



*Informe de Sostenibilidad*  
**2012**



*Aguas Nacionales*

Grupo·epm®

# Tabla de contenido

Junta Directiva y Grupo Directivo	3
Presentación	4
Informe de gestión de la administración	5
Informe especial	13
Estrategia y perfil organizacional	15
Gobierno Corporativo	33
Órganos de gobierno	38
<b>Planta de tratamiento de aguas residuales Bello</b>	
Historia del saneamiento del río Medellín	52
<b>Gestión por Grupos de interés</b>	
Dueños y conexos	59
Empleados	63
Proveedores y contratistas	73
Comunidad y medio ambiente	83
<b>Aguas del Atrato</b>	
Presentación	91
Perfil de la organización	98
<b>Gestión por grupos de interés</b>	
Dueños y conexos	109
Empleados	114
Clientes y usuarios	120
Comunidad y medio ambiente	140
Proveedores y contratistas	150
<b>Estados Financieros</b>	158



## Junta Directiva

Junta Directiva a Diciembre 31 de 2012

PRINCIPAL	CARGO
Tatyana Aristizábal Londoño	Miembro Externo
Eduardo Esteban Cadavid Restrepo	Director Aguas
Juan Carlos Castro Padilla	Subdirector Planeación Financiera EPM
Carlos Adolfo Mejía Arbeláez	Jefe Área Programación y Control Energía
Enrique Escobar Uribe	Miembro Externo

## Grupo Directivo

Grupo Directivo a Diciembre 31 de 2012

NOMBRE	CARGO
Hernán Andrés Ramírez Ríos	Presidente
Ana Lucía Gómez Gallego	Secretaria General
Nora Gicela Echeverri Eusse	Líder Recursos
Henry Parra Molina	Líder de Planeación
Jhon Jairo Orozco Zapata	Profesional Control Interno
Johana Guzmán Muriel	Profesional Comunicaciones
Luis Heraclio Bermúdez Montoya	Director Proyecto Aguas del Atrato

# Presentación

Ya son diez años creciendo con las comunidades donde actuamos y las cuales se convierten en nuestro principal foco de atención, con el propósito de mejorar los niveles de calidad de vida en la creación de territorios sostenibles y competitivos que generen bienestar. La madurez empresarial que viene alcanzando nuestra empresa nos permite consolidar la sostenibilidad como el eje articulador de nuestro accionar en relación con todos nuestros grupos de interés, es por esto que nuestro informe de sostenibilidad con enfoque GRI, permite a todos los públicos interesados en la información económica, ambiental y social de nuestra empresa, tener un acercamiento a lo que hoy hacemos y como nos estamos proyectando.



La coherencia entre el desarrollo social, el crecimiento económico y la responsabilidad ambiental, hacen que a partir del nuevo direccionamiento estratégico definido por el grupo empresarial EPM, nuestra empresa siga conservando ese nivel de importancia como una de las grandes ejecutoras de importantes proyectos en el sector de agua potable y saneamiento básico, donde el ser humano y nuestras comunidades encuentren posibilidades de desarrollo, fundamentadas en prácticas socialmente responsables con todos los grupos de interés.

Contar con un excelente equipo humano, enfocado en una cultura de servicio y de excelencia operacional, con alto sentido ético y de respeto por los recursos, nos permiten seguir creciendo, avanzando hacia los nuevos retos y objetivos que nos plantea el entorno, nuestros accionistas y la Junta Directiva, tanto en el corto, como mediano y largo plazo, focalizándonos en la sostenibilidad.

Aportar al cumplimiento de las nuevas metas que tiene el Grupo Empresarial EPM en su nuevo direccionamiento estratégico como lo son: reducir tarifas a los usuarios, crecer en clientes y mercados, aumentar la contribución a los dueños, seguir internacionalizando el grupo, liberar más capital para invertir y generar territorios sostenibles donde actúan las empresas del grupo EPM, nos convierte en un actor importante de este proceso, en el cual nuestra empresa tiene mucho por aportar e igualmente por aprender, con el fin de seguir fortaleciendo nuestras sinergias en beneficio de nuestros clientes y comunidades.

Nuestro informe de Sostenibilidad tiene como vector fundamental el aporte a la creación de territorios sostenibles y es reflejo del compromiso de todo nuestro equipo de colaboradores por mantener un marco de actuación claro, equitativo y respetuoso con todos nuestros grupos de interés, lo que nos permite asumir con gran responsabilidad nuestras actuaciones en pro de mejorar la calidad de vida de todos los habitantes de los territorios donde Aguas Nacionales hace presencia y así divulgar con claridad los resultados de los compromisos asumidos.

Esperamos que el presente informe contribuya a tener una concepción clara y concreta de lo que hemos logrado durante el último año, las grandes fortalezas y logros que hemos alcanzado, así como los nuevos retos que hemos asumido como empresa, ya que en estos diez años hemos evidenciado que a través de un trabajo serio y comprometido con un respeto por la diversidad, nuestra empresa se posiciona como una de las mejores opciones de ejecución de nuevos negocios para el grupo estratégico de Negocios Aguas, en el largo plazo con el objetivo de aportar al desarrollo, en una relación de beneficio mutuo, con sus grupos de interés en las sociedades donde actúa.

Hernán Andrés Ramírez Ríos  
Presidente  
Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P.

# Informe de gestión de la Administración

**Cumplimos diez años, generando bienestar y con la firme convicción de asumir y alcanzar nuevos retos empresariales.**

No es un secreto que después de nuestra constitución en noviembre del año 2002, nuestros aportantes de capital vislumbraban un gran futuro para esta empresa, la cual con una visión global, excelente talento humano, respeto por el uso adecuado de los recursos y siempre con foco en la sostenibilidad y asumiendo con mucho respeto los nuevos retos planteados en la ejecución de importantes proyectos para el Grupo Empresarial EPM, se fue consolidando con una de las mejores opciones en ejecución de nuevos negocios para el GEN Aguas y como un referente de gran relevancia en el sector.

Ser parte del Grupo empresarial EPM y estar en el mismo lugar de trabajo que EPM, nos reta a entregarlo todo por mejorar día a día y nos anima a seguir aprendiendo nuevas y creativas formas de buscar soluciones para estar a la altura de los nuevos escenarios que el direccionamiento estratégico de EPM, nos plantea y en el cual nos consideramos unos actores importantes en el proceso de creación de territorios sostenibles y competitivos.

Con nuestro trabajo serio y comprometido, damos respuesta al voto de confianza que nos ha brindado la Junta Directiva para impulsar y sacar adelante estos grandes proyectos que son de gran impacto en las comunidades. Somos conscientes de la responsabilidad de lo público, del trabajo transparente del colaborador y de la dedicación y convicción que se debe tener en el día para el beneficio de una sociedad.

El 2012 fue un año lleno de enormes satisfacciones, un año donde supimos sortear las oportunidades de mejora con altura y profesionalismo, así como con entrega y convicción por ser cada día mejores y donde nos demostramos a nosotros mismos y a las comunidades donde actuamos, que cuentan con una empresa seria y responsable, dispuesta a ofrecer lo mejor, buscando siempre optimizar los niveles de calidad de vida en las áreas de influencia, a través de los diferentes planes, programas y proyectos, lo que permite que los ciudadanos sean partícipes y veedores de una gestión transparente y ambiciosa, que sólo busca el beneficio de sus sociedades en corresponsabilidad con su desarrollo. Cada acción, actividad o estrategia está enfocada en agregar valor a la gestión empresarial, permitiéndonos ser cada día mejores en lo que hacemos.

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 Aguas Nacionales es consolidar la alineación de todos los esfuerzos hacia el propósito de la sostenibilidad empresarial; dando continuidad a los lineamientos proporcionados desde EPM y en el contexto del grupo empresarial EPM, orientado todo lo anterior al cumplimiento de la estrategia de crecimiento con responsabilidad social empresarial. 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 nuevo enfoque o direccionamiento estratégico, en el cual somos conscientes de nuestra responsabilidad para aportar no solo a la Meta estratégica grande y ambiciosa (MEGA) del Grupo Estratégico de Negocios (GEN), sino a la del grupo EPM.

El acceso a los servicios públicos de alta calidad en la ciudad de Quibdó, se ha convertido en una gran obsesión que hoy estamos haciendo realidad, incrementando nuestros niveles de cobertura en acueducto superiores al 30% , con gran satisfacción contamos con servicio las 24 horas del día en más de seis sectores de la ciudad, beneficiando a más de 1800 personas que ya disfrutaban de agua potable para el consumo humano y a la cual ya se le miden sus consumos a través de la instalación de más de 3.500 medidores que se sumarán a los 6.000 que se instalarán en el 2013.

La generación de una cultura de pago en la ciudad con mayor desempleo en el país, reflejada en el cumplimiento de la promesa de valor, nos ha permitido cumplir con los niveles de recaudo con respecto a la meta, en un 95% obteniendo unos valores de \$2.072.112 (miles) que sumando al giro oportuno para subsidios por parte de la administración municipal a quien reconocemos su esfuerzo y respeto por las obligaciones asumidas en el convenio, nos permiten hoy manifestar con total claridad que tenemos niveles de recaudo superiores al 67%, reflejándose lo anterior en un superávit operativo y un equilibrio en caja.

La construcción de más de 5 kms de redes de impulsión en Zona Minera y Norte, el avance de un 80% en la construcción de la estructura para tanques en Zona Minera, el avance en el diagnóstico y alternativas inmersas en el proyecto Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, nos permiten evidenciar que día a día la ciudad se ha ido transformando a través del fortalecimiento de la infraestructura, pero se deberá seguir trabajando arduamente para que la culminación de los proyectos sea una realidad en beneficio de más de 17.000 clientes y con una inversión superior a los \$ 60.000 millones entre 2013 y 2014.

El fortalecimiento de las capacidades institucionales a través de la inclusión en la certificación ISO 9001. 2008 del servicio público domiciliario de aseo, así como la gran responsabilidad asumida por el mejoramiento de las condiciones del sitio para la disposición final, dan cuenta que nuestros procesos día a día se siguen mejorando con el fin de prestar servicios de excelente calidad a la comunidad, así como las diferentes campañas ambientales y sociales que han beneficiado a más de 20.000 personas, hacen más motivantes nuestros retos de generar cultura ciudadana en torno al valor que adquieren unos servicios públicos de calidad.

La consolidación de la estructura administrativa nos ha permitido asumir roles y funciones de manera más sistémica, la permanente capacitación y transferencia de conocimiento, el cuidado de nuestro personal brindándoles los más altos estándares de salud ocupacional, dan cuenta de la importancia que revierte para nosotros nuestro talento humano, sin el cual los logros que hoy citamos no fuesen posibles.

Por otra parte, se adelanta el proyecto de la construcción del Interceptor Norte donde Sofía y Diana, como son llamadas las tuneladoras, le están dando vida a este proyecto, cuya longitud es de 7.7 Kms y de los cuales ya avanzamos en más de 1 km, lo que genera tranquilidad y confianza a la comunidad de influencia del proyecto, entre ellos los barrios Acevedo, Zamora, Moravia, Playita, la paralela, Fontidueño entre otros, no sólo por la infraestructura y equipos utilizados sino por la transferencia de tecnología, el respeto por las normas ambientales y el cuidado y conservación del recurso agua y suelo lo cual se garantiza con un excelente equipo de interventores encargados del seguimiento y control al proyecto y, lo más importante, la veeduría de la comunidad.

Para recuperar la vida del río Medellín como eje estructurante de la ciudad y los demás municipios del Área Metropolitana por donde recorren sus aguas, se dio inicio al contrato de la construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello, la cual tendrá una capacidad de tratamiento de 5 m<sup>3</sup> / 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.

El inicio de la construcción de la Planta está a cargo de contratistas preparados que permitirán hacer realidad un sueño que por muchos años teníamos pendiente como es el de poner en marcha la planta y sanear el río Medellín. Por ello se ha tramitado las debidas licencias y permisos ambientales que nos permitan dar cuenta del gran respeto que tenemos por las normas que rigen a nivel social y ambiental la ejecución de estos importantes proyectos, en las cuales las comunidades han jugado un papel preponderante.

La adquisición del predio de 45 hectáreas para la construcción de la planta, nos genera tranquilidad al disponer del sitio para la construcción de dicha infraestructura, en el cual se invirtieron \$157.000 millones y que sumados a los más de \$89.000 millones de pesos ejecutados en obras del proyecto nos permiten alcanzar en más de un 70% las inversiones proyectadas para el año 2012.

Adicionalmente, el avance en la estructuración del pliego de los ramales colectores le van dando forma a un proyecto integral como parte del programa de saneamiento del río Medellín.

Hacer parte del Grupo Empresarial EPM, nos ha conllevado a estar inmersos en la adopción de un lenguaje financiero internacional, el cual nos abre las puertas al mundo para entender mejor la forma globalizada de hacer negocios, por ello la importancia que se le ha dado a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) lo cual ha soportado el cambio de sistema de información, al pasar en Medellín del sistema de gestión financiera (SGF) al One World, lo que ha implicado un cambio en el modelo de ejecución y en la forma de procesar nuestra información acorde con el lenguaje internacional. Sin embargo en Quibdó se continuará con el mismo sistema de información, dado la temporalidad del proyecto.

El manejo responsable y profesional de los recursos a cargo, con niveles de rentabilidad superior al 5% E.A., la optimización de costos y gastos y la manera más eficiente de asignar los recursos, nos permiten generar una rentabilidad apropiada a las necesidades del dueño, para remunerar de manera adecuada a todos nuestros accionistas de acuerdo a la estructura de capital actual de nuestra organización.

La adopción de las políticas de: Tecnologías de la información, así como la política de control interno y la de gestión financiera, permiten evidenciar nuestro compromiso con las mejores prácticas que desarrolla EPM, orientadas a el mejoramiento de nuestros procesos internos no sólo de tecnología, sino de auditoría y finanzas que servirán de base y acompañamiento para todo el desarrollo de la gestión.

Los avances en la calificación de los indicadores de Transparencia por Colombia, que ubican a nuestra filial como una de las mejores del grupo en el GEN Aguas, con un porcentaje de cumplimiento de 65 sobre 100 con la nueva metodología de medición, evidencian el mejoramiento continuo de nuestros procesos. Además el dictamen en limpio de nuestra revisoría fiscal y el fenecimiento de la cuenta por parte de la Contraloría General de Medellín y la calificación de 100 puntos sobre 100 en el proceso de calificación de la licitación y adjudicación de la Planta Bello, dan cuenta que la empresa sigue un rumbo transparente, acompañada de EPM, lo que brinda garantía a nuestros grupos de interés en las diferentes relaciones que se establecen en desarrollo de nuestro objeto social y con un respeto profundo por las normas, para garantizar una gestión ética y transparente desde todos los ámbitos.

Ser por segunda ocasión, la empresa con el mejor nivel de comunicación efectiva con un puntaje total del 78,7%, dentro del rango de desempeño ALTO, lo que deja ubicada a la empresa con el mejor resultado entre todas las filiales del Grupo EPM. Es nuestro interés transmitir, retroalimentar, fomentar y consolidar una verdadera cultura de comunicaciones tanto interna como externa, lo que permite a nuestros grupos de interés estar permanentemente informados de lo que hacemos y cómo lo hacemos.

Nuestros proveedores y contratistas son aliados estratégicos, nos han permitido aportar al desarrollo de mejores prácticas y posibilidades de retroalimentación que hoy se traducen en mejores servicios prestados y proyectos ejecutados. Buscamos transformar la historia en la prestación de los servicios públicos en las regiones donde actuamos, ese es nuestro reto y lo asumimos con total entrega y compromiso.

### Entorno económico colombiano 2012

A nivel mundial continuó la tendencia de desaceleración de la economía en 2012 debido en gran medida a las tardías soluciones a la crisis europea y a la falta de consenso para definir la política fiscal en los estados unidos, al punto que sólo hasta el 1 de enero de 2013 se pudo evitar, pero de manera temporal, una parálisis (fiscal Cliff) del gobierno.

En este entorno mundial y con un descenso de la demanda interna más pronunciado del que se proyectaba, es de esperar que el crecimiento económico para el país en el año 2012 difícilmente alcance un 4.0% y menos aún el 4,8% esperado por el Gobierno Nacional, más aún cuando el crecimiento para el tercer trimestre alcanzó un decepcionante 2,1%. Como era de esperarse, la industria registró una contracción anual del 0.1% (la cual en todo caso es menor a la observada en el trimestre anterior de 0.4% mientras que el sector de actividades de servicios sociales, comunales y personales, administración pública y actividades de esparcimiento) fue el que más aportó a la expansión del PIB con 0.9% y una tasa de crecimiento del 5.3% anual.

Teniendo en cuenta la estimación de crecimiento del cuarto trimestre de 2012, que probablemente estará entre el 3,5% y el 4,5%, la variación anual consolidada para el PIB de Colombia en 2012 se encontrará en el rango 3,8% y 4,0% anual, resultado mínimo a su tasa potencial, con lo cual se podría consolidar la tendencia descendente del desempleo ya que la tasa de desempleo nacional se ubicó en 9.6% en diciembre de 2012 lo que evidencia un buen comportamiento en la consolidación de dicho indicador en 1 solo dígito, para este reto tiene el Gobierno Nacional la ventaja de contar con el espacio fiscal y macroeconómico para tomar las medidas contra cíclicas que le permitan con inversión en la construcción pública fortalecer la tendencia a la baja del comportamiento del empleo.

Con las bajas presiones inflacionarias y una cifra históricamente baja de inflación en 2012 de sólo 2,44%, aunada a una marcada coyuntura de desaceleración de la economía, el panorama en tasas de interés para 2013 se ve con perspectivas de tasas realmente muy bajas; para el 2012 se cerró con una tasa de intervención del banco de la república del 4,25% y con el espacio en las actuales condiciones de mantener y bajar aún más esta tasa de intervención dadas las presiones que se pueden generar.

La tasa de cambio deja ver un panorama un poco más preocupante ya que se cerró el 2012 con una TRM por debajo de los \$1.800 y no se vislumbran en el corto plazo condiciones que permitan romper esta tendencia, de hecho con el gran crecimiento del sector minero energético se prevé que se mantenga el ingreso fuerte de dólares para estos sectores y a nivel mundial esta tendencia también será una constante dada la gran expansión monetaria de la moneda americana, por lo que seguirá siendo una constante la compra de dólares por parte del Banco de la República.

Consecuencia directa de los bajos niveles de la TRM dólar para 2013 se verán en el desfavorable impacto en la industria y la agricultura, las cuales son las grandes perjudicadas por la apreciación de la moneda. En todo caso, la confianza permanece alta en el país, de tal manera que durante 2012, la IED dirigida al sector minero-petrolero ascendió a USD 13,352 millones según la balanza cambiaria (+9% anual), superando el pronóstico inicial de USD 10.000 millones para todo el año, lo que debería verse reflejado en tasas de crecimiento saludables de la producción en próximos trimestres. Las licencias de construcción y el PIB de edificaciones mantienen una alta correlación alrededor de 5 trimestres adelante, lo que sugiere un menor dinamismo del mismo durante la primera mitad de 2013.

Lo anterior también resulta consistente con una reducción del 10% anual en las nuevas obras en proceso en el segundo trimestre del año. Las licencias sugieren una mejor dinámica del subsector a finales de 2013.

Por último es importante tener en cuenta que la ley 1607 de 2012 que expidió normas en materia tributaria modificó algunos aspectos relativos al impuesto de renta en particular, se reduce el impuesto a la renta del 33% actual al 25% pero se establece, para compensar la pérdida de recaudo asociada, un impuesto adicional de renta, con destinación específica, que debe ser pagado únicamente por las empresas. Este nuevo tributo, denominado Contribución Redistributiva Empresarial para la Equidad (CREE) tendrá una tasa de 9%. La propuesta de reforma únicamente modificará la fuente de financiación de lo que actualmente es aportado por los empleadores sobre los trabajadores del sector privado que devengan salarios inferiores a 10 SMLM. De acuerdo con el gobierno, la reducción de 13,5% en los costos no salariales podría generar entre 400 mil y 1 millón de nuevos puestos de trabajo formales.

Sin embargo, con la estabilidad y fortaleza macroeconómica el Gobierno Nacional tendrá en la cartera de la locomotora de la construcción pública el espacio para impactar de manera directa los efectos de una economía mundial con unas tasas de crecimiento incipientes y una gran cantidad de dólares en el mercado, pero para esto deberá agilizar de una vez por todas las inversiones en infraestructura que tanto requiere el país.

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 2013, dicha metodología está en proceso y una vez aprobada y publicada 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 número 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 concierne a las solicitudes de ofertas y procedimientos para la contratación. Lo anterior 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 actuamos, y con el fin de garantizar la transparencia y pluralidad en las diferentes contrataciones.

Mediante la Circular N° 033 del 27 de julio de 2012, se modifica la Circular N° 006 del 29 de julio de 2009, concretamente en los asuntos de desconcentración y delegación de funciones en materia contractual.

El manual se ha aplicado de manera cuidadosa y rigurosa en todos los procesos contractuales, en conjunto con el manual de interventoría y el manual de gestión ética, 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.

## Procesos más representativos en los cuales actuó la empresa en el 2012, en calidad de demandante o demandado

Actualmente se adelanta por parte de Aguas Nacionales, la atención de los diferentes procesos judiciales que se desataron en virtud de la operación en Bogotá, relacionados con la terminación de los contratos de gestión en los cuales la empresa operó como gestor durante los años 2002 a 2007. Entre éstos, se encuentra el relacionado con la demanda interpuesta por ECOSEIN en desarrollo de dicha operación, 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 que 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. Adicionalmente se atiende el proceso judicial instaurado en Medellín por HLB FAST & ABS AUDITORES LTDA., quienes demandaron en una acción de nulidad y restablecimiento del derecho por la liquidación unilateral del contrato de outsourcing contable por valor de \$6.562.352

## 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 esta unidad se establecen los controles asociados a los diferentes procesos informáticos, suscritos en las actas de ejecución.

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 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

El año 2012 dejó las bases sentadas para el avance en los dos proyectos más representativos de la empresa para garantizar su continuidad en el año 2013, por un lado el inicio y avance de las obras de construcción tanto del interceptor Norte con tecnología de punta, así como de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Bello, con sus respectivas interventorías, proyectos en los que se espera un avance importante para el año 2013 y dentro de lo cual es de destacar que la empresa tiene garantizados en su caja, la totalidad de los recursos para la ejecución del proyecto Planta Bello dentro de los plazos establecidos.

Frente a estas obras en ejecución, es de resaltar el alto reconocimiento y capacidad de las firmas contratadas así como el gran impacto que tendrá la ejecución del proyecto en el mejoramiento de las condiciones ambientales del río Medellín, el desarrollo económico y social de las comunidades aledañas al proyecto. También destacamos la generación de más de 1200 empleos en la construcción de esta obra, orgullo para la empresa y nuestro grupo empresarial, que generará además gran transferencia de conocimiento para la ingeniería local.

Frente al proyecto Aguas del Atrato ubicado en la ciudad de Quibdó, se resalta el incremento de la continuidad en el servicio de acueducto en un 150%, la cual pasó de 1.9 horas a 4,4 horas al día, y se espera seguir extendiendo en el año 2013, y más importante aún se continuará ampliando la continuidad a 24 horas para cerca del 50% de la población de la ciudad para el año 2013. Se trabajará arduamente en el mejoramiento de la cultura de pago y apreciación del servicio.

El proyecto Aguas del Atrato demanda continuar trabajando, con inversiones estimadas superiores a los 143.000 millones de pesos inicialmente hasta el año 2015 los cuales pueden variar de acuerdo a los estudios del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, los cuales son financiados con recursos aportados por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Alcaldía de Quibdó, con el fin de garantizar un mejoramiento permanente, no sólo en los indicadores, sino también en la calidad de vida de todos los Quibdosesños, 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 y con procesos de formación en cultura ciudadana que nos ayudan a mejorar los procesos de identidad y cuidado en la valoración del servicio prestado.

Sin embargo es importante destacar que la ejecución de las obras en Quibdó no depende directamente de Aguas Nacionales EPM o del grupo empresarial EPM, por cuanto las mismas son obras financiadas con recursos de la nación y ya se ha modificado el esquema mediante el cual EPQ E.S.P. en liquidación, era la entidad que las ejecutaba, pasando esta función a Findeter, razón por la cual dicho Convenio implicará grandes cambios en nuestra relación y obligaciones con EPQ a través del Convenio de Colaboración suscrito, el cual sin lugar a dudas será objeto de modificaciones dados los alcances, de acuerdo a las nuevas orientaciones del Gobierno Nacional para la ejecución de inversiones en Quibdó lo que implicará concentrarnos de manera exclusiva en la operación de los servicios.

Frente a los procesos internos de la empresa es importante destacar la entrada en operación del nuevo sistema de información ERP One World a partir del mes de enero de 2013, el cual es requisito indispensable para la implantación y adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera, proceso que iniciará pruebas en el año 2013, y que quedará en firme a partir del año 2014, estos dos proyectos suponen importantes cambios en la operación interna de los procesos empresariales, especialmente en los procesos financieros.

Las metas para el año 2013, parten de la alineación con el nuevo re-direccionamiento estratégico del Grupo EMPRESARIAL EPM hacia la creación de territorios sostenibles y competitivos que a través de la estrategia de crecimiento nos permitan como empresa aportar a la nueva MEGA y a posicionar al grupo EPM como uno de los 50 más grandes a nivel multi-latino, lo que nos implica grandes responsabilidades, retos y objetivos pues nuestro aporte como empresa será fundamental para el logro de este propósito siempre con un cumplimiento ético y estricto de las expectativas de nuestros grupos de interés, por lo cual nuestras metas nos animan todos los días a centrar toda nuestra capacidad y nuestros esfuerzos organizacionales en consolidar la empresa como un modelo en el negocio de agua y saneamiento básico que se convierta en la mejor opción de ejecución de nuevos negocios para el Grupo Empresarial EPM.

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 asignados por EPM y con la creación del equipo de apoyo y soporte a filiales, se brindó la asesoría a nivel comercial, jurídico, 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.

La gestión del Proyecto Aguas del Atrato materializó sus resultados en el logro de alcanzar el equilibrio de caja, con lo cual se garantiza que con los recursos de los recaudos de los usuarios y del Sistema General de Participaciones se logra cubrir el pago de los costos de operación y gastos de administración.

### Implementación de ERP One World

A través de la participación activa de funcionarios de Aguas Nacionales EPM y de EPM, se dio continuidad a la parametrización y consolidación del cambio de ERP, para el procesamiento de toda la información contable, financiera, presupuestal, de tesorería y compras ajustado a los requerimientos del programa NIIF, con el fin de garantizar una gestión eficiente y transparente en desarrollo de todos los procesos. EPM será el encargado de procesar en el nuevo ambiente de One World, muchas de las operaciones enunciadas, por un término de seis meses o más con el fin de garantizar la calidad de la información especialmente en todo lo relacionado con la gestión del proyecto Planta Bello.

### Gestión documental

En el año 2012, se continuó brindando las asesorías requeridas en el proceso de gestión documental entre la cuales se incluye la revisión de los procesos de gestión tanto para el proyecto Quibdó como para el proyecto de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Bello.

### Gestión de tesorería e inversiones

Con el objetivo de que los recursos de las capitalizaciones sean 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, "knowhow" 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.



## Contrato de gerenciamiento

Durante el año 2012 la empresa pagó a EPM la suma de \$2.523 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.

## Implantación NIIF

A través de los profesionales asignados por EPM se suscribió acta de ejecución para el acompañamiento por parte de EPM en el desarrollo de la solución, la etapa de implementación puesta en marcha, la etapa de post-implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), con el fin de adecuar la empresa al nuevo lenguaje financiero internacional de revelación de información.

## Asesoría Medicina del trabajo

Dada la importancia de que nuestro personal cumpla para su permanencia e ingreso con todas las normas de seguridad social y salud ocupacional, se suscribió un acta de ejecución con EPM E.S.P. para ejecutar los servicios de asesoría en medicina del trabajo; con el fin de realizar la revisión de las evaluaciones médicas a nuestros empleados, promover la seguridad y calidad en el trabajo en alturas.

## Adquisición del terreno para la construcción de la Planta de tratamiento de Aguas Residuales Bello

El 6 de Diciembre de 2012, la Junta Directiva de Aguas Nacionales; aprobó la adquisición del terreno a EPM, donde se construirá la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello con un total de 45 ha. El día 27 de diciembre de 2012 mediante escritura 904 registrada en la notaría 30 se elevó a escritura pública dicha adquisición por un valor total de \$157.338 millones de pesos, los cuales fueron cancelados en su totalidad a EPM, garantizando así la propiedad del mismo a Aguas Nacionales.

Cordialmente,



**Hernán Andrés Ramírez Ríos**  
Presidente  
Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P.



# *Informe de Sostenibilidad 2012*



## Estrategia y perfil organizacional

# Estrategia y perfil organizacional

## Estrategia Empresarial

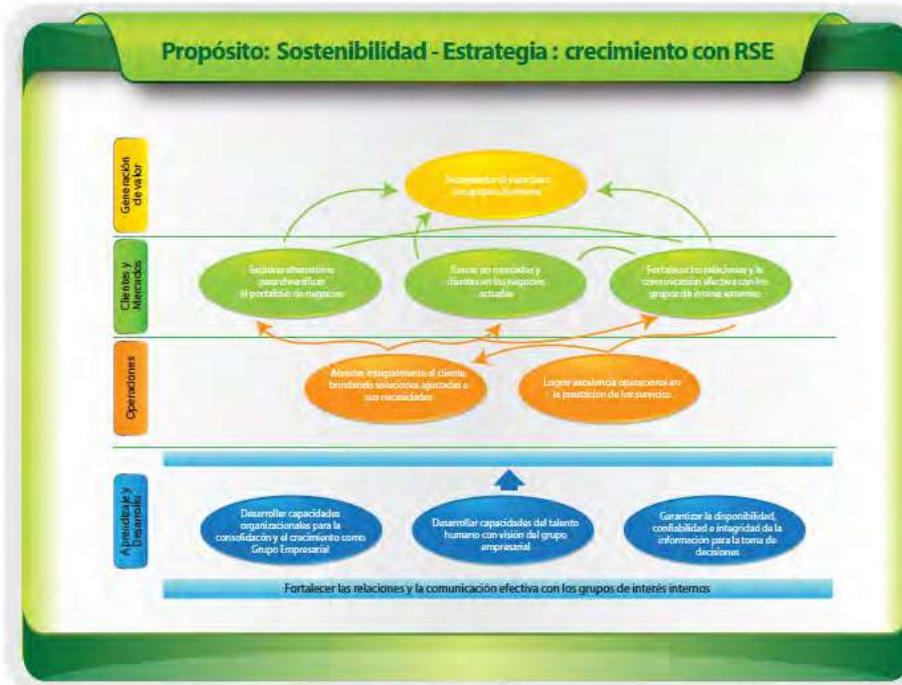
Aguas Nacionales EPM, como filial de EPM, orienta su accionar bajo el direccionamiento estratégico del Grupo, que tiene como propósito, la sostenibilidad y como estrategia, el crecimiento con RSE.



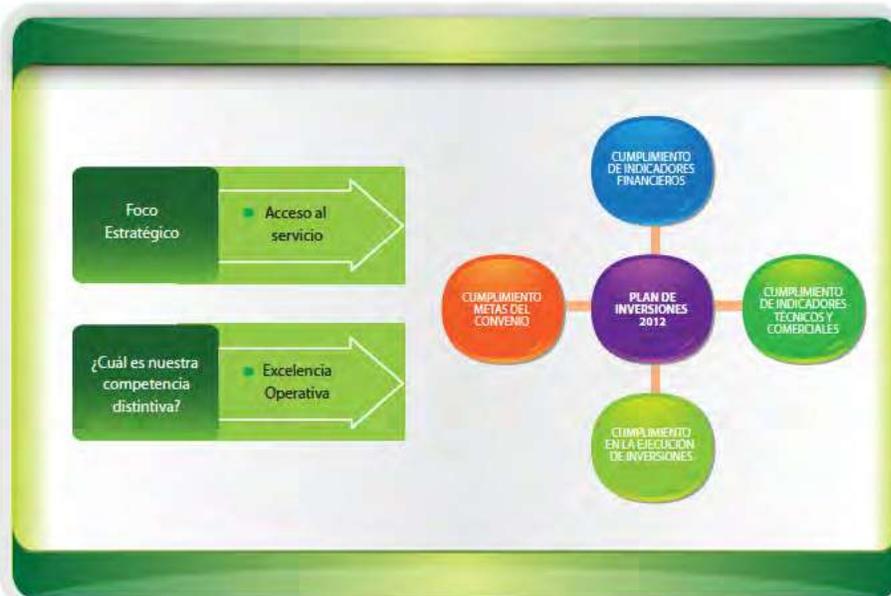
En este sentido se desarrollaron acciones que lograron impactar de forma positiva las metas en la vigencia 2012, y básicamente "Lograr la excelencia en la prestación del servicio, agregando valor a los grupos de interés, con responsabilidad social empresarial y ambiental, garantizando la sostenibilidad del negocio".

Como modelo, 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.

# Mapa de objetivos estratégicos del Grupo EPM



La evolución de la empresa en estos años donde su experiencia en la ejecución de los contratos de gestión en la ciudad de Bogotá, su operación en Quibdó y la ejecución del proyecto Planta de tratamiento aguas residuales Bello, le ha permitido abrir puertas para ser una de las mejores alternativas para la ejecución de nuevos negocios y proyectos del GEN Aguas del grupo empresarial.



Para el año 2022 el Grupo Estratégico de Negocio "GEN" Aguas tiene como Meta Estratégica Grande Ambiciosa "MEGA" generar unos ingresos de US\$1.200 millones de los cuales US\$971 millones es decir el 81% se generará en el mercado Nacional y el 19% es decir US\$229 millones en el mercado internacional, con un EBITDA de al menos US\$550 millones con rentabilidad socio-económica y financiera, esta última, superior al costo de capital con un imperativo estratégico claramente definido de crecer de manera sostenible, brindando bienestar y desarrollo mediante su actuación en el mundo del agua y el manejo de residuos sólidos.

### **Nuestro aporte al cumplimiento de la mega se fundamenta en:**

- Desarrollar planes y programas enfocados en infraestructura para el mejoramiento de los servicios, donde la rigurosidad y la calidad, permiten conservar la armonía con el ambiente y responder a las necesidades de las partes interesadas.
- Agregar valor de manera permanente, maximizando la gestión y aplicación de los recursos, basados en canales y estrategias efectivas de comunicaciones que garanticen una retroalimentación ideal entre nuestros proyectos y los públicos de interés.
- 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 propicia conjuntamente el crecimiento laboral y personal.
- Gestionar el desempeño y desarrollo de nuestro recurso humano, basados en un efectivo diálogo entre tutores y empleados que permita generar procesos y planes de aprendizaje, encaminados a resolver necesidades específicas del recurso humano.
- Fomentar el desarrollo social y económico en la región o zona de cobertura.
- Garantizar procesos de contratación del personal con transparencia, asegurando la idoneidad y cualificación de los nuevos empleados vinculados, para generar identidad empresarial.
- Promover la total transparencia en los procesos de contratación por medio de la transferencia de prácticas de contratación de casa matriz.
- Convertirnos en modelo para la 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 del Grupo Empresarial.

- 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, que aporten a una mejor calidad de vida.
- Participar activamente en la construcción de la estrategia de direccionamiento estratégico de grupo, al mismo tiempo que hacemos parte fundamental en el proceso de cambio del programa EPM sin fronteras.
- La adopción de los conocimientos y la experticia en la operación de sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo catalogados, por otros, como insostenibles.
- La réplica de nuevos modelos de gestión que traslada el Grupo Empresarial, con el propósito de contribuir con la excelencia operacional, para ponerla a la vanguardia del mercado de la prestación de Servicios Públicos Domiciliarios.
- El cumplimiento de los compromisos con los diferentes entes de control, vigilancia y supervisión.
- El diseño y operación de sistemas óptimos para el servicio de aseo.
- La excelencia en la relación con los usuarios y comunidad, mediante la atención adecuada y oportuna de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).
- La construcción de sistemas óptimos de acueducto y alcantarillado.
- 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 aplicación de rigor jurídico y técnico en todas nuestras actuaciones.



## Logros

**Dentro de los principales logros para Aguas Nacionales EPM durante el año 2012 se destacan:**

- Ser por segunda ocasión, la empresa con el mejor resultado del Grupo EPM en la medición de la Efectividad de la Comunicación Interna, con un puntaje de 78,7%, ubicando a la organización en un rango de desempeño alto en temas de comunicación interna.
- Obtención por tercera vez consecutiva del primer puesto de las filiales de Aguas del Grupo, con el mejor puntaje en el indicador de Transparencia por Colombia al obtener un total de 65 puntos sobre 100.
- Adjudicación e inicio del contrato para la construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello y su respectiva interventoría.
- Obtención de la declaratoria de utilidad pública, para el lote de la planta de Bello y adquisición del mismo.
- Avance en más de 1 km en la construcción del interceptor norte y construcción de más de ocho (8) pozos o cámaras.
- Trabajo permanente a través de la realización de talleres, reuniones, campañas y socializaciones, entre otros, con las comunidades aledañas al proyecto.
- Migración de la página web de Aguas Nacionales a la plataforma DNN
- Exclusión del IVA para los equipos utilizados en el interceptor Norte.
- Inicio de la etapa de la implementación para la adopción de las normas NIIF en coherencia con los lineamientos legales y definidos por EPM.
- Dictamen sin salvedades a los informes y auditorías realizadas tanto por la revisoría fiscal como por la Contraloría General de Medellín.
- Actualización del protocolo ético y adopción de prácticas de Gobierno Corporativo.
- Se culminaron los análisis y ajustes para iniciar la operación del sistema de información ERP One World en enero 2013.
- Evaluación del centro de transacciones y esquema de implantación del ERP One World para las filiales de Aguas a través de EPM.
- Calificación por parte de la Contraloría General de Medellín de 100 sobre 100 en la transparencia del proceso de licitación y adjudicación de la construcción de la planta Bello.
- Manejo y gestión eficiente del portafolio de inversiones con rentabilidades superiores al 5%.

## Retos

- Ajustar el nuevo esquema de Gobierno Corporativo a la organización.
- Mantener el ambiente de control para velar por la transparencia en el proceso de contratación.
- Superar la calificación de Transparencia por Colombia obtenida en 2012.
- Implantar y normalizar el nuevo sistema de información financiera One World.
- Implantación y estabilización del primer año de prueba de las Normas Internacionales de Información Financiera.
- Operacionalizar las políticas de gestión del talento humano, política financiera, lineamientos y política de auditoría interna, política de Responsabilidad Social Empresarial.



## Frente al Proyecto Aguas del Atrato los principales logros fueron:

Cumplimiento de los ingresos al 101%, no obstante la disminución de consumos, resultado de la micro-medición.

Equilibrio operativo obteniendo un déficit de sólo \$18 millones, sin embargo con la causación de las provisiones por demandas y litigios (2.252 millones) se cerró con un déficit \$2.270 millones como gastos extraordinarios que se deben reconocer.

- Se logró dar continuidad 24 horas al día en el servicio de acueducto en un total de 5 microcircuitos con un total de 198 usuarios y un total de casi 1.000 personas beneficiadas.
- Cumplimiento de recaudos al 95% y crecimiento del 5% pasando de \$1.988 millones a \$ 2.072 millones en 2012.
- Sub ejecución costos al 86% debido en gran parte al ajuste operativo.
- Sub ejecución de gastos al 83% debido al control de los gastos administrativos.
- Se incrementó la continuidad promedio de la ciudad en un 150%, pasando de 1,9 a 4,4 horas.
- Con el incremento en el recaudo de los usuarios del 5% y los recursos del SGP, se alcanzó el equilibrio de caja del proyecto.
- Instalación de más de 5 kms de tubería de línea de impulsión en los sectores de Zona Minera y Norte.
- Avance en la elaboración de los estudios y diseños del Plan Maestro de Acueducto.
- Redimensionamiento de la estructura operativa, ajustada a las necesidades actuales del proyecto.
- Fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales con los diferentes grupos de interés de la región.
- Interacción permanente con los diferentes grupos de interés a través de campañas, talleres, capacitaciones, socializaciones y visitas guiadas con los grupos de interés.
- Obtención de la Distinción de Coopruq por la labor llevada a cabo con sus recicladores.

## Retos

- Proyecto de construcción y referenciación de líneas de impulsión a los tanques Zona Norte y Zona Minera y construcción de estructuras portantes de estos tanques, en el municipio de Quibdó.
- 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.
- Micro y macro-medición.
- Distribución sistema Zona Norte y Zona Minera.
- Construcción de estación de bombas de agua potable Playita.
- Plan Maestro de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Estudios, alternativas y diseños para la optimización de los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio de Quibdó – Chocó.
- Estos se verán con profundidad en el capítulo 3 de Aguas del Atrato



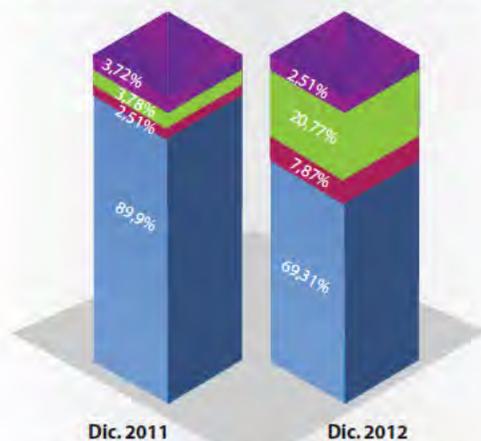
## Indicadores Financieros

### Resultados financieros

	2011 (En Miles)	US\$ dólares millones	2012 (En Miles)	US\$ dólares miles	TRM 2011	TRM 2012
Ingresos operacionales	\$ 4.981.228	2.564,1	\$ 8.049.606	4.552,352	1.942,70	1.768,23
Excedente operacional	(-\$ 15.853.564)	(-8.160,6)	(-15.104.878)	(-8.542,372)	1.942,70	1.768,23
EBITDA	(-\$ 15.854.421)	(-8.161,0)	(-12.832.742)	(-7.257,394)	1.942,70	1.768,23
Excedente del ejercicio	\$ 13.127.979	6.757,6	\$ 32.999.673	18.662,546	1.942,70	1.768,23
Activos	\$ 1.078.848.541	555.334,6	\$ 1.102.900.981	623.731,630	1.942,70	1.768,23
Patrimonio	\$ 1.021.359.891	525.742,5	\$ 1.042.547.984	589.599,760	1.942,70	1.768,23
Pasivos totales	\$ 57.488.649	29.592,1	60.352.997	34.131,870	1.942,70	1.768,23

### Aguas Nacionales EPM Balance General Comparativo 2011 -2012

- Cargos Diferidos e Intangibles
- Propiedad, Planta y Equipo
- Deudores clientes netos
- Efectivo + Inversiones



## Desafíos Estratégicos

### Social

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

### Ambientales

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. Así mismo la adopción y operacionalización de la política ambiental y la medición del IGAE (intervención General de la Administración del Estado), nos permite medirnos permanentemente y establecer acciones de mejora en nuestra gestión.

### Económicos

En lo económico, el desafío es garantizar la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de la empresa, generando valor económico agregado, con una adecuada gestión y administración de los recursos, en busca siempre de la sostenibilidad.

## 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 los residuos sólidos, así como las actividades complementarias y servicios de ingeniería propios de 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.

Llevamos diez años llevando calidad de vida a las regiones donde actuamos y esperamos seguir creciendo con base en los nuevos lineamientos del grupo EPM.



## 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 lo cual consta inicialmente en las actas del 11 y 25 de mayo de 2011, y posteriormente aprobada su modificación por esta misma Junta como consta en el acta No. 119 de julio 19 de 2012, previos estudios apoyados por la Unidad de Gestión Humana y Organizacional Aguas y, está compuesta por la línea ejecutiva con el Presidente como cabeza, el Director de Proyecto y los líderes de procesos, apoyados por profesionales y técnicos en las diferentes áreas.

**El esquema actual para Aguas Nacionales se muestra en el siguiente gráfico:**



La Gestión del proyecto Planta Bello, hace referencia al contrato de Gerenciamiento que para tal fin se tiene suscrito con EPM, y que tiene como objetivo 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. A la fecha no se tiene conformación de sindicato alguno.

## Empleados

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 la construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello e Interceptor Norte.

Dado que el proyecto tiene una planta definida de 12 personas, con un último dimensionamiento realizado por la Unidad de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional Aguas de EPM desde 2011, el personal nuevo vinculado en 2012, se debe a la provisión de una plaza que quedó vacante por renuncia voluntaria del empleado, a principios de enero del mismo año. Como resultado la rotación de personal es mínima siendo de 0,08%.

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 tiene una participación del 53% y el proyecto adicionó dos (2) personas contratadas externamente para realizar actividades de apoyo en la implementación de las normas NIIF y para soportar la operación contable, pues se realizó un desplazamiento de un empleado al proyecto de implementación del nuevo ERP One Word y su vacante debe ser cubierta.

Al cierre del año 2012 se contaba con una planta de personal de 12 empleados vinculados por contrato a término indefinido y no se presentó ninguna renuncia ni desvinculación por invalidez o muerte. Adicionalmente se ha normalizado la cuota de aprendices de la empresa, conservando (1) aprendiz para Medellín, tal como se puede evidenciar en la tabla siguiente:

Cargo	2010	2011	2012	Hombre	%	Mujer	%
<b>Directivos</b>	1	4	4	2	50%	2	50%
<b>Profesionales</b>	4	4	5	2	40%	3	60%
<b>Tecnólogos, técnicos y Auxiliares</b>	2	3	3	0	0%	3	100%
<b>Sostenimiento</b>	0	0	0	0	0%	0	0%
<b>Aprendices</b>	0	1	1	0	0%	0	0%
<b>Estudiantes semestre de práctica</b>	0	0	0	0	0%	0	0%
<b>Profesionales en formación</b>	0	0	0	0	0%	0	0%
<b>Contratistas</b>	1	1	2	2	100%	0	0%
<b>Total Planta de Personal a Dic.31</b>	8	13	15	4	27%	8	53%
<b>Funcionarios nuevos vinculados en el año</b>	1	5	0	0	0%	0	0%

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 desde EPM, según lo establecido en el modelo de selección por competencias y los procedimientos certificados por el ICONTEC, bajo la norma ISO 9001.2008.

## Propiedad intelectual y derechos de autor

La sociedad cumple con las disposiciones legales contenidas en el artículo 1 de la Ley 603 de 2000 en cuanto a Propiedad Intelectual y Derechos de Autor, así mismo el software utilizado en sus operaciones se encuentra debidamente legalizado.



## Proveedores y Contratistas

Para el año 2012, Aguas Nacionales EPM realizó contratos por valor de \$494.325.084.670 millones, discriminados en 2 contratos de consultoría, 1 contrato de obra, 9 de prestación de servicios y 1 de compraventa de un inmueble.

Discriminados por cuantía, se realizaron 3 contratos en el rango de más de 5.000 SMMLV, 4 contratos entre 50 y 1.000 SMMLV y 6 contratos entre 0 y 50 SMMLV.

De los 13 contratos realizados, 11 se hicieron con contratistas nacionales y 2 con extranjeros.



### Contratación Aguas Nacionales EPM por tipo

Tipo de contrato	Número de contratos			Valor (\$ millones)		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Contratos de obra		1	1		COP \$73.956.396,02 USD\$7.064.220 EUR\$14.273.320	\$322.194.140.813
Consultoría	1	1	2	COP\$11.902.255.655 USD\$6.751.922	COP\$4.084.596.100	\$14.486.112.999
Prestación de Servicios	8	7	9	1.213.640.093	321.7272.422	\$264.205.858
Adquisición de bienes inmuebles			1			\$157.338.650.000
<b>Totales</b>					\$4.480.279.918,02	\$494.325.084.670

### Contratación Aguas Nacionales EPM por cuantía

Cuantía	Número de contratos	Valor (\$millones)
Mayores de 5.000 smmlv	3	\$322.194.140.813 \$14.486.112.999 \$157.338.650.000
Entre 3.000 y 5.000 smmlv	NA	ND
Entre 1.000 y 3.000 smmlv	NA	ND
Entre 50 y 1.000 smmlv	4	\$28.800.000 \$34.566.010 \$122.776.670 \$41.975.500
Entre 0y 50 smmlv	6	\$19.900.000 \$6.750.000 \$9.200.000 \$16.281.858 \$3.431.320 \$22.500.000
<b>Total en pesos</b>		\$494.325.084.670

### Contratación Aguas Nacionales EPM por Procedencia

Procedencia	Número de contratos	Valor (\$millones)
Regionales	NA	ND
Nacionales	11	\$157.644.830.858
Extranjeros	2	\$322.194.140.813
<b>Total en pesos</b>		<b>\$14.486.112.999</b>
		<b>\$494.325.084.670</b>



# Impactos, riesgos y oportunidades

## Impactos por grupos de interés

Grupo de Interés	Impactos identificados por Análisis de Entrono 2010	Impactos identificados por Análisis de Entrono 2011	Impactos identificados por Análisis de Entrono 2012
<b>Dueño y conexos</b>	Déficit financiación de inversión y déficit operativo.	No giro de recursos para financiación proyectos	No giro de recursos para financiación proyectos y de la operación.
<b>Socios e inversionistas</b>	Déficit de caja para la operación para el Proyecto Quibdó.	No giro oportuno de recursos del Sistema General de Participaciones	No giro oportuno de recursos del Sistema General de Participaciones
<b>Servidores y conexos</b>	Cierre de la operación en la ciudad de Quibdó.	Falta de mecanismos de compensación.	Falta de mecanismos de compensación, falta de mano de obra calificada en la ciudad.
<b>Proveedores y contratistas</b>	Incumplimiento en pagos a los contratistas	Retraso en el pago a contratistas	Baja calidad de las obras e incumplimiento de tiempos de entrega.
<b>Clientes y consumidores</b>	Desalineación del proyecto institucional con los programas de desarrollo de las zonas.	No recaudo, no vinculación de nuevos clientes.	Prestación de servicios de baja calidad, bajos niveles de pago por parte de los usuarios.
<b>Comunidad y medio ambiente</b>	Baja calidad de servicios públicos.	Impacto por obras, mal manejo de sitio de disposición final de residuos sólidos.	Manejo inadecuado del impacto comunitario en las obras, manejo de botadero a cielo abierto, falta de recursos para tratamiento de aguas residuales.
<b>Colegas y competidores</b>	Incumplimiento en pagos de usuarios.	No pago conjunto de servicios de energía y Aseo.	cultura generalizada de prestación de servicios de baja calidad e incumplimiento, falta de transparencia en los procesos de contratación.
<b>Estado y sociedad</b>	Desalineación entre el proyecto institucional y los programas de desarrollo de las zonas donde hay presencia.	No cubrir el déficit de inversión.	Falta de compromiso y oportunidad en la asignación y desembolso de los recursos requeridos para la inversión.

- Mantener la transparencia y credibilidad en los procesos de contratación en especial del Proyecto Aguas del Atrato.
- Garantizar las fuentes de financiación de la inversión y la operación.
- Mantener el punto de equilibrio operativo.
- Ampliar la continuidad del proyecto en la ciudad de Quibdó.
- Mantener el cumplimiento oportuno de los pagos a los diferentes proveedores, empleados y contratistas.
- Lograr el acompañamiento de las entidades públicas y privadas en torno al proyecto.
- Ejecución de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello e Interceptor Norte con los mejores estándares de calidad y con los cronogramas planteados.
- Ampliar las coberturas, continuidad y calidad de los servicios públicos.
- Fomentar la cultura de pago.
- Gestionar adecuadamente los contratos a suscribir en desarrollo de la Planta de aguas residuales Bello y su ejecución dentro de los cronogramas establecidos.



## Gobierno Corporativo

El Informe de Gobierno Corporativo recoge en un estado inicial de desarrollo el conjunto de prácticas que ha establecido la organización con el fin de regular el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de dirección y gobierno de la empresa. En este encontraremos en primera instancia, la conformación de la Junta Directiva, su gestión y su autoevaluación, también se describe la alta dirección de la empresa incluyendo sus comités de apoyo y funciones de estos. De otro lado, se destaca también la gestión ética, cultura, valores, control interno y logros del plan de Gobierno Corporativo, los cuales tienen como vector las directrices definidas por el grupo empresarial para sus filiales

### 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.

## Modelo de Gobierno Corporativo Aguas Nacionales EPM 2011-2015

Aguas Nacionales EPM aplica el modelo de Gobierno Corporativo definido por el grupo empresarial EPM para sus filiales definido en el año 2011, el cual en esencia busca garantizar el adecuado equilibrio entre la propiedad, la dirección y la administración del Grupo, adoptando las mejores prácticas a escala internacional.

Esta actividad comprende el diseño de un nuevo Modelo de Gobierno Corporativo persigue alcanzar y mantener un escenario de evolución para los próximos cinco años, adoptando las mejores prácticas en esta materia con el fin de asegurar la adecuada gestión en todos los frentes de la organización.



## Proyecto para la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF.

Es uno de los proyectos más ambiciosos y estratégicos del Grupo EPM, por medio del cual se pretende dar trazabilidad y transparencia a las operaciones financieras del Grupo Empresarial. Dentro de las actividades aprobadas para el 2012 se encontraron: definición de técnicas en materia contable y financiera requeridas para el diseño de soluciones, implantación y post-implantación de NIIF, ajuste y divulgación de los procesos impactados por la aplicación de NIIF, los ajustes de procesos impactados por NIIF en Aguas Nacionales EPM, definición del alcance de las NIIF para el proyecto Aguas del Atrato y el inicio de la implantación del nuevo ERP One World en la empresa para soportar las exigencias de las NIIF entre otros.

## Gestión integral de riesgos

Aguas Nacionales EPM tiene el reto de evolucionar hacia una gestión integral de riesgos de Grupo en línea con lo aprobado por la Junta Directiva de EPM para el grupo empresarial en 2011.

En la gestión de riesgos en el año 2012 se logró la actualización de los riesgos operativos, lo cual se tradujo en la implementación de un plan de trabajo que se está ejecutando a la fecha y el cual en esencia busca garantizar la continuidad del servicio con inversiones en los sistemas del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.

## Transparencia por Colombia

Dentro de las estrategias de transparencia y actuaciones éticas, se definió por parte del grupo empresarial la participación de la empresa en la medición del indicador de transparencia, el cual arrojó un puntaje de 65 sobre 100 con la nueva metodología utilizada.

**Lo anterior se ve reflejado en logros como los que se detallan a continuación:**

- Actualización de Código de Ética e inclusión de valores éticos.
- Capacitación en Valores Éticos.
- Creación de Comité de Ética.
- Evaluación de desempeño de los miembros de Junta Directiva.
- Creación de Comité de Convivencia.
- Canales de comunicación y diálogo con grupos de interés
- Gestión adecuada de proveedores
- Optimización de la gestión comercial
- Diálogo con grupos de interés
- Control en los procesos



## Las principales oportunidades de mejora que se encontraron:

- Creación de un código de Gobierno Corporativo.
- Identificación de riesgos de corrupción.
- Reportes anuales bajo RSE.
- Fortalecer su plan de compras: Tipo de contrato, ordenador del gasto, responsable del plan, especificaciones del bien a adquirir.

## Logros en torno a la auditoría interna

En cuanto a la actividad de auditoría interna, se efectuó la presentación de la política y los lineamientos de Control Interno a la Junta Directiva según el nuevo modelo de Gobierno Corporativo del Grupo EPM para su aprobación.

Así mismo, se homologó toda la documentación en materia de aseguramiento con la casa matriz, esta documentación está para revisión por parte del área de desarrollo organizacional y aprobación por la oficina de Control Interno de Aguas Nacionales EPM.

## Auditoria Externa - Revisoría Fiscal

No sólo como disposición normativa, sino como el máximo representante de los accionistas la revisoría fiscal a cargo de la Price WaterhouseCoppers, realizó su trabajo de forma profesional e independiente, tal como se puede evidenciar en los diferentes informes presentados a la administración y a la Junta Directiva. Durante el proceso de auditoría, no se encontraron asuntos de importancia significativos y se han revisado los estados financieros al cierre de 2012 encontrándolos ajustados a la realidad de la empresa, lo cual será plasmado en el dictamen de los estados financieros al cierre del ejercicio 2012 y el cual se presentará a la Asamblea de accionistas y hace parte de este informe de gestión.

## 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, clientes y comunidad en general.

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.



## 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

## Accionistas

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

Accionista	No. Acciones	Porcentaje	Tipo de Sociedad
<b>Empresas Públicas de Medellín E.S.P.</b>	100.364.320	99.958489%	Pública
<b>EPM Bogotá S.A. E.S.P.</b>	40	0.039838%	Pública
<b>Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A. E.S.P.</b>	800	0.000797%	Pública
<b>Eutelco S.A.</b>	800	0.000797%	Pública
<b>Fondo de Empleados de Empresas Públicas de Medellín E.S.P. FEPEP</b>	80	0.000080%	Privada
<b>TOTAL</b>	100.406.000	100%	

En la Asamblea General de Accionistas realizada en el año 2012, se autorizó la distribución de dividendos a los socios por la suma de \$11.826 millones, de acuerdo con la composición porcentual accionaria en la empresa.

## Relacionamiento con el Estado

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

<b>Entidades del orden nacional</b>	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Altas Consejerías Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales SENA - Servicio Nacional de Aprendizaje DAFP - Departamento Administrativo de la Función Pública Ministerio de Cultura
<b>Cuerpos legislativos</b>	Concejos municipales y Asambleas
<b>Entes departamentales</b>	Gobernación de Antioquia Gobernación del Chocó. Corporaciones Autónomas Regionales
<b>Entidades del orden municipal</b>	Alcaldía de Medellín, Bello y Quibdó. Empresas Públicas de Medellín ESP Empresas Públicas de Quibdó en liquidación
<b>Entes reguladores y de vigilancia</b>	Contralorías Comisión Reguladora Agua Potable y Saneamiento Básico Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Procuraduría. DIAN.
<b>Autoridades Ambientales</b>	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio Corporaciones Autónomas Regionales. Área Metropolitana del Valle de Aburrá
<b>Entidades extranjeras</b>	Banco Interamericano de Desarrollo. Fondos de Cooperación Internacional

# Órganos de Gobierno

## Dirección Junta Directiva

De acuerdo con la Ley 142 de 1994 y los Estatutos de la empresa, la Junta Directiva de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., se encuentra conformada por cinco (5) miembros principales y cinco (5) miembros suplentes, entre los cuales se encuentran el Director de Aguas de EPM, quien ejerce como Presidente de la Junta.

## Conformación de la Junta Directiva de Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P. período 2012-2013

PRINCIPAL	CARGO	SUPLENTE	CARGO EN EPM
<b>Eduardo Esteban Cadavid Restrepo</b>	Director Aguas	Luz Estella Ángel Escobar	Gerente Nuevos Negocios Aguas
<b>Carlos Adolfo Mejía Abelález</b>	Jefe Área Programación y Control Energía	Gloria Tobón restrepo	Profesional Proyectos Expansión
<b>Enrique Escobar Uribe</b>	Miembro Externo	Diana Rúa Jaramillo	Directora Finanzas institucionales
<b>Tatyana Aristizábal Londoño</b>	Miembro Externo	Teresita Álvarez Dávila	Subdirectora Empresas Vinculadas Aguas
		Juan Carlos Castro Padilla	Subdirector Planeación Financiera

Esta junta fue elegida para el periodo 2012-2013 por la Asamblea Ordinaria de Accionistas, según consta en el Acta N° 16 de marzo 23 de 2012 y comenzó a sesionar en abril 25 de 2012.

\* El Doctor Oscar Hernán Herrera Restrepo, renunció a su cargo como miembro de junta, situación que fue inscrita en la Cámara de Comercio. No se procedió con su remplazo, puesto que el suplente, Doctor Juan Carlos Castro Padilla ha asistido cumplidamente a las sesiones, acogiendo cabalmente el reglamento de la Junta Directiva.

De acuerdo a las prácticas de Gobierno Corporativo definidas, este año se le dio una alta relevancia a los miembros independientes, con el fin de tener una mirada distinta por parte de los integrantes designados y aprovechar toda su experiencia, idoneidad y competencia como aportes fundamentales para el apoyo de la gestión de la administración los cuales fueron escogidos atendiendo las políticas de EPM para tal fin.

## Gestión de la Junta Directiva

Para facilitar la actuación y gestión de la Junta Directiva en el 2012, así como para dar aplicación a algunas de las estipulaciones contenidas en el Reglamento Interno de Junta, la administración de la Empresa, incluyó como punto permanente en el orden del día de cada sesión un ítem denominado "Estado de compromisos de junta anterior", con el propósito de facilitar su seguimiento, antes de iniciar con los temas de decisión y con los temas informativos de cada sesión.

La información de la agenda de las sesiones y el contenido de las mismas se les remitió a los miembros de la Junta Directiva de manera oportuna por medio electrónico, al tiempo que son publicadas en el sitio WEB destinado a los miembros del órgano directivo. En este micro sitio se publicó el orden del día de las sesiones, documentos soporte, atención de algunos temas pendientes de la Junta, información de interés general, entre otros.

Para cumplir con lo establecido en el Reglamento Interno de la Junta Directiva, se remitió a los miembros de la misma la información correspondiente a cada reunión con la antelación prevista en el reglamento, es decir, con cinco (5) días calendario de antelación a la sesión respectiva.

Durante el periodo 2012 la nueva Junta Directiva sesionó un total de siete (7) veces en forma ordinaria y una (1) en forma extraordinaria, previamente convocadas de acuerdo a lo definido en los reglamentos.

Las sesiones de junta directiva contaron con el quórum establecido para deliberar y decidir, acorde con lo establecido en el artículo vigésimo noveno de los estatutos de la empresa.

### **Algunos de los principales temas deliberados durante 2012 por la Junta Directiva de Aguas Nacionales EPM., fueron:**

- Aprobación de la modificación al presupuesto, actualizado con saldos reales a diciembre 31 de 2011.
- Autorización para participar en la suscripción del Convenio de acuerdo entre EPM y la empresa Conasfaltos.
- Autorización para compra de acción en UNE EPM BOGOTÁ S.A.
- Autorización para contratación con EPM-NIIF.
- Adopción política y lineamiento de proceso de Tecnología de Información.
- Ajuste estructura administrativa Aguas Nacionales EPM.
- Dimensionamiento (Ajuste estructura administrativa Proyecto Aguas del Atrato).



- Actualización Política de Calidad.
- Plan de Inversiones 2013-2016.
- Política de Control Interno.
- Depuración de partidas Balance para NIIF.
- Presupuesto Vigencia 2013.
- Política Financiera.
- Modelo de Prestación de Servicios para Filiales de Aguas – NIIF.
- Autorización para contratación (Adquisición del lote para la construcción de la Planta de tratamiento de aguas Residuales Bello).
- Política de Tecnologías de Información.
- Contrato con EPM para adopción de NIIF.

## Remuneración

En cumplimiento de lo establecido por la Asamblea Extraordinaria de Accionistas, según consta en el Acta N° 12 de Octubre 12 de 2010, cada uno de los miembros de junta externos, recibió la suma de dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por la asistencia a cada sesión ordinaria o extraordinaria de Junta Directiva.

### Resumen de honorarios pagados a miembros externos de Junta Directiva de Aguas Nacionales EPM.

MIEMBRO EXTERNO JUNTA DIRECTIVA	HONORARIOS SESIONES DE JUNTA DIRECTIVA
Enrique Escobar Uribe	\$6.800.000
Tatyana Aristizábal Londoño	\$5.667.000

## Autoevaluación de Junta Directiva

Uno de los principales eventos de la gestión de la Junta Directiva al finalizar el ejercicio anual y en cumplimiento del reglamento interno de la misma, consiste en la autoevaluación que realiza cada uno de sus miembros.

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

La autoevaluación de la gestión de la Junta Directiva estuvo compuesta por 33 preguntas cualitativas, sobre comportamientos deseables en miembros directivos, calificadas en una escala de 1 a 4, cuando 1 significa "en total desacuerdo" y 4 hace referencia a "totalmente de acuerdo". Esta evaluación se realiza frente a la presencia del comportamiento descrito en cada pregunta.

De acuerdo con los resultados, puede observarse que en un buen grado se encontraron en la actuación de la Junta comportamientos deseables para este órgano, la cual se puede consultar en los archivos de la administración.

## Conflictos de interés

Los miembros de la Junta Directiva manifestaron tener claridad en la forma de manejar los conflictos de interés en caso de presentarse.

Ningún miembro de Junta consideró la posibilidad de existencia de conflictos de interés en el ejercicio de su cargo.

## Actas

Las decisiones de la Junta Directiva, así como la asistencia de los miembros y seguimiento a compromisos y demás temas tratados, son plasmados en las actas suscritas por el Presidente de la Junta y la Secretaria. Las mismas son remitidas con la antelación debida a los integrantes de la Junta para su revisión y ajustes y son custodiadas por la Secretaria de la Junta acorde con los protocolos de seguridad establecidos. Las mismas se publican en la intranet corporativa para consulta permanente de los miembros de la Junta.



## Gestión de la alta gerencia de Aguas Nacionales EPM - Modelo de Gestión

La elección del modelo de gestión de casa matriz para sus filiales - PHVA (Planear- Hacer- Verificar- Ajustar) ha sido la clave del éxito de Aguas Nacionales EPM desde sus inicios. El cual ha ido evolucionando con una mayor profundidad en la actuación con Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ambiental y buen gobierno corporativo.

El cuadro de mando integral se convierte en el principal vector de las actuaciones de la administración, teniendo en cuenta las diferentes perspectivas y los objetivos estratégicos asociados a cada una. Este modelo cuenta con un seguimiento a cada Junta Directiva con el objetivo de identificar desde cada objetivo las acciones adelantadas por la administración en la gestión de la empresa y la ejecución de los diferentes proyectos. Dicha gestión es medida a través de indicadores no sólo por la Junta Directiva, sino por los entes de control y vigilancia, donde la empresa ha obtenido calificaciones favorables en sus auditorías integrales de gestión.

Día a día la gestión nos impone nuevos retos a nivel empresarial los cuales son asumidos con total convicción y apuntando al cumplimiento de la promesa de valor de transformar la prestación de los servicios públicos en Quibdó y garantizar una eficiente administración de los recursos asignados para la ejecución de los proyectos, así como generar una cultura empresarial corporativa de excelencia operacional en todos los procesos.



## Equipo Directivo

El modelo de gestión de Aguas Nacionales EPM tuvo total estabilidad, ya que no presentó cambios en el año 2012.

La conformación del equipo directivo de Aguas Nacionales EPM en el 2012 es la siguiente:

Equipo Directivo / Aguas Nacionales	
Nombre	Cargo
<b>Hernán Andrés Ramírez Ríos</b>	Presidente
<b>Ana Lucía Gómez Gallego</b>	Secretaria General
<b>Nora Gicela Echeverri Eusse</b>	Líder Recursos
<b>Henry Parra Molina</b>	Líder de Planeación
<b>Jhon Jairo Orozco Zapata</b>	Profesional Control Interno
<b>Johana Guzmán Muriel</b>	Profesional Comunicaciones
<b>Luis Heraclio Bermúdez Montoya</b>	Director Proyecto Aguas del Atrato

## Comités de apoyo a la Gerencia

Para dar soporte a las funciones de gestión de la empresa, en 2012 Aguas Nacionales EPM conformó los siguientes comités:

### Comité Primario

Establecido como uno de los mecanismos de apoyo a la gestión de Aguas Nacionales EPM, en el cual tiene asiento todos los directivos y son el soporte para la gestión corporativa, el cual cumple con los siguientes objetivos básicos:



- Definir y hacer seguimiento del desarrollo de los procesos y proyectos de la empresa.
- Socializar directrices de gestión y operación a partir de los lineamientos de casa matriz.
- Discutir y recomendar sobre los procesos y operaciones de la organización.
- Hacer seguimiento al avance de los procesos y proyectos que adelanta la empresa.
- Retroalimentar de manera permanente la gestión desde los distintos enfoques estratégicos definidos.
- Hacer seguimiento a los indicadores, programas, planes y proyectos que ejecuta la empresa.
- Es un órgano asesor de la Presidencia al más alto nivel.
- Propuestas para la Junta Directiva.

Durante el año 2012, el Comité efectuó un total de 8 reuniones, durante las cuales se abordaron temas de alta importancia para la empresa y la ejecución de sus proyectos.



## Comité de Ética

El Comité de Ética de Aguas Nacionales EPM fue creado mediante la Resolución No. PQ 004 del 15 de Octubre de 2008, y posteriormente actualizado mediante la Circular de Presidencia N° 030 del 16 de Septiembre de 2011; como instancia administrativa cuya función principal es la de promover la gestión ética mediante el desarrollo del Código, seguimiento y evaluación de los resultados de la gestión en la organización.

## Las siguientes son las funciones del Comité de Ética:

- Diseñar políticas y prácticas que incentiven la construcción de ambientes de valores para facilitar la aplicación del “Compromiso Ético” entre directivos y funcionarios de la organización.
- Velar por que los valores éticos estén inmersos en los planes de acción de la organización.
- Ser la voz oficial en la interpretación de los dilemas éticos cruciales para la empresa.
- Señalar las pautas para la instauración de un clima óptimo para la organización.
- Asesorar y orientar a la empresa en los casos de conflictos de intereses y demás asuntos en que la ética pueda aportar elementos de juicio y análisis.
- Evaluar trimestralmente los resultados de la Gestión Ética e implementar los ajustes necesarios.
- Definir acciones y cronogramas concretos que permitan el cumplimiento de cada una de las anteriores funciones.
- Hacer seguimiento a la aplicación del manual de gestión ética por parte de todos los funcionarios.

**Durante el año 2012, el Comité de Ética se reunió en tres (3) oportunidades, tal y como consta en las actas de abril 23, julio 30 y noviembre 22, con el fin de tratar los siguientes temas respectivamente:**

1. Inclusión de una declaración en los expedientes laborales, donde el empleado se compromete a dedicarse exclusivamente a la empresa y no ejercer actividades de la misma índole por fuera de ella.
2. Incorporación en la ruta de contratación, de la adopción de Código de Ética de Aguas Nacionales EPM para los contratistas, tanto en Quibdó como en Medellín.
3. Implementación del formato de declaración juramentada de bienes, adaptando el formato del Departamento Administrativo de la Función Pública “DAFP” a las necesidades específicas de la empresa. Para el año 2013 se aplicará la declaración juramentada de bienes a todos los empleados con el formato del DAFP.
4. Revisión de la vigencia del Comité de Acoso Laboral de la empresa.

## Comité Coordinador de Control Interno

En el año 2008 bajo circular de presidencia se asignó la coordinación del sistema de control interno a un comité, el cual se encarga de la coordinación, implementación y funcionamiento del sistema de Control Interno. En el año 2010 bajo circular 023 el comité fue actualizado modificando su integración y definiendo claramente sus funciones.

### Las funciones principales del Comité son:

- Brindar lineamientos para la determinación, implementación, adaptación, complemento y mejoramiento permanente del Sistema de Control Interno de Aguas Nacionales EPM.
- Elaborar las políticas, normas y definiciones conceptuales del Sistema de Control Interno, para la aprobación del presidente.
- Recomendar pautas para la adopción, adaptación, adecuado funcionamiento y optimización de los sistemas de información, así como para utilización de indicadores y de otros mecanismos de control de gestión.
- Asesorar al Presidente en la definición de planes de acción y en la evaluación del estado de cumplimiento de las metas y objetivos allí propuestos y recomendar los correctivos necesarios.
- Velar porque esté definido y opere un adecuado sistema de administración de riesgo.
- Monitorear los planes de mejoramiento y recomendar los correctivos necesarios.
- Estudiar y revisar la evaluación al cumplimiento de los planes, sistemas de control y seguridad interna y los resultados obtenidos por las dependencias de la entidad.
- Aprobar el informe anual de evaluación del sistema de control interno que se presentará por parte del área de Control Interno a la Junta Directiva y al presidente.
- Aprobar el Plan General de Auditorías y evaluar su cumplimiento.
- Definir los lineamientos que deban regir la interacción con entes externos de control.
- Conocer y analizar los informes de los entes externos de control y los efectos de los mismos.

- Definir e impulsar las acciones orientadas a mantener el ambiente de control, en especial, las dirigidas a prevenir y combatir el fraude y la corrupción.
- Proponer al Presidente y a sus inmediatos colaboradores la adopción de controles específicos o el fortalecimiento de los ya establecidos.
- Mantener informadas a la organización y a la comunidad sobre el estado del sistema de control Interno.
- Las demás funciones que le sean asignadas por el presidente.

## Comité de Conciliación

El Comité de Conciliación de Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P. fue creado mediante la Circular de Presidencia N° 016 del 25 de abril de 2011, como instancia administrativa que actuará como sede de estudio, análisis y formulación de políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad. Igualmente resolverá en cada caso específico sobre la procedencia de la conciliación o cualquier otro medio alternativo de solución de conflictos, con sujeción estricta a las normas jurídicas sustantivas, procedimentales y de control vigentes.

### Las funciones:

- Formular y ejecutar políticas de prevención del daño antijurídico.
- Diseñar las políticas generales que orientarán la defensa de los intereses de Aguas Nacionales EPM.
- Estudiar y evaluar los procesos que cursen o hayan cursado en contra de Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P para determinar las causas generadoras de los conflictos; el índice de condenas; los tipos de daño por los cuales resulta demandado o condenado; y las deficiencias en las actuaciones procesales por parte de los apoderados, a fin de proponer correctivos.
- Fijar directrices institucionales para la aplicación de los mecanismos de arreglo directo, tales como la transacción y la conciliación.
- Determinar la procedencia o improcedencia de la conciliación y señalar la posición institucional que fije los parámetros dentro de los cuales el representante legal o apoderado actuará en las audiencias de conciliación.
- Evaluar los procesos que hayan sido fallados en contra de la entidad con el fin de determinar la procedencia de la acción de repetición.
- Definir los criterios para la selección de abogados externos que garanticen su idoneidad para la defensa de los intereses públicos y realizar seguimiento sobre los procesos a ellos encomendados.

- Designar el funcionario que ejercerá la Secretaría Técnica del Comité, de ser posible un profesional del derecho.
- Dictar su propio reglamento.
- Resolver sobre la procedibilidad de la acción de repetición respecto de todos aquellos casos en que la administración haya efectuado el pago total de una condena o de una conciliación

**Durante el año 2012, el Comité de Conciliación se reunió en dos (2) oportunidades, tal y como consta en las actas Nos. 001 y 002 de marzo 09 y septiembre 18, con el fin de tratar los siguientes temas respectivamente:**

- Contrato de Transacción Parcial suscrito entre Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P. y Empresa Comercial de Servicios Integrales S.A.S. (ECOSEIN S.A.S.) antes ECOSEIN S.A.: la determinación del Comité fue la de suscribir contrato de transacción parcial con ECOSEIN.
- Solicitud de Conciliación prejudicial presentada por FAST & ABS AUDITORES LTDA., antes AGN JIMÉNEZ & ASOCIADOS LTDA.: la determinación del Comité fue la de recomendar No Conciliar.
- Se atendieron las demás solicitudes de conciliación solicitadas.

## Ética, cultura y valores

Las organizaciones construyen de manera voluntaria o involuntaria una cultura organizacional, construida por sus fundadores, sus líderes, comunidad y demás miembros que son, hacen o han hecho parte de ellas. Sus actuaciones y decisiones están determinadas por una serie de valores, principios y creencias, que les da una identidad y sentido de pertenencia. La forma como cada organización aborda su gestión demarca el estilo de dirección y la cultura organizacional.

Aguas Nacionales EPM, se adhiere a la gestión de ética, cultura y valores del grupo empresarial EPM, es por esto que reconoce que la evolución organizacional sólo se puede lograr con el aporte de sus servidores, lo cual garantiza que el logro de los objetivos organizacionales se alcancen siempre dentro del marco del código de ética.

Por lo anterior la empresa hace parte de la agenda de transformación cultural y definición del proceso de cambio y cultura, indicado por el grupo empresarial EPM.

## Gestión Ética

Para Aguas Nacionales EPM, tal vez la transferencia de conocimiento y actuación más importante que ha realizado su casa matriz desde su creación en 2002, ha sido fomentar una cultura y unos valores que marcan cada actuación de sus servidores y que como parte del Grupo empresarial EPM, representan un compromiso mayúsculo de cuidar con sus actuaciones el buen nombre de todas las empresas del grupo empresarial y en especial las de la casa matriz EPM, para esto se ciñe de manera estricta a la aplicación del código de ética de la empresa.

## Ambiente de Control

La naturaleza Jurídica de Aguas Nacionales EPM, la composición de su capital y el sector económico en el que actúa la convierten en una entidad ampliamente controlada por entes externos y por los mecanismos de control interno regulados por la ley; además, los entes o corporaciones a los que se ha acogido de manera voluntaria. El fomento de una cultura de autocontrol, nos ha llevado a que cada uno de los procesos se autorregule y genere confianza en todas las actuaciones y la información gestionada, garantizando adecuados procedimientos de control.

## Control Interno

Aguas Nacionales EPM adoptó como Sistema de Control Interno el "Modelo Estándar de Control para Entidades del Estado Colombiano", reglamentado por la Circular de Presidencia PQ-002 de septiembre de 2008 la cual fue actualizada mediante la Circular de Presidencia No.023 de 2010.

La Oficina de Control Interno realiza la verificación independiente del Sistema de Control interno a través de la ejecución de trabajos de auditoría, asesorías, monitoreo y seguimiento a planes de mejoramiento.

Anualmente se realiza una planeación del trabajo de aseguramiento y consulta con el propósito de tener un cubrimiento adecuado de los procesos de la empresa, para ello, la Oficina de Control Interno realiza unas actividades como son: levantamiento de requerimientos de la Junta Directiva y la alta dirección, identificación de las áreas, proyectos claves y la revisión de los resultados de las auditorías internas y externas anteriores.

Para el año 2012 la planeación de aseguramiento y consulta arrojó la realización de 18 auditorías de las cuales se realizaron 16 trabajos que equivalen a 89% de cumplimiento, adicionalmente se realizaron monitoreos no programados como son arqueos de caja menor y base de caja comercial, revisiones al inventario, revisiones a las publicaciones en la página web, otros.



La Oficina de Control Interno realiza acciones de control preventivo mediante el desarrollo de actividades de comunicación y formación en control y asesoría y consultoría en materia de riesgos, control y gobierno en correspondencia con las normas internacionales de la actividad de auditoría interna, con base a esto se realizaron en el 2012 actividades en consultoría como son jornadas de revisión de contratos, campaña de comunicaciones "Autocontrol", capacitaciones en contratación e interventoría, apoyo en la autoevaluación del control en los procesos y reportes de informes a entes externos de control.

## Control Externo

En cumplimiento a su responsabilidad de rendición de cuentas a los diferentes entes de control encargados de la vigilancia fiscal y disciplinaria, la Oficina de Control Interno coordinó la recepción y entrega de todos los requerimientos que fueron realizados durante el año 2012 a Aguas Nacionales EPM por los diferentes entes externos de control, en especial por la Contraloría General de Medellín.

La rendición de la cuenta y los procesos de auditoría llevados a cabo por el ente de control, con todo su equipo de auditores, permitieron evidenciar una gestión favorable que permitió el fenecimiento no sólo de los estados financieros sino el de la cuenta, generando lo anterior tranquilidad en la gestión y optimización de los recursos asignados para la administración.

Se atendieron de manera oportuna y diligente los diferentes requerimientos de las autoridades competentes encargadas del control y vigilancia de la empresa, lo anterior como prioridad definido por la presidencia en la atención de cualquier solicitud.

## Evaluación del sistema de Control Interno en Aguas Nacionales EPM

Anualmente la Contraloría General de Medellín desarrolla la Evaluación del Sistema de Control Interno de Aguas Nacionales EPM dentro de su Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral - AGEI. En 2012 (evaluación 2011) los resultados del Sistema de Control Interno de Aguas Nacionales EPM arrojaron una calificación de 92 puntos sobre 100, catalogado como "Adecuado", esto debido a que cuenta con actividades de control, esquema organizacional, planes, procesos y mecanismos de verificación y evaluación.

La Oficina de Control Interno el 2012 (evaluación 2011) realizó la Evaluación del Sistema de Control interno, utilizando la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) la cual proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo. La evaluación se realizó teniendo en cuenta las etapas de planeación, implementación y funcionamiento del Sistema de Control Interno. La calificación obtenida en 2012 para el 2011 fue de 87,86%.



## Planta de tratamiento aguas residuales Bello

# Planta de tratamiento de aguas residuales Bello e Interceptor Norte

## Breve historia del proyecto

### Historia del saneamiento del río Medellín

Una de las primeras actividades realizadas por EPM, luego de su conformación como ente autónomo en 1955, fue contratar el primer estudio para evaluar la calidad del río Medellín, el cual se entregó en 1957, pero las obras recomendadas en este estudio no se pudieron iniciar, pues la limitación de recursos lo impidió, situación que sólo se pudo empezar a solucionar a mediados de la década de los años sesenta, durante la cual se inició el "Plan piloto de alcantarillado sanitario", con obras hasta mediados de la década de los setentas, sólo en la ciudad de Medellín.

A comienzos de los 80, EPM contrató la consultoría "Estudio de factibilidad del programa de saneamiento del río Medellín y sus quebradas afluentes", adjudicada al consorcio Compañía Colombiana de Consultores - Greeley and Hansen.

El resultado fue entregado en 1983, con un ambicioso plan de ejecución de proyectos orientados a la recolección de aguas residuales, que deberían ser transportadas a cuatro sitios para su tratamiento: dos plantas de tipo secundario ubicadas, una en Itagüí y otra en Bello, así como dos de tipo preliminar, una en Girardota y otra en Barbosa.

### Planta de tratamiento de aguas residuales San Fernando

Primera gran planta de tipo secundario en el país, localizada en el municipio de Itagüí. Entró en operación en su primera fase en mayo del año 2000, con capacidad instalada de 1.8 m<sup>3</sup>/s, hoy se tratan del orden de 1.3 m<sup>3</sup>/s. Esta planta está concebida, con sus futuras expansiones, para tratar un caudal máximo de 4.8 m<sup>3</sup>/s. Allí se trata aproximadamente el 20% de las aguas residuales generadas en el sur del área metropolitana del Valle de Aburrá, provenientes de los municipios de Sabaneta, Envigado Itagüí y La Estrella, y en un futuro Caldas. Dicha Planta tuvo un valor total para su construcción y puesta en operación de USD\$ 130 millones de dólares y fue financiada con un crédito otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo, BID.

### Planta de tratamiento de aguas residuales Bello

Mediante este proyecto se transportarán las aguas residuales de los municipios de Medellín y Bello hasta el sitio en donde recibirán tratamiento de tipo secundario, antes de ser descargadas al río Medellín. Al reducir la carga orgánica que recibe el río se logrará el objetivo de calidad del agua, establecido por la autoridad ambiental -Área Metropolitana del Valle de Aburrá-, de elevar el contenido de oxígeno disuelto hasta un nivel mínimo de 5 mg/l en promedio a la altura de ríos descontaminados de grandes ciudades del mundo.

Esto permitirá la recuperación de espacios en las riberas que podrán ser dedicados a la recreación sin contacto directo y a desarrollos urbanísticos y paisajísticos; también se disminuirán las enfermedades de origen hídrico y se permitirá su uso en actividades industriales.

Dicha Planta será tres veces mayor a lo que es hoy la planta San Fernando.

Transparencia hace referencia al manejo de la información, las publicaciones, la contratación y todas las actuaciones generadas en entorno al proyecto, donde cada acción debe estar ajustada al marco legal y responder al interés general antes que al interés de particulares.

Como una directriz de Aguas Nacionales EPM desde las convocatorias, pasando por las licitaciones, adjudicaciones y puesta en marcha de los proyectos, se ha difundido a través de los medios de comunicación masivos la información generada por el proyecto de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello e interceptor Norte, por un lado por ser un proyecto de vital importancia para la comunidad antioqueña y por otro por el interés constante de los medios por ahondar en el desarrollo del tema.

## Financiación

EPM cuenta con un crédito aprobado por el BID, por un monto de US\$450 millones otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo, BID, el más grande aprobado por este organismo para un proyecto de este tipo.

EPM destinó este crédito para capitalizar su filial Aguas Nacionales y así proceder con la puesta en marcha del proyecto.

## Licencia ambiental

Fue aprobada por el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, el 08 de mayo de 2009 (Resolución 523)

## Diseño de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello

El diseño de la Planta estuvo a cargo del consultor y Consorcio Hidroestación Torre del Aburrá, conformado por: HVM Ingenieros Ltda. y Pöyry Environment GmbH hoy Lameyer.

Valor del contrato: USD 5,512,800 equivalente a \$6,667,315,088, más IVA.

Esta Empresa también tiene a cargo la asesoría técnica durante la etapa de construcción de la planta.

## Localización general del proyecto



Planta de tratamiento de aguas residuales Bello - Localización: Barrio Niquía sector Navarra del municipio de Bello

## Contratación: Interceptor Norte del río Medellín

**Contratista:** Consorcio CICE, conformado por:  
Ingenieros Civiles y Asociados S.A (ICA)  
Construcciones y Trituraciones S.A (Cotrisa)  
Estyma Estudios y Manejos S.A (Estyma)

**Objeto del contrato:** Diseño detallado y construcción del Interceptor Norte del río Medellín y obras accesorias.

## Interventoría Interceptor Norte del río Medellín

**Contratista:** Consorcio Supervisión Interceptor Norte, conformado por:  
Ingetec Gerencia y Supervisión S.A.  
Ingetec Ingenieros Consultores Civiles y Eléctricos S.A.

## Contratación: Planta de tratamiento de aguas residuales Bello



**Contratista:** Consorcio Aguas de Aburrá HHA integrado por las firmas coreanas Hyundai Engineering and Construction Co. Ltd. (45%), Hyundai Engineering Co. Ltd. (20%), y por la española Acciona Agua (35%).

## Interventoría Planta de tratamiento de aguas residuales Bello

**Contratista:** Unión Temporal Nippon KOEI – SEDIC  
Consorcio Colombo Japonés de alta experiencia a nivel nacional e internacional.

Para observar la magnitud de la obra y la importancia para la comunidad, presentamos un paralelo que ilustra algunas características de la planta San Fernando y lo que será la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello.

	Planta Bello	Planta San Fernando
<b>Caudal promedio de diseño</b>	5.0 m <sup>3</sup> /s	1.8 m <sup>3</sup> /s
<b>Caudal máximo</b>	6.5 m <sup>3</sup> /s	3.6 m <sup>3</sup> /s promedio diario
<b>Cargas esperadas</b>	123 t/d DBO5 y 120 t/d sólidos suspendidos	32.7 toneladas de DBO5/día y 59.1 ton/día de SST por diseño. En año 2011 removimos 26.5 ton /d de DBO5 y 35.1 ton/d de SST
<b>Tipo de tratamiento</b>	secundario, por medio de lodos activados	3.6 m <sup>3</sup> /s promedio diario
<b>Tratamiento de lodos</b>	Los lodos primarios y secundarios serán espesados, estabilizados por medio de digestión anaeróbica y deshidratados. Se utilizará el biogás para generación de energía eléctrica (30% de la demanda de la planta)	Los lodos primarios sin espesamiento y los secundarios espesados se estabilizan mediante el proceso de Digestión anaerobia y en la actualidad se obtiene un 30% de la energía eléctrica de la total demandada por la instalación y se obtiene todo el calor necesario para calentar los biodigestores.
<b>Generación biosólidos</b>	Aprox. 100000 Ton húmedas /año Diarias: 300 toneladas	27787 Ton húmedas /año Diarias: 90 toneladas (un poco más en al año 2011: 28220ton base húmeda al año).
<b>Interceptores</b>	Con el proyecto se construirán 7.7 km de interceptores y más de 8 km de Ramales Colectores	Existen 34 km de interceptores construidos, uno lleva el agua a San Fernando y el otro la transporta hasta Moravia, donde la recogerá el Interceptor Norte.

## Un inmenso reto

De cara a la comunidad, la operación de la planta Bello pasará inadvertida, ya que contará con un estricto control, para evitar que se genere cualquier emisión de olores en el ambiente.

En sus instalaciones se espera recibir diariamente unas 120 toneladas de materia orgánica proveniente de las aguas residuales producidas por la industria, el comercio y las viviendas, para someterlas después a procesos biológicos, químicos y físicos y devolverlas tratadas al río Medellín. La gran meta es lograr que el río Medellín supere los niveles de oxígeno disuelto que son aceptados mundialmente como indicadores de ríos descontaminados.

El consorcio hispano-coreano Aguas de Aburrá HHA es el responsable de la construcción de la planta Bello, proceso que generará cerca de 1.200 empleos, entre directos e indirectos. HHA está integrado por las firmas coreanas Hyundai Engineering and Construction Co. Ltd., Hyundai Engineering Co. Ltd, y por la española Acciona Agua. Su oferta fue seleccionada el 22 de febrero de 2012 entre 11 propuestas provenientes de Colombia, Corea, Brasil, Uruguay, España y México. La adjudicación tuvo un valor de USD\$347.310.420,85.

Con el trabajo dedicado y riguroso de quienes estamos comprometidos en este inmenso reto, iniciamos una de las obras más relevantes de la ingeniería antioqueña, que generará un impacto inmensamente positivo en la historia del saneamiento del río Medellín.

El Interceptor norte del río Medellín corresponde al Lote de Control 1, LC1, del Proyecto Planta de tratamiento de aguas residuales de Bello, y su objetivo es recolectar y transportar las aguas residuales de las actuales descargas de los Interceptores Oriental y Occidental, y los colectores existentes, proyectados en la zona norte de la ciudad, hasta el sitio de la futura planta de tratamiento de aguas residuales Bello.

Se construirán 7.7 km de Interceptor principal con tuberías de concreto de 2.2 y 2.4 m de diámetro interno, con un sistema de perforación subterránea sin zanja (tuneladora) y cuatro (4) ramales colectores que cruzan bajo el sistema Metro y el río Medellín, para conectar las aguas residuales del costado occidental al interceptor en el costado oriental.



# *Informe de Sostenibilidad 2012*



Gestión por grupos  
de interés

**Composición**

EPM, EPM Bogotá,  
 Empresa de aguas del Oriente, EMTELCO S.A ,  
 Fondo de empleados de Empresas  
 Públicas de Medellín.

**Objetivo de relacionamiento**  
**Temas claves**

Generación de valor económico  
 Flujo de caja, utilidad operacional, RSE

**Líderes del Plan de  
 Relacionamiento**

Presidencia, Líder Jurídico,  
 Líder de Planeación, Líder de Recursos



## Logros 2012

- Resultado de Transparencia por Colombia de 65%, evidenciando un trabajo riguroso en el proceso de contratación y un trabajo constante de información a la comunidad.
- Adjudicación de los contratos de construcción e interventoría de la Planta de tratamiento de aguas residuales Bello e inicio de las obras.
- Avance de un 15% en la construcción del Interceptor Norte.
- Calificación de 100 puntos sobre 100 por parte de la Contraloría General de Medellín en el proceso de licitación y adjudicación de la construcción de la planta Bello.
- Desarrollo de un amplio plan de sensibilización y formación a la comunidad en las obras del interceptor Norte.
- Adquisición del lote para la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.

## Retos 2013

- Ajustar el nuevo esquema de Gobierno Corporativo a la organización.
- Mantener el ambiente de control para velar por la transparencia en el proceso de contratación.
- Continuar con los trámites para lograr la aprobación de la Zona Franca Especial de servicios y el contrato de estabilidad jurídica para el proyecto Planta Bello.
- Fortalecer el relacionamiento con los contratistas de tal forma que se mantenga y garantice el ritmo de avance de las obras de construcción del proyecto.
- Publicación de los procesos de licitación de los ramales colectores y la Plaza del Agua.
- Avanzar en más de un 90% las obras del interceptor.
- Cumplimiento de los hitos de construcción de la planta.
- Fortalecer un plan ambicioso de gestión social en el proyecto de la planta.
- Generar más de 1200 empleos en la construcción de la Planta
- Gestión positiva en la auditoría fiscal y financiera, así como de gestión realizada por la Contraloría General de Medellín.

## Gestión con el dueño

El dueño del proyecto Planta de tratamiento de aguas residuales Bello e Interceptor Norte del río Medellín es Aguas Nacionales EPM, quien a su vez tiene contratado a EPM para el gerenciamiento del mismo.

No existe una transferencia monetaria del contratista con el dueño, pero se resalta el intercambio de conocimiento técnico, contractual y administrativo entre otros.

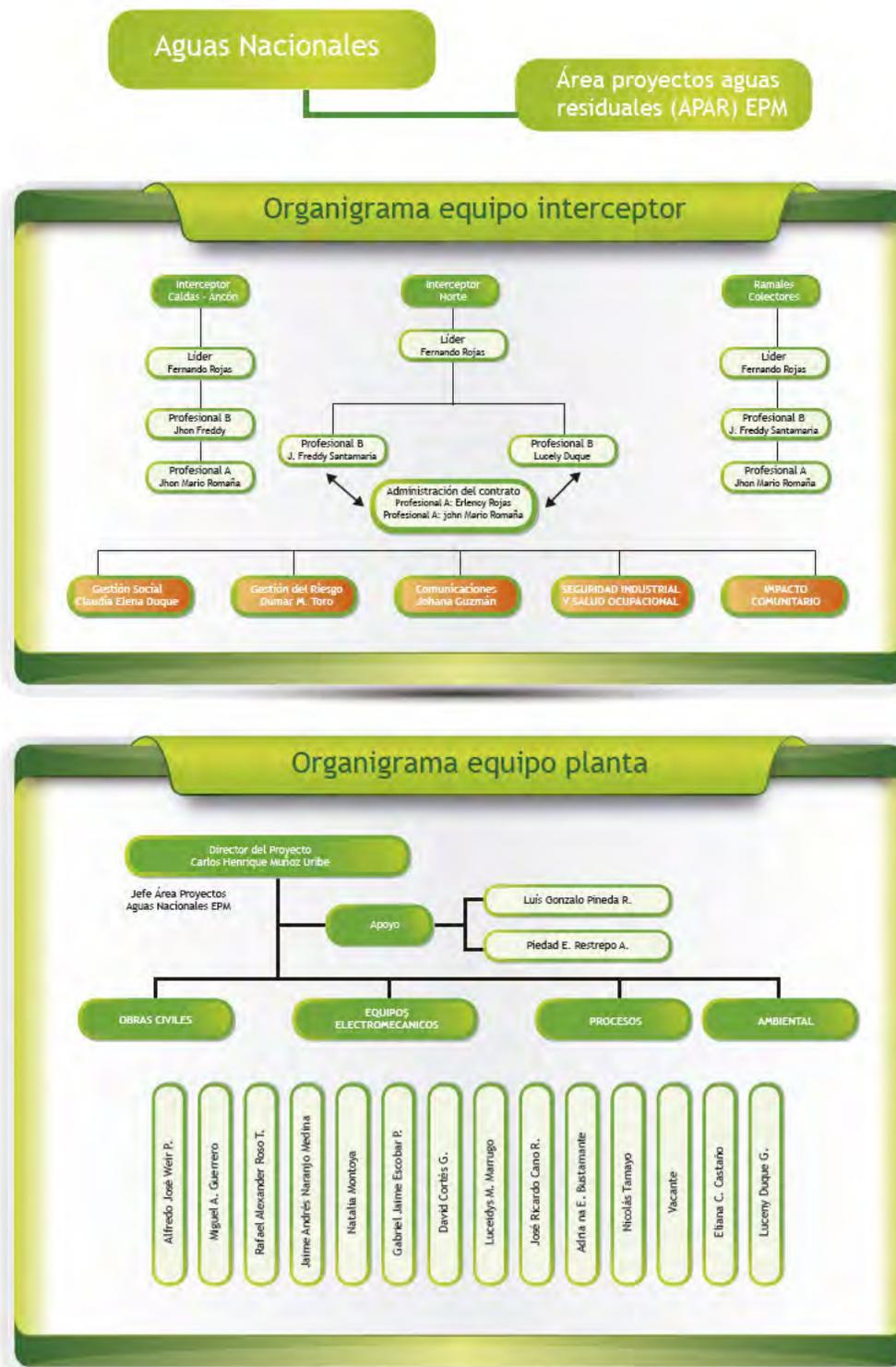
Esta relación entre el dueño y el contratista ha permitido velar por la transparencia en todos los procesos, lo cual se ve reflejado en el índice de calificación de Transparencia por Colombia.

Transparencia hace referencia al manejo de la información, las publicaciones, la contratación y todas las actuaciones generadas en entorno al proyecto, donde cada acción debe estar ajustada al marco legal y responder al interés general antes que al interés de particulares.



## Estructura contrato de Gerenciamiento de Aguas Nacionales / EPM

Objetivo: La gerencia del proyecto comprende la gestión para la contratación, construcción, puesta en marcha, operación y mantenimiento de la planta de Tratamiento de Aguas residuales Bello





## Empleados

### Composición

El Consorcio CICE cuenta (incluidos subcontratistas) con 301 personas trabajando en la obra (Administrativos, técnicos y de campo).

Del total de empleados, 70 son personas de mano de obra no calificada, es decir ayudantes de construcción, oficios varios y servicios generales.

34 son residentes de la zona de influencia directa del Proyecto.

### Objetivo de relacionamiento

Desarrollar compromiso, habilidades y competencias para el fortalecimiento del recurso humano.

### Temas claves

Empleo, equidad, entorno laboral adecuado, formación, participación y desarrollo.

### Líderes del Plan de Relacionamiento

Líder de Recursos y Presidencia Aguas Nacionales y Directores del Consorcio.

Fuente, consorcio CICE



## Logros 2012

- Capacitar a todo el personal en la estructura y proyectos Aguas Nacionales.

## Retos 2013

- Apropiación de la marca Aguas Nacionales como dueña del proyecto.
- Fortalecimiento en el conocimiento del proyecto que permita su divulgación.
- Educar a los trabajadores y a las comunidades aledañas al proyecto sobre temas socio-ambientales mediante estrategias de capacitación, sensibilización y comunicación para promover la conservación y protección del río Medellín y su entorno natural.

### Gestión con empleados

El éxito de un proyecto no está medido por su majestuosa obra física, sino por el impacto social generado por éste antes, durante y después de su finalización. Para Aguas Nacionales este punto es claro y por ello trabaja de la mano con sus Consorcios, para generar vinculación laboral en las zonas de impacto y así compartir con la comunidad la responsabilidad, alegría y orgullo de trabajar de la mano en una obra de impacto para toda una ciudad.

**Los procesos o convocatorias de trabajo que maneja el Consorcio CICE, responsable del Interceptor Norte, se hace bajo convocatoria abierta, en los diferentes puntos habilitados para esto:**

#### Interceptor:

En Medellín, a través de los puntos de intermediación laboral:  
Moravia: calle 82 A No 52-25 Tel: 3858079

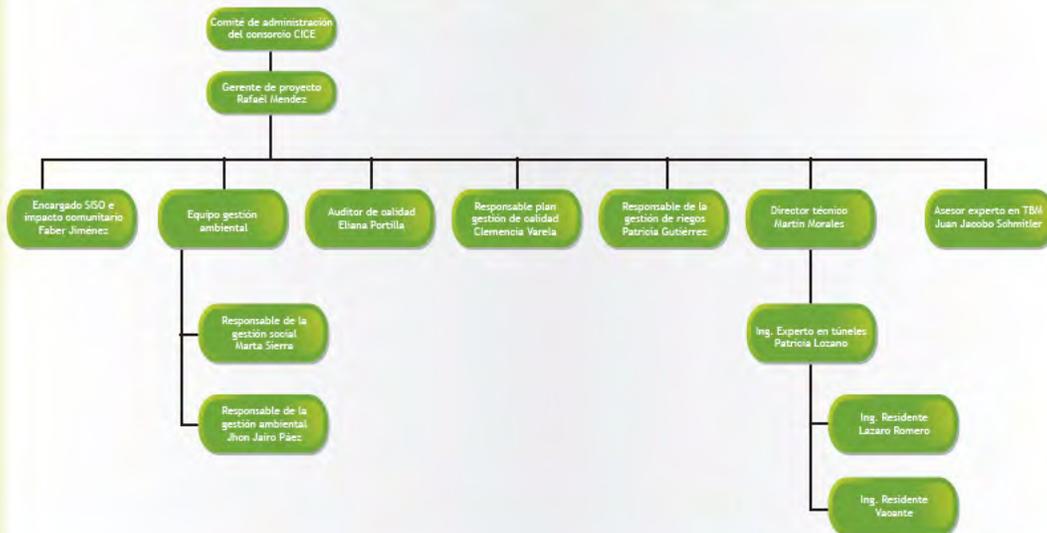
Doce de Octubre: calle 103 No 77 B- 56 tel 3856747  
En Bello en la Secretaría de Emprendimiento, Competitividad y Productividad.

Cerro del Ángel- Casa de La Cultura  
Calle 53ª No 52-23 tel: 4511141  
También a través de la oficina móvil.

La generación de empleo en la construcción de la Planta se está realizando a través de las Juntas de Acción Comunal. Para el informe de 2013 se podrá observar el impacto y cifras que hacen referencia a este punto.

Por directriz de Aguas Nacionales EPM, cumpliendo con la reglamentación de la ley de infancia y adolescencia y las leyes del menor, a través de sus contratistas y la interventoría el proyecto garantiza que la población infantil no haga parte de nuestros empleados y defiende sus derechos a través de la conciencia social y ambiental que se difunde a la comunidad.

## Organigrama consorcio CICE planta mínima



Con el personal vinculado en busca de fortalecer la empresa y contar con personal idóneo, se realizaron las siguientes actividades:

- Inducción del personal que ingresa a laborar.
- Charlas de 5 minutos en cada frente de obra.
- Talleres de educación ambiental mensuales al personal de obra y administrativo, en los cuales se incluye el personal de Aguas Nacionales EPM S.A E.S.P y la Interventoría.
- Programa de capacitación y formación del área de recursos humanos.

<b>Consorcio CICE</b>	171
<b>Varela de L. Clemencia</b>	1
<b>Seracis Ltda.</b>	43
<b>CVG Servicios Ambientales</b>	7
<b>Estyma</b>	64
<b>CYU Instrumentación</b>	1
<b>Jaime Ibarra</b>	12
<b>Duque Gomez Lorena</b>	1
<b>LIBERTY ARP</b>	1
<b>Total</b>	<b>301</b>

Empleados por género Distribución por sexo	
Hombres	Mujeres
147	24
0	1
43	0
4	3
61	3
1	0
12	0
0	1
1	0
269	32
<b>89%</b>	<b>11%</b>

## SEGURIDAD OCUPACIONAL

El proyecto construcción del túnel Interceptor Norte del río Medellín cuenta con más de ocho (8) personas directamente relacionadas con la planeación, supervisión y control, de la seguridad y salud ocupacional, este personal está distribuido por frentes de trabajo y se da un cubrimiento las 24 horas del día en toda la obra, es importante destacar que el grupo cuenta con tecnólogos e ingenieros, de los cuales 4 están certificados en gestión ambiental para obras civiles.

### Logros 2012

- ▶ Implementar el programa de salud ocupacional y subprogramas.
- ▶ Implementar el plan de emergencias.
- ▶ Implementar más de 23 documentos entre procedimientos, instructivos y protocolos de seguridad, para actividades de alto y bajo riesgo.
- ▶ Capacitar y certificar más de 50 personas, para trabajo seguro en alturas nivel avanzado, entre personal propio y subcontratista.
- ▶ Capacitar más de 12 personas para realizar trabajo en medios Hiperbáricos.
- ▶ Se Implementaron más de 23 registros entre inspecciones y permisos.
- ▶ Se ejecutaron más de 117 capacitaciones.
- ▶ Se realizaron más de 590 charlas de 5 minutos antes de iniciar la jornada de trabajo.
- ▶ Se obtuvo un índice de accidentalidad al año en promedio de 1.05, de severidad de accidentes de 6.74.
- ▶ Se obtuvo un índice de enfermedad general de 15.45, éste se vio afectado por dos licencias de maternidad y un índice de frecuencia de enfermedad general de 3.26.
- ▶ En total se tuvo un índice promedio de ausentismo para todo el año de 1.41%, este índice más los mencionados anteriormente son muy bajos considerando el tipo de proyecto, los riesgos a los cuales se encuentra expuesto el personal y la zona donde se desarrolla el proyecto.
- ▶ Se realizaron dos jornadas de salud, donde se integró todo el personal.
- ▶ Se implementa el programa de prevención contra el VIH integrando el personal, sus parejas y la comunidad en general.

## Retos 2013

- Fortalecimiento de los diferentes programas de seguridad.
- Disminuir el índice de accidentalidad así como su severidad.
- Disminuir los índices de enfermedad general así como su severidad
- Disminuir el índice de ausentismo total del año.
- Continuar con el programa de capacitación y sensibilización buscando el compromiso del personal con la seguridad industrial y la salud ocupacional.

Formación y desarrollo			
TEMA	HORA (H)	ASISTENTES (W)	Horas hombre en capacitación en salud OCUPACIONAL HC so (HxW)
Autocuidado ARP	1	75	75
Divulgación de la política y reglamento de salud ocupacional y seguridad industrial	1	55	55
Inducción general	1	55	55
Manejo de sustancias químicas	1	26	26
Orden y Aseo	1	51	51
manejo de residuos solidos	1	50	50
Trabajo en altura nivel avanzado parte I teoría	8	14	112
Que es un copaso y sus funciones	1	7	7
Inducciones	6	23	138
Inducción	8	46	368
Relaciones Interpersonales	1,5	44	66
Manejo adecuado de guadañadoras	1,5	1	1,5
Prevención del VIH/SIDA	1	71	71
Capacitación para trabajo en alturas 2 parte Teoría	8	13	104

## Formación y desarrollo

TEMA	HORA (H)	ASISTENTES (W)	Horas hombre en capacitación en salud OCUPACIONAL HC so (HxW)
Prevención de riesgos innecesarios y utilización de EPP (topógrafos Acción Correctiva)	1	6	6
Manejo de sustancias químicas (Almacenistas)	1	4	4
Divulgación lección aprendida AT de Benicio Serna	1	30	30
Capacitación para trabajo en alturas 1 parte Practica	8	12	96
Capacitación para trabajo en alturas 2 parte Practica	8	12	96
Capacitación para trabajo en alturas 3 parte Practica	8	12	96
Inducción Seguridad	4,5	4	18
Divulgación del Plan de Emergencia	1,45	63	91,35
Divulgación Instructivo Requerimientos de seguridad durante la construcción de Pozos	1	9	9
Divulgación del Plan de Emergencia Inducción	1	42	42
Inducción Higiene Postural	1	34	34
Lecciones Aprendidas Accidente de Trabajo caída alturas Pozo	8	10	80
Conservación Auditiva	1	27	27
Roll de un Brigadista	1	1	55
Comunicación Asertiva	1	58	58
Inducción EPM	2	12	24
Manejo y clases de fuego y extintores	1	38	38
Manejo y clases de fuego y extintores	8	42	336
Proyecto 8s, Productividad, manejo del tiempo en el trabajo, eficiencia en la ejecución de proyectos	1	70	70
Educación Vial	2	14	28
Capacitación sobre trabajo seguro en alturas	1	28	28
Manejo de sustancias Químicas (Conductores)	1	36	36
VIH SIDA	1	83	83
Divulgación del Procedimiento trabajo seguro en izaje de cargas.	8	7	56
	1,5	66	99
	1	72	72

## Formación y desarrollo

TEMA	HORA (H)	ASISTENTES (W)	Horas hombre en capacitación en salud OCUPACIONAL HC so (HxW)
Divulgación del protocolo de orden público	1	81	81
Inducción EPM	8	26	208
Requerimientos de seguridad y de emergencias durante la construcción de pozos	1	72	72
Factores de riesgos y como minimizarlos y condiciones peligrosas	1	74	74
Valoración Primaria Primeros Auxilios Parte 1	1	10	10
Manejo de sustancias Químicas	1	39	39
Manejo Seguro de herramientas eléctricas de WALT	4	16	64
Inducción EPM	8	25	200
Inducción Salud ocupacional	1	5	5
Valoración Primaria Primeros Auxilios Parte 2	2	10	20
Divulgación Procedimiento Trabajo Seguro en Alturas y lesiones Aprendidas del AT en alturas pozo 1	1	28	28
Manejo de Residuos Sólidos en frentes de obra y Entrega de plegable.	1	150	150
Tuneladoras, partes y cámara hiperbárica parte 1	8	14	112
Tuneladoras, partes y cámara hiperbárica parte 2	5	14	70
Mente abierta al cambio	2	35	70
Inducción	8	15	120
Prevención VIH	1	15	15
Inducción interna	4	11	44
Capacitación y entrega de plegable cuidado de las manos	1	62	62
Capacitación en alturas nivel avanzado	12	28	336
Capacitación en alturas nivel avanzado	10	28	280
Capacitación en alturas nivel avanzado	10	28	280
Capacitación en alturas nivel avanzado	8	28	224
Divulgar lección aprendida accidente de trabajo de julio	1	94	94
Manejo de herramientas manuales	1	82	82
Uso y manejo de herramientas de mano, eléctricas, neumáticas, de impacto, riesgos y causas de accidentes.	1	25	25
Principales aspectos médicos para tener en tuneladora (hiperbárica)	4	11	44
Investigación y análisis de accidentes de trabajo	1	7	7
No maltrate sus manos	1	12	12
Inducción consorcio CICE	1,15	6	6,9
Divul. Plan de contingencia trabajos cerca del poliducto (Ecopetrol)	2	28	56

## Formación y desarrollo

TEMA	HORA (H)	ASISTENTES (W)	Horas hombre en capacitación en salud OCUPACIONAL HC so (HxW)
Divul. Plan de contingencia trabajos cerca del poliducto (Ecopetrol)	2	43	86
Trabajo en espacios confinados D. Procedimiento)	1,5	47	70,5
Trabajo en espacios confinados D. Procedimiento)	1,5	13	19,5
Cuidado de la espalda, entrega de volante	1	79	79
Inducción EPM	8	29	232
Manejo del medidor de gases	1	6	6
Capacitación de brigadistas (Roll del brigadistas y trauma de tejidos blandos)	1	11	11
Izaje de cargas, div. De procedimiento	1	26	26
Trabajo en espacios confinados D. Procedimiento)	1,5	15	22,5
Manejo del medidor de gases	2	6	12
Trabajos en caliente	1	6	6
Higiene Postural	1	53	53
Manejo de tráfico vehicular para bandereros	2	13	26
Entrenamiento brigadistas primeros auxilios	2	15	30
inducción CICE	1	5	5
Utilización de EPP y como se usan	0,5	2	1
Cuidado de los ojos	1	43	54
Protección de los oídos	1	15	15
Manejo del detector de gases y registro	1	7	7
Manejo del medidor de gases y registro	1	6	6
Inducción a personal nuevo	9	5	45
Divulgación lecciones aprendidas accidentes sep-oct	1	31	31
Inducción a personal nuevo	1	15	15
Capacitación en alturas nivel avanzado	40	4	160
Manejo y uso de Extintor	1	51	51
Manejo y uso de Extintor	1	13	13
Inducción a personal nuevo	1	23	23
Trauma en tejidos Blandos	3	14	42
Capacitación en alturas nivel avanzado	40	3	120
Manejo del Estrés	1	22	22
Manejo seguro de herramientas	1	76	76
Inducción a personal nuevo	8	10	80
Capacitación en alturas nivel avanzado	16	8	128
Uso de los elementos de protección personal	1	81	81
Manejo del medidor de gases y registro	1	2	2
Manejo de tráfico y seguridad vial	2	12	24
Divulgación documentos del sistema de gestión calidad y siso	2	5	10
Higiene postural y pausas activas	1	108	108

## Formación y desarrollo

TEMA	HORA (H)	ASISTENTES (W)	Horas hombre en capacitación en salud OCUPACIONAL HC so (HxW)
Operación y mantenimiento de bomba de concreto putzmeister TK 40	2	7	14
Divulgación protocolos: Trabajo en cámara hiperbárica, orden público, evacuación, explosiones, atención de incendios, plan de recuperación, inundaciones y deslizamientos	1,2	3	3,6
Estilos de Vida Saludable	1	55	55
Actividad, entrega de volante y sensibilización sobre el VIH	1	88	88
Funciones y responsabilidades del pare y siga en el proyecto	2	5	10
Divulgación protocolo de colapso de construcciones equipo pesado, protocolo de ingreso de personal y visitantes	1	3	3
Divulgación de procedimientos: Plan de emergencia, trabajo en alturas, izaje de carga, trabajo en espacios confinados, trabajo seguro en caliente, requisitos de seguridad en construcción de pozos y formatos de control	1,15	3	3,45
Motivación Personal (Laboral)	1	41	41
<b>Total</b>	<b>398,95</b>		<b>7699,3</b>





<b>Composición</b>	<p>Proveedores de mano de obra (0)            Pequeños proveedores de bienes y servicios (35)            Proveedores de conocimiento (2)            Proveedores estratégicos (5)            Grandes proveedores de bienes y servicios            contratista de obras.(6).</p>
<b>Objetivo de relacionamiento</b> <b>Temas claves</b>	<p>Contar con procesos de contratación claros y oportunos, cumplimiento de condiciones de negociación</p>
<b>Valor generado distribuido</b>	<p>Transparencia, comunicación efectiva            Consolidación de cultura ciudadana y cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio</p>
<b>Líderes del Plan de Relacionamiento</b>	<p>Líderes de procesos y presidencia</p>

Fuente, consorcio CICE



## Logros 2012

Mediante procesos de licitación y cotizaciones transparentes, de acuerdo a la importancia relativa y montos definidos, se seleccionó y eligió a subcontratistas que ofrecieron las mejores condiciones en cuanto a calidad, tiempo de entrega y precio.

- Sólo se contrató y trabajó con subcontratistas constituidos que cuentan y demuestran capacidad económica y técnica competente conforme a lineamientos de control.
- Dentro del proceso de contratación y como política del Consorcio CICE se contrató con empresas de preferencia certificadas en calidad, medio ambiente y/o seguridad industrial.
- Apoyados en nuestro Sistema de Gestión de Calidad, seleccionamos, evaluamos, invitamos y contratamos aproximadamente 18.000 millones de pesos, durante el 2012.

## Retos 2013

- Conservar las pautas y políticas establecidas en el proceso de contratación para las actividades, bienes y servicios faltantes por subcontratar.
- Realizar la administración, seguimiento, control y liquidación de todas las actividades y subcontratos de forma equitativa y transparente de acuerdo con las políticas del Consorcio.
- Continuar siendo un proceso vital y de especial apoyo a la gestión de construcción y en unión con las demás áreas involucradas al interior del Consorcio CICE cumplir con el enorme reto que tenemos con la comunidad que se beneficiara con la construcción de este proyecto.



## Gestión con proveedores y contratistas

Siguiendo nuestro Sistema de Gestión de Calidad y las políticas de contratación definidas por el Consorcio CICE se planean qué trabajos se requieren subcontratar de acuerdo a las especificaciones y necesidades del proyecto, siempre evaluando, controlando y seleccionando proveedores que en su trayectoria cuenten con experiencia, capacidad técnica y financiera, calidad e idoneidad para participar de este proyecto. Los procesos de contratación se realizan siguiendo los establecidos por Aguas Nacionales EPM, donde la equidad, transparencia y claridad son vectores para todas las empresas participantes de los procesos. Por lo anterior se atienden todas las observaciones y sugerencias que lleguen de los proveedores y contratistas, pues su papel es fundamental antes, durante y después de las ejecuciones de las obras.

## Impacto en la contratación y Contratación Social

Por contratación se están generando 130 empleos

### Programa de contratación de mano de obra

La contratación de proveedores y contratistas es por medio del Consorcio CICE.

<b>Total mano de obra no calificada</b>	69
<b>Mano de obra no calificada del sector</b>	25
<b>Mano de obra del sector</b>	34



### Contratación de personal por barrios área de influencia

BARRIO	TRABAJADORES			Mano de obra calificada	Mano de obra no calificada
	Total	Activos	Retiros		
ACEVEDO	2	0	2	0	0
ANDALUCIA	4	0	4	0	0
ARANJUEZ	1	1	0	1	0
ARANJUEZ - PALERMO	8	3	5	0	3
CARIBE - OLEODUCTO	1	1	0	0	1
EL OASIS	2	1	1	0	1
FONTIDUEÑO	1	1	0	0	1
HECTOR ABAD GOMEZ	2	1	1	0	1
LA FRANCIA	2	0	2	0	0
LA GABRIELA	1	1	0	0	1
LA PARALELA	13	9	4	3	6
LA PLAYITA	1	0	1	0	0
LA ROSA	1	0	1	0	0
MORAVIA	13	5	8	3	2
PLAYA RICA	1	0	1	0	0
PUERTO NUEVO	1	1	0	0	1
PLAYON DE LOS COMUNEROS	2	2	0	2	0
SAN ISIDRO	5	3	2	0	3
SANTA CRUZ	0	0	0	0	0
SANTA CRUZ PARTE BAJA	8	2	6	0	2
SINAI	1	1	0	0	1
TOSCANA	1	1	0	0	1
ZAMORA	5	1	4	0	1
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>34</b>	<b>42</b>	<b>9</b>	<b>25</b>
<b>Personal (%)</b>				<b>26%</b>	<b>74%</b>

CONTRATISTA	MO calificada	MO no calificada	MO de la zona
Consortio CICE	113	58	27
Varela de L. Clemencia	1	0	0
Seracis Ltda.	43	0	1
CVG Servicios Ambientales	7	0	0
Estyma	55	9	6
CYU Instrumentación	1	0	0
Jaime Ibarra	10	2	0
Duque Gómez Lorena	1	0	0
LibertyARP	1	0	0
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>69</b>	<b>34</b>
<b>Personal (%)</b>	<b>77%</b>	<b>23%</b>	<b>11%</b>

MO de la zona		Distribución por sexo	
Calif.	No Calif.	Mujeres	Hombres
6	21	147	24
0	0	0	1
1	0	43	0
0	0	4	3
2	4	61	3
0	0	1	0
0	0	12	0
0	0	0	1
0	0	1	0
9	25	269	32
<b>26%</b>	<b>74%</b>	<b>89%</b>	<b>11%</b>



### Proveedores 2012 consorcio CICE

N°	Empresa	Producto o servicio	Impacto		
			Critico	Medio	Leve
1	Office Depot	Asesora créditos papelería			X
2	John	Alquiler impresora - fotocopiadora			X
3	Reymont	Equipos de computo			X
4	Diparco Computadores	C.C. Monterrey Local 319-320			X
5	Comsys de Colombia Ltda	Licencias para equipos de cómputo		X	
6	Teco S.A.	Planta de ttmo de agua para campo		X	
7	Autolarte	Venta camionetas			X
8	Mallas Antioquia	Cerramiento campamento			X
9	Papelería El Punto	Implementos de aseo, cafetería			X
10	Ingeniería de Proyectos Eléctricos	Instalaciones eléctricas		X	
11	Impresos Multicolor	Litografía			X
12	Invergraficas JD Ltda	Litografía			X
13	El Punto Ferretero	Ferretería		X	
14	Colvista	Compra computadores			X
15	Aire ambiente	Sistema de aire acondicionado			X
16	DMS dotaciones	Compra dotaciones		X	
17	Tintas & Laser	Tintas para impresoras			X
18	Ferretiendas	Ferretería		X	
19	Localizadora de Servicios	Georreferenciación			X
20	Codis	Ferretería		X	
21	Metálicas 2000	Estantería			X
22	Efecto Vital	Filmaciones Actas de entorno			X

## Proveedores 2012 consorcio CICE

Nº	Empresa	Producto o servicio	Impacto		
			Critico	Medio	Leve
23	Vallas y Avisos	Avisos carros			X
24	G&J	Ángulos, tubos, perfiles, malla		X	
25	Aceros Mapa	Láminas de acero	X		
26	Ferretería Construpalacé	Ferretería		X	
27	Gecolsa	Maquinaria		X	
28	Carpas IKL	Carpas			X
29	Acuametro	Geotextil			X
30	A Reconstruir	Canecas metálicas			X
31	Bristol	Plantas eléctricas		X	
32	Ferrasa S.A.	Acero en barra	X		
33	Tomillos & Abrasivos	Ferretería		X	
34	Solmaq	EPP		X	
35	Almasa	Grafil	X		
36	S&E	Baños portátiles		X	
37	Guantes Guimar	EPP		X	
38	Cementos Argos	Cemento y Concreto	X		
39	Contenedores de Ant.	Contenedores			X
40	Fajobe	Láminas de acero		X	
41	GB Techonology S.A.S.	Papel para plotter			X
42	Transporte Arango grúas S.A.S.	Transporte de contenedores			X
43	Equielect S.A.S.	Materiales eléctricos			X
44	Pedro Quiroz Bolaños	Carpintería			X
45	Depósito de Maderas J.M.G. S.A.S.	Madera			X
46	Galileo Instrument S.A.S.	Estación de topografía		X	
47	Buseta Express S.A.	Cooperativa de transporte público			X
48	Sodimac	Varios ferretería		X	
49	Divimuebles Sánchez	Muebles de oficina			X
50	Hato Viejo Inversores S.A.	Combustible vehículos			X
51	Guillebardo de J. García Giraldo	Tapas para válvulas			X
52	Eurollantas S.A.	Serviteca			X
53	John Peláez Henao	Radios para topografía			X
54	CondatLubrificants	Grasas tuneladora	X		
55	U.M.B.	Modulares			X
56	V & S Comercial S.A.S.	Seguridad Industrial		X	
57	Los Vélez S.A.S.	Distribución materiales de madera			X
58	Compañía General de Aceros S.A.	Acero	X		
59	Holcim (France) S.A.S.	Microcemento	X		
60	Mexichem Colombia S.A.S.	Tubería, geotextiles, agromantos	X		
61	Tubotec S.A.S.	Tubería PVC y accesorios		X	

## Proveedores 2012 consorcio CICE

N°	Empresa	Producto o servicio	Impacto		
			Critico	Medio	Leve
62	Hilti	Herramienta menor, anclajes		X	
63	Cryogas S.A.	Oxígeno y acetileno		X	
64	Eduardoño S.A.	Botes y accesorios			X
65	EMCOR	Perfiles en acero	X		
66	Dotaciones Undiseg	Dotaciones		X	
67	West Arco	Equipos de soldadura			X
68	Tuvacol S.A.	Tubería, válvulas, accesorios		X	
69	Rodríguez & Londoño	Maquinaria y equipo menor	X		
70	Mangueras y Correas de Antioquia S.A.S.	Mangueras, correas y accesorios			X
71	Toxement	Aditivos	X		
72	Casa Ferretera S.A.	Herramienta menor, insumos de construcción			X
73	Andamios y estructuras de Colombia	Andamios y estructuras			X
74	Soluciones y ventas técnicas S.A.S.	Herramienta menor, insumos de construcción			X
75	Obraje S.A.S.	Venta y alquiler de contenedores			X
76	Xylem Water Solutions Colombia Ltda.	Venta bombas sumergibles y de achique		X	
77	Industrias GM Eolicos	Extractores de aire			X
78	B & V Ingeniería	Venta bombas sumergibles y de achique		X	
79	HYDROCOMPONENTES COLOMBIA S.A.S	Fabricación de cilindros y gatos hidráulicos		X	
80	Mangueras Retroindustriales S.A.S.	Mangueras		X	
81	Bentonitas Colombianas Ltda.	Bentonita	X		
82	Almacén Panamericano S.A.	Elementos eléctricos		X	
83	Mundial de Tornillos	Tomillos, arandelas, turcas			X
84	Central de Mangueras	Mangueras y acoples		X	
85	Maderas La Unión	Madera			X
86	Asteco	Soldadura			X
87	Electropartes S.A.	Elementos eléctricos		X	
88	AT Instrumentos & Software SAS	Elementos de topografía		X	
89	Ferretería Industrial S.A.S.	Ferretería			X
90	Pegaucho S.A.S.	Pegante		X	
91	R & R Lubricantes	Lubricantes	X		
92	Lubrimaq	Lubricantes	X		
93	Almacén R- Diesel	Tomillos, arandelas, turcas			X
94	Mineroil de Colombia S.A.	Grasa, aceites, refrigerantes	X		
95	Estecno	Servicio de corte y fabricación de partes			X
96	Ferrocontroles S.A.S.	Tubería y válvulas		X	
97	Urigo S.A.S.	Detectores de gases		X	
98	Internacional Ferretera S.A.S.	Ferretería			X
99	Abaco Ingeniería Gestión del Territorio S.A.S.	Bombas diafragma		X	
100	Diteco S.A.S.	Aditivos	X		

## Proveedores 2012 consorcio CICE

Nº	Empresa	Producto o servicio	Impacto		
			Critico	Medio	Leve
101	Soldaduras Industriales S.A.S.	Soldadura		X	
102	Soluciones Productivas Colombia S.A.	Refrigerantes		X	
103	Bareng S.A.S.	Lubricantes/ Aditivos		X	
104	Atlas Copco Colombia Ltda	Equipo compresor		X	
105	Sumatec S.A.	EPP		X	
106	JCV Compañía de Cauchos S.A.S.	Empaques neopreno	X		
107	Eléctrogeno S.A.	Equipo menor y herramienta			
108	Oximaster S.A.S	Oxígeno y acetileno		X	
109	Torniracores Principal	Tornillos, arandelas, turcas			X
110	Concaucho	Empaques	X		
111	Ingepol S.A.	canastas, empaques, polímeros			X
112	Tecnifluidos Limitada	Abrazaderas, acoples, tornillos		X	
113	Cantera Los Lagos	Material de cantera		X	
114	Rodando	Mangueras, acoples, repuestos			X
115	Alkitodo S.A.S.	Formaleta			X
116	Imocom	Repuestos y partes de equipos		X	
117	Comercializadora Internacional Equipados Japón	Repuestos y partes de equipos		X	X
118	Indemec	Agitadores tanque de bentonita		X	
119	Dirimpex	Elementos de laboratorio		X	
120	Distrigras S.A.S.	Lubricantes	X		
121	Titán	Poliuretano HDPE	X		



Para el 2013, se proyecta la licitación de dos obras complementarias al proyecto, las cuales son:

## 1. Licitación ramales colectores:

Objeto del contrato: "Diseño de los Ramales Colectores y obras accesorias, entre el sector de Moravia - Caribe en Medellín y el sitio de la futura planta de tratamiento de aguas residuales Bello".

Se envió la primera versión del pliego para la contratación de los diseños de los Ramales Colectores, a la Subdirección Jurídica Contrataciones EPM (SJC). Posterior a esta revisión, se enviarán los demás documentos para la gestión de la contratación.

En este sentido, se procederá con el envío del pliego, en el componente tributario, para revisión por parte de la Unidad de Impuestos.

## 2. Plaza del Agua:

El objetivo de la Plaza del Agua es generar un espacio de acercamiento entre la empresa y la comunidad, generando un sentido de pertenencia por el lugar. La construcción del parque " Plaza del Agua" estará ubicado en el predio de la PTAR Bello.

Los diseños serán coordinados por la Unidad Edificios EPM y el Área Proyectos Aguas Residuales de EPM, los cuales ejecutarán también la Interventoría y las obras.





<b>Composición</b>	Población ubicada en las zonas donde Aguas Nacionales desarrolla sus proyectos.
<b>Objetivo de relacionamiento</b>	Generar espacios de educación e información que permitan el cuidado del medio ambiente y las relaciones recíprocas.
<b>Temas claves</b>	Relacionamiento, transparencia, educación ambiental, sinergias interinstitucionales cumplimiento de la ley ambiental, comunicación efectiva.
<b>Valor generado distribuido</b>	Sostenibilidad
<b>Líderes del Plan de Relacionamiento</b>	Comunicaciones Aguas Nacionales y Gestión social y ambiental EPM

Fuente, Consorcio CICE



## Logros 2012

- Se realizaron 46 talleres de educación ambiental en 7 sectores comunitarios del área de influencia.
- Más de 600 personas asistieron a los talleres de educación ambiental con un promedio de 15 asistentes por taller.
- Se llevaron a cabo 7 visitas con grupos comunitarios a la planta de tratamiento de aguas residuales San Fernando.
- Se brindó información del proyecto a través de 1200 plegables, 450 periódicos murales, 1400 periódicos informativos y 3 micro videos de avance del proyecto socializados en todas las comunidades de influencia y con el personal vinculado.

## Retos 2013

- Continuar con la ejecución del programa de educación ambiental en todos los sectores de influencia del proyecto y con el personal vinculado al Consorcio CICE.
- Continuar con una efectiva respuesta a las inquietudes, quejas y propuestas de la comunidad en todos los temas referentes al proyecto, mediante la oficina de atención al ciudadano.
- Distribución de información permanente a las comunidades a través de los diferentes medios del Plan estratégico de comunicaciones.
- Se continuará implementando los programas de seguimiento y monitorio en la gestión ambiental atendiendo la normatividad ambiental.
- Relación con municipios: Se continuará fortaleciendo las relaciones con los municipios de Medellín y Bello para tramitar permisos de obra, intercambio de información, alianzas estratégicas, para el desarrollo de actividades y para el seguimiento del desarrollo del proyecto.
- El área Gestión Social: Se fortalecerán las actividades con la comunidad para atender todos los impactos sociales identificados y servir de enlace y apoyo a la gestión ambiental del proyecto de tal forma que las comunidades sean incluidas y tengan más acceso a la información.

**Algunas actividades son:**

1. Reuniones informativas con las comunidades e instituciones ubicadas en el área de influencia del proyecto.
2. Acompañamiento en el levantamiento de las actas de vecindad.
3. Distribución de medios informativos.
4. Participación en actividades comunitarias.
5. Recepción de quejas y solicitudes de la comunidad.
6. Actividades de capacitación socio ambiental.
7. Relación y atención a las organizaciones sociales e instituciones de la zona.



## Gestión Ambiental.

Se viene dando cumplimiento a los requerimientos establecidos en la Licencia Ambiental del proyecto y sus modificaciones establecidas mediante Resolución 0000523 del 08 de mayo de 2009, la Resolución Metropolitana 0001178 del 17 de septiembre de 2009, la Resolución 0002035 del 21 de noviembre de 2011, la Resolución 000578 del 30 de marzo de 2012 y la Resolución 002312 del 01 de diciembre de 2012.

De igual forma se implementan las actividades que quedaron definidas en el Plan de Manejo Ambiental del proyecto, el cual hizo parte de la Evaluación del Impacto Ambiental (EIA) del proyecto y en el Plan de Gestión Ambiental de la obra que elaboró el Consorcio CICE, para la especificidad de los diferentes recursos.

### Para ello se tienen establecidos 3 programas principales de obras civiles:

**Manejo, operación y desalojo de campamentos e instalaciones provisionales:** por las actividades constructivas del Interceptor Norte, se cuenta con la disponibilidad de campamentos para oficinas y frentes de trabajo provisionales, los cuales se van adecuando a las necesidades de cada área de trabajo.

**Manejo de maquinaria, vehículos y equipos en la obra:** se realiza un estricto control de toda la maquinaria, vehículos y equipos que están o ingresaban a la obra. Este control se realiza por medio del diligenciamiento de los formatos F-GA-01 INM V0 Control de equipos y maquinaria y el F-GA-06 INM V0 Control de vehículos; a éstos se les verificaba la vigencia de la revisión técnico mecánica, lo que garantiza el cumplimiento a los estándares establecidos de emisiones para estos vehículos, además se diligencia el formato F-GA-16 Control de mantenimiento de equipos y maquinaria.

**Manejo de la calidad del aire:** se realizan monitoreos semanales de ruido intradomiliario en las viviendas que están cerca de los frentes de trabajo abiertos y mediciones de ruido ambiental trimestralmente en cuatro (4) puntos del trazo del Interceptor. Además de lo anterior se mide trimestralmente material particulado PM10 en tres puntos definidos en la Licencia ambiental del proyecto.

**Uso y manejo de materiales de construcción:** Los materiales utilizados en el Proyecto provienen de las canteras autorizadas y con los permisos legales vigentes, Se lleva el control de materiales por medio del formato F-GA-02 V0 control de materiales.

**Manejo y disposición de escombros:** los escombros generados de las actividades de excavación de la obra, se está llevando a la escombrera MINCIVIL ubicada en el Municipio de Girardota y se deja registro de su generación por medio del diligenciamiento del formato F-GA-05 Control RCD Escombreras. Las Escombreras utilizadas tienen los permisos legales vigentes.

**Manejo integral de residuos sólidos y líquidos:** Para un control adecuado de estos residuos se diligenció el formato F-GA-11 INM V0 Generación de residuos sólidos, donde se reporta la generación de residuos ordinarios, reciclables y peligrosos. Además de lo anterior se lleva el control de la disposición final de los diferentes residuos, de los cuales se tienen soportes de entrega a entidades autorizadas.

**Protección de los cuerpos de agua:** Se reportan actividades en el ítem de gestión integral del recurso hídrico.

**Señalización de obra y frentes de trabajo:** se tiene instalada la señalización de las actividades de obra en aquellos frentes que están abiertos. Se tienen aprobados los planes de manejo de tránsito (PMT) para los municipios de Medellín y Bello, los cuales fueron entregados a las respectivas secretarías de Tránsito y Transporte.

**Programa de compensación forestal:** Este programa se iniciará finalizadas las actividades de obra en los frentes de trabajo.

#### **Programa de manejo para la remoción de cobertura vegetal y descapote**

Se han realizado talas y trasplantes de acuerdo a lo autorizado en la Licencia Ambiental y sus modificaciones, el consolidado a la fecha es el siguiente:

1. Talas: 665 árboles
2. Trasplante: 149 Árboles

### **Gestión integral del recurso hídrico**

De acuerdo con las obras que se han ejecutado a la fecha, se continúa con la implementación de medidas preventivas de protección para los cuerpos de agua que se encuentran cerca a los frentes de trabajo.

Se tiene conexión a la red de acueducto de Empresas Públicas de Medellín, para los campamentos principales y aquellos frentes de obra que tienen disponibilidad del servicio, en aquellos que no se posee se tiene disponible un carro tanque de agua que cuenta con el permiso vigente para abastecerse en la red de hidrantes cercanos a la obra.

En los frentes de obra con el fin de evitar vertimientos de aguas residuales, se tienen disponibles baños portátiles para los trabajadores y el campamento principal está conectado a la red de alcantarillado de EPM.

Además de lo anterior se realizan monitoreos de calidad e aguas trimestralmente en las quebradas que la Licencia Ambiental del proyecto y sus modificaciones lo requirieron.

## Programas de educación ambiental

49 talleres

676 personas de la comunidad

18 talleres

466 trabajadores

11 talleres (otros temas de interés en educación ambiental)

141 empleados

## Programas de información y participación comunitaria

**9 reuniones de socialización con la comunidad del área de influencia**

457 asistentes, 1057 convocados

**12 reuniones de socialización con instituciones**

209 asistentes, 38 instituciones

**Elaboración y distribución de: plegable, periódico mural, periódico informativo (tabloide), volantes y micro video de avance. Mensualmente se edita y publica un medio impreso.**

Plegables distribuidos: 1.215  
 Periódico mural N°1, N°2 y No 3 -150 unidades distribuidas  
 Periódico informativo (tabloide): N°1 y N°2, 700 unidades distribuidas de cada uno. N°3, 230 unidades distribuidas.  
 Volantes: se han producido y distribuido 2264 para diferentes temas de interés:  
 Convocatorias a reuniones informativas con la comunidad: 1057  
 Socialización actas de vecindad: 635  
 Inicio de obras: 203  
 Trabajos nocturnos: 187  
 Cierre de vía: 48  
 Convocatoria para actividades de educación Ambiental: 134

**Micro video de avance**

Se han producido tres (3), y se han presentado en las diferentes actividades del proyecto

## Programas de prevención, atención y daños a la propiedad

Actas de vecindad	868
Actas de entorno	52
Inspecciones judiciales	16 entidades. Dos procesos.  Medellín: Juzgado 14 Civil Municipal. Convocadas 8 empresas.  Bello: Juzgado 1° Civil Municipal. 13 empresas convocadas.



*Informe de Sostenibilidad 2012*



**Aguas del Atrato**

## Presentación

La optimización de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo la analizaremos para este documento, dentro de la estrategia nacional de modernización de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Hace aproximadamente 20 años el Estado asumió un nuevo esquema para la prestación, administración y modernización de los servicios públicos domiciliarios; es allí donde nace la concepción de la administración de las Empresas de Servicios Públicos -ESP con el concepto de sostenibilidad técnica y financiera. 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 contribuir, dignificar y mejorar la calidad de vida de una población, también estaba proyectando generar procesos de inclusión social que permitieran desencadenar acciones concretas de desarrollo sostenible.

La idea de incorporar un operador en el esquema de operación propuesto por el Gobierno Nacional ha arrojado frutos para la ciudadanía, los grupos de interés, y para el prestador del servicio y es el momento de visibilizarlos, 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 y del impacto social, 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 transferencia de conocimiento, en la adopción de mejores prácticas, procesos de adquisiciones de bienes y servicios transparentes e incluyentes, optimización de infraestructura, aumento de cobertura, trabajo interdisciplinario, gestión integral de proyectos, gestión ambiental y social etc. Son algunos de los logros que se han adelantado exitosamente y que han consolidado la prestación de los servicios, y la cultura de empresa de manera clara y oportuna, lo que al final de cuentas se refleja en una mejor calidad en la prestación del servicio, transversalidad por buenas prácticas que llevan a la mejora continua.

Se ha logrado convocar de manera efectiva a los líderes comunitarios y barriales para que retroalimenten el proyecto en torno a la razón de ser, la cual se enfoca en la prestación del servicio, cada vez con mayor calidad, 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.

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, apalancamiento basado en reputación y en otros aspectos no tan visibles, como el establecimiento de la cultura organizacional, a través de la adopción e implementación de prácticas empresariales como GP1000, ISO 9000, gestión documental, gestión del riesgo, implementación de modelos de procesos, definición, medición y seguimiento de indicadores, Transparencia por Colombia y medición de los avances a través de encuestas de satisfacción del cliente.

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, "Para Vivir Mejor" les permita a los habitantes de Quibdó, contar con una empresa viable y sostenible en el tiempo. Donde no sólo se destaque la inversión en infraestructura, sino también los esfuerzos en aspectos como la cultura ciudadana y el amor por lo propio. Las sinergias permiten la participación de todos, funcionarios, comunidad, administración municipal, y empresas permitiendo que Aguas del Atrato alcance su total desarrollo y máxima dimensión.

Con servicios públicos eficientes y de amplia cobertura, se 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 supervivencia 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, escenarios deportivos y hoteles, entre otros.

En cuanto al aseo, además de los beneficios directos del saneamiento, se afianzan procesos de reciclaje de materiales e insumos que generan espacios de trabajo dignos.

Continuamos midiéndonos y recibiendo el mensaje que nuestros clientes nos envían a través de diferentes medios, es así, como continuamos la medición anual a través de encuestas realizadas por terceros, dimos inicio a un programa de televisión en vivo con frecuencia semanal a través de un canal local y estamos realizando grandes esfuerzos en realizar reuniones presenciales, seguimientos a los compromisos con comunidades organizadas y específicos de interés. Se continúan con los canales tradicionales como la línea de atención al cliente y se actualiza permanentemente la página web para asegurar la calidad, pertinencia y oportunidad de la información difundida a los ciudadanos.

En cuanto a la generación de empleo, Aguas del Atrato cuenta con 98 colaboradores, de los cuales el 97% son de la región. Con este proyecto se están generando más de 3 empleos indirectos, por cada empleo directo.

En el tema de transparencia, se realizaron ajustes al área de control interno, quienes pasaron a ser dentro de la organización la oficina de auditoría interna con reporte y subordinación directamente a la junta directiva de Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P. Con el fin de apoyar esta dependencia se incluyó en la minuta de los pliegos de condiciones en la contratación un manifiesto o declaración sobre nuestra política de calidad, esto le permite al cliente establecer comunicación con la administración o la oficina de control interno para reportar anomalías en los procesos contractuales.

El compromiso con la ciudadanía cada día se demuestra con el trabajo, la dedicación, el profesionalismo y la pasión que todos nuestros colaboradores le imprime a su labor. Es así como entre otras acciones se adelantaron conversatorios por comuna, los cuales buscaban informarles a los ciudadanos los avances y novedades del proyecto.

## Declaración de sostenibilidad

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 con RSE.

### Logros 2012

#### 1. Continuidad 24 horas

Gracias a ajustes en el esquema de operación y a las inversiones en aseguramiento de redes intra-domiciliarias y cambio y reposición de redes de distribución, se logró desde el mes de Agosto de 2012 brindar continuidad 24 horas a los primeros 198 usuarios, beneficiando a un total de 990 personas.

Así mismo se logró incrementar en un 150% la continuidad del servicio de acueducto la cual paso de 1,9 horas en 2011 a 4,4 horas en 2012.

#### 2. Crecimiento de un 5% en los recaudos

Con la conformación del equipo de gestión de recaudo y cartera, así como la mejora en la prestación del servicio de acueducto, se destaca el crecimiento de los recaudos en un 5% pasando de 1.988 millones a \$2.072 millones.

#### 3. Optimización de la captación de agua y estaciones de bombeo y tanques de almacenamiento

Con inversiones de recursos del Sistema General de Participación – SGP se logró reparar y reponer bombas en la captación sobre el río Cabí, aumentado la eficiencia, confiabilidad y respaldo en la suficiencia requerida para atender debidamente la demanda de las plantas y soportar eventuales daños o afectaciones de los equipos electromecánicos. Se realizaron reparaciones en tanques elevados de almacenamiento que sumado a cambio de válvulas de control permitieron ahorrar 700 metros cúbicos diarios de agua tratada, que es equivalente a 255.000 metros cúbicos, aproximadamente un 9 % de la producción total de sistema de acueducto en un año.



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

Específicamente se realizó la reparación de las redes, cambio de válvulas e instalaciones de nuevos dispositivos de control en el barrio Niño Jesús, en los sectores, Calle Real, Balcones, Media Luna, Los Almendros y el parque. Con ello se elevó la continuidad del servicio de agua de 3 a 24 horas al día, con presión de servicio por encima de los 15 PSI (Libras por pulgada cuadrada) como lo establece el RAS 2000, (Reglamento Técnico Normativo del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico) beneficiando así a más de 300 viviendas y predios en general. El centro se llevó de 3 horas a 4 horas de continuidad y el barrio San Martín se llevó de 1 a 6 horas de servicio.

#### 5. Plan de atención a intradomiciliarias.

Este plan va en complemento con la optimización de redes de distribución secundaria y es fundamental para incrementar las horas de servicio de acueducto en la ciudad, por lo anterior se ha realizado una intervención sistemática sobre las intradomiciliarias para asegurar el control sobre aspectos como altos consumos, consumo cero, pérdidas internas, fraudes y calidad del agua.



#### 6. Construcción y referenciación de líneas de impulsión a los tanques zona norte y zona minera y construcción de estructuras portantes de los mismos tanques en el municipio de Quibdó - Departamento de Chocó.

Este proyecto viene en ejecución desde vigencias anteriores y durante el 2012, avanzó en 30%. Al cierre de la presente vigencia se tenía un total de avance del 62%; el restante 38% se proyecta ejecutar durante el año 2013. Se pretende impactar a más de 15 mil familias en los sectores de Zona Norte y Zona Minera.

#### 7. Dotación del laboratorio de control de calidad del agua de consumo.

Se continúa la modernización y dotación de este espacio de control para asegurar el proceso de potabilización, los procedimientos y la calidad del producto final.

#### 8. Culminación de los diseños y financiación para las redes faltantes de la ciudad.

Este diseño y los recursos permiten ejecutar las obras civiles para llevar el agua hasta las viviendas de los sectores que a la fecha no cuentan con el servicio. Esta es una inversión de 47 mil millones, para atender con redes a más de 15 mil predios o usuarios, en una ejecución programada de dos años.

## Retos 2013

### 1. Proyecto de construcción y referenciación de líneas de impulsión a los tanques Zona Norte y Zona Minera y construcción de estructuras portantes de estos 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 m<sup>3</sup> cada uno, ubicados en Zona Minera – sector Suba y Zona Norte - sector Buenos Aires, del municipio de Quibdó. Como avance de este proyecto se tiene la firma del acta de inicio y a la fecha se comenzó con la construcción de las pilas del tanque Buenos Aires.

**Este proyecto presenta un avance físico del 62,43% y se resume el estado de cada componente de la siguiente manera:**

Línea de impulsión Zona Minera construida 2.418 ml, avance 96,4%  
 Línea de impulsión Zona Norte construida 2.297 ml, avance 70,2%.  
 Tanque Zona Minera construido 79,7%.  
 Tanque Zona Norte construido 3,43%

Es un propósito coyuntural para el 2013 culminar estas estructuras, instalar los tanques de almacenamiento, y poner en funcionamiento las estaciones de bombeo que llevan el agua a estos tanques y a las redes de distribución secundaria.

Con este proyecto se proyecta general más de 40 empleos directos y 80 indirectos y apunta a mejorar la calidad de vida de la población.



### 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 aprobado y en estudio para el proceso de licitación. El propósito es el montaje de dos tanques elevados de 1.000 m<sup>3</sup> cada uno, para abastecer la Zona Norte y a la Zona Sur Oriental de la ciudad de Quibdó.

### 3. Micro y macro-medición.

El alcance de este proyecto es disminuir las pérdidas y el índice de agua no contabilizada (IANC), para lo que se llevará a cabo la instalación de 6.000 micro-medidores a los usuarios de los sectores Zona Centro y Sur. Además, se instalarán diez (10) macro-medidores a la salida de las líneas de distribución de agua tratada desde los tanques de almacenamiento ubicados en la Loma de Cabí y a la salida del bombeo del agua cruda de la Bocatoma.

Actualmente este proyecto se encuentra adjudicado y se iniciará en el mes de enero de 2013, por un periodo de ejecución de ocho (8) meses.

La inversión de este proyecto es de \$ 4.200 millones y beneficiará a 6.000 predios en el componente de micro-medicación y 8.300 predios en el componente de macro-medicación. Adicionalmente se estima una generación de 50 empleos directos y alrededor de 100 indirectos, inyectando recursos a la economía local.

### 4. Distribución sistema Zona Norte y Zona Minera.

El objetivo del proyecto del sector Zona Minera es aumentar la cobertura de acueducto con la extensión de 28,6 kilómetros de redes de distribución de agua potable para atender 10.220 usuarios de este sector.

El objetivo del proyecto del sector Zona Norte es aumentar la cobertura de acueducto con la extensión de 85 kilómetros de redes de distribución de agua potable para atender 9.002 usuarios.

Los diseños de las redes para Zona Minera y Zona Norte recibieron viabilidad técnica por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – Ministerio de vivienda ciudad y Territorio se financiarán con recursos de Regalías Departamentales, y el MVCT; por medio de FINDETER se tiene en licitación dicho proyecto por valor de cuarenta y tres mil doscientos treinta y cuatro millones quinientos nueve mil doscientos pesos (\$ 43.234.509.200) M/Cte., su ejecución está programada para 24 meses a partir de marzo de 2013.

Con su ejecución, integrada a los proyectos de bombeo, líneas de impulsión, estructuras portantes y tanques de almacenamiento; se aumentará la cobertura del 30% al 95% lo cual colocará a la ciudad de Quibdó, en materia de acueducto, a la altura de las principales ciudades capitales del país.

Referente a la generación de empleo directo se estima 200 empleos directos y 600 indirectos, también se contribuye a la reactivación de la economía regional, por los bienes y servicios que se demandarán en la ciudad.



## 5. Construcción de estación de bombas de agua potable Playita.

La finalidad de este proyecto es la instalación de cuatro bombas verticales tipo turbina en la planta de tratamiento la playita con capacidad de 130 l/s cada una, para abastecer los tanques Zona Minera y Buenos Aires. Tiene viabilidad técnica y financiera por el MVCT.

Este proyecto fue declarado desierto por las EPQ en Liquidación y se espera abrirlo a licitación en el primer semestre del año 2013.

## 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 y alcantarillado del municipio de Quibdó.

## 7. Estudios, alternativas y diseños para la optimización de los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio de Quibdó - Chocó.

El impacto de estos estudios es poder tener proyectos formulados para ejecutar a (2 años) y corto plazo (5 años) para la optimización y expansión de los sistemas de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Quibdó.



# Perfil de la Organización

## Breve historia o antecedentes de Aguas del Atrato



Departamento del Chocó



Municipio de Quibdó

EPM, atendiendo la invitación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD- y en especial los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo, los cuales se manifiestan en la prioridad de brindar el acceso las comunidades menos favorecidas del país, a servicios públicos de alta calidad con estándares, a la par de capitales de Departamento, decide participar en el desarrollo de las acciones previstas en el Documento CONPES 3470 de 2007, el cual evidencia la necesidad de un plan de choque en el Municipio de Quibdó en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, resaltando su importancia estratégica.

EPM, atendiendo la invitación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD- y en especial los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial del Grupo, los cuales se manifiestan en la prioridad de brindar el acceso las comunidades menos favorecidas del país, a servicios públicos de alta calidad con estándares, a la par de capitales de Departamento, decide participar en el desarrollo de las acciones previstas en el Documento CONPES 3470 de 2007, el cual evidencia la necesidad de un plan de choque en el Municipio de Quibdó en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, resaltando su importancia estratégica.

De esta manera, el 31 de marzo de 2008, se formalizó con la Empresa de Servicios Públicos de Quibdó –EPQ-, en liquidación, un Convenio Interadministrativo de colaboración, para la gestión de inversiones y su interventoría, mantenimiento y operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo, en la zona urbana del Municipio.

Aguas Nacionales, a través de la marca Aguas del Atrato, ejecuta el Convenio Interadministrativo de colaboración por 7 años, contados desde junio de 2008 y con fecha final en junio del año 2015.

La propuesta de valor para la comunidad, está enmarcada en el acceso y la mejora de los servicios públicos que se reflejará en los indicadores de calidad del agua, cobertura con redes, continuidad en el servicio y frecuencia de recolección de residuos sólidos urbanos. De igual manera, se pretende crear una empresa con las habilidades suficientes para poder operar el sistema con las mejores prácticas del sector y con sostenibilidad al momento de su entrega.

Para ello el Plan de Obras e Inversiones hace énfasis en la optimización de la infraestructura de distribución de agua potable y recolección de aguas residuales existente, en la recuperación de la infraestructura de potabilización y distribución primaria y en la expansión hacia las zonas que no han contado nunca con el servicio. Estas obras serán acompañadas con un plan de vinculación al sistema, mediante un programa de instalación de acometidas y adecuación de redes internas.

### **La estrategia comercial busca alcanzar tres objetivos estratégicos:**

- Mejorar significativamente la prestación de servicio y en consecuencia la vinculación, atención y satisfacción de los usuarios.
- Elevar el índice de recaudo efectivo de los valores facturados, generando cultura de pago en los usuarios.
- Continuar con la modernización del sistema de información comercial.

Las estrategias definidas para alcanzar estos objetivos se centran en acceso al servicio, mejoramiento del servicio al cliente, optimización y modernización del sistema de información comercial, actualización y sistematización de la base de datos de usuarios, posicionamiento de marca y empresa y un ambicioso plan de educación y sensibilización a los usuarios y de recuperación de la cartera morosa.



## Descripción del proyecto, objeto social, su rol en la filial y en el grupo EPM

Con base en el Convenio Interadministrativo de Colaboración 001, cuyo objeto es: "La gestión de inversiones y su interventoría, mantenimiento y operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo, en la zona urbana del municipio de Quibdó". Se definió que el convenio se ejecutaría a través de la empresa EPM Bogotá Aguas S.A. E.S.P., hoy Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P., a través de la marca Aguas del Atrato. El 1 de julio de 2008 se dio inicio a la operación y a la ejecución del plan de obras e inversiones para la capital chocoana.



Aguas Nacionales, ejecuta este Convenio sin recibir beneficio económico por su gestión, y se garantiza para ella la recuperación de todos los costos en que pueda incurrir por la ejecución de dicho contrato. El cumplimiento del objeto del Convenio está sujeto a la consecución, por parte de EPQ. E.S.P. en liquidación, de los recursos necesarios para cubrir el déficit de inversión (infraestructura y acometidas) y operación, señalados en el anexo técnico del mismo.

Es importante resaltar que la situación en la que se recibieron los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo en Quibdó eran en extremo precarias y no

garantizaban las condiciones mínimas exigidas por la normativa nacional para la prestación de los mismos, a la fecha los indicadores son los siguientes.

En el municipio de Quibdó, la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo se realizaba a través de las Empresas Públicas de Quibdó (EPQ), empresa industrial y comercial del Estado del orden municipal. El 11 de enero de 2005, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) tomó posesión de la EPQ con fines liquidatorios, por incumplimiento de normas regulatorias e incumplimiento en el pago de la nómina de sus trabajadores.

La resolución estableció un plazo de 12 meses para adelantar el proceso de liquidación de la empresa y la SSPD designa un agente liquidador; además implementa un plan de choque con inversiones prioritarias en el corto plazo para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en Quibdó, con el apoyo financiero de la nación. Lo anterior, en consideración con las condiciones socioeconómicas, la magnitud de las obras requeridas para mejorar las coberturas y la confiabilidad de los servicios, la debilidad financiera del municipio y la dificultad de financiar dichas inversiones vía tarifa. Así mismo, se requiere garantizar una solución sostenible para la prestación de dichos servicios, mediante la vinculación de un operador especializado quien además de operar los servicios, ejecute las inversiones para la optimización y ampliación de los servicios.

Por lo anterior y como lo establece el documento CONPES 3470, aprobado el 30 de abril de 2007, el cual define la importancia estratégica del plan de inversiones para garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Quibdó; la Nación, a través del entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT) firmó el 27 de junio de 2007 un Convenio Interadministrativo de Apoyo Financiero con el municipio y las EPQ en Liquidación, con el propósito de garantizar la prestación del servicio y la implementación del plan de choque. A su vez, las EPQ en Liquidación contrató un operador especializado transitorio y un encargo fiduciario para la administración de los recursos del proyecto. El desembolso de recursos es aprobado por un Comité Fiduciario, el cual está integrado por el MAVCT, EPQ en liquidación, Municipio de Quibdó (SGP) y el operador especializado; dicho desembolso se realiza previa evaluación y aprobación de los proyectos presentados por el operador en el marco del Plan de Obras e Inversiones.

El 31 de marzo de 2008 se firma el Convenio Interadministrativo de Colaboración entre EPQ en liquidación y EPM E.S.P., para la gestión de inversiones y su interventoría, mantenimiento y operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo, en la zona urbana del Municipio de Quibdó. Con lo cual se comenzó a operar el 1 de julio de 2008 con la razón social EPM-Bogotá Aguas hasta mayo de 2009 que cambia la razón social a Aguas nacionales EPM S.A. ESP, con su marca Aguas del Atrato; la cual es conocida por la ciudadanía en general.

La labor de Aguas Nacionales EPM S.A. ESP con su marca Aguas del Atrato, es operar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; además se encarga de realizar el acompañamiento técnico y transferencia de conocimiento a las EPQ en liquidación, quien es la entidad encargada de realizar la contratación y la inversión de las obras para la ampliación y la optimización de dichos servicios en representación de las SSPD. Lo anterior sin contraprestación económica para EPM, enmarcado dentro de la responsabilidad social empresarial.



Cuando es el caso, Aguas Nacionales EPM, realiza la interventoría de esas obras para velar por el cumplimiento y la calidad del objeto del contrato y a su vez, garantizar las exigencias que por ley son de estricto cumplimiento en materia de servicios públicos domiciliarios.

Para destacar y reconocer la labor inter-institucional en el 2012 con el Municipio de Quibdó, la cual ha sido de vital importancia a través del cumplimiento de las transferencias de recursos del SGP y del direccionamiento de la priorización de proyectos necesarios para la estrategia de mejorar la cobertura y la calidad de los servicios públicos que opera la empresa.

**Indicador****diciembre 2012**

<b>Índice de agua no contabilizada</b>	58%
<b>Continuidad servicio de acueducto</b>	19% (4,5 horas promedio por día)
<b>Calidad de agua en las redes</b>	Se realiza 4 puntos para el circuito de Niño Jesús
<b>Cobertura de acueducto</b>	30%
<b>Cobertura de alcantarillado</b>	13%
<b>Cobertura de aseo</b>	91%
<b>Recaudo de valores facturados</b>	45%

## Estructura organizacional y número de empleados



## Hitos significativos en 2012

### Los principales hitos o cambios significativos son:

- Se inició con el servicio continuo de agua potable las 24 horas en el sector de Niño Jesús a un total de 198 usuarios.
- Se incrementó la continuidad promedio ofrecida en la ciudad de 1,9 horas a 4,4 horas, impactando principalmente el sector del centro donde se encuentra el comercio de la ciudad.
- Se mejoró la eficiencia de la producción de agua con el incremento de la continuidad en el servicio en un 150%, sin incrementar la operación de las plantas de tratamiento.



- La revisión y aprobación del dimensionamiento lo cual permitió ajustar la planta de personal de 88 a 101.
- La conformación de un equipo de recuperación de cartera interno y externo.
- El aumento de los puntos de recaudo al pasar de 1 a 38 puntos de atención con la empresa GANE.
- Diseño y financiación de las redes secundarias de acueducto para el 65% de la población del municipio de Quibdó.
- Se redujeron en más del 10% las pérdidas técnicas en el proceso de potabilización y tratamiento de agua.

## Impactos, riesgos y oportunidades

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 social, ambiental, financiera, económica, técnica, y comercial del proyecto, para tener garantía en la producción de agua, aseguramiento de redes, e inicio del control de pérdidas, así como ampliación en el mediano plazo, en un 40% de los usuarios. Desde lo social es imprescindible para el proyecto, aportar para la construcción de una cultura ciudadana enfocada en el cuidado y uso inteligente de los servicios públicos. En lo ambiental, se está trabajando para posibilitar el acceso al saneamiento básico de la población y la preservación de las fuentes de agua. 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 incluyendo las estrategias de recuperación de la cartera, y desde lo técnico se proyecta contar con una infraestructura moderna, suficiente y acorde con las condiciones de la ciudad y el entorno.

### Riesgos de impacto

Los riesgos identificados son insumos para la elaboración de los mapas de riesgo basados en la sostenibilidad, donde se deben desarrollar acciones que permitan gestionar y controlar el impacto.



## Riesgo de Impacto

RI	Gestión 2012	Desafío 2013
<b>Insuficiencia de disponibilidad de recursos de operación e inversión.</b>	Se logró la normalización de las transferencias de recursos del SGP por parte de la administración municipal. Puesta en marcha del departamento de cartera de la empresa.	Consolidar la viabilidad financiera del negocio, a través de un incremento de los Ingresos y disminución relativa del gasto.
<b>Tasa de recaudo corriente inferiores a las estimadas</b>	Cobro persuasivo, educación al cliente, visitas personalizadas, incentivos para usuarios cumplidos.	Cobro persuasivo, educación al cliente, visitas personalizadas, incentivos para usuarios cumplidos.
<b>Poca respuesta frente al pago de los servicios (incremento de la cartera)</b>	Cobro coactivo. Sensibilización del cliente e instalación de micro medición.	Cobros pre jurídico y coactivo. Más alternativas de financiación, Mecanismos de negociación.
<b>Robo continuado de medidores</b>	Se frenó gracias a la denuncia pública de esta práctica y las acciones de seguimiento. Se mejoran especificaciones para futuros procesos.	Promover el auto cuidado y preservación. Reposición de elementos sustraídos, aumento de seguridad en los que se proyectan instalar.
<b>Desperdicio de agua al interior de los predios o viviendas</b>	Activación del programa de optimización y de atención a intradomicilarias.	Campañas educativas e intervención física en predios con desviaciones significativas.
<b>Deterioro acelerado de la calidad en la fuente de abastecimiento</b>	Campaña de sensibilización y reforestación.	Divulgación de las afectaciones, para generar opinión.
<b>Insuficiencia de abastecimiento en la fuente de agua</b>	Reforestación y campaña de sensibilización.	Disponer de fuentes alternas que garanticen continuidad del servicio. Uso complementario de agua subterránea.
<b>Falla del suministro de energía a las plantas</b>	Gestión con la empresa prestadora del servicio de energía.	Mantenimiento de la infraestructura eléctrica.

## Estructura de Gobierno y compromisos de Aguas del Atrato

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 quienes depende la dirección del proyecto en Quibdó. La dirección del proyecto reporta un informe mensual de su gestión conjunta con la presidencia de Aguas Nacionales EPM, 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 con todo el personal, 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 las tareas propuestas por la Junta Directiva se programan y ejecutan, para reportar sus avances en la siguiente reunión.

Frente a las EPQ en liquidación, Aguas Nacionales EPM reporta mensualmente los resultados financieros y de la operación en la cual tiene total autonomía Aguas Nacionales EPM, por otro lado frente a la gestión de las inversiones las EPQ en Liquidación y el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio-MVCT son los responsables de gestionar los recursos para las obras las cuales son viabilizadas por Aguas Nacionales EPM.

La interventoría de los proyectos de construcción para el proyecto Aguas del Atrato, es ejecutada por Aguas Nacionales EPM, bien de manera directa o subcontratando con un tercero que en todo caso es supervisado directamente por la empresa.

### 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 social, ambiental, financiera, económica, técnica, y comercial del proyecto, para tener garantía en la producción de agua, aseguramiento de redes, e inicio del control de pérdidas, así como ampliación en el mediano plazo, en un 40% de los usuarios. Desde lo social es imprescindible para el proyecto, aportar para la construcción de una cultura ciudadana enfocada en el cuidado y uso inteligente de los servicios públicos. En lo ambiental, se está trabajando para posibilitar el acceso al saneamiento básico de la población y la preservación de las fuentes de agua.

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 incluyendo las estrategias de recuperación de la cartera y desde lo técnico se proyecta constar con una infraestructura moderna, suficiente y acorde con las condiciones de la ciudad y el entorno.

## Informe de Sostenibilidad 2012



Gestión por grupos  
de interés

Desde el inicio del proyecto se han establecido acciones que permitan tener un diálogo abierto con los grupos de interés. Un resumen y análisis de las mismas se presentan en el siguiente cuadro.

Grupo interés	Posible impacto sobre sostenibilidad	Desafío 2013
Dueño y conexos	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.
Socios e inversionistas	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.
Servidores y conexos	Fortalecimiento de la calidad de vida por estabilidad en el ingreso.	Normalización de la relación laboral trabajador/empresa. Aseguramiento y oportunidad del ingreso.
Proveedores y contratistas	Auspicio 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. Asegurar la divulgación de las reglas de los negocios.
Clientes y consumidores	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. Oportunidades de financiación.
Comunidad y medio ambiente	Sensibilización a los jóvenes de las principales instituciones educativas de la ciudad.	Fortalecer la alianza empresa / comunidad, para mantener un nivel progresivo de sostenibilidad ambiental. Llegar directamente a la puerta del usuario.
Colegas y competidores	Cumplimiento de las metas y estándares de gestión administrativa, financiera y contable.	Retroalimentación y transferencia de experiencias exitosas y alianzas estratégicas. Creación de sinergias.
Estado y sociedad	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.	Coordinación permanente con autoridades locales y nacionales. Consolidar las acciones del Gobierno Nacional a través de acciones concretas de Intervención y satisfacción de la comunidad.

Los medios de comunicación no están denominados en el grupo interés, estos se denominan un Grupo especial, motivo por el cual en Aguas Nacionales EPM y en sus proyectos, en especial en Aguas del Atrato se le das un trato de relación directa.

Tanto en la Presidencia como en la Dirección del proyecto se tiene claro que la gestión de la transparencia y de las buenas relaciones permite que la comunidad esté al tanto de las acciones de la empresa. Por lo anterior cada solicitud de información que algún medio requiera, es tramitada en la menor brevedad por medio del área de comunicaciones y adicionalmente a estas necesidades, la compañía en busca de generar información oportuna, actualiza constantemente la página web, emite boletines informativos, realiza programas de televisión, hace reuniones periódicas con los medios y atiende de manera directa las solicitudes.

**Composición**

Aguas Nacionales EPM  
EPQ en liquidación

**Objetivo de relacionamiento**

Generación de valor económico

**Temas claves**

Transparencia, transferencia de conocimiento, generación de sinergias, búsqueda y ejecución de recursos, fortalecimiento empresarial

**Valor generado distribuido**

Sostenibilidad

**Líderes del Plan de Relacionamiento**

Presidencia, Director, Líder Jurídico, Líder de Planeación, Líder de Recursos.



## Logros 2012

- Desarrollo de agenda conjunta para adelantar aspectos normativos, regulatorios, técnico, comerciales, financieros y sociales.
- Reporte oportuno de la información acorde con los requerimientos definidos para los diferentes clientes.
- Control financiero del proyecto, orientado a mantener el equilibrio operativo, racionalizar el gasto y mejorar el ingreso.

## Retos 2013

- Consolidar una propuesta de actualización tarifaria que permita equilibrar los costos y gastos con el ingreso, facturar el valor real del servicio para asegurar la sostenibilidad de la prestación de los servicios a largo plazo.
- Definir y concertar una metodología de entrega y recibo de la operación de los servicios y realizar las pruebas y ajustes orientados a validar y optimizar este instrumento.
- Elaborar las modificaciones a los convenios suscritos entre las partes, para adaptarlos a las nuevas condiciones y circunstancias que se han suscitado



## Gestión Financiera 2012

Aguas Nacionales	Acumulado a diciembre 2012	% Ejec	% Var
<b>Ingresos operacionales netos</b>	8.050	101	62
<b>Costos y gastos</b>	20.882	77	0
<b>EBITDA</b>	-12.833	67	-19
<b>Excedente (Déficit) Operacional</b>	-15.105	79	-5
<b>Otros No Operativos</b>	71.266	142	66
<b>Excedente (Déficit) del Ejercicio</b>	33.000	206	151

### Ingresos operacionales

Están conformados por los servicios de acueducto, aguas residuales, y aseo, por el reconocimiento del déficit operativo de Quibdó y los servicios de interventoría; el total de ingresos operativos ascendió a \$ 8.050 para una ejecución del 101%.

**Los ingresos operacionales fueron superiores en \$52 con respecto al presupuesto por las siguientes razones:**

- Los ingresos por servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, ascendieron a \$4.707, con una ejecución del 98%. La mayor facturación se generó en el servicio de aseo \$2.682.
- El ingreso por reconocimiento del déficit operativo, corresponde a los valores que se reciben del SGP cuando los ingresos por la facturación no alcanzan a cubrir los costos y gastos generados en las operaciones de acueducto, alcantarillado y aseo. A Diciembre de 2012 se presentó un déficit de \$18 (equilibrio), sin embargo si consideramos las demandas con probabilidad alta de fallo en contra de aguas nacionales en su proyecto Aguas del Atrato por valor de \$2.252, este asciende hasta los \$2.270.

- Los ingresos por interventoría corresponden a los servicios cobrados a la EPQ por concepto de la interventoría realizada a las obras (proyectos) que se ejecutan en Quibdó con recursos del MVCR (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio), a la fecha se encuentran en ejecución dos proyectos, "Estudios, alternativas y diseños para la optimización de los sistemas de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Quibdó" con un avance a la fecha del 60% en el cual se presentó retrasos durante su ejecución por revisión y ajustes técnicos solicitados por parte de la interventoría al contratista de los productos entregados. El otro proyecto es la "Construcción y referenciación de la líneas de impulsión a los tanques de Buenos Aires y Zona Minera y construcción de las estructuras portantes de los tanques en Buenos Aires y Zona Minera en el Municipio de Quibdó".

#### En los componentes del ingreso se destacó:

Aguas Nacionales	Acumulado a diciembre 2012	% Ejec	% Var
<b>Consumo en miles de m3</b>	1.210	121%	-1%
<b>Usuarios Acueducto</b>	8,321	83%	5%
<b>Consumo Prom. (m3/clientes mes)</b>	12,2	126%	-6%
<b>Vertimientos en miles de m3</b>	605	134%	-9%
<b>Usuarios Aguas Residuales</b>	3,597	90%	-1%
<b>Vertimiento Prom. (m3/clientes mes)</b>	13,9	143%	-10%
<b>Usuarios aseo</b>	25,134	99%	3%

Para el servicio de aseo la meta de usuarios se cumplió en un 99%. Para los servicios de acueducto y alcantarillado se tiene una ejecución del 83% y 90% respectivamente. La sub ejecución en el cumplimiento del indicador de acueducto, es debido a que por el atraso de las contrataciones no se pudo vincular los usuarios de Zona Minera y Zona Norte que se tenían programados para ingresar desde el mes de julio (344 usuarios por mes), para un total de 2.064 usuarios en todo 2013 sin vincular.

El volumen de agua presupuestado a Diciembre del 2012 fue de 996,017 m<sup>3</sup> y se alcanzó una ejecución del 121%, debido a que el consumo promedio cliente mes ejecutado fue superior a lo esperado, de 9.7 m<sup>3</sup>/mes proyectados por usuario se ejecutaron en promedio 12.2 m<sup>3</sup>/mes, debido a que se incrementó la continuidad en el sector de Niño Jesús, registrando una continuidad a diciembre de 24 horas de servicio, además el circuito de San Martín cuenta con 12 horas al día y el centro con 4 horas en promedio y que aún se le factura a un 50% de los usuarios por promedio (20 m<sup>3</sup>).

El servicio de alcantarillado presentó una ejecución del 134%, ya que se consideró en el presupuesto un promedio por cliente de 9.7 m<sup>3</sup>/mes y el valor ejecutado a la fecha por usuario es de 13,9 m<sup>3</sup>/mes, debido al incremento de las horas de prestación de servicio de acueducto que impacta directamente el servicio de alcantarillado.

Se continúan aplicando las mismas tarifas del mes de julio las cuales fueron indexadas en un 3.111% por variación en el incremento del IPC, en cumplimiento de lo estipulado por la CRA en sus diferentes resoluciones.

Cargo Fijo			
Quibdó	Presupuesto	Ejecución	% cumplimiento
Acueducto	5,894	5,898	100%
Aguas Residuales	3,997	3,999	100%
Aseo	8,940	8,945	100%

Cargo Variable			
Quibdó	Presupuesto	Ejecución	% cumplimiento
Acueducto	899	899	100%
Aguas Residuales	666	666	100%

## Indicadores anuales

El total de unidades físicas vendidas a la fecha registra un 121.5% de cumplimiento de lo presupuestado para el año, el consumo promedio cliente presupuestado fue de 9.7 m<sup>3</sup> frente a 12.2 m<sup>3</sup> ejecutados, debido a que todavía se le factura a casi un 50% de los usuarios por promedio (20M<sup>3</sup>). La mayor ejecución se presenta por el incremento en la continuidad, especialmente en el Circuito de San Martín que cuenta con 12 horas al día y del barrio Niño Jesús que es 24 horas y el Centro con 4 horas, sectores que a inicio de año tenían una continuidad máxima de 1,9 horas y representan un 50% de los usuarios.

El cumplimiento de la meta de las unidades físicas vendidas del servicio de alcantarillado es del 134.1%, debido a que al igual que el servicio de acueducto el promedio cliente mes estimado es de 9.7 m<sup>3</sup> y el ejecutado hasta la fecha es de 13.9 m<sup>3</sup> en razón a que aún figuran clientes a los que se les factura por promedio.



#### PROYECTO AGUAS DEL ATRATO

Cargos	2010 2011 2012			Hombre		Mujer	
					%		%
Directivos	5	4	4	2	50%	2	50%
Profesionales	17	13	17	6	35%	11	65%
Tecnólogos, técnicos y Auxiliares	21	55	14	3	21%	11	79%
Sostenimiento	47	0	56	42	0%	14	25%
Aprendices	0	3	3	0	0%	3	100%
Estudiantes semestre de práctica	7	3	6	0	0%	6	100%
Profesionales en formación	0	0	0	0	0%	0	0%
Contratistas	8	10	9	5	0%	4	0%
Total Planta de Personal a Dic.31	97	88	109	58	53%	51	47%
Funcionarios nuevos vinculados al año	13	68	24	9	38%	15	63%

**Objetivo de relacionamiento**

Desarrollar compromiso, habilidades y competencias para el fortalecimiento del recurso humano.

**Temas claves**

Desarrollar compromiso, habilidades y competencias para el fortalecimiento del recurso humano.



## Logros 2012

- Desarrollo de actividades de relacionamiento como "Café con el Director", en las cuales se profundiza en el ser, más allá de lo laboral, con lo cual se explora el lado humano de cada individuo y se fortalece la valoración del otro.
- Celebración de los principales eventos de carácter empresarial como fiesta de fin de año, cumpleaños, avances, etc.
- Acompañamiento a los trabajadores en procesos de vinculación a actividades y beneficios de la caja de compensación y fondo de empleados, para la obtención de beneficios.

## Retos 2013

- Establecer nuevos mecanismos de interacción entre los miembros de la organización para fortalecer los vínculos laborales y el desarrollo del individuo.
- Adelantar programas y actividades orientadas a propiciar y/o canalizar beneficios de tipo familiar para el trabajador como el acceso a programa de mejoramiento de vivienda, programas de educación formal y no formal etc.
- Vincular a la familia del trabajador en programas de gestión social y ambiental, que amplíen el horizonte de conocimiento y su nivel de formación.

### Gestión con empleados



El proyecto Aguas del Atrato, con operación en la ciudad de Quibdó inició el año 2012 con una planta de cargos definida en el dimensionamiento realizado por la Unidad de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional Aguas de EPM desde 2011, de 88 plazas.

Dadas las necesidades de la operación y la estrategia de mejorar el servicio, se analizó y realizó un nuevo dimensionamiento en algunas áreas operativas y dos casos puntuales de áreas administrativas como comunicaciones y desarrollo de proyectos de infraestructura. Este dimensionamiento arrojó como resultado el ajuste a la planta de cargos aprobado por junta directiva de agosto de 2012 a 101 plazas:

Auxiliar Operativo.	1 plaza Nueva
Profesional Proyecto - Comunicaciones.	1 plaza nueva
Profesional Proyecto – Desarrollo de Proyectos Infraestructura.	1 plaza nueva
Operador de Planta.	1 plaza nueva.
Oficial de Servicios.	1 plaza nueva.
Ayudante Operativo.	8 plazas nuevas.



Para cubrir estas nuevas plazas se valoraron varias personas que venían trabajando como contratistas, igualmente durante esta vigencia se valoraron empleados internos para promocionarlos a nuevos cargos y se realizaron movimientos horizontales del personal debido principalmente al cambio de esquema de operación de las plantas de tratamiento, producto de la implementación del dimensionamiento, el cual arrojó que se debía atender cada turno de planta entre 2 personas (un operador y un ayudante operativo).

En cuanto a la proporción de hombres / mujeres, en el proyecto se percibe una distribución equitativa y el personal puede describirse, en general, como joven. La cantidad de mujeres trabajadoras en la empresa tiene una participación del 47% y el proyecto adicionó nueve (9) personas contratadas externamente para realizar actividades de interventoría y apoyo en la gestión social y ambiental.

Al cierre del año 2012 se contaba con una provisión de la planta de personal de 96 empleados vinculados por contrato a término indefinido. Se presentaron 16 desvinculaciones: 5 renunciaciones y 11 terminaciones de contrato. Dando un índice de rotación de personal del 17%. Adicionalmente se ha mantenido la cuota de aprendices de la empresa, conservando (3) aprendices para Quibdó, cumpliendo así con la cuota de aprendices correspondiente a la planta de personal de toda la empresa reportada al SENA.

Los procesos de selección se continúan realizando de acuerdo con la metodología del modelo de selección por competencias heredado de casa matriz y con el acompañamiento de personal del proceso de gestión humana de EPM. En 2012 se publicaron 22 procesos; los cuales fueron desarrollados siguiendo todos los parámetros y políticas del procedimiento de selección definidos.

Para la evaluación del desempeño, a comienzos del año 2012, se capacitó tanto a tutores como tutorados internamente, con el objetivo de reforzar la metodología y dar claridad e iniciar con este proceso. Se formularon los planes individuales de desempeño y desarrollo, se hicieron las respectivas tutorías y seguimientos durante el año y al finalizar la vigencia se evaluaron los resultados obtenidos por cada uno.

## Formación y desarrollo

En 2012 Aguas Nacionales EPM, tanto en Medellín como en Quibdó, incluyó en su programa de capacitación temas concernientes con desarrollo humano, salud ocupacional, administración de contratos, NTC ISO 9001:2008, NIIF, además de formación de nuevos auditores internos según la NTC 19001:2012:

2011: 48 capacitaciones

2012: 48 capacitaciones

En el año 2012, en lo concerniente al cumplimiento de las disposiciones de seguridad social, se mantuvo una responsabilidad total y oportuna en el pago de las obligaciones por este concepto.

## Seguridad Ocupacional

Respecto a salud ocupacional la administración de Aguas Nacionales EPM, buscó y puso en práctica las medidas necesarias que contribuyeron a mantener y mejorar los niveles de eficiencia en las operaciones de la empresa y brindar a sus trabajadores un medio laboral seguro; redefiniendo algunos elementos de protección personal, gestionando tanto la formación para trabajo en alturas, la valoración médica correspondiente para aquellos cargos de la estructura organizacional que así lo requieren, como la adquisición de equipos y demás elementos de seguridad. Igualmente se garantizó la afiliación a la Administradora de Riesgos Laborales de todo el personal contratado y del personal de los contratistas.

Indicador	2010	2011	2012	Variación %
<b>Índice de lesiones incapacitantes (ILI)</b>	13	5	1,5	27%
<b>Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)</b>	3	7	14	133%
<b>Número de accidentes de trabajo reportados</b>	22	14	14	0%

## Comunicación interna

En el 2012 Aguas Nacionales EPM fortaleció y creció en estructura organizacional. Esto implicó que se reformulara el manejo de las comunicaciones internas de la empresa y sus proyectos.

Desde junio del 2011, la comunicación interna es direccionada por el profesional de comunicaciones de Medellín con el apoyo de un contratista en Quibdó, que vela por la correcta ejecución de las acciones del Plan de Comunicaciones Internas.

El plan de comunicaciones internas 2012 de Aguas del Atrato, fue creado basado en las necesidades de sus empleados, según su región y condiciones laborales, las cuales son diferentes a las del personal de Medellín. El programa también dio continuidad al plan de mejoramiento planteado en el 2010, luego de los resultados de la Medición de la Efectividad de la Comunicación Interna, pues esta medición no se realizó en el 2011 buscando obtener más tiempo en las empresas del grupo para percibir efectividad en las acciones tomadas internamente.

La nueva medición se realizó en el 2012, donde Aguas Nacionales se midió como un todo, Medellín y Quibdó, logrando mantener su primer lugar en el grupo como la filial con el índice más alto de calificación en comunicación interna. El resultado fue de 78.7% un punto menos a la medición 2010 que fue de 78.8% y sólo se había aplicado al proyecto Aguas del Atrato.

Los esfuerzos por mejorar las relaciones interpersonales, los espacios cara cara, la información oportuna y la libre expresión, son valorados tanto en el nivel directivo como en el operativo.

**En el 2012 se dio continuidad al fortalecimiento de los espacios de comunicación cara cara y a la comunicación digital. Algunos medios y espacios de comunicación fortalecidos en Quibdó fueron:**

- Boletín virtual, con periodicidad mensual
- Programa de tv. Entre Aguas
- Café con el Director
- Reuniones semestrales informativas
- Breves informativos
- Carteleras.
- Grupos de dirección.

La creación del Boletín virtual como único medio que llega a Medellín y a Quibdó permite contar con una información unificada. Por otro lado se trabajó para dar continuidad al fortalecimiento de los grupos primarios, las reuniones informativas y al correo electrónico como canales de comunicación eficaces, los cuales facilitan la comunicación entre Medellín y Quibdó.

Indicador	2010	2011	2012
Nivel de efectividad de la comunicación interna con los empleados	78.8	ND	78.7

En el año 2010, solo se midió este indicador en el proyecto Aguas del Atrato. Para el 2012 se midió en la empresa a nivel consolidado arrojando un resultado del 78,7 %, dentro del rango de desempeño ALTO, lo que deja ubicada a la empresa con el resultado entre todas las filiales del grupo EPM, incluyendo a la propia casa matriz.

El área de comunicaciones en el 2012 en busca de cumplir con su rol de apoyo para toda la organización, direccionó y apoyó las necesidades de campañas de las áreas de Gestión Humana y Control Interno, permitiendo comunicar de manera efectiva los mensajes de las áreas al resto del personal de una manera paralela en Medellín y Quibdó.





## Cientes y usuarios

### Composición

Total clientes:  
Acueducto 8.321  
Alcantarillado 3.597  
Aseo 25.134

### Objetivo de relacionamiento

Prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de óptima calidad

### Temas claves

Relacionamiento, Transparencia, educación ambiental, cumplimiento de la ley ambiental, comunicación efectiva

### Valor generado distribuido

Sostenibilidad

### Líderes del Plan de Relacionamiento

Líder Comercial



## Universalización del servicio

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 Quibdosaña a través de la marca "Aguas del Atrato".

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

A diciembre de 2012, en el servicio de acueducto se registró una cobertura del 29,9%, alcantarillado del 12,9% y en aseo del 90,4%, es decir, en número de usuarios 8.321, 3.597 y 25.134, respectivamente.

## Cobertura

Al finalizar el año de 2012, la cobertura registrada es de 29,9% en acueducto, alcantarillado del 12,9% y aseo del 90,4%, es decir, en número de usuarios 8.321, 3.597 y 25.134 respectivamente.

Sector	diciembre 2011		
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
<b>Residencial</b>	6.742	2.834	22.322
<b>No residencial</b>	1.211	802	2.154
<b>No regulado</b>	N.A	N.A	N.A
<b>Total clientes</b>	7.953	3.636	24.476
<b>Cobertura total del servicio (%) frente a población total en el territorio atendido</b>	29,7%	13,6%	91,5%

Sector	diciembre 2012		
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
<b>Residencial</b>	7.087	2.775	22.890
<b>No residencial</b>	1.234	822	2.244
<b>No regulado</b>	N.A	N.A	N.A
<b>Total clientes</b>	8.321	3.597	25.134
<b>Cobertura total del servicio (%) frente a población total en el territorio atendido</b>	29,9%	12,9%	90,4%

### Cobertura acueducto



### Cobertura alcantarillado



### Cobertura aseo



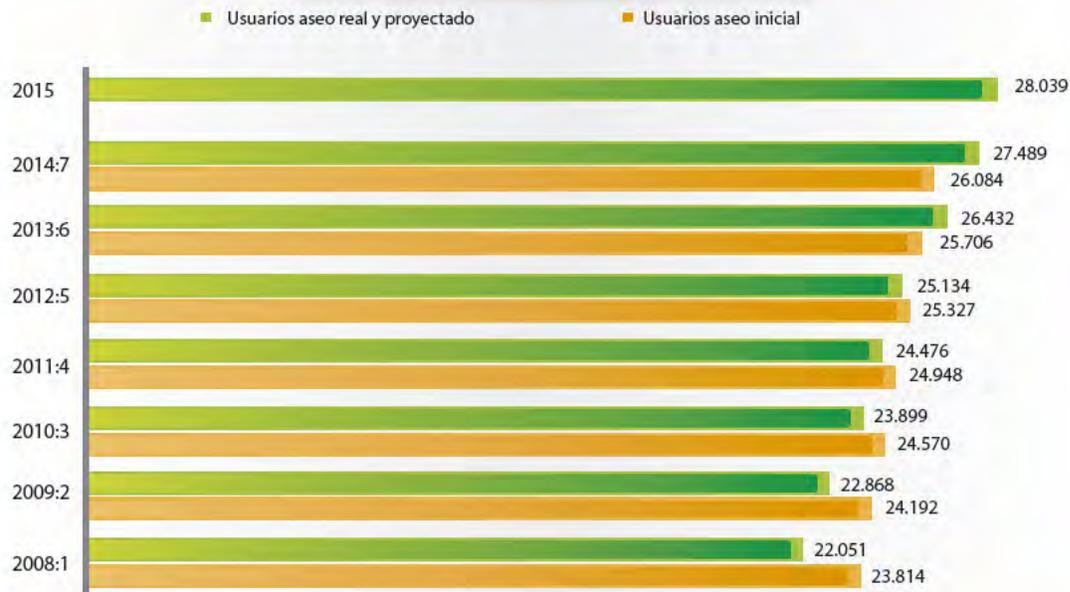
### Usuarios acueducto



### Usuarios alcantarillado



## Usuarios aseo



## Atención Clientes - Servicio al cliente

Para Aguas del Atrato es una prioridad la atención de los requerimientos de sus clientes, partiendo del principio de responsabilidad social empresarial, que impera en la prestación de los servicios públicos domiciliarios y además por ser nuestros usuarios internos y externos nuestra razón de ser.

Priorizamos la atención de los requerimientos de los clientes externos, para ello los educamos y brindamos información de manera periódica donde la comunidad tiene claro los pasos a seguir para elevar una petición, queja o reclamo ante la empresa. Por otro lado, ofrecemos información relevante para el cliente en el dorso de la factura y en los medios de comunicación, logrando ver acciones efectivas de los clientes con la empresa en el pago oportuno de los servicios.



## Canales de atención y satisfacción del cliente

El personal ubicado en la oficina de Atención al Cliente, cuenta con toda la capacidad instalada, de conocimiento y técnica, para brindar respuestas efectivas y oportunas a los usuarios que lo requieran; nuestra oficina cuenta con un punto de pago, bajo estrictas medidas de seguridad, y un sistema comercial que brinda seguridad y facilidad para realizar el pago directo de los servicios, además de prestar una atención instantánea en la solución de ajustes en las cuentas, cuando sea necesario.

Pensando en el cliente dimos a conocer a la comunidad los nuevos puntos de pagos (GANE), los cuales están ubicados en puntos estratégicos del Municipio y permiten mayor facilidad en el pago de los servicios.

En el 2012 se atendieron 4.286 requerimientos de los clientes a través de los diferentes canales de atención, telefónicos, presenciales y escritos, de los cuales el 52 % de las PQR's correspondieron a Peticiones, el 26% a reclamos, el 15% a solicitudes y el 7% a quejas.

En cuanto a las Peticiones las tipologías más representativas son expedición de duplicados y las financiaciones. Los reclamos en el servicio de acueducto constituyen el 75% , siendo la principal causal el cobro por servicio no prestado, el cual presenta una tendencia a la disminución en la medida en que el cobro del cliente se determina por micromedición; el 94% de las solicitudes se asocian al servicio de acueducto y la tipología más representativa es venta de agua en bloque y reinstalación; en las quejas tiene el mayor peso el servicio de acueducto con un 66%, siendo la principal causal no tener el servicio a pesar de disponer de instalación.

## Tarifas

Los clientes están segmentados, conforme a la regulación, 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 los oficiales.

El valor de subsidios totales a diciembre 2012 entre los estratos 1,2 y 3 fue para el acueducto \$ -285.969.805, alcantarillado \$ -105.033.249 y aseo \$ -1.402.076.201.

Servicio	Total 2010	Total 2010	Total 2010	%
<b>ACUEDUCTO</b>	237.381.925	258.487.592	285.969.805	111%
<b>ALCANTARILLADO</b>	100.313.876	106.543.687	105.033.249	98%
<b>ASEO</b>	1.340.582.871	1.074.445.668	1.402.076.201	130%
<b>TOTAL</b>	1.678.278.672	1.439.476.947	1.793.079.255	124%

La tarifa base del estrato 4 determina el costo unitario como costo de referencia. Para el año 2012 en acueducto el valor es de \$899/m<sup>3</sup>, para alcantarillado \$666/ m<sup>3</sup> y para el servicio de aseo \$8.945/ m<sup>3</sup>. Para los clientes comerciales e industriales, las tarifas son \$1.079/m<sup>3</sup> para acueducto, \$799/m<sup>3</sup> para alcantarillado y en aseo para los comerciales e industriales (grandes o pequeños generadores de residuos sólidos) es de \$10.734 m<sup>3</sup>.

Estas tarifas presentan variación con respecto al año 2011, debido a que entró en vigencia la aplicación del acuerdo 025 del 13 de diciembre 2011, que modificó el porcentaje de subsidios y contribuciones y porque en el mes de junio, las tarifas fueron indexadas en un 3.221%, por variación en el incremento del Índice de Precios al Consumidor - IPC - en cumplimiento de lo estipulado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA- en sus diferentes resoluciones.



## Tarifa por estrato

	Acueducto		Alcantarillado		Aseo	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
<b>E1</b>	\$ 611	630	\$ 323	333	\$ 4.338	2684
<b>E2</b>	\$ 698	719	\$ 407	420	\$ 5.205	5367
<b>E3</b>	\$ 741	764	\$ 562	580	\$ 7.374	7604
<b>E4</b>	\$ 872	899	\$ 646	666	\$ 8.676	8945
<b>E5</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>E6</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Comercial</b>	\$ 1.047	1079	\$ 775	799	\$ 10.411	10734
<b>Industrial</b>	\$ 1.047	1079	\$ 775	799	\$ 10.411	10734
<b>Oficial</b>	\$ 872	899	\$ 646	666	\$ 8.676	8945

La cuenta típica por estrato en el año 2012, es decir, un usuario del estrato 4 que reciba los 3 servicios, acueducto, alcantarillado y aseo, es en promedio al mes de \$50.142, para los clientes que conservan la estructura de cobro del año anterior (aforo). Esta cifra es superior con respecto al año 2011 (\$48.635), lo que se explica por la indexación de tarifas aplicada en junio de 2011.

Cuenta típica por estrato  
clientes cobro por aforo

	Acueducto			Alcantarillado			Aseo		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
	\$16.379	\$16.224	\$16.729	\$ 8.142	\$ 8.399	\$ 8.660	\$2.472	\$4.338	\$ 2.684
	\$18.082	\$18.536	\$19.098	\$10.170	\$10.584	\$10.920	\$3.693	\$5.205	\$ 5.367
	\$18.820	\$19.682	\$20.293	\$14.249	\$14.615	\$15.080	\$7.004	\$7.374	\$ 7.604
	\$22.442	\$23.160	\$23.878	\$16.278	\$16.799	\$17.319	\$8.405	\$8.676	\$ 8.945
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

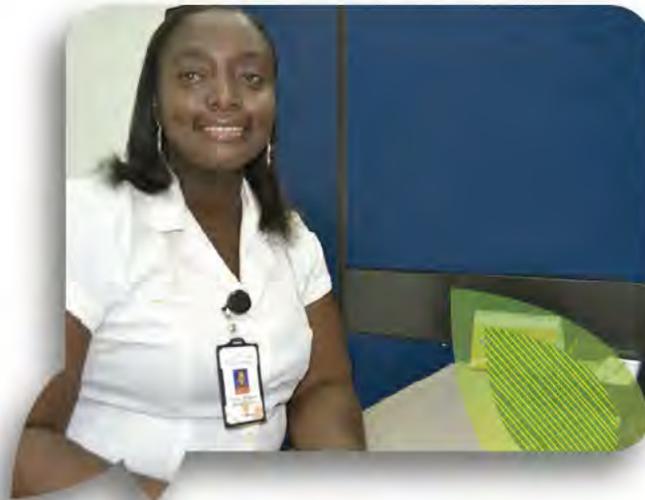
La cuenta típica por estrato en el año 2012, es decir, un usuario del estrato 4 que reciba los 3 servicios, acueducto, alcantarillado y aseo, es en promedio al mes de \$ 54.202, para los clientes micro-medidos, teniendo en cuenta el promedio registrado a diciembre, para los clientes con consumo superior a 0 m3.

Cuenta Típica clientes micro medidos 2012			
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
<b>E1</b>	\$ 17.989	\$ 9.925	\$ 4.338
<b>E2</b>	\$ 20.536	\$ 12.516	\$ 5.205
<b>E3</b>	\$ 21.821	\$ 17.284	\$ 7.374
<b>E4</b>	\$ 25.676	\$ 19.850	\$ 8.676
<b>E5</b>	N/A	N/A	N/A
<b>E6</b>	N/A	N/A	N/A

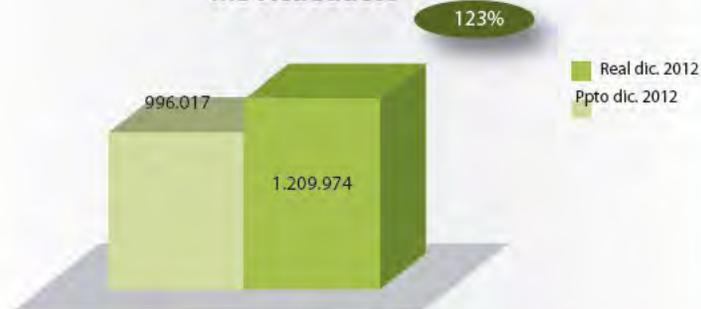
## Unidades Físicas Vendidas

El consumo total a diciembre de 2.012 en m3 muestra una sobre-ejecución (123%), lo cual explica que se facturó en promedio 12,9 m3 en el año por usuario y en el presupuesto se consideró un promedio anual de consumo de 9,7 m3.

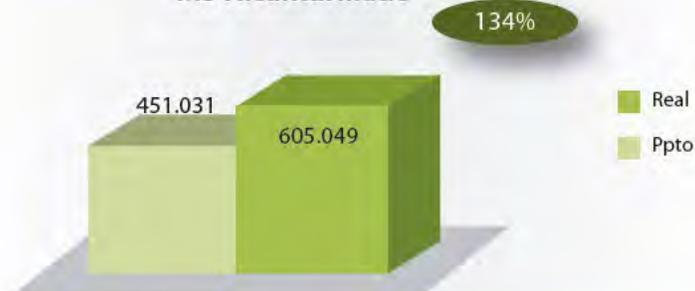
El volumen de agua estimado de enero a diciembre de 2.012 fue de 996.017 m3 para una ejecución del 123%, explicada en el consumo promedio cliente mes ejecutado, este valor ha sido superior al esperado a diciembre de 2012 de 9,7 m3 proyectados y se ha ejecutado un consumo promedio de 12,9 m3.



**Aguas del Atrato**  
**Unidades físicas vendidas diciembre 2012**  
**M3 Acueducto**



**Aguas del Atrato**  
**Unidades físicas vendidas diciembre 2012**  
**M3 Alcantarillado**



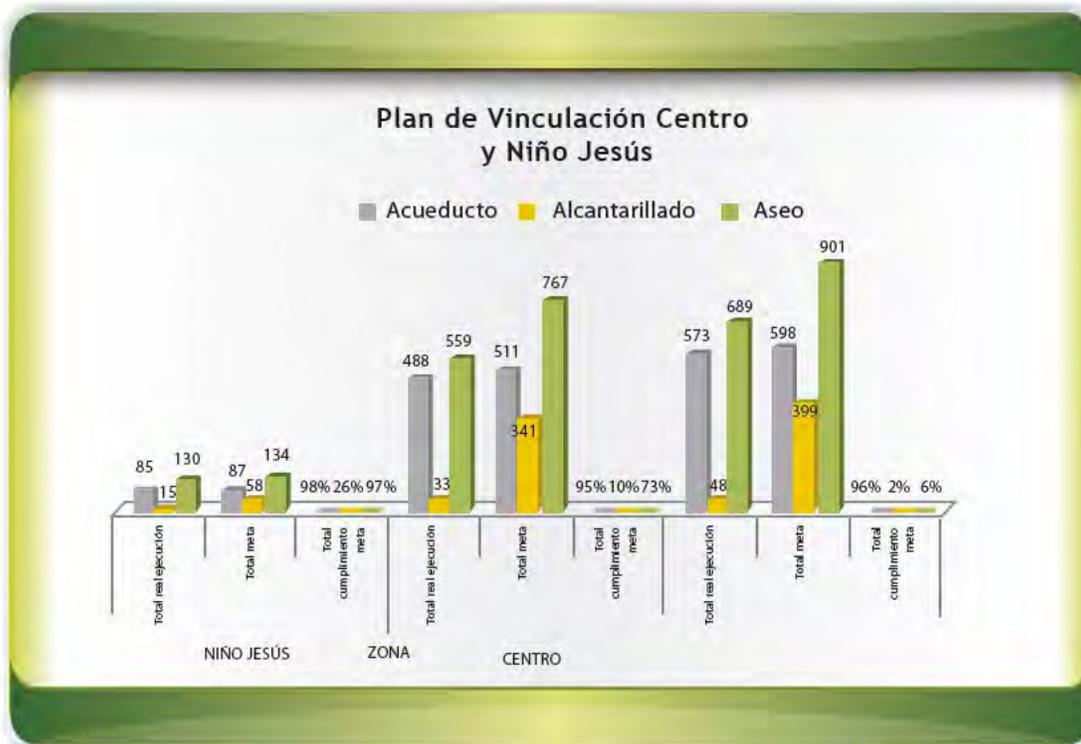
Los vertimientos son superiores a los presupuestados (134%), debido a que el promedio por usuario en el año fue de 14,3 m3 y en el presupuesto se consideraron 9,7 m3, porque para los clientes micro-medidos este servicio se factura de acuerdo al consumo registrado en el servicio de acueducto.

En los consumos promedio, el servicio de alcantarillado se presenta una ejecución del 134%.

## Plan de Vinculaciones 2012

Para el año 2011 – 2012 se generó un plan de vinculaciones para la zona centro de Quibdó y en barrio Niño Jesús, el cual apoyaría a la empresa en el incremento de nuevos usuarios, mayores ingresos y recaudos, teniendo en cuenta que no se tendrían obras de inversión que generaran estos 3 aspectos.

Este plan terminó en junio de 2012 dejando un cumplimiento del 96% en acueducto, 12% en alcantarillado y 76% en aseo frente a los usuarios que se esperaban vincular.



## Aseguramiento de Redes Internas Barrio Niño Jesús

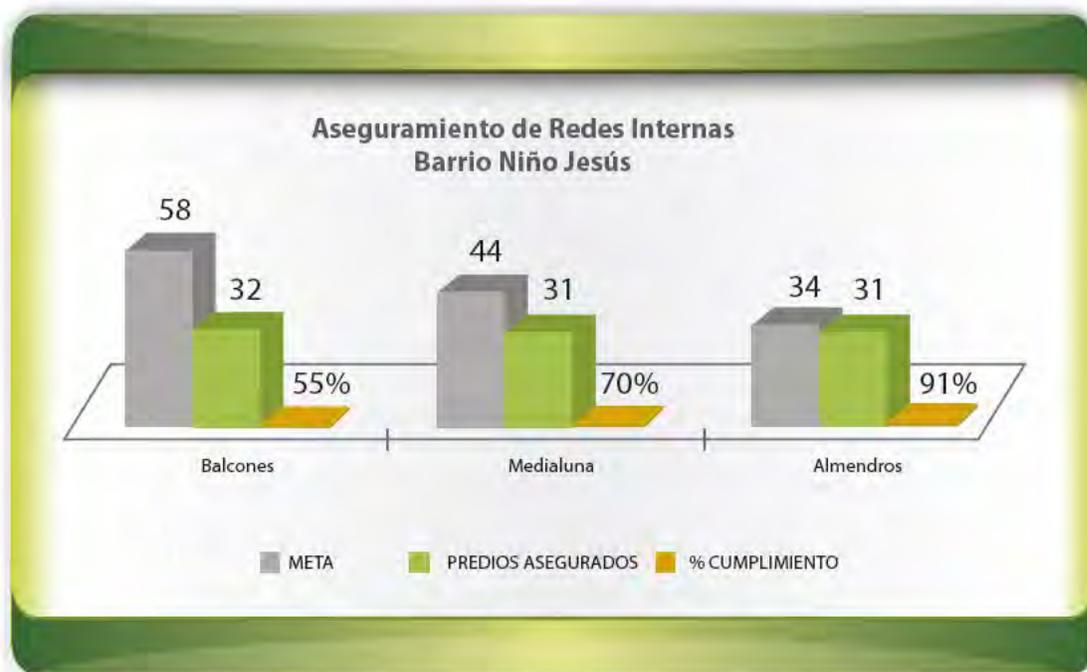
Con el aumento en la continuidad del servicio de acueducto en el barrio Niño Jesús, se generó un plan para mejorar las condiciones de los usuarios en cuanto a sus redes intradomiciliarias y así poder regular sus consumos, aumentar las presiones y poder establecer las 24 horas de agua potable en dicho barrio.

## Barrió Niño Jesús

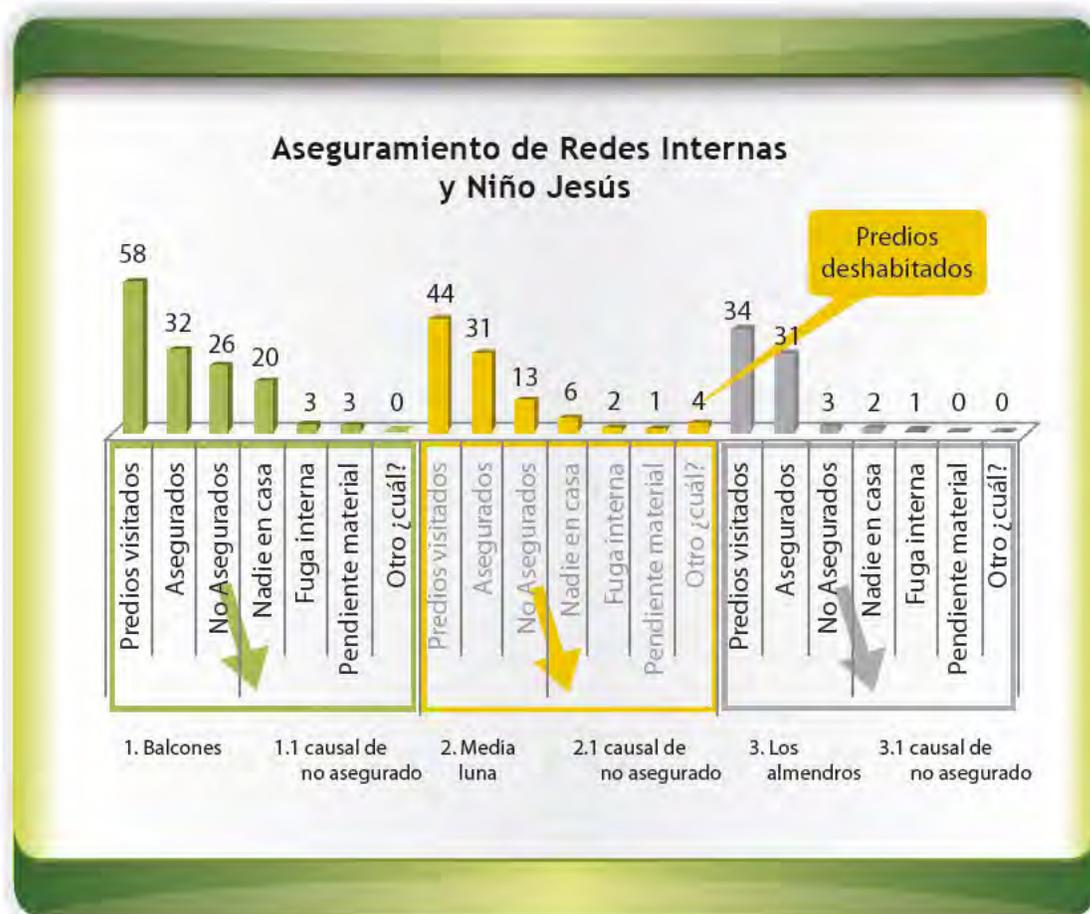
En este se muestran los tres (3) circuitos que se iniciaron al realizar los trabajos de aseguramiento de redes internas, los cuales corresponden al 23% de los predios totales del barrio y los cuales ya cuentan con el servicio de agua potable las 24 horas del día.

En la primera fase de aseguramiento donde se trabajó en los tres circuitos antes mencionados, se buscó reducir pérdidas y evidenciar resultados a corto plazo. En estas actividades se repararon fugas internas, fugas externas y se instalaron flotadores, entre otros. Por otro lado se realizaron visitas a la comunidad con el fin de informar los planes de financiación, depuración de cuentas y demás.

Se lograron visitar los 136 predios que tienen los circuitos de Balcones, Media Luna y Almendros, dejando los siguientes resultados.

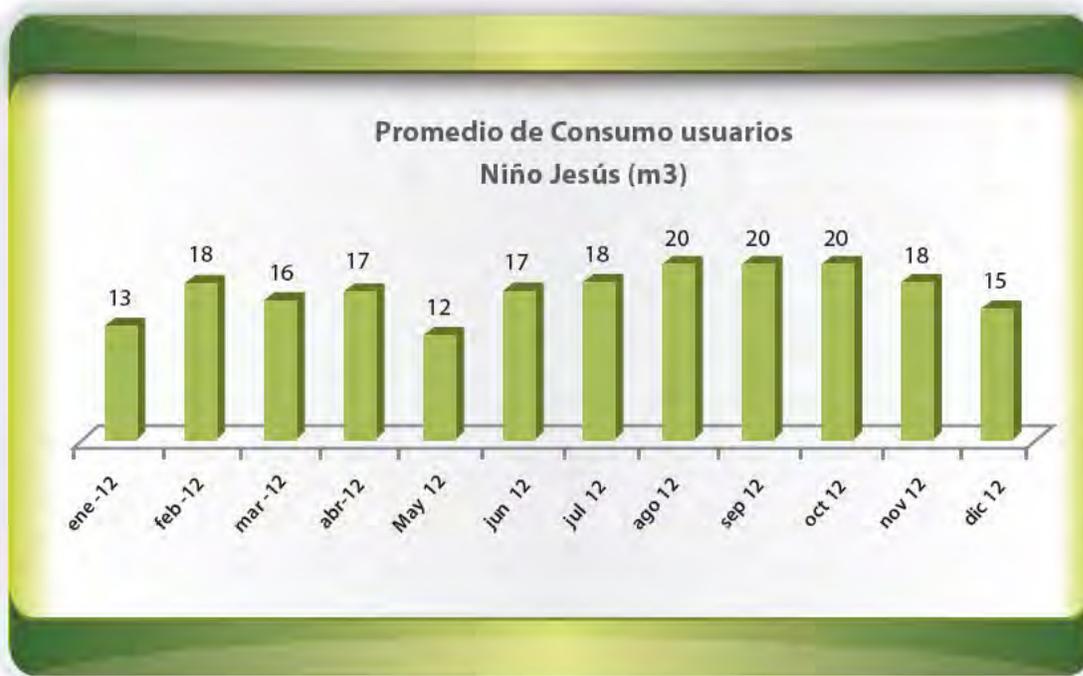


En los trabajos que se están adelantando en todo el barrio Niño Jesús de acuerdo a los aumentos de horas de suministro, los usuarios se vieron afectados con sus consumos, los cuales se elevaron debido a sus costumbres de almacenamiento de agua potable y agua lluvia.



De acuerdo con esto, se han realizado 250 visitas de desviaciones significativas desde el mes de agosto en todo el barrio y el 95% de los resultados de altos consumos, son por rebose del tanque elevado o subterráneo, teniendo en cuenta que estos no tenían ningún control como llaves de cierre, flotadores, entre otros. Sin embargo se tomaron las medidas pertinentes con el objetivo de regular los usuarios (Instalación de flotadores) y así tener un cliente satisfecho con sus consumos y aún más con el pago de su factura.

Con la realización de los trabajos de aseguramiento de redes internas y las visitas de desviaciones significativas, se puede evidenciar que los usuarios llegan al promedio de consumo proyectado por el plan de negocios (15 m<sup>3</sup>).



Por otra parte es importante mencionar que el Barrio Niño Jesús tiene un 19% de los medidores instalados de Quibdó y de este porcentaje el 59% tienen consumos > 0 m3, con un promedio de 24 m3 entre ellos a corte de diciembre de 2,012; meses atrás, cuando no se había realizado los trabajos de aseguramiento estos tenían un promedio de consumo de 35 m3.

Por esto y muchas razones más, se continúa con la tarea de seguir con los trabajos de aseguramiento de redes internas para toda la ciudad de Quibdó.

## Morosidad

Las principales causas de morosidad en los usuarios de los servicios de Aguas del Atrato, se deben a la baja cultura de pago de los clientes, además, es una de las ciudades del país con mayor índice de desempleo y bajos ingresos.

## Financiaciones y morosidad

En el último año se realizaron 815 financiaciones a clientes que presentaban en su totalidad una mora por valor de \$569 millones. En el transcurso del año 2012 se realizaron 977 suspensiones, con una cartera de \$456 millones; se reinstaló el 34% de estos usuarios, recaudando por este concepto, \$68 millones.

Durante el año 2012, se recaudó por concepto de cartera, \$1.172.430 (miles), producto de las actividades que se realizan mes a mes para lograr la recuperación total de la misma. También se iniciaron acciones de Cobro Pre-jurídico y Jurídico para clientes morosos, que luego de realizarles gestión de persuasión para el pago de la deuda, así como de depuración de su cuenta, no se obtuvo respuesta positiva frente al pago. Se realizaron también otras actividades tendientes a mejorar el ingreso por este concepto, tales como:

- Llamadas telefónicas a usuarios morosos.
- Suspensión del servicio.
- Mantenimiento a la suspensión.
- Aseguramiento de predios micro-medidos.
- Aumento de los puntos de recaudo en la ciudad, para facilitarle al usuario el pago de su cuenta de cobro en un lugar cercano a su vivienda.

## Recaudo 2012

Durante el año 2012 se recaudó un total de, \$2.072.112 (miles), dando cumplimiento a la meta de recaudo (\$2.172.576 miles) en un 95%, siendo el mes de diciembre, el período con mayor ingreso por este concepto, por valor de \$195.051 (miles).

El aseo fue el servicio por el cual se obtuvo mayores ingresos durante el año 2012, con una participación del 44% respecto del recaudo total, seguido del servicio de Acueducto con un 39%, y por último, el Alcantarillado con el 17% de esta participación en el recaudo.



Imágenes corresponden a reverso factura

## Retos de mejora del servicio e inversiones en infraestructura acueducto

La empresa proyecta invertir en 2.013 recursos para ampliar cobertura de acueducto en un 5% más, lo que incluye, 2.000 metros cúbicos (m<sup>3</sup>) de almacenamiento elevado, líneas de impulsión en 14 pulgadas y estación de bombeo, también se proyecta, culminar la micro-medición en el centro y sectores estratégicos para reducir en 10 unidades las pérdidas, aumentar entre 5-10 PSI más las presiones y aumentar en promedio 2 horas más la continuidad.

### Alcantarillado

Para el 2.013, se recuperará la estación de bombeo de aguas residuales para mejorar la funcionalidad de la red de alcantarillado y prolongar la vida útil. Se habilitarán unos sectores que actualmente están inoperantes por la condición restrictiva de la estación de bombeo.

**\*\*Plan de obras e inversiones proyecto Aguas del Atrato**

Servicio	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total por ejecutar	Total ejecutado a 2015
<b>Inversión en acueducto</b>	10.231	1.787	8.246	13.179	1.800	-	14.979	35.243
<b>Inversión en alcantarillado</b>	7.262	-	-	-	20.500	-	20.500	27.762
<b>Inversión en aseo</b>	1.184	-	-	-	-	-	-	1.184
<b>Totales</b>	18.677	1.787	8.246	13.179	22.300	-	35.479	64.189

\*\*Datos estimados y pendientes de entrega de definitivos del PMAA (Plan Maestro de acueducto y alcantarillado)

## Capacidad instalada acueducto y alcantarillado

### Captación

El sistema de acueducto del municipio cuenta con una estructura metálica con capacidad para albergar seis unidades de bombeo, la cual se encuentra ubicada al margen derecho del río Cabí a la altura del casco urbano de la ciudad de Quibdó en el barrio Niño Jesús sector Cabí; cuenta con dos líneas de impulsión, una de 14" de diámetro construida en asbesto cemento - clase 25, con una longitud de 662 metros instalada en 1987; esta línea transporta un caudal de 125 l/s, el cual es transportado a la planta de potabilización denominada "La Loma". La otra línea de impulsión es de 18" de diámetro, construida en American Pipe en el año 2.000, en una longitud de 794 metros; esta línea transporta un caudal de agua cruda hacia las plantas de potabilización Playita I y Playita II de 200 l/s.

Tabla N° 1 Capacidad existente de captación:

Capacidad Máxima Proyectada (l/s)	Capacidad Instalada Actual (l/s) *	Posibilidad de Ampliación (l/s)
325	325	0

- Por cada una de las 3 bombas existe un par que en caso de requerirse realizaría el trabajo alternamente.
- Falta instalar el par de la bomba de 75 l/s con destino a la playita. En el momento hay un total de 5 bombas.



## Plantas de potabilización

**El sistema de acueducto de la ciudad de Quibdó cuenta con tres plantas de potabilización de agua, de la siguiente manera:**

1. Planta de potabilización "La Loma", la cual se encuentra ubicada en la Loma de Cabí barrio Niño Jesús, fue optimizada en el año 2010 y tiene una capacidad de tratamiento de 125 l/s; con ella se atiende los micro circuitos: Centro, La 20, Medrano Bajo, San Martín y Margarita.

2. Las otras plantas son Playita I y Playita II, que se encuentran ubicadas en el barrio que lleva su mismo nombre; Playita I posee una capacidad de tratamiento de 75 l/s y atiende a los siguientes micro circuitos: La Playita, Mercedes, Medrano Alto y La Red Expresa; Playita II se encuentra fuera de operación y en proceso de optimización, cuenta con una capacidad de tratamiento de 125 l/s con lo que se espera abastecer mediante la construcción de una nueva estación de bombeo a la Zona Norte y Zona Minera de la ciudad de Quibdó, que en la actualidad no cuentan con el servicio de acueducto. Es importante dar a conocer que estas plantas se encuentran interconectadas por una conducción construida en asbesto cemento de 14" de diámetros, la cual permite que estas se apoyen entre sí y también mediante bombeo directo a la red.



## Cuadros resumen

Tabla N° 2. Capacidad instalada de tratamiento, discriminada por plantas

Planta	Caudal máximo de tratamiento (l/s)	Observación
Planta la Playita I	75	Optimizada en operación.
Planta La playita II (en optimización)	125	En proceso de optimización.
Planta La Loma	125	Optimizada en operación.

Tabla N° 3. Producción neta de agua potable

Planta	2009	2010	2011	2012
Producción neta de agua potable (m3)	2.411.689	2.501.462	2.315.099	2.929.116
Tratamiento neto de agua residual (m3)	0	0	0	0

Tabla N° 4. Producción neta de agua potable

Planta	2009	2010	2011	2012
# de plantas de tratamiento de agua potable	3	3	3	3
Capacidad de tratamiento de agua potable (m3/s)	0.325	0.325	0.325	0.325
# de plantas de tratamiento de agua residual	0	0	0	0
Capacidad de tratamiento de agua residual (m3)	0	0	0	0

Tabla N° 5. Redes instaladas

Planta	Acueducto				Alcantarillado			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
Kilómetros de redes primarias	1.46	1.46	1.96	1.96	1.12	1.12	2	1.5
Kilómetros de redes secundarias	55.00	55.00	80.80	80.80	15.82	15.82	17.42	17.42

## Eficiencia

Planta	2009	2010	2011	2012	Comentarios
Eficiencia en tratamiento Aguas	1.46	1.46	1.96	1.96	Por orientación de Casa Matriz, se diligencian en estas celdas los valores del ICO.
Índice de Pérdidas	55.00	55.00	80.80	80.8	Actualmente no se cuenta con esta medición en las plantas, se encuentra en ejecución un proyecto de macro medición para poder calcularlo.
Índice de ANC	54.4	39.8	46.0	58.7	Se obtendrá un dato con mayor precisión cuando se tengan los primeros valores comparativos entre la macro medición a las salidas de las plantas y la micro-medición nueva existente en las redes de distribución en septiembre de 2013.

- 🍃 NED: no existen datos actualmente.
- 🍃 IANC: Índice de agua no contabilizada.



<b>Composición</b>	Población ubicada en la ciudad de Quibdó.
<b>Objetivo de relacionamiento</b>	Generar espacios de educación e información que permitan el cuidado del medio ambiente y las relaciones recíprocas.
<b>Temas claves</b>	Relacionamiento, Transparencia, educación ambiental, sinergias interinstitucionales, cumplimiento de la ley ambiental, comunicación efectiva.
<b>Valor generado distribuido</b>	sostenibilidad
<b>Líderes del Plan de Relacionamiento</b>	Líder Comercial Gestión Social



## Logros

- Se desarrollaron a cabalidad los mantenimientos programados en la red existente, para asegurar el funcionamiento del sistema.
- Se recuperó la estación de bombeo de aguas residuales, la bombita, después de más de 6 años de abandono, lo cual beneficia a los 15 mil habitantes del centro de la ciudad que están conectados a la red de alcantarillado por la recuperación de la capacidad de funcionamiento del alcantarillado. En este proyectos se generaron 15 empleos directos, 30 indirectos. Además de la recuperación ambiental del sitio y disminución de olores.



## Retos

- Colocar en pleno funcionamiento la estación de aguas residuales La Bombita, lo cual implica realizar su operación y mantenimiento.
- Reponer 800 metros de redes de alcantarillado colapsado en el centro de la ciudad que está generando problemas sanitarios y afectaciones ambientales a aproximadamente 80 predios.
- Contar con los estudios y diseños de alcantarillado de la ciudad para formular los proyectos y gestionar los recursos que permitan materializar inversiones en este sector, especialmente en los principales colectores de la ciudad.

## Gestión con Comunidad y Medio Ambiente

En el año 2012 Aguas del Atrato realizó las siguientes actividades en materia de educación al cliente, relacionamiento con los grupos de interés y fortalecimiento institucional, con lo que se quiere generar confianza y bienestar a través de la sensibilización del cliente para un uso adecuado de los servicios públicos domiciliarios. Estas actividades impactan de manera positiva la satisfacción del cliente, reduce las PQR y la mitigación de riesgos medio ambientales, lo que conlleva a construir cultura ciudadana.

- **Conociendo mi factura**

Entre los meses de marzo a diciembre se realizaron 16 jornadas educativas puerta a puerta sobre el contenido de la factura, en las cuales se sensibilizó a setecientos noventa (790) personas.

El proceso de educación sobre el contenido de la factura se desarrolló en once (11) barrios del casco urbano del municipio de Quibdó, dentro de los cuales tenemos: Pan de Yuca, Cesar Conto, Yesca Grande, San Martín, Medrano-Horizonte, Medrano central y Playita entre otros.

- **Atención a solicitudes de intervención de Gestión Social**

Para mitigar el impacto que genera situaciones imprevisibles en el proceso de operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, se atendieron sesenta y cinco (65) solicitudes de intervención de Gestión Social, provenientes del área de Gestión Técnica y de líderes comunitarios.

El total de personas atendidas con dicha actividad ascendió a dos mil doscientas sesenta (2.260), correspondiente a veintiséis (26) barrios de la ciudad como son: San Martín, Zona Minera sector los Castillos, Tomas Pérez, Margarita, Aurora, las Palmas, Buenos Aires, Santo Domingo, Uribe Vélez, Pan de Yuca, Villa del Socorro y Niño Jesús entre otros.



## Clubes Defensores del agua

Durante el año 2012 se desarrollaron una serie de acciones tendientes a fortalecer la implementación del proyecto Clubes Defensores del Agua en el casco urbano del municipio de Quibdó, entre ellas tenemos: promoción del programa a Rectores de instituciones educativas de nivel pre escolar y de la básica secundaria, jornadas educativas sobre uso racional y eficiente del agua, micromedición, lectura y comprensión de la factura de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, visitas guiadas a las plantas de tratamiento del agua potable. El total de personas atendidas en los eventos mencionados ascendió a 790.

## Sendero Ecológico de Interpretación Ambiental y Cultural las IRACAS

Como espacio que contiene parte de la cultura ancestral del Chocó, en el año 2012 se realizó recorrido por el sendero con 33 estudiantes del sexto nivel del programa de básica con énfasis en recursos naturales, de la Universidad Tecnológica del Chocó; para identificar animales invertebrados presentes en este hábitat; igualmente el aula verde ubicada en el sendero continúa utilizándose para la realización de reuniones con clientes internos y externos.

## Relación con Municipios

Con el fin de continuar fortaleciendo los lazos de cooperación y en especial de conocimiento y sostenibilidad del proyecto Aguas del Atrato, se trabajó en programas con diferentes estamentos sociales, públicos y privados de la ciudad.

- Conmemoración del día "Humedales"; se adelantaron actividades de sensibilización sobre los valores de los humedales y el ecoturismo, lo cual brinda beneficios que aportan al fortalecimiento de las economías regionales, medios de vida sostenibles de las poblaciones y ecosistemas saludables.
- Evento lúdico académico, para conmemorar el día mundial del agua, en donde se contó con una masiva participación de más de 225 personas para presenciar las obras de teatro creadas por los clubes defensores del agua en torno a temas ambientales; simultáneamente se realizó también charla sobre uso racional y eficiente del agua, a 54 niños y niñas de diferentes curso del Centro Educativo Comfachocó.

- Conmemoración del día mundial del medio ambiente, mediante actividad lúdica para contribuir a generar conciencia ambiental en la comunidad educativa.
- Jornadas de limpieza en la ciudad de Quibdó, para conmemorar el día internacional de la tierra y contribuir con la imagen de la ciudad.
- Participación en foro de creación e implementación del observatorio social para el departamento del Chocó, con el cual se pretende tener una fuente de información válida para el Chocó. Estamos incluidos en la mesa de los objetivos del milenio y nos corresponde aportar datos sobre coberturas y proyecciones de los servicios que operamos.
- Participación en reuniones del comité extraordinario de prevención de peligro aviario y fauna, con el objetivo de elaborar propuesta que permita sensibilizar a los habitantes aledaños al aeropuerto de Quibdó sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos; donde se programaron la realización de cuatro (4) jornadas educativas, en las cuales se impactó a ciento dos (102) personas de los barrios: Paraíso, OBAPO, Caraño parte alta y Ángeles.
- Participación en la feria de atención al ciudadano, organizada por la administración municipal y el SENA, en empleo y emprendimiento. Y la segunda feria ambiental aeroportuaria, con el objetivo de motivar a los niños y niñas de las instituciones educativas aledañas al aeropuerto a trabajar temas ambientales.
- Visita guiada a las plantas de tratamiento con catorce (14) concejales del municipio de Quibdó para socializar el proceso de potabilización del agua desde la captación hasta la distribución; lo cual fortaleció sus conocimientos sobre el tema, la confianza sobre la calidad del agua que se ofrece y permitió la implementación de buenas prácticas sobre el uso racional y eficiente del agua; para que de manera conjunta contribuyamos a mejorar la calidad de vida de los Quibdoseños.
- Participación en cuatro (4) encuentros comunitarios, organizados por la Policía Comunitaria; con el objetivo de fortalecer las relaciones con nuestros grupos de interés y atender oportunamente los requerimientos de nuestros clientes y comunidad en general desde su entono. El total de personas atendidas en estos eventos fueron ciento nueve (109).
- Realización de sensibilización conjunta (entre CAPRECOM, Policía ambiental y Secretaría de medio ambiente municipal) sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos a 58 personas aledañas al Hospital San Francisco de Asís.

- Campaña "Reciclando Ando" sector comercio: Con el objetivo de hacer seguimiento y fortalecer la implementación de la cultura de reciclaje se visitaron ciento treinta y cinco(135) comerciantes ubicados en la zona centro de la ciudad, quienes expresaron el cumplimiento en la entrega de material reciclable a la cooperativa COOPRUQ.

### Puntos de hidratación

- Aguas del Atrato como operador especializado de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el municipio de Quibdó, también se vinculó en el 2012 a las festividades franciscanas, mediante el establecimiento de puntos de hidratación con el objetivo de:
- Hidratar a los participantes y observadores de las festividades, mediante la entrega de 10.000 bolsas con agua.
- Dar cumplimiento a la política de Responsabilidad Social Empresarial como proyecto de la filial Aguas Nacionales EPM.



**CUADRO COMPARATIVO DE ACTIVIDADES EJECUTADAS DESDE  
GESTIÓN SOCIAL**

2010			2011			2012		
Actividades realizadas	Cantidad	Total beneficiarios	Actividades realizadas	Cantidad	Total beneficiarios	Actividades realizadas	Cantidad	Total beneficiarios
Conociendo mi Factura	26 Talleres	572 personas	Conociendo mi factura (jornadas de sensibilización puerta a puerta)	9 talleres	834 personas	Conociendo mi factura (jornadas de sensibilización puerta a puerta)	16	790 personas contactadas de manera directa.
Aguas del Atrato Vive su comunidad".	17 jornadas	1.700 personas	Atención a solicitudes de intervención de Gestión Social	44	238 personas	Atención a solicitudes de intervención de Gestión Social.	65	2.260 personas atendidas de manera directa.
Reciclando ando. Concurso de Reciclaje	1 concurso	8 Instituciones educativas	Reciclando ando	178	178 Comerciantes de la zona centro.	Reciclando ando	135	135 Comerciantes de la zona centro.
Clubes Defensores del Agua	13	13 instituciones educativas del municipio de Quibdó, 26 docentes coordinadores de cada Clubes y 390 niños y niñas integrantes de los Clubes Defensores del Agua	Clubes Defensores del Agua (jornadas puerta a puerta)	9	692 familias aledañas al río Cabí	Clubes Defensores del Agua (Jornadas educativas promoción del programa a rectores de instituciones educativas y visitas guiadas a las plantas de tratamiento del agua potable)	34	790 personas.
Puntos Limpios de mi Ciudad	1	Habitantes de la zona centro de Quibdó, porque con ello se contribuyó a disminuir la cantidad de residuos en los puntos acostumbrados a realizar la disposición inadecuada, disminución de malos olores y de la proliferación de roedores e insectos.	Puntos Limpios de mi Ciudad	0	Se realizó en coordinación con la administración municipal (Secretaría de Ambiente) y la cooperativa de reciclaje COOPRUQ y se logró sensibilizar a ciento setenta y cuatro (174) comerciantes del centro de la ciudad sobre manejo adecuado de residuos sólidos y separación en la fuente.	Puntos Limpios de mi Ciudad.	34	Se realizó en coordinación con la cooperativa de reciclaje COOPRUQ y se logró sensibilizar a ciento treinta y cinco (135) comerciantes del centro de la ciudad sobre manejo adecuado de residuos sólidos y separación en la fuente

CUADRO COMPARATIVO DE ACTIVIDADES EJECUTADAS DESDE  
GESTIÓN SOCIAL

2010			2011			2012		
Actividades realizadas	Cantidad	Total beneficiarios	Actividades realizadas	Cantidad	Total beneficiarios	Actividades realizadas	Cantidad	Total beneficiarios
Aprendiendo Haciendo y Cuidando el Ambiente.	4	Niños y niñas del municipio de Quibdó, divididos en 4 puntos estratégicos donde podían converger por la cercanía a su lugar de residencia.	Aprendiendo Haciendo y Cuidando el Ambiente.	0	Por déficit presupuestal, se dio prioridad a las actividades enfocadas al aumento del recaudo	Aprendiendo Haciendo y Cuidando el Ambiente.	0	No se realizó durante el año 2012, por que el ajuste presupuestal inhibió la posibilidad de contar con el recurso humano suficientes.
Campaña de arborización - Cuenca del río Cabi.	1	8 barrios aledaños a la cuenca del río Cabi y se sembraron 400 plántulas.	Campaña de arborización - Cuenca del río Cabi.	0	No se realizó por ajuste presupuestal y debido a la alteración del orden público en el casco urbano del municipio de Quibdó	Campaña de arborización - Cuenca del río Cabi.	0	No se realizó por ajuste presupuestal y debido a la alteración del orden público en el casco urbano del municipio de Quibdó



CUADRO COMPARATIVO DE ACTIVIDADES EJECUTADAS DESDE  
GESTIÓN SOCIAL

2010			2011			2012		
Actividades realizadas	Cantidad	Total beneficiarios	Actividades realizadas	Cantidad	Total beneficiarios	Actividades realizadas	Cantidad	Total beneficiarios
Socialización de obras de inversión.	7	8 Barrios de la Zona Centro de la Ciudad de Quibdó.	Socialización de obras de inversión.	1	socialización de obra ejecución líneas de impulsión	Socialización de obras de inversión.	5	Se realizan como atención a solicitudes, producto de los requerimientos puntuales que nos hace el área técnica.
Pesebres ecológicos.	1	Niños y niñas de 8 barrios	Pesebres ecológicos.	1	Niños y niñas de 7 barrios	Pesebres ecológicos.	1	Esta actividad fue organizada por la administración municipal.
Puntos de hidratación.	8	Se entregaron 30.000 bolsas con agua a los participantes de las fiestas franciscanas y observadores de la misma.	Puntos de hidratación.	8	Se entregaron 25.560 bolsas con agua a los participantes de las fiestas franciscanas y observadores de la misma.	Puntos de hidratación.	8	Se entregaron 10.000 bolsas con agua a los participantes de las fiestas franciscanas y observadores de la misma.
Sendero Ecológico "Las IRACAS"	12	Instituciones educativas, entidades públicas y privadas y comunidad en general del municipio de Quibdó.	Sendero Ecológico "Las IRACAS"	1	niños coinvestigadores del Caraño	Sendero Ecológico "Las IRACAS"	2	33 Estudiantes del VI nivel del programa de Básica con énfasis en recursos naturales. Y 22 estudiantes del V nivel del programa de Educación Física.
Participación en la conmemoración de fechas ambientales (Día mundial del agua)	3	No se cuenta con el dato	Participación en la conmemoración de fechas ambientales (Día mundial del agua)	1	294 personas integrantes de instituciones educativas, entidades públicas y privadas.	Participación en la conmemoración de fechas ambientales (Día mundial del agua)	1	279 personas integrantes de instituciones educativas, entidades públicas y privadas.



**CUADRO COMPARATIVO DE ACTIVIDADES EJECUTADAS DESDE  
GESTIÓN SOCIAL**

2010			2011			2012		
Actividades realizadas	Cantidad	Total beneficiarios	Actividades realizadas	Cantidad	Total beneficiarios	Actividades realizadas	Cantidad	Total beneficiarios
Reuniones con grupos de interés	5	150 personas divididas en 5 grupos de 25 (Líderes comunitarios, representantes de entidades públicas y privadas y medios de comunicación)	Reuniones con grupos de interés	5	32 personas (Representantes de la administración municipal, concejales, empresas públicas y privadas y medios de comunicación)	Reuniones con grupos de interés	3	Para el 2012 la reuniones con grupos de interés fueron organizadas por el área de comunicaciones. Estas se pueden observar en el cuadro "Reuniones con grupos de interés desde la Dirección"
Capacitación sobre Responsabilidad Social empresarial.	0	N.A	Capacitación sobre Responsabilidad Social empresarial.	3	33 personas integradas por empleados de Aguas del Atrato, líderes comunitarios, representantes de entidades públicas y privadas.	Capacitación sobre Responsabilidad Social empresarial.	0	En el año 2012 no se incluyó la capacitación sobre responsabilidad social empresarial, producto del ajuste presupuestal.
Capacitación en Educación al Cliente	0	N.A	Capacitación en Educación al Cliente	4	55 personas aproximadamente, integrados por empleados de Aguas del Atrato y líderes comunitarios.	Capacitación en Educación al Cliente	2	90 personas integradas por: empleados de Aguas del Atrato, funcionarios de la administración municipal y líderes comunitarios.

**REUNIONES CON GRUPOS DE INTERÉS  
DESDE LA DIRECCIÓN 2012**

Actividades realizadas	Cantidad	Para destacar
Reunión con la SSPD	1	En enero se realizó una socialización de los avances del proyecto ante la SSPD, Minambiente, Findeter, EPM, Alcaldía y Gobernación; a esta reunión asistieron 40 personas.
Reunión con Periodistas	1	En febrero de 2012, el Director y los Líderes de áreas se reunieron con 20 periodistas para informar los retos que se tenían para ese año y la importancia del acompañamiento de los medios.
Director en el Concejo	1	En febrero de 2012 el Director asistió a una citación por parte de los Honorables Concejales de Quibdó para tratar temas puntuales. Se respondió ante los 17 Concejales y el Secretario de Infraestructura municipal.
Socialización del Informe de Sostenibilidad 2011	1	En mayo de 2012 se socializó el Informe de Sostenibilidad ante la administración municipal. En total asistieron 20 personas.
Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Quibdó a la comunidad en general	1	En julio de 2012 en calidad de invitados, la empresa rindió cuentas a la comunidad, asistieron mas de 500 personas.
Reunión con grupos de interés	1	En septiembre de 2012 se realizó la reunión con los grupos de interés, Alcaldía, Concejales, organismos de control, medios de comunicación



### Proveedores y contratistas

#### Composición

Proveedores de mano de obra  
Pequeños proveedores de bienes y servicios  
Proveedores de conocimiento  
Proveedores estratégicos  
Grandes proveedores de bienes y servicios.

#### Objetivo de relacionamiento

Contar con procesos de contratación claros y oportunos.

#### Temas claves

Transparencia, oportunidad, comunicación efectiva

#### Valor generado distribuido

Consolidación de cultura ciudadana y sentido de pertenencia por la región

#### Líderes del Plan de Relacionamiento

Líderes de procesos.



## Logros:

- Revisión y actualización de lineamientos para el relacionamiento de oferentes y contratistas con la administración de la organización.
- Incorporación de los prepliegos como elemento de retroalimentación y mejora de los procesos a partir de las observaciones de los proveedores.
- Ampliación de los medios de divulgación y comunicación de las gestiones realizadas, para oferentes y público en general

## Retos:

- Consolidar y posicionar programa de televisión institucional con información oportuna y de interés comunitario.
- Rediseñar la encuesta de valoración de proveedores para que sirva como elemento de soporte en el mejoramiento de la selección de oferentes y oportunidad de mejora a proveedores.
- Establecer diálogos directos y fluidos con los proveedores orientados a mejorar la calidad de las ofertas y facilitar el éxito de la ejecución contractual.



## Gestión con proveedores y contratistas

Dando cumplimiento a la normatividad establecida y con base en el manual de contratación que rige para la empresa Aguas Nacionales EPM - Proyecto Quibdó durante el año 2012, se consolidaron 82 contratos mediante procesos de solicitud pública de ofertas por medio del sistema de información corporativo y solicitudes privadas de oferta, en estricto cumplimiento de los cánones legales y normativos que regentan la actividad administrativa y de contratación de la empresa, por valor de \$2.438 millones, discriminados en siete (7) contratos de obra, treinta y ocho (38) de prestación de servicios y treinta y siete (37) de suministro de bienes y muebles. Desde la óptica financiera, en lo respectivo a los procesos de contratación discriminados por cuantía, se denota que se perfeccionaron veintinueve (29) contratos en el rango de 50 y 1.000 SMMLV y cincuenta y tres (53) contratos entre 0 y 50 SMMLV. Se destaca que de los 82 contratos realizados, 30 se hicieron con contratistas nacionales y 52 con regionales, otorgando así prevaecía al recurso humano y técnico calificado de la región, aspecto que marca un hito importante en el crecimiento y desarrollo económico de la localidad con la consecuente inclusión social de la comunidad en el Proyecto Aguas del Atrato.

Las contrataciones realizadas permitieron en gran medida el logro de los cometidos misionales de la empresa con el Proyecto Quibdó, afianzados en la estrategia corporativa del negocio; sin embargo es preciso también resaltar que se afrontaron dificultades en la consolidación de las mismas, pues aspectos tales como la informalidad, el no uso de herramientas tecnológicas y de información por parte de los clientes externos y los potenciales contratistas, en varias oportunidades dio lugar procesos desiertos, lo cual se subsanó con el eficaz acompañamiento y la oportuna comunicación que por parte de la empresa se brindó a la comunidad en general; no obstante, con la implementación del sistema de gestión de calidad y la realización de la actividad de evaluación de proveedores como espacio de interacción cliente-empresa, se logró subsanar en gran medida las falencias advertidas por las partes, ello como aplicación de la premisa básica de orientación al logro y mejoramiento continuo.

Finalmente, es importante destacar que Aguas Nacionales EPM., consciente y comprometido con el desarrollo de la región y dinamizar el flujo de caja, tanto como la recuperación de cartera de los diferentes proveedores, se ha destacado por cumplir oportunamente con el pago justo y debido de las diferentes adquisiciones de bienes y/o servicios contratados, con una política de tesorería que se enmarca en la forma de pago dentro de los 30 días siguientes a la radicación de la cuenta de cobro o factura. Lo anterior nos permite ejecutar el debido proceso presupuestal, contable y de tesorería que se requiere, a fin de dejar todas las erogaciones debidamente documentadas y respaldadas económicamente. Esto nos permite ser coherentes con la política de Responsabilidad Social de la empresa pues la gran mayoría de las entidades difieren los pagos hasta periodos de dos a tres meses, desmotivando en gran medida a los potenciales oferentes que se encuentran dentro y fuera de la región y reduciendo las posibilidades y diversidad de la oferta.

### Contratación Aguas del Atrato por cuantía

Contratación 2012	Número de contratos	Valor (\$millones)	Porcentaje
Mayores de 5.000 smmlv	0	-	0%
Entre 3.000 y 5.000 smmlv	0	-	0%
Entre 1.000 y 3.000 smmlv	0	-	0%
Entre 50 y 1.000 smmlv	29	1.733	71%
Entre 0 y 50 smmlv	53	705	29%
<b>Total en pesos</b>	<b>82</b>	<b>2.438</b>	<b>100%</b>

### Contratación Aguas del Atrato por tipo

Tipo de contrato	2011	2012	2011	2012
Contratos de obra	257	7	727	636
Consultoría	49	-	46	-
Prestación de Servicios	34	38	291	699
Adquisición de bienes inmuebles	20	37	242	1.103
<b>Totales</b>	<b>360</b>	<b>82</b>	<b>3.879</b>	<b>2.438</b>

## Procedencia de los contratistas

	Número de contratos	Valor (\$ millones)	Porcentaje	Número de contratos	Valor (\$ millones)	Porcentaje
	2011	2011	2011	2012	2012	2012
<b>Regionales</b>	79	1.143	53%	52	1.657	68%
<b>Nacionales</b>	37	1.016	47%	30	781	32%
<b>Extranjeros</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Totales</b>	116	2.159	100%	82	2.438	100%





<b>Composición</b>	Entidades del orden Nacional, Departamental y Municipal. Hacen parte de este grupo entes reguladores, de control y vigilancia, gobernación, Alcaldía y autoridades ambientales entre otras.
<b>Objetivo de relacionamiento</b>	Realizar gestión interinstitucional en busca de autorizaciones y beneficios para la comunidad ubicada en la ciudad de Quibdó.
<b>Temas claves</b>	Alianzas públicas, apoyo económico, transferencias de conocimiento, buenas prácticas, cumplimiento normativo.
<b>Valor generado distribuido</b>	Responsabilidad social empresarial y desarrollo de comunidades competitivas
<b>Líderes del Plan de Relacionamiento</b>	Presidencia, Director.



## Logros 2012

-  Cumplimiento de los compromisos establecidos en el convenio de colaboración para lo relacionado con la operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo.
-  Gestión de proyectos y recursos para la ejecución de las obras de modernización de los servicios de acueducto alcantarillado y aseo.
-  Coordinación con la administración municipal, Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Empresas Publicas de Quibdó en Liquidación para la gestión de los proyectos y la prestación de los servicios.

## Retos 2013

-  Establecer comunicación fluida, permanente y proactiva con los diferentes grupos de interés del orden gubernamental a nivel local y nacional para propiciar la consolidación y coordinación de esfuerzos que permitan avanzar en los objetivos planteados.
-  Proponer los ajustes y cambios a los diferentes acuerdos y convenios ya suscritos para adaptarlos a las condiciones actuales, especialmente las relacionadas con el cumplimiento de metas, objetivos y roles.
-  Suscripción de nuevos acuerdos que estén orientados al logro de las iniciativas y metas ambiciosas en el marco de la modernización de los servicios públicos.





Resultados Financieros



Aguas

Grupo ep

**Aguas Nacionales EPM S. A. E.S.P.**  
*Estados Financieros*

*31 de diciembre de 2012 y 2011*



## ***Informe del Revisor Fiscal***

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

21 de febrero de 2013

He auditado el balance general de Aguas Nacionales EPM S. A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2012 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 3 y otras notas explicativas. Los estados financieros de Aguas Nacionales EPM S. A. E.S.P. correspondientes al año 2011 fueron auditados por otro contador público, vinculado a PricewaterhouseCoopers, quien en informe de fecha 29 de febrero de 2012 expresó una opinión sin salvedades sobre los mismos.

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 y definidos por la Contaduría General de la Nación. 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.

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 planeé y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable de si los estados financieros están libres de errores de importancia relativa.

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 revisor fiscal, 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.*

*21 de febrero de 2013*

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 2012 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 y definidos por la Contaduría General de la Nación, los cuales fueron aplicados de manera uniforme.

Con base en el resultado de mis pruebas de auditoría, en mi concepto:

- a) La contabilidad de la Empresa 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 de Accionistas.
- 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 Empresa 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 Empresa no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

SANTIAGO CADAVID M.  
Santiago Cadavid Muñoz  
Revisor Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 167597-T  
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.

**CERTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL Y  
CONTADOR DE LA EMPRESA**

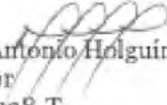
A los señores Accionistas de Aguas Nacionales EPM S. A. E. S. P.

21 de febrero de 2013

Los suscritos Representante Legal y el Contador Público de Aguas Nacionales EPM S. A. E.S.P., certificamos que los estados financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2012 y 2011 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 2012 y 2011 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 2012 y 2011, 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 2012 y 2011.
- 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

  
Marco Antonio Holguín Villada  
Contador  
T.P 120238-T

Aguas

Grupo ep

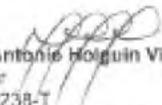
**BALANCE GENERAL**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	NOTAS	Al 31 de diciembre de	
		2012	2011
<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			
Efectivo	6	52,842,336	2,318,383
Inversiones temporales	7	711,568,482	968,518,329
Deudores	8	344,315	388,101
Anticipos	9	86,223,693	26,213,343
Otros deudores, neto	10	239,318	521,182
Gastos pagados por anticipado	11	71,143	47,172
Otros activos	13	13,374,891	13,374,891
<b>Total activo corriente</b>		<b>864,664,478</b>	<b>1,011,361,401</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			
Inversiones patrimoniales	7	3	3
Propiedades, planta y equipo, neto	12	224,032,739	40,731,540
Intangibles, neto		13,212	5,719
Otros activos	13	14,190,549	26,749,878
<b>Total activo no corriente</b>		<b>238,236,503</b>	<b>67,487,140</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>1,102,900,981</b>	<b>1,078,848,541</b>
<b>PASIVO</b>			
<b>PASIVO CORRIENTE</b>			
Cuentas por pagar	14	3,615,705	1,502,847
Impuestos, gravámenes y tasas	15	30,884,561	16,715,394
Recursos recibidos en administración	16	313,243	1,517,034
Obligaciones laborales	17	252,766	167,063
Pasivos estimados y provisiones	18	2,336,306	748,323
Otros pasivos	19	9,585,525	9,838,187
<b>Total pasivo corriente</b>		<b>46,978,106</b>	<b>30,738,868</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			
Impuestos, gravámenes y tasas	15	13,374,891	26,749,781
<b>Total pasivo no corriente</b>		<b>13,374,891</b>	<b>26,749,781</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>60,352,997</b>	<b>57,488,649</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital suscrito y pagado	20	1,004,060,000	1,004,060,000
Reservas	21	5,488,311	4,175,913
Resultados del ejercicio		32,999,673	13,123,979
<b>TOTAL PATRIMONIO (Ver estado adjunto)</b>		<b>1,042,547,984</b>	<b>1,021,359,892</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>1,102,900,981</b>	<b>1,078,848,541</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN</b>			
Deudoras	22	61,877,985	3,651,869
Acreedoras	22	198,163,861	21,374,225

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros



Hernán Andrés Ramírez Ríos  
Presidente  
(Ver certificación adjunta)



Marco Antonio Holguín Villada  
Contador  
T.P. 120238-T  
(Ver certificación adjunta)



SANTIAGO CADAVID MUÑOZ  
Santiago Cadavid Muñoz  
Revisor Fiscal  
T.P. 167597-T  
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.  
(Ver informe adjunto)

Aguas

Grupo epro

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

	NOTAS	Año terminado el 31 de diciembre de	
		2012	2011
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	23	8,049,806	4,981,228
<b>COSTOS DE OPERACIÓN</b>	24	(3,988,625)	(4,069,531)
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>		<b>4,060,981</b>	<b>911,697</b>
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>			
Administración	25	(16,893,723)	(16,765,261)
<b>PERDIDA DE LA OPERACIÓN</b>		<b>(12,832,742)</b>	<b>(15,853,564)</b>
<b>INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES</b>			
Ingresos no operacionales	26	97,557,243	46,731,291
Gastos no operacionales	27	(28,563,288)	(3,742,256)
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>56,161,213</b>	<b>27,135,471</b>
Impuesto sobre la renta, neto	15	(23,161,540)	(14,011,492)
<b>UTILIDAD NETA</b>		<b>32,999,673</b>	<b>13,123,979</b>
<b>Utilidad neta por acción *</b>		<b>328.66</b>	<b>147.42</b>

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

(\*) Expresado en pesos colombianos



**Hernán Andrés Ramírez Ríos**  
Presidente  
(Ver certificación adjunta)



**Marco Antonio Holguín Villada**  
Contador  
T.P. 120238-T  
(Ver certificación adjunta)



**Santiago Cadavid Muñoz**  
Revisor Fiscal  
T.P. 167597-T  
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda  
(Ver informe adjunto)

Aguas

Grupo epm

**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

		Por el año terminado el 31 de diciembre de	
	NOTAS	2012	2011
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	20		
Saldo al comienzo del año		1,004,060,000	868,787,000
Capitalizaciones		-	115,273,000
<b>Saldo al final del año</b>		<b>1,004,060,000</b>	<b>1,004,060,000</b>
<b>RESERVAS</b>	21		
Saldo al inicio del año		4,175,913	1,745,242
Incremento de reserva legal		1,312,398	2,430,671
<b>Saldo al final del año</b>		<b>5,488,311</b>	<b>4,175,913</b>
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>			
Saldo al inicio del año		13,123,979	24,306,711
Traslado de ejercicios anteriores a reserva legal		(1,312,398)	(2,430,671)
Dividendos decretados (*)		(11,811,581)	(21,876,040)
Utilidad neta del año		32,999,673	13,123,979
<b>Saldo al final del año</b>		<b>32,999,673</b>	<b>13,123,979</b>
<b>Total patrimonio de los accionistas</b>		<b>1,042,547,984</b>	<b>1,021,359,892</b>

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

(\*) Corresponde a la distribución de dividendos equivalente a \$117.63\* (2011 - 217.88\*) por 100.406.000 acciones

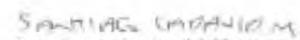
\* Expresado en pesos colombianos



**Hernán Andrés Ramírez Ríos**  
Presidente  
(Ver certificación adjunta)



**Marco Antonio Holguín Villada**  
Contador  
T.P. 120238-T  
(Ver certificación adjunta)



**Santiago Cadavid Muñoz**  
Revisor Fiscal  
T.P. 167597-T  
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.  
(Ver informe adjunto)

Aguas

Grupo ep

**ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	Por el año terminado el 31 de diciembre de	
	2012	2011
<b>Utilidad neta</b>	32,999,673	13,123,979
<b>Ajustes para conciliar la ganancia neta al efectivo neto provisto en las operaciones</b>		
Provisión para deudores	8,632	-
Provisión contingencias	2,256,462	-
Recuperación provisión otros deudores	-	(318)
Depreciación de propiedades, planta y equipo	4,096	4,257
Amortización de intangibles	2,938	1,378
Pérdida neta en baja de propiedades, planta y equipo	-	558
Impuesto diferido, neto	(1,118,223)	9,757,036
<b>Cambios en activos y pasivos operacionales</b>		
Deudores, anticipos y otros deudores	(59,713,632)	2,636,913
Gastos pagados por anticipado	(23,970)	69,158
Cuentas por pagar	2,012,858	(385,915)
Recursos recibidos en administración	(1,303,791)	(16,410)
Obligaciones laborales	95,683	69,754
Impuestos, gravámenes y tasas	14,149,167	(6,255,408)
Pasivos estimados	(668,479)	407,422
<b>Efectivo neto (usado) provisto por las actividades de operación</b>	<b>(11,298,595)</b>	<b>19,432,404</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de inversión</b>		
Adquisición de intangibles	(10,431)	(78,940)
Adquisición de propiedades, planta y equipo	(183,305,296)	(34,457,466)
<b>Efectivo neto usado en las actividades de inversión</b>	<b>(183,315,727)</b>	<b>(34,536,426)</b>
<b>Flujos de efectivo de las actividades de financiación</b>		
Pago de dividendos	(11,811,581)	(21,876,040)
Aporte de accionistas en efectivo	-	115,273,000
<b>Efectivo neto (usado) provisto por las actividades de financiación</b>	<b>(11,811,581)</b>	<b>93,396,960</b>
(Disminución) aumento en el efectivo y equivalentes de efectivo	(206,425,894)	78,292,938
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del período	970,836,712	892,543,774
<b>Efectivo y equivalente de efectivo al final del período</b>	<b>764,410,818</b>	<b>970,836,712</b>

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

  
**Hernán Andrés Ramírez Ríos**  
Presidente  
(Ver certificación adjunta)

  
**Marco Antonio Holguin Villada**  
Contador  
T.P. 120238-T  
(Ver certificación adjunta)

  
**Santiago Cadavid Muñoz**  
Revisor Fiscal  
T.P. 167597-T  
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.  
(Ver informe adjunto)

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

### NOTA 1 - NATURALEZA JURÍDICA Y FUNCIONES DE COMETIDO ESTATAL

Aguas Nacionales EPM S. A. E.S.P. (en adelante la Empresa o Aguas Nacionales) fue constituida por escritura pública 3009 el 29 de noviembre de 2002, otorgada en la Notaría 17 de Medellín, con el nombre de EPM Bogotá Aguas S. A. E.S.P., con una duración inicial de seis años y de acuerdo con reforma efectuada a las escrituras el 20 de enero de 2003, se determinó una duración indefinida.

Su objeto social lo constituye la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y el tratamiento y aprovechamiento de basuras, así como las actividades complementarias y servicios de ingeniería propios de todos y de cada uno de estos servicios públicos. Igualmente Aguas Nacionales puede realizar, entre otras, las siguientes actividades:

- Diseño, construcción, interventoría, asesoría, administración y operación de interceptores, plantas de tratamiento, redes y obras de ingeniería referentes al transporte y tratamiento de agua potable y aguas residuales.
- Renovación urbana, ambiental y mejoramiento de barrios en las zonas de influencia de sus obras.

La Empresa está vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos (SSPD) y la Contraloría General de Medellín y regulada por disposiciones legales contenidas en la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001.

#### Proyecto Aguas del Atrato

El 31 de marzo de 2008 se celebró el Convenio Interadministrativo de Colaboración entre Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. en Liquidación y Empresas Públicas de Medellín E. S. P. (EPM), con el objeto de: "Gestión de inversiones e interventoría a las mismas, y mantenimiento y operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo en la zona urbana del municipio de Quibdó (Chocó)". El párrafo primero del convenio establece que: "En desarrollo del objeto del presente convenio, EPM directamente o a través de una de sus filiales, realizará, entre otras, el diseño, la operación, ampliación, rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura, gestión comercial y social, e interventoría, para la prestación transitoria de los servicios públicos referidos". De otro lado, en la cláusula primera, párrafo segundo, se establece: "Empresas Públicas de Medellín E. S. P. por ningún motivo aportará recursos propios para la ejecución o terminación del mismo. Empresas Públicas de Medellín E. S. P., sólo ejecutará los recursos entregados por terceros o por Empresas Públicas de Quibdó E. S. P., en Liquidación, para el cumplimiento del objeto, sin asumir riesgo económico alguno".

Al ser un convenio de colaboración con la característica de innominado, es decir, no se puede tipificar dentro de los que determina la ley, se debe ir desarrollando las obligaciones y procedimientos gradualmente, observando las disposiciones legales y la conveniencia de las partes.

Mediante la Resolución 20061300040455 del 24 de octubre de 2006, la SSPD, ordenó la liquidación de Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. Como lo ha señalado la Corte Suprema de Justicia, la toma de posesión con fines de liquidación "implica que en adelante la empresa intervenida con ese fin, no podrá adelantar su objeto social por sí misma, lo que significa que en principio no puede adquirir ninguna obligación, cosa que no sucede en el caso del concordato,....."

La Resolución 001 del 25 de octubre de 2006 de Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. en Liquidación, definió que la liquidación implicaba necesariamente la terminación de las relaciones laborales contractuales y reglamentarias con todos los servidores, tanto empleados como trabajadores oficiales y que en consecuencia de lo anterior se suprimieron todos los cargos existentes en Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. en Liquidación.

Después de varias reuniones realizadas con la SSPD, la opción de registrar la operación del sistema a nombre de Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. en Liquidación, no era posible, por encontrarse en proceso de liquidación. Igualmente se planteó la alternativa de registrar dicha operación en cabeza del municipio de Quibdó, encontrándose que no era recomendable porque se requeriría su incorporación en el presupuesto municipal y se regiría por las normas de ejecución presupuestal que le aplican al Municipio, lo que haría poco ágil el manejo del sistema.

En estas condiciones la opción más viable era registrar la operación en cabeza de Aguas Nacionales (Filial de EPM) mediante el uso de un centro de costos que permitiera delimitar los ingresos, recursos y obligaciones asociados a las responsabilidades del convenio con Empresas Públicas de Quibdó E. S. P., en Liquidación. Por lo anterior, la SSPD, en su calidad de liquidador de Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. designó a Aguas Nacionales (Filial de EPM) como operador de los servicios públicos hasta junio del año 2015, mediante convenio interadministrativo de colaboración celebrado según Resolución 20061300003135 del 7 de febrero de 2008 entre Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. en Liquidación y EPM.

#### **Tratamiento contable**

El tratamiento contable establecido para el registro de las operaciones del Proyecto de Aguas del Atrato está fundamentado en el principio contable de asociación de ingresos y costos. Por consiguiente y teniendo en cuenta que Aguas Nacionales, no debe incurrir en riesgo económico, se ha establecido que los recursos financieros recibidos en administración por parte de la SSPD, son para cubrir los déficit de operación y cartera y tendrán el siguiente tratamiento contable.

1. Destinación de recursos: de acuerdo con la comunicación 011 del 4 de enero de 2011 los recursos del Sistema General de Participación "SGP" serán destinados en primer lugar a cubrir el neto entre subsidios y contribuciones, en segundo lugar a cubrir el déficit de operación y de caja, y en caso de presentarse, el excedente será destinado a la ejecución de proyectos de inversión para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
2. Déficit operativo por el exceso de costos y gastos causados frente a los ingresos facturados: en este caso, los recursos que se entregan a Aguas Nacionales por parte de la SSPD (y responsabilidad de la Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. en Liquidación), son ingresos.

En razón del convenio sólo será ingreso la diferencia que exceda de sumar los costos y gastos causados (sin depreciaciones, provisiones ni amortizaciones) con relación a los ingresos facturados.

3. Déficit de recursos efectivos por el nivel de recaudo (cartera morosa): antes de la entrada de Aguas Nacionales en el municipio de Quibdó, debido a que ha existido poca gestión comercial y deficiencia en la prestación de los servicios, se ha generado una cultura de no pago en los usuarios de los servicios públicos, existiendo en la actualidad un bajo nivel de recaudo, el cual a su vez afecta indirectamente también la operación de la Empresa.

Este déficit en la cartera también es cubierto por los recursos recibidos en administración de la SSPD. Sin embargo, este cubrimiento no genera para la Empresa ningún impacto en las cuentas de resultado, ya que es sólo un manejo entre cuentas de balance.

Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. en Liquidación, a través del Fondo Empresarial de Empresas Intervenidas y en Liquidación, transfirió la totalidad de los recursos correspondientes al déficit proyectado según el plan de negocios inicial (\$8,802 millones), la última transferencia la efectuó durante el primer trimestre de 2011.

De acuerdo con la comunicación 011 del 4 de enero de 2011, emitida por Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. en Liquidación, se hace claridad a la luz de los diferentes convenios y documento CONPES 3470 de 2011, que los recursos del SGP no serán de uso exclusivo para inversiones, sino también para cubrir costos y gastos de operación al igual que el subsidio de los estratos 1, 2 y 3.

Por lo anterior es importante considerar que a partir del mes de marzo, contra los recursos del SGP se viene cubriendo el neto entre subsidio y contribuciones de los servicios AAA, al igual que el déficit operacional y de tesorería que genera la operación del Proyecto.

## NOTA 2 - BASES DE PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

### 2.1. NORMAS CONTABLES

Por disposición legal, la Empresa reconoce sus hechos económicos y prepara sus estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, para empresas del sector público y prestadoras de servicios públicos, reglamentados por la Resolución 400 de 2000 y sus modificaciones a través de las Resoluciones 356 de 2007 y 375 de 2007 de la Contaduría General de la Nación; así como la Resolución 1416 de abril de 1997, modificada por la Resolución 4640 de junio de 2000 de la SSPD. Dichos principios pueden diferir, en algunos aspectos, de los correspondientes a otros entes públicos.

### 2.2. CLASIFICACIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS

Los activos y pasivos se clasifican según el uso a que se destinan o según su grado de realización, exigibilidad o liquidación, en términos de tiempo y valores.

Para tal efecto, se entiende como activos o pasivos corrientes aquellas sumas que serán realizables, consumibles o exigibles en un plazo menor a un año.

### NOTA 3 - PRINCIPALES POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES

A continuación se describe las principales políticas y prácticas contables que la Empresa ha adoptado en concordancia con lo anterior.

Para el proceso de identificación, clasificación, reconocimiento y revelación de los hechos financieros y económicos, la Empresa cumple los principios, normas y procedimientos establecidos por la Contaduría General de la Nación en el Régimen de Contabilidad Pública. Así mismo, da cumplimiento a las disposiciones contables emitidas por la SSPD.

#### 3.1. EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

Representa los recursos propios en caja, cuentas bancarias e inversiones para administración de liquidez, los cuales pueden ser redimidos en un periodo inferior a tres meses, a potestad de la Administración.

#### 3.2. INVERSIONES

Las inversiones de la Empresa, para efectos de su valoración, se clasifican en tres categorías así: i) de administración de liquidez, que incluyen títulos de deuda y títulos participativos, cuyo objeto es obtener utilidades por las fluctuaciones de precio en el corto plazo; ii) con fines de política, que incluyen títulos de deuda, cuyo objetivo es mantenerlas hasta el vencimiento o por lo menos durante un año a partir de su compra; y, iii) patrimoniales, que incluye títulos participativos en no controladas.

Las inversiones se reconocen al costo histórico cuando se compran y son objeto de actualización así: i) las clasificadas como administración de liquidez, con base en el valor o precio justo de mercado y a falta de éste con base en el valor presente de los flujos futuros por concepto de rendimientos y capital tomando tasas de referencia y márgenes publicados por entidades autorizadas. En caso de no existir estos índices se valoran en forma exponencial a partir de la tasa interna de retorno calculada en la fecha de compra; ii) las clasificadas con fines de política se valoran con base en la tasa interna de retorno calculada en la fecha de compra; iii) las patrimoniales en no controladas se actualizan con base en el valor en bolsa si son de alta y media bursatilidad y con base en el valor intrínseco si son de baja o mínima bursatilidad o son no cotizadas.

Los cambios originados en cada valoración efectuada en las inversiones para administración de liquidez y en las usadas con fines de política se reconocen en los resultados. Los correspondientes a inversiones patrimoniales en no controladas se reconocen como valorizaciones si la valoración es superior al valor en libros o como un gasto mediante una provisión cuando la valoración es inferior al costo en libros.

Para efectos de presentación en los estados financieros, las inversiones se clasifican en corrientes y no corrientes. En las primeras se incluyen las inversiones para administración de liquidez y en las segundas las inversiones patrimoniales.

### 3.3. PROVISIÓN PARA DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO

No se reconoce provisión de la cartera comercial, considerando que no existe riesgo en el recaudo de la misma, dado los términos del convenio y para el rubro de otros deudores si se reconoce provisión considerando que existe riesgo financiero en la recuperación de las cuentas por cobrar.

Los saldos que se tienen de estas cuentas corresponden a otros deudores y una vez se hayan hecho las gestiones pertinentes de recaudo, estas provisiones se reintegrarán como ingreso no operacional en el estado de resultados, en proporción al valor recaudado.

### 3.4. INVENTARIO

Los inventarios que opera Aguas Nacionales para la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Quibdó, en cuentas de orden, por ser de propiedad de Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. en Liquidación y sobre los mismos se ejerce un control administrativo permanente.

### 3.5. PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

Las propiedades, planta y equipo se contabilizan al costo de adquisición, el cual incluye los gastos de financiación y diferencias en cambio sobre pasivos en moneda extranjera, incurridos para su adquisición o instalación hasta que se encuentren en condiciones de utilización.

Las reparaciones y el mantenimiento de los activos se cargan a resultados, en tanto que las mejoras y adiciones se agregan al costo de los mismos.

La depreciación de propiedades, planta y equipo, se calcula con base en el costo por el método de línea recta, con base en la vida útil probable de los activos establecida por la Contaduría General de la Nación, así:

Tipo de activo	Vida útil
Maquinaria y equipo	15 años
Muebles, enseres y equipo de oficina	10 años
Equipo de comunicación	10 años
Equipo de transporte, tracción y elevación	10 años
Equipo de computación	5 años

Los activos de propiedad de la Empresa corresponden a las construcciones en curso. De acuerdo con el Convenio de Colaboración entre Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. en Liquidación y EPM, los activos que opera Aguas Nacionales para la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Quibdó no se registran como propiedad de Aguas Nacionales, ya que éstos continúan siendo de propiedad de Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. en Liquidación, y serán devueltos a ésta en el año 2015. Estos activos se encuentran registrados en cuentas de orden.

El costo de las construcciones en curso se encuentra conformado por las erogaciones necesarias para ponerlas en condiciones de utilización, las cuales se originan principalmente por el contrato de Construcción del Interceptor Norte, la interventoría a la construcción del interceptor, la consultoría para la construcción de la planta, el inicio del contrato de la construcción de la planta y el gerenciamiento y asesoría técnica. Todo con el fin de dar cumplimiento al plan de saneamiento y manejo de vertimientos y garantizar un mejoramiento permanente de las condiciones ambientales del río Medellín y del Área Metropolitana.

### 3.6. OTROS ACTIVOS

Los otros activos incluyen:

- Bienes y servicios pagados por anticipado; los cuales corresponden a pólizas de seguros que actualmente la Empresa tiene adquiridas. Entre ellas se encuentran las pólizas de vehículos para los carros de recolección en el municipio de Quibdó, la póliza de transporte de valores, póliza de manejo, responsabilidad civil y multirriesgo para los activos fijos ubicados en Medellín y en Quibdó los cuales se amortizan de acuerdo a la vigencia del contrato.
- Adicionalmente, se registra impuesto diferido, impuesto al patrimonio e intangibles.
- Como intangibles se incluyen licencias y software adquiridos por la Empresa; los cuales se amortizan en un período de cinco años o hasta la duración del contrato.

### 3.7. OBLIGACIONES LABORALES

Las obligaciones laborales se contabilizan mensualmente y se consolidan al final de cada ejercicio con base en las disposiciones legales vigentes.

### 3.8. RECONOCIMIENTO DE INGRESOS, COSTOS Y GASTOS

Los ingresos, costos y gastos se registran bajo el principio de causación.

Los ingresos, costos y gastos provenientes de la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, fueron generados en su totalidad por la operación del convenio interadministrativo de colaboración entre Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. en Liquidación y EPM.

De acuerdo con la Ley 142 de 1994, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico "CRA", es la entidad de orden nacional creada para regular servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia. Como parte de esas funciones, es la responsable de expedir las metodologías tarifarias aplicables a los servicios públicos antes mencionados, las cuales deben ser aplicadas por todas las empresas del sector.

Los demás ingresos operativos se generaron en la prestación de servicios de interventoría de obras de acueducto y alcantarillado que actualmente presta la Empresa a Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. en Liquidación de forma independiente al convenio de colaboración. Estas obras están orientadas a ampliar la infraestructura de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Quibdó.

Los costos y gastos identificables plenamente son asignados directamente a cada servicio y los costos comunes se distribuyen posteriormente.

### 3.9. IMPUESTOS

La estructura fiscal en Colombia y el marco regulatorio, hacen que la Empresa sea sujeto pasivo de impuestos, tasas y contribuciones de orden nacional y territorial.

#### 3.9.1. IMPUESTO DE RENTA

La Empresa es contribuyente ordinario del impuesto de renta calculada sobre la renta líquida ordinaria. En 2012 se aplicó la tarifa del 34% (2011 – 33%). La Empresa se encuentra excluida del pago de impuesto de renta calculado por renta presuntiva de acuerdo al Artículo 191 del Estatuto Tributario, modificado mediante la Ley 1111 de 2006.

#### 3.9.2. IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS

La Empresa pertenece al régimen común, por lo tanto es responsable de este impuesto, el cual es generado por la venta de bienes y servicios gravados (interventorias). Los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado se encuentran excluidos del impuesto.

#### 3.9.3. OTROS IMPUESTOS

La Empresa es contribuyente y agente retenedor de los impuestos de timbre nacional, industria y comercio, avisos y tableros.

#### 3.9.4. IMPUESTOS DIFERIDOS

De acuerdo con la Contaduría General de la Nación, los impuestos diferidos son reconocidos sobre las diferencias temporales provenientes de la declaración de renta.

Los pasivos por impuestos diferidos por lo general surgen cuando la deducción impositiva es más temprana que el gasto para efectos contables, o cuando los ingresos devengados no se gravan hasta que se reciben. Estas situaciones incluyen, entre otras:

- La depreciación fiscal acelerada en relación con la depreciación contable.
- Los métodos de amortización que difieren de la amortización contable.
- La valoración de inversiones a precios de mercado.

Los activos por impuestos diferidos por lo general surgen cuando la deducción impositiva es más tardía que el gasto para efectos contables. Estas situaciones incluyen, entre otras:

- La Empresa puede acumular un gasto contable en relación con una provisión como deudas incobrables, pero la deducción fiscal no se obtiene hasta tanto no se utilice la provisión.

- Ajustes por inflación sobre los activos no monetarios depreciables y amortizables, las provisiones para pasivos estimados y los pagos a los fondos de pensiones, beneficios de salud, educación, entre otros.

De acuerdo al concepto 20061-57086 de la Contaduría General de la Nación del 31 de enero de 2006, cada empresa tiene autonomía en la definición de sus principios de contabilidad con respecto a los impuestos diferidos.

### 3.10. CONCEPTO DE MATERIALIDAD

El reconocimiento y presentación de los hechos económicos se hacen de acuerdo con su materialidad. Un hecho económico es material cuando debido a su naturaleza y cuantía, su reconocimiento o desconocimiento, teniendo en cuenta las circunstancias que lo rodeen, pueda alterar significativamente las decisiones económicas de los usuarios de la información.

Al preparar los estados financieros, la materialidad, para propósitos de preparación y revelación de los estados financieros a 31 de diciembre de 2012 y 2011, fue determinada sobre la base del 5% de los resultados del período, activo y patrimonio de los accionistas.

### 3.11. CUENTAS DE ORDEN

Se registra en cuentas de orden los derechos o responsabilidades contingentes tales como los valores recibidos en custodia o garantía o valores que entrarán en proceso de reclamación hacia terceros o de terceros hacia la Empresa.

Se registra también los valores fiscales de activos, pasivos y patrimonio de acuerdo con las normas legales vigentes, los inventarios y propiedades, planta y equipo que son propiedad de Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. en Liquidación y contingencias.

### 3.12. UTILIDAD NETA POR ACCIÓN

La utilidad neta por acción se calcula con base en el promedio anual ponderado de las acciones suscritas en circulación durante cada año, al 31 de diciembre de 2012 fue de 100.406.000 acciones (89.026.486 acciones en 2011).

### 3.13. ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

El estado de flujos de efectivo fue preparado usando el método indirecto, el cual incluye la conciliación utilidad neta del año con el efectivo neto provisto por las actividades operacionales.

**NOTA 4 - EFECTOS Y CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA INFORMACIÓN CONTABLE**

Durante el año no se presentó ningún cambio significativo sobre la información contable.

Dando cumplimiento a lo estipulado por la SSPD en la Resolución 20101300021335 del 28 de junio de 2010, en donde se establecen los plazos para la adopción del Modelo General de Contabilidad para Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios; Aguas Nacionales, como filial de EPM y dando cumplimiento a la legislación vigente, decidió iniciar el proceso de adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera "IFRS" por sus siglas en inglés.

**II. NOTAS DE CARACTER ESPECÍFICO****NOTA 5 - CONVERSIÓN DE LOS VALORES EN MONEDA EXTRANJERA**

Las normas básicas existentes en Colombia permiten la libre negociación de divisas extranjeras a través de los bancos y demás instituciones financieras a tasas libres de cambio. No obstante, la mayoría de las transacciones en moneda extranjera requieren el cumplimiento de ciertos requisitos legales, los cuales se cumplen a cabalidad.

Las operaciones y saldos en moneda extranjera se convierten a la tasa de cambio representativa del mercado, certificada por la Superintendencia Financiera, la cual fue utilizada para la preparación de los estados financieros al 31 de diciembre de 2012 y 2011.

La tasa de cambio representativa del mercado al 31 de diciembre de 2012 en pesos colombianos fue de \$1,768.23 ( 2011 \$1,942.7) por US\$1 y de \$2,521.92 (2011 - \$2,331.23) por € \$1.

Para el caso del contratista Consorcio CICE, inicialmente se pactó que el anticipo se liquidaría a la tasa vigente al 4 de agosto de 2010, con lo cual el anticipo vigente al 31 de diciembre de 2011 se calculó a esta tasa, posteriormente se acordó que el anticipo sería liquidado a la tasa vigente del día anterior del momento del pago de las facturas con lo cual el anticipo vigente al 31 de diciembre de 2012 estaría sujeto a la conversión del saldo a la tasa representativa del mercado a esta fecha ( 2011 \$1,834.58 por US\$1 y \$2,411.37 por € \$1).

La Empresa tenía los siguientes activos en moneda extranjera, contabilizados por su equivalente en miles de pesos al 31 de diciembre:

Concepto	Tercero	2012			2011		
		US\$	Euros	Equivalente a pesos Colombianos (miles de pesos)	US\$	Euro	Equivalente a pesos Colombianos (miles de pesos)
Cuentas por cobrar - anticipo	CICE		€ 2.378.888,07	\$5.045.732		€2.854.664,00	\$6.883.657
	CICE	USD1.177.370,00		\$2.081.881	USD1.412.844		\$2.591.975
	HHA		€ 5.825.334,01	\$13.580.193			
	HHA	USD6.747.874,18		\$10.183.564			
<b>Totales</b>		<b>USD6.925.244,18</b>	<b>€ 8.204.220,08</b>	<b>\$31.371.350</b>	<b>USD1.412.844</b>	<b>€2.854.664,00</b>	<b>\$9.475.632</b>

**NOTA 6 - EFECTIVO**

El saldo de efectivo al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2012	2011
Depósitos en bancos y recaudo en caja	52,842,336	2,318,383
	<b>52,842,336</b>	<b>2,318,383</b>

No hay restricciones en el efectivo.

**NOTA 7 - INVERSIONES****a) Inversiones temporales**

El saldo de inversiones temporales al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	Tasa de interés	2012	2011
Encargo fiduciario	10.48%	330,966,053	176,873,264
Certificados de depósito a término "CDT"	3.81% - 7%	244,067,512	240,143,059
TES	2.47% - 4.8%	133,219,824	517,509,054
Derechos en fondos de valores	1.70% - 6.22%	3,315,093	33,992,952
		<b>711,568,482</b>	<b>968,518,329</b>

**b) Inversiones patrimoniales**

El saldo de las inversiones patrimoniales al 31 de diciembre de 2012 y 2011 comprendían:

Concepto	
EPM Inversiones S. A.	25
Provisión de inversiones patrimoniales	(22)
	<b>3</b>

**NOTA 8 - DEUDORES**

El saldo de deudores al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2012	2011
Servicios públicos	344,315	368,101
	<b>344,315</b>	<b>368,101</b>

Corresponde a la cartera originada por la ejecución del Proyecto Aguas del Atrato. De acuerdo con el Convenio 003 (convenio interadministrativo de colaboración con Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. en liquidación), se estableció que la Empresa no incurre en ningún riesgo económico producto de la administración del Proyecto Aguas del Atrato y que la SSPD es la responsable de aportar recursos para cubrir los déficits de operación y de cartera, los cuales son registrados en una cuenta de pasivo denominada recursos recibidos en administración (Nota 16). Cuando el valor recaudado es inferior a lo facturado, la SSPD cubre el déficit. Los recursos asumidos por la SSPD se reconocen como un menor valor de los recursos recibidos en administración.

A partir de marzo de 2011, con base en lo definido en el convenio 003, el Sistema General de Participación - SGP (municipio de Quibdó) aporta el 70% de los recursos para cubrir los subsidios de los estratos 1, 2 y 3, inversiones y el déficit de la operación. Por tal razón, mensualmente Aguas Nacionales pasa una cuenta de cobro al municipio para que transfiera los recursos, los cuales son acumulados en la cuenta de recursos recibidos en administración (Nota 16).

#### NOTA 9 - ANTICIPOS

El saldo de anticipos al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2012	2011
Anticipo para proveedores (*)	81,173,655	24,266,991
Anticipo de impuestos y contribuciones	5,050,338	1,946,352
	<b>86,223,993</b>	<b>26,213,343</b>

(\*) Comprende los anticipos entregados a contratistas y proveedores de bienes y servicios para la ejecución de proyectos. Los anticipos a proveedores al 31 de diciembre comprendían:

Concepto	2012	2011
Consortio Cice (1)	19,953,736	24,266,991
Consortio Aguas de Aburra (2)	61,219,919	-
	<b>81,173,655</b>	<b>24,266,991</b>

(1) Corresponde a anticipo para el diseño y la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales de Bello e interceptor norte del río Medellín y obras accesorias (Nota 12).

(2) Corresponde a anticipo para el diseño, fabricación, suministro, montaje y pruebas en campo de los equipos electromecánicos, la ejecución de las obras civiles, y la puesta en marcha y operación de la planta de tratamiento de aguas residuales Bello. (Nota 12)

**NOTA 10 - OTROS DEUDORES, NETO**

El saldo de otros deudores al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2012	2011
Otros deudores	246,718	546,721
Menos - Provisión de deudas de difícil recaudo	(7,400)	(25,539)
	<b>239,318</b>	<b>521,182</b>

El movimiento de la provisión para otros deudores durante el año, es el siguiente:

Concepto	2012	2011
Saldo inicial	25,539	25,857
Gasto provisión	8,632	-
Castigos de cuentas por cobrar	(26,771)	-
Recuperación de provisiones	-	(318)
	<b>7,400</b>	<b>25,539</b>

Los valores provisionados al 31 de diciembre corresponden a:

Concepto	2012	2011
Fast & Auditores Ltda.	7,400	-
Aguas Kapital S. A. E.S.P.	-	13,137
Aerocentro Empresarial El Dorado y Cia. S.C.A.	-	5,598
Seguro Social (Seguridad)	-	3,994
Castillo García Jaime	-	1,979
Contreras Otero José Luis	-	475
Vélez Marulanda Víctor	-	226
Cristancho Escobar Javier	-	89
Ardila Mora Marisol	-	41
	<b>7,400</b>	<b>25,539</b>

**NOTA 11 - GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO**

El saldo de los gastos pagados por anticipado al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2012	2011
Saldo inicial	47,173	39,768
Gastos pagados por anticipado	87,289	76,563
Amortización	(63,319)	(69,159)
	<b>71,143</b>	<b>47,172</b>

**NOTA 12 - PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, NETO**

El saldo de propiedades, planta y equipo al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2012	2011
Terreno (1)	157,338,650	-
Construcciones en curso (2)	66,685,819	40,719,173
Equipos de comunicación y computación	19,600	19,863
Muebles, enseres y equipo de oficina	1,566	1,566
<b>Subtotal</b>	<b>224,045,635</b>	<b>40,740,602</b>
Depreciación acumulada	(15,637)	(12,141)
Depreciación diferida	2,741	3,079
	<b>224,032,739</b>	<b>40,731,540</b>

(1) Corresponde al terreno donde será construida la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Bello "PTAR".

(2) Corresponde al proyecto PTAR de Bello e Interceptor Norte del Río Medellín.

El movimiento de la depreciación acumulada se detalla a continuación:

	2012	2011
Balance inicial	9,062	5,327
Depreciación del año gasto	4,103	4,257
Retiros por baja de activos fijos	(269)	(522)
<b>Balance final</b>	<b>12,896</b>	<b>9,062</b>

**NOTA 13 - OTROS ACTIVOS**

El saldo de otros activos al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2012	2011
Impuesto al patrimonio	26,749,782	40,124,672
Impuesto diferido	815,658	97
	<b>27,565,440</b>	<b>40,124,769</b>
Menos porción corriente	13,374,891	13,374,891
Porción no corriente	14,190,549	26,749,878

**NOTA 14 - CUENTAS POR PAGAR**

El saldo de las cuentas por pagar al 31 de diciembre comprendía:

Concepto		2012	2011
Proveedores de bienes y servicios (1)		2,175,903	171,916
Honorarios (2)		1,044,315	846,508
Acreedores		144,050	398,783
Servicios (3)		106,454	74,312
Arrendamiento		35,025	10,339
Aportes fondos de pensiones		31,463	24,777
Contribuciones		25,597	38,194
Aportes a EPS		23,981	18,762
Aportes parafiscales		17,719	13,731
Otros		11,198	5,525
		<b>3,615,705</b>	<b>1,602,847</b>

- (1) Conformada principalmente por \$858,157 correspondiente al saldo contable registrado a favor del Consorcio CICE, el cual corresponde a un valor retenido hasta aclarar el tratamiento de un beneficio fiscal que debe disminuir el valor del contrato; \$829,374 saldo a pagar al Consorcio HHA y al Consorcio CICE correspondiente al retenido de garantía y cumplimiento; y \$346,500 del Consorcio HHA correspondiente a una factura causada en diciembre. Al 31 de diciembre de 2011 el saldo de \$171,916 corresponde al tercero Ecosein S. A. por concepto de instalaciones de acometida, cambio de rejillas y obras complementarias.
- (2) Las cuentas por pagar por concepto de honorarios al 31 de diciembre están compuestas por los siguientes terceros:

Concepto	2012	2011
Consortio Supervisión e Interceptor Norte	314,289	213,378
HMV Ingenieros Ltda.	228,772	68,681
Lehmeyer Gkw Consult GMBH	227,065	111,988
Unión Temporal Nippon Koe	173,321	-
Empresas Públicas de Medellín E. S. P.	93,449	212,024
Otros	7,419	240,437
	<b>1,044,315</b>	<b>846,508</b>

- (3) Las cuentas por pagar por concepto de servicios al 31 de diciembre están compuestas por los siguientes terceros:

Concepto	2012	2011
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	38,392	33,679
Seguridad el Pentágono Ltda.	49,125	23,214
Mccann Erickson Corporation Ltda.	10,538	-
Otros	8,399	17,419
	<b>106,454</b>	<b>74,312</b>

**NOTA 15 - IMPUESTOS, GRAVÁMENES Y TASAS**

Los impuestos, gravámenes y tasas al 31 de diciembre comprendían:

Concepto	2012	2011
Impuesto de renta y complementarios	17,018,429	3,006,628
Retención en la fuente por pagar	402,447	298,860
Impuesto a las ventas por pagar	7,748	13,542
Impuesto de industria y comercio	61,046	21,473
Impuesto al patrimonio	26,749,782	40,124,672
	<b>44,239,452</b>	<b>43,465,175</b>
Menos Porción corriente	30,864,561	16,715,394
Porción no corriente	13,374,891	26,749,781

**Impuesto sobre la renta y complementarios**

Las disposiciones fiscales vigentes aplicables a la Empresa estipulan que:

- Las rentas fiscales por norma general se gravan a la tarifa del 33% a título de impuesto de renta y complementarios.
- La base para determinar el impuesto sobre la renta no puede ser inferior al 3% de su patrimonio líquido en el último día del ejercicio gravable inmediatamente anterior. La Empresa por disposición legal está excluida de determinar su impuesto bajo el método de renta presuntiva.
- A partir del año gravable 2007 se eliminó para efectos fiscales, el sistema de ajustes integrales por inflación y se reactivó el impuesto de ganancias ocasionales para las personas jurídicas sobre el total de la ganancia ocasional gravable que obtengan los contribuyentes durante el año. La tarifa única aplicable sobre la ganancia ocasional gravable hasta el año 2012 es del 33%. El Artículo 109 de la Ley 1607 de diciembre de 2012, estableció la nueva tarifa para el impuesto sobre ganancias ocasionales de las sociedades en un 10%, a partir el año gravable 2013.
- A partir del año gravable 2007 y únicamente para efectos fiscales, los contribuyentes podrán reajustar anualmente el costo de los bienes muebles e inmuebles que tengan carácter de activos fijos. El porcentaje de ajuste será el que fije la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) mediante resolución.
- Hasta el año gravable 2010, y para aquellos contribuyentes que tuviesen un contrato firmado hasta el 31 de diciembre de 2012, es aplicable la deducción especial por inversiones efectivas realizadas en activos fijos reales productivos equivalente al 30% del valor de la inversión y su utilización no genera utilidad gravada en cabeza de los socios o accionistas. Los contribuyentes que hubieren adquirido activos fijos depreciables a partir del 1º de enero de 2007 y utilicen la deducción aquí establecida, sólo podrán depreciar dichos activos por el sistema de línea recta y no tendrán derecho al beneficio de auditoría, aun cumpliendo los presupuestos establecidos en las normas tributarias para acceder al mismo. Sobre la deducción tomada en años anteriores, si el bien objeto del beneficio se deja de utilizar en la actividad productora de renta, se enajena o se da de baja antes del término de su vida útil, se debe incorporar un ingreso por recuperación proporcional a la vida útil restante al momento de su abandono o venta. La ley 1607 de 2012, derogó la norma que permitía firmar contratos de estabilidad jurídica, a partir del año gravable 2013.

- f) Para el año 2013, la Ley 1607 de diciembre de 2012, reduce la tarifa del impuesto de renta al 25% y crea el impuesto sobre la renta para la equidad "CREE", el cual para el año 2013, 2014 y 2015 tendrá un tarifa del 9%. A partir del año gravable 2016, la tarifa de este impuesto será del 8%. Salvo algunas deducciones especiales, así como la compensación de pérdidas fiscales, beneficios no aplicables al CREE, la base de este impuesto será la misma base gravable que el impuesto neto de renta. Se exceptúa del impuesto sobre la renta para la equidad CREE, las entidades sin ánimo de lucro y las empresas que sean catalogadas como usuarios de zona franca.
- g) Según indica la Ley 1607 de diciembre de 2012, en su artículo 25, a partir del 1 de julio de 2013, estarán exoneradas del pago de aportes parafiscales a favor de SENA y ICBF, las personas jurídicas y asimiladas contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y complementarios, correspondientes a los trabajadores que devenguen, individualmente considerados, hasta diez (10) salarios mínimos mensuales vigentes. Esta exoneración no aplica a aquellos contribuyentes no sujetos al impuesto CREE.

A continuación se detalla la conciliación entre la ganancia antes de impuesto sobre la renta y la renta gravable por los años terminados el 31 de diciembre:

	2012	2011
<b>Ganancia antes de provisión para impuesto de renta</b>	<b>56,161,213</b>	<b>27,135,471</b>
<b>Más – Impuestos y otros gastos no deducibles</b>		
Ingreso por rendimientos lineales de inversiones	58,067,957	837,009
Pérdida por valoración de inversiones de administración de liquidez	23,266,794	1,607,986
Impuesto al patrimonio	13,374,890	13,374,892
Provisión contingencias	2,258,462	-
Impuesto de industria y comercio causado	304,081	-
Gasto gravamen sobre las transacciones financieras (75%)	276,874	458,366
Gastos de períodos anteriores	100,220	1,377,382
Aportes parafiscales causados y no pagados	49,181	-
Pérdida en negociación y venta de inversiones	47,702	-
Otros impuestos y provisión contribuciones	27,396	-
Provisión de deudores	8,632	-
Depreciación contable	4,103	4,257
Otros	12	335,464
<b>Total partidas conciliatorias que aumentan la renta líquida</b>	<b>97,784,304</b>	<b>17,995,356</b>
<b>Menos – Ingresos no gravables y otros</b>		
Ingreso por valoración de inversiones	89,924,549	28,730,984
Ingresos por cubrimiento del déficit – Convenio Aguas de Atrato	2,260,886	-
Ingreso fiscal declarado año anterior y contabilizado en éste año.	468,323	-
Recuperación de provisiones no deducibles	423,942	-
Impuesto de industria y comercio causado año anterior, pagado en el año	294,117	540,454
Gasto comisión y GMF del encargo fiduciario	223,027	-
Ingreso por utilidad en venta	103,247	-
Contribuciones causado año anterior pagado éste año	22,052	-
Aportes de parafiscales causados	13,731	14,453
Depreciación fiscal activos fijos	2,911	4,704
Otras provisiones	-	497,579
<b>Total partidas conciliatorias que disminuyen la renta líquida</b>	<b>93,746,785</b>	<b>29,806,174</b>
<b>Renta líquida gravable</b>	<b>60,199,732</b>	<b>15,324,653</b>
<b>Tasa impositiva</b>	<b>33%</b>	<b>33%</b>
<b>Impuesto sobre la renta corriente</b>	<b>19,865,911</b>	<b>5,057,136</b>

El cargo por impuesto sobre la renta comprende:

Concepto	2012	2011
Provisión para impuesto sobre la renta corriente	19,865,911	5,057,136
Cargo por impuesto diferido crédito	8,083,087	9,756,239
Ajuste al gasto provisión impuesto sobre la renta de ejercicios anteriores	(3,971,800)	(802,680)
(Abono) cargo por impuesto diferido débito	(815,658)	797
<b>Total gasto provisión impuesto de renta</b>	<b>23,161,540</b>	<b>14,011,492</b>

El saldo por pagar de impuesto sobre la renta y complementarios al 31 de diciembre es el siguiente:

Concepto	2012	2011
Provisión para impuesto sobre la renta corriente	19,865,911	5,057,136
<b>Menos : Retención en la fuente</b>	<b>2,847,482</b>	<b>2,050,508</b>
<b>Pasivo para impuesto sobre la renta</b>	<b>17,018,429</b>	<b>3,006,628</b>

El movimiento del impuesto diferido crédito durante el año fue el siguiente:

Concepto	2012	2011
Impuesto de renta diferido crédito año anterior	9,888,187	131,948
Aumento impuesto sobre la renta diferido crédito del año	8,083,087	9,756,239
Revierte impuesto diferido crédito por exceso depreciación contable sobre la fiscal en el 2012	(189)	-
Disminución impuesto sobre la renta diferido crédito del año	(4,413,949)	-
Ajuste provisión impuesto diferido crédito de ejercicios anteriores	(3,971,611)	-
<b>Total impuesto diferido crédito al final del año</b>	<b>9,585,525</b>	<b>9,888,187</b>

El movimiento del impuesto diferido débito durante el año fue el siguiente:

Concepto	2012	2011
Impuesto de renta diferido débito año anterior	(97)	(894)
Aumento impuesto sobre la renta diferido débito del año	(815,658)	-
Disminución impuesto sobre la renta diferido débito del año	97	797
<b>Total impuesto diferido débito al final del año</b>	<b>(815,658)</b>	<b>(97)</b>

Las declaraciones de renta de los años gravables 2011 y 2010 están sujetas a aceptación y revisión por parte de las autoridades tributarias. La Administración de la Empresa y sus asesores legales consideran que las sumas contabilizadas como pasivo por impuestos por pagar son suficientes para atender cualquier reclamación que se pudiera establecer con respecto a dichos años.

### Impuesto al patrimonio

Mediante la Ley 1370 del año 2009 se estableció el impuesto al patrimonio por el año 2011 a cargo de los contribuyentes del impuesto a la renta. Por lo tanto, aquellos contribuyentes con patrimonio líquido superior a \$5,000,000 deben pagar una tarifa del 4.8% y para patrimonios líquidos entre \$3,000,000 y \$5,000,000 una tarifa del 2.4%.

Mediante el Decreto de Emergencia 4825 de diciembre de 2010 se incluyó un nuevo rango de contribuyentes obligados a este impuesto, estableciendo tarifa del 1% para patrimonios líquidos entre \$1,000,000 y \$2,000,000 y del 1.4% para patrimonios entre \$2,000,000 y \$3,000,000.

Por su parte el decreto mencionado estableció una sobretasa del 25% sobre este impuesto la cual es aplicable únicamente a los contribuyentes de impuesto al patrimonio de la Ley 1370 de 2009.

El impuesto al patrimonio liquidado por la Empresa ascendió a \$53,499,563. El impuesto se causó el 1 de enero de 2011 y se paga en ocho cuotas (dos cuotas semestrales por año) durante cuatro años. La Empresa registró este impuesto como cargo diferido de acuerdo con lo establecido en el concepto 2019-158027 del 9 de noviembre de 2011 emitido por la CGN. Al 31 de diciembre de 2012 tiene por pagar \$26,749,782. La porción no corriente corresponde a \$13,374,891.

### NOTA 16 - RECURSOS RECIBIDOS EN ADMINISTRACIÓN

El saldo de los recursos recibidos en administración, al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2012	2011
Convenio 003 – Quibdó (*)	306,208	1,599,630
EPQ (Cartera recuperada)	2,266	15,393
Impuesto retenidos	4,769	2,011
	<b>313,243</b>	<b>1,617,034</b>

(\*) Comprende el saldo de los recursos del convenio 003 correspondiente al 70% del sistema general de participaciones transferido por parte del municipio de Quibdó para cubrir los subsidios de los estratos 1, 2 y 3, el déficit de operación y caja, al igual que inversiones para garantizar la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

### NOTA 17 - OBLIGACIONES LABORALES

El saldo de las obligaciones laborales al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2012	2011
Cesantías	153,917	91,969
Vacaciones	89,769	59,581
Interés a las cesantías	19,080	8,262
Nómina por pagar	-	7,271
	<b>262,766</b>	<b>167,083</b>

**NOTA 18 - PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES**

El saldo de los pasivos estimados y provisiones al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2012	2011
Litigios y demandas (1)	2,169,571	280,000
Impuesto de industria y comercio y otros	-	468,323
Provisiones diversas (2)	166,735	-
	<b>2,336,306</b>	<b>748,323</b>

(1) Corresponde a demandas con probabilidad de fallo alto relacionados con la ejecución de contratos de inversión en el proyecto Aguas del Atrato por valor de \$2,084,500 y por contingencias probables por reconocimiento pecuniario en los contratos ejecutados por la Empresa en la ciudad de Bogotá por valor de \$85,070.

(2) Incluye provisión para la indemnización del personal del proyecto Aguas del Atrato previendo la culminación de dicho Proyecto.

**NOTA 19 - OTROS PASIVOS**

Esta cuenta al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2012	2011
Impuesto diferido (Nota 15)	9,585,525	9,888,187
	<b>9,585,525</b>	<b>9,888,187</b>

**NOTA 20 - CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO**

El capital suscrito y pagado de la Empresa es de \$1,004,060,000 y está compuesto por 100.406.000 acciones, de valor nominal de \$10<sup>a</sup> pesos cada una. Al 31 de diciembre de 2012 y 2011 se habían suscrito y pagado 100.406.000 acciones.

\* Expresado en pesos colombianos.

El movimiento del capital suscrito y pagado durante el año 2012 Y 2011 fue el siguiente:

Accionistas	Número de acciones	Valor	Porcentaje de participación
Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (1)	100.364.320	1,003,643,200	99.958488
UNE EPM Telecomunicaciones S. A. (2)	40.000	400,000	0.039838
Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S. A. E. S. P.	800	8,000	0.000797
Fondo de Empleados EPM	80	800	0.000080
Eritelco S. A.	800	8,000	0.000797
<b>Totales</b>	<b>100.406.000</b>	<b>1,004,060,000</b>	<b>100.000000</b>

(1) En diciembre de 2011 se recibió una capitalización de EPM por \$115.273.000 equivalente a 11.528 acciones.

(2) En junio de 2012 UNE EPM Telecomunicaciones S. A. fusionó por absorción a EPM Bogotá S. A., adquiriendo así los derechos sobre la participación de esta última en Aguas Nacionales.

#### NOTA 21 - RESERVAS

El saldo de reservas al 31 de diciembre, comprendían:

Concepto	2012	2011
Reserva legal	4,983,248	3,670,850
Reserva Artículo 130 del Estatuto Tributario	159,603	159,603
Otras reservas	345,460	345,460
	<b>5,488,311</b>	<b>4,175,913</b>

Reserva Artículo 130: en cumplimiento del Artículo 130 del Estatuto Tributario, la Empresa debe apropiarse esta reserva de las utilidades netas equivalente al 70% del mayor valor de la depreciación fiscal sobre la contable, al utilizar el método acelerado de depreciación fiscal. Según disposiciones legales, se puede liberar esta reserva en la medida en que las depreciaciones contables superen a las depreciaciones fiscales, o se vendan los activos que generaron el mayor valor deducido.

Reserva Legal: de acuerdo con la ley, la Empresa está obligada a apropiarse el 10% de sus utilidades después de impuestos como reserva legal, hasta completar por lo menos el 50% del capital suscrito. La ley prohíbe la distribución de esta reserva durante la existencia de la Empresa, pero puede ser utilizada para absorber pérdidas.

#### NOTA 22 - CUENTAS DE ORDEN

El saldo de cuentas de orden al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2012	2011
Deudoras de control (1)	61,877,985	3,651,869
<b>Total</b>	<b>61,877,985</b>	<b>3,651,869</b>
Responsabilidades contingentes (2)	138,923,615	13,858,469
Acreedoras fiscales	49,892,382	-
Acreedoras de control (3)	9,347,864	7,515,756
	<b>198,163,861</b>	<b>21,374,225</b>

(1) Comprende los activos que han sido retirados por daño u obsolescencia o por estar totalmente depreciados. Igualmente los activos fijos reales productores de renta de la vigencia 2010.

(2) Comprende el valor de los litigios y demandas civiles interpuestas en contra de la Empresa.

- (3) Corresponde a la cartera, los activos y el inventario de Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. en Liquidación, que administra la Empresa.

#### NOTA 23 - INGRESOS OPERACIONALES

El saldo de los ingresos operacionales por el año terminado al 31 de diciembre comprende:

Concepto	2012	2011
Aseo	2,681,565	2,491,962
Cubrimiento del déficit	2,269,886	(71,035)
Acueducto	1,537,415	1,455,013
Alcantarillado	488,123	516,239
Otros servicios (*)	1,072,617	589,049
	<b>8,049,606</b>	<b>4,981,228</b>

- (\*) Los otros servicios están contemplados en el objeto social de la Empresa, consistente en realizar interventoría de obras de acueducto y alcantarillado a Empresas Públicas de Quibdó E. S. P. en Liquidación, de forma independiente al convenio de colaboración. Estas obras están orientadas a ampliar la infraestructura de acueducto y alcantarillado en Quibdó.

#### NOTA 24 - COSTOS DE OPERACIÓN

El saldo de costos de operación por el año terminado al 31 de diciembre comprende:

Concepto	2012	2011
Servicio de personal	1,694,273	1,523,765
Servicios públicos	389,497	423,263
Órdenes y contratos por otros servicios (1)	369,275	360,662
Honorarios (2)	344,990	922,435
Otros costos de operación y mantenimiento	249,253	39,634
Órdenes y contratos de mantenimiento	227,200	182,061
Arrendamientos (3)	206,972	245,109
Impuestos y tasas (4)	167,752	114,936
Combustibles y lubricantes	159,326	143,092
Consumo de indirectos (5)	123,887	46,521
Otros gastos generales	27,285	-
Seguros	20,443	33,003
Fotocopias y útiles de escritorio y papelería	8,472	14,793
Otros	-	20,257
	<b>3,988,625</b>	<b>4,069,531</b>

- (1) Corresponde principalmente al contrato de vigilancia con Seguridad el Pentágono por \$322,882 (2011 - \$214,910) y la contratación de la impresión de facturas por Cadena S. A. por valor de \$32,349 (2011 - \$32,529).

(2) El saldo de los honorarios al 31 de diciembre corresponde a:

Concepto	2012	2011
Interventoría, vigilancia técnica	257,952	851,306
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	46,851	39,936
Otros	40,187	31,193
	<b>344,990</b>	<b>922,435</b>

(3) Corresponde principalmente a los costos para arrendamiento de taller para guardar los vehículos recolectores y de la sede comercial por valor de \$51,937 (2011 - \$65,825), maquinaria para el sitio de disposición final por valor de \$82,463 (2011 - \$117,456) y vehículo operativo por valor de \$61,439 (2011 - \$53,109).

(4) Corresponde a la tasa por utilización de recursos y contaminación pagada a la Corporación Autónoma Regional del Chocó, por la captación y el vertimiento de agua.

(5) Corresponde a la compra de productos químicos para la potabilización del agua a Acuambiente.

#### NOTA 25 - GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

El saldo de gastos de administración por el año terminado al 31 de diciembre comprende:

Concepto	2012	2011
Impuestos, tasas y contribuciones (1)	14,199,281	14,444,012
Sueldos, salarios, contribuciones y aportes	1,576,503	1,348,012
Honorarios (2)	374,288	391,616
Gastos de organización	251,779	251,779
Viáticos y gastos de viaje	60,688	64,568
Publicidad, propaganda y comunicaciones	48,621	46,514
Seguros generales	44,660	36,480
Arrendamientos	37,642	11,091
Servicios públicos	27,583	32,199
Comunicaciones y transportes	24,760	17,467
Mantenimiento	22,986	31,808
Servicios de aseo y cafetería	15,757	11,906
Materiales y suministros	10,681	26,231
Fotocopias y útiles de papelería	7,217	7,217
Gastos legales	198	410
Otros	191,079	43,951
	<b>16,893,723</b>	<b>16,765,261</b>

- (1) El saldo de impuestos, tasas y contribuciones al 31 de diciembre corresponde a:

Concepto	2012	2011
Impuesto al patrimonio	13,374,890	13,374,891
Cuotas de fiscalización y auditaje	18,041	189,636
Contribución a la SSPD	35,140	42,080
Contribución a la Comisión de Regulación de Agua Potable "CRA"	25,597	73,643
Industria y Comercio Medellín y Quibdó	304,081	203,863
Otros	441,532	559,899
	<b>14,199,281</b>	<b>14,444,012</b>

- (2) Corresponde en 2012 principalmente a honorarios pagados por acompañamiento en la implementación de normas internacionales NIIF por valor de \$56,160, concepto de clasificación, organización y montaje de archivos planos y formularios al SUJ por valor de \$19,440 (2011 - \$9,230), honorarios por revisoría fiscal por valor de \$80,308 (2011 - \$77,523).

#### NOTA 26 - INGRESOS NO OPERACIONALES

El saldo de ingresos no operacionales por el año terminado al 31 de diciembre comprende:

Concepto	2012	2011
Utilidad por valoración de inversiones	89,924,550	28,739,984
Intereses sobre depósitos	4,313,470	6,662,982
Intereses de deudores	1,184,083	34,182
Utilidad en venta de inversiones	1,012,624	9,192,333
Ajuste por diferencia en cambio	533,872	10,811
Extraordinarios (*)	376,762	497,579
Ajuste ejercicios anteriores	200,660	-
Venta de pliegos	-	345,090
Reintegro de vigencias anteriores	-	148,977
Otros ingresos	11,222	1,079,353
	<b>97,557,243</b>	<b>46,731,291</b>

- (\*) Corresponde en 2012 principalmente a la recuperación de la provisión del litigio de Jorge Orlando Buitrago por valor de \$224,216 y en 2011 a reintegro de divisas de vigencias anteriores por valor de \$496,421.

**NOTA 27 - GASTOS NO OPERACIONALES**

El saldo de gastos no operacionales por el año terminado al 31 de diciembre comprende:

Concepto	2012	2011
Financieros	23,314,496	1,607,987
Ajuste por diferencia en cambio	2,767,085	472,131
Litigios o demandas (*)	2,256,463	-
Intereses	259,092	108,163
Comisiones	88,349	168,444
Extraordinarios	11	3,892
Provisiones	8,632	-
Depreciaciones	4,103	4,257
Amortización intangibles	2,938	-
Ajustes de ejercicios anteriores	(137,881)	1,377,382
	<b>28,563,288</b>	<b>3,742,256</b>

(\*) Comprende principalmente la provisión de los litigios probables correspondientes al Proyecto Aguas del Atrato.

**NOTA 28 - SALDOS Y TRANSACCIONES CON COMPAÑÍAS VINCULADAS**

	2012	2011
<b>Deudores</b>		
FEPEP-Fondo de Empleados	677	-
<b>Otras transacciones</b>		
Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (*)	157,338,650	-
Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (**)	2,442,122	30,922,271
<b>Acreedores</b>		
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	140,675	264,456
Eutelco	-	3,051
<b>Ingresos</b>		
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	1,135,276	-
<b>Costos y gastos</b>		
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	469,607	292,705
Eutelco	9,988	11,061

(\*) Valor correspondiente a compra de terreno para la construcción de la PTAR.

(\*\*) Valores correspondientes al gerenciamiento técnico, el cual se capitaliza en construcciones en curso.