

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2015



Somos parte de tí



Aguas de *Urabá*

Grupo *epm*



PRESENTACIÓN

Las empresas prestadoras de servicios públicos, especialmente las de acueducto y alcantarillado, cumplen un rol transformador en los territorios; la zona de Urabá es una región que en los últimos años ha tenido un crecimiento importante, conscientes de esto, nuestra empresa asume como un reto, el ser aliado del desarrollo en los municipios donde hacemos presencia, lo venimos logrando con diferentes estrategias, respaldadas por las inversiones en el corto plazo, resultado de la capitalización del grupo EPM en Noviembre del 2014; pero también con un norte muy claro en las inversiones de mediano y largo plazo, todo esto se ha logrado mediante el apalancamiento operativo y financiero, el soporte y direccionamiento de la junta directiva, la gestión Gerencial, el trabajo conjunto con las Alcaldías y la Gobernación, el conocimiento técnico de grupo y la experiencia de nuestro personal ampliamente competente y capacitado.

Las nuevas perspectivas en el corto y largo plazo de construcción de puertos, planes parciales, nuevos desarrollos urbanísticos, centros comerciales, grandes obras de infraestructura, zonas francas, desarrollo industrial y las vías 4G, explican claramente que está generando un desarrollo histórico en la región, que dinamizara para siempre la economía regional y colocara a Urabá, como uno de los focos de mayor desarrollo en el País.

Completamos al cierre del 2015 la cifra de \$ 116.244 millones de pesos de inversiones de infraestructura, lo que nos permitió alcanzar el 88,74% de cobertura acueducto y el 70,13 % en alcantarillado, a nivel regional. De igual forma los



indicadores de calidad han mejorado de forma notable, hoy día se cumplen los parámetros exigidos por la norma, de igual manera es evidente el repunte de todos los indicadores del ICO; pese a todo esto no podemos perder de vista, que cada vez la región nos impone nuevos retos y demanda más inversiones, considerando además un nuevo jugador en el negocio, que llegó para quedarse, el impacto cada vez mayor del fenómeno del niño y las disminuciones de niveles de caudales de las fuentes abastecedoras, que nos obligan a replantear nuevas alternativas para poder suplir la demanda futura de la región, las cuales estamos construyendo de la mano de los

gobiernos locales y departamentales; por otro lado, nuestra empresa se transformó y fusiono con la finalidad de poder ser una empresa regional con alcance de país, buscando aprovechar sinergias administrativas y operativas, así como una mayor margen de maniobra en la búsqueda de recursos ante los gobiernos nacional y departamental; paralelo a esta decisión de empresa, se da a finales de octubre un mensaje por parte el gobierno nacional, que señalaba que las empresas de acueducto deberían ser regionales para dar soluciones integrales a los territorios y así lo había previsto el Grupo EPM, la junta directiva y asamblea general de accionistas aprobando la fusión con la regional de occidente a partir del primero de enero de 2016.

Continuamos con el firme compromiso de la conformación de territorios sostenibles y competitivos, nuestro compromiso con nuestras metas ambientales nos permitió incrementar en 19 puntos la medición del indicador de gestión ambiental empresarial IGAE, pasando de 56 a 75 puntos. Así como mejorar nuestra medición en gestión de transparencia por Colombia pasando de 63 a 77 puntos logrando un aumento de 14 puntos, importante también resaltar la ratificación de la calificación de naturaleza pública del riesgo crediticio de capacidad de pago realizado por la firma Fitch Ratings Colombia S.A cambiando al perspectiva de negativa a estable, pese a que los indicadores de quejas y reclamos lograron cumplir la meta, en el resultado de la encuesta de satisfacción al usuario disminuimos en 5,6 puntos lo que nos convoca a seguir mejorando en la calidad de atención, oportunidad de respuesta a

nuestros usuarios.

En 2015 y conversando con las metas de los recursos de la capitalización del Grupo EPM a la filial para este periodo, ejecutamos inversiones de recursos propios por valor de **\$ 11.719** millones para un total del 57% de la ejecución de inversiones, adicionalmente adjudicamos y están en curso \$ 5.655 millones, para un total de inversiones ejecutadas y adjudicadas del 84% de lo presupuestado. En cuanto a los recursos restringidos tenemos una inversión por valor de **\$ 4.235** millones para un total del 109.3% del valor presupuestado, estos recursos se invirtieron en su mayoría para alcantarillado y como aporte adicional a la región no van cargados a la tarifa a cargo del usuario.

En el 2015 se impulsaron 2 planes piloto en la región de alto impacto, liderados por Aguas de Urabá, denominados Plan Turbo 24 horas y Plan Carepa 24 horas, que son el resultado de la suma de voluntades de diferentes instituciones (Alcaldía, Concejos, Líderes comunitarios, Corpouraba, Gobernación, Aguas de Urabá y EPM), que buscan generar sinergias, que logren impactar la calidad de vida de las comunidades y transformar los territorios, esto en los municipios con las brechas más significativas, correspondientes y en su orden a Turbo y Carepa, los resultados previos dan cuenta que las metas de corto plazo se cumplieron, siguen metas más ambiciosas, que buscar llevar a estos municipios a tener continuidades de 24 horas y agua suficiente para los próximos 30 años, que atiendan la demanda futuro de los proyectos logísticos e industriales de la región.

Conversando con el nuevo escenario regional, conscientes de nuestra responsabilidad y con la gestión conjunta que hacemos con las alcaldías y EPM, que buscan estructurar proyectos para gestionar recursos bajo condición, que no impacten la tarifa; creamos en el 2015 en Aguas de Urabá, nuestro propio equipo de Ingenieros diseñadores, situación que nos confiere una enorme ventaja competitiva, pues los proyectos se lideraron desde la región. A este nivel se dio en el 2015, un gestión histórica ante el Ministerio de vivienda, ciudad y territorio, que nos permitió captar recursos cercanos a los \$21.000 m (cifra similar al total gestionado entre 2007 y 2014), que nos permitirá pasar en el Municipio de Turbo de una cobertura de alcantarillado del 30% al 67% (Distrito Sur). Se gestionan actualmente más recursos con el MVCT, de otros 6 proyectos por una cifra cercana a los \$30.000 m, que impactarían especialmente nuestro servicio de alcantarillado en Apartadó, Turbo, Chigorodo y Mutata.

En este año se realizaron importantes avances en infraestructura, pero no menor fue el trabajo que se emprendió para fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés internos y externos, a través de la construcción de estrategias de comunicación sólidas y permanentes, tarea que nos permitió mejorar de forma notable los canales de comunicación con nuestros líderes comunitarios, concejos, alcaldías y sus funcionarios, gremios, medios de comunicación, Gobernación y todo el personal de casa matriz y la filial; se compartió entre otras cosas, información relacionada con el estado de los caudales

de los ríos, las suspensiones por daños en tiempo real, suspensiones programadas e información de las inversiones realizadas; toda esta comunicación nos ha permitido educar y acercarnos a nuestros grupos de interés con los conceptos básicos del negocio y tejer una red donde estamos disponible las 24 horas del día para dar respuesta a todas sus inquietudes. Tal estrategia nos permitió obtener por parte de Transparencia por Colombia, un reconocimiento que solo recibieron 13 empresas en el país, como un referente a nivel nacional, para que otras empresas puedan replicar estos casos de éxito, mejorar las experiencias y contribuir a la gestión del conocimiento en temas que son valorados desde la Medición de Transparencia Empresarial.

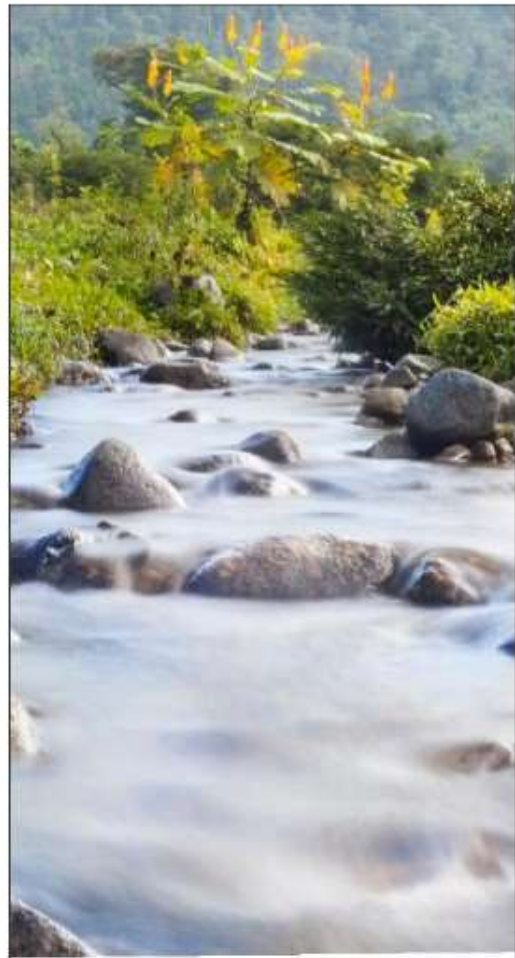
Consientes que el cambio en los territorios no se da solo por inversiones en infraestructura, también pasa por fortalecer todo lo referente a cultura ciudadana, se desplegó una campaña sobre la cultura del agua, denominada #juntosSiEsposible, que nos permitió generar y como un plan piloto, en compañía de la administración de Turbo, una estrategia diferente para educar a niños y a líderes a través de video clip, teatro forum sobre el uso adecuado del agua. De igual forma y de la mano de las cinco (5) administraciones locales, entregamos las circulares de defraudación de fluidos para concientizar, educar y judicializar a las personas que realizan daños en la infraestructura de acueducto y alcantarillado.

La comunicación interna mediante boletines, comités operativos y

administrativos nos permitió mejorar el clima laboral, rescatando también el trabajo del área de gestión humana, desarrollando a lo largo del año, diferentes actividades, que permitieron integrar a nuestros funcionarios con su grupo familiar; sin duda uno de nuestros principales logros fue la comunicación en todos sus aspectos, así como la educación del uso eficiente del agua, por otro lado, en nuestras mesas de trabajo siempre estuvo presente la comunidad, ese fue un ingrediente fundamental para marcar la ruta de iniciar la búsqueda de una solución definitiva en las fuentes de captación estrategias a corto y largo plazo. Nuestro personal se capacito con actividades que permitieron los desarrollos de infraestructura y las actividades operativas a través de programas de búsquedas sistemáticas de fugas y modernización de nuestros equipos, que permitieron reflejar la gestión que estamos realizando para mejorar nuestros indicadores operativos y la calidad de vida de las personas en la región. Sobresaliente la consolidación del área comercial de la filial, que gestiona recursos importantes, aportando al cumplimiento de las metas de la organización.

Nuestro recorrido cumple un ciclo de 10 años, los dos primeros en etapas de constitución y los ocho años siguientes de operación, las inversiones realizadas y prestación del servicio de las áreas de operaciones han contribuido con el mejoramiento de la calidad de vida en la región; lo que nos motivan a continuar haciendo de Aguas de Urabá una empresa grande, cercana a la gente y capaz de contribuir para un mejor presente y futuro para todos, debemos rescatar finalmente

el rol protagónico de la filial Aguas de Urabá entre los gremios de la región, situación que ha permitido visibilizar nuestros logros y los planes del mediano y largo plazo; finalmente los invitamos a conocer en detalle nuestra gestión de 2015 en nuestro Informe de Sostenibilidad.



Miembros de la Junta Directiva, a diciembre 31 de 2015

Principales

Santiago Ochoa Posada

Vicepresidente de Aguas EPM

Jorge William Ramirez

Gerente Provision Aguas

Luis Fernando Arango Arango

Empresario

Santiago Díaz Gutiérrez

Gerente De ofertas comerciales

Jaime Darío López Duque

Alcalde de Mutatá

Astrid Helena Barrera Roldán

Gerente de Servicios Públicos Gobernación de Antioquia

Suplentes

Juan Carlos González Ramirez

Director de operaciones calidad de agua y saneamiento

Carlos Israel Orduz Aguilar

Profesional dirección de planeación agua y saneamiento

Edgardo Martínez Echeverri

Director Comercial de Aguas y saneamiento

Marta Lucia Londoño Toro

Directora de planeación Agua y saneamiento

Grupo Directivo

Carlos Hernando Pinilla Gallego
Gerente General

Wbeimar Garro Arias
Jefe de Mantenimiento y Operaciones

Sandra Gabriela Tróchez Díaz
Jefe Coordinación Servicios

Líderes de Proceso y Profesionales

Víctor Andrés García Aguirre
Ingeniero Operación y Mantenimiento

Mónica Ramos González
Ingeniero Operación y Mantenimiento

Jhon León Vargas Flórez
Ingeniero Operación y Mantenimiento

Blanca Eulindany Ruiz Parra
Ingeniera Operación y Mantenimiento

Margareth Solano Martín
Profesional Jurídica

Liza Lorethy Lozano Torres
Profesional Jurídica

Jessica Julieth Rivera Reyes
Profesional Financiera

Maribel Torres Acevedo
Profesional Financiera

Denis Cecilia Espinosa Espinosa
Profesional Compras y Logística

Luis Carlos Villegas Yepes
Profesional Proyectos

Diego Fernando Patiño Zuluaga
Profesional Proyectos

Leiner Ivan Mena Murillo
Profesional Proyectos

Durbis Elena Ayazo Peñata
Profesional Auditoría Interna

Lidis María Silgado Obregón
Profesional Social

Wilson Argiro Higuita
Profesional Comercial

Lucy Yasmína Blandón Sánchez
Profesional Comercial

Tabla de contenido

Estrategia Y Perfil	11
Estrategia Y Análisis	11
Componentes Del Direccionamiento Estratégico	11
Mapa De Objetivos Estratégicos	13
Prioridades Estratégicas Y Asuntos Claves A Corto Y Mediano Plazo	14
Logros Año 2015	15
Indicadores Asociados A Responsabilidad Social Empresarial	18
Indicadores Comerciales, Operativos Y Financieros	19
Desafíos, Retos Y Perspectivas De Desempeño En Responsabilidad Social Empresarial	25
Descripción De Impactos Riesgos Y Oportunidades	26
Principales Oportunidades Y Riesgos Enfocados En Sostenibilidad	29
Mapa De Riesgos Sobre Sostenibilidad	29
Perfil De La Organización	30
Descripción De Aguas De Urabá	30
Estructura Organizacional	32
Gobierno, Compromisos Y Participación	33
Estructura De Gobierno	33
Fundamentos De Gobierno	38
Compromiso Con Iniciativas Externas De Sostenibilidad	40
Participación De Los Grupos De Interés	40
Gestión Por Grupos De Interés	41
Socios	42
Servidores Y Conexos	44
Equidad Y Empleo	45
Entorno De Trabajo	48
Formación Y Desarrollo	49
Comunicación Y Participación- Relaciones Laborales	50
Proveedores Y Contratistas	51
Gestión Con Proveedores Y Contratistas	51
Impacto De La Contratación	52
Modalidades De La Contratación	54
Relacionamiento Con Proveedores	55
Clientes Y Usuarios	58
Gestión Con Clientes Y Usuarios	58
Universalización Del Servicio: Comprabilidad	63
Beneficios Transferibles A Clientes: Subsidios	70
Universalización Del Servicio: Acceso	71
Comunidad Y Medio Ambiente	79
Gestión Con Comunidad Medio Ambiente Y Educación Ambiental	80
Gestión Social E Impactos	84

Inversiones Realizadas A Los Sistemas Desde La Gestión De Proyectos	87
Gestión Para Cumplimiento De Los Requisitos Ambientales	96
Gestión Comunicaciones	97
Gestión Con Colegas Y Competidores	100
Estado	101
Gestión Con El Estado	101
Transferencias	102
Mecanismos De Control Y Revelación De La Información	103

Carta del Gerente

Para dar un marco general y teniendo como referente los \$20.000 m de los recursos de capitalización del Grupo EPM a la filial Aguas de Urabá, nos preparamos para presentar el Informe de Sostenibilidad 2015 a nuestros socios y Grupos de Interés, un documento que contiene información sobre la gestión realizada, el mismo explica de muy buena forma como estamos transformando la realidad de nuestros territorios y contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes donde hacemos presencia.

2015 fue un año de cambios notables, pues las estrategias implementadas, permitieron realizar diferentes obras con inversiones millonarias, pero también leer y entender mejor el territorio, dignificar y valorar la importancia de nuestros socios y grupos de interés, acercarnos a las comunidades, escuchar sus inquietudes; finalmente identificar y priorizar un proceso crítico para la región, referente a la formulación de proyectos para la gestión de recursos bajo condición, pero con liderazgo desde Urabá; sentimos que somos cada día más competitivos y esto nos permite seguir firmes con el propósito de generar soluciones que sean sostenibles a nivel social, económica y

ambiental y con el foco puesto en nuestra máxima prioridad, "los clientes"

Todas nuestras acciones y decisiones, se fundamentaron en la identificación correcta de las necesidades de

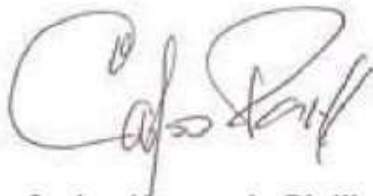


los territorios, sin embargo nuestra posición fue siempre de humildad, reconociendo nuestras fortalezas, pero también nuestras debilidades, valorando siempre los argumentos y conceptos de los demás, nuestra actitud fue clara, y seguirá siendo clara, sumar y construir en conjunto a las causas de la región, la transformación de los territorios no se da desde lo individual, se da desde la construcción colectiva. La región de Urabá ya inicio su proceso de cambio, ya tenemos muy cerca el inicio de los proyectos logísticos, el avance de las vías es evidente, todo esto traerá consigo el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, este tren ya arranco.

No dudamos de los logros del 2015 y del impacto que esto produjo en la región, pero seguimos con los pies en la tierra, tenemos enormes retos por delante, todo ese imaginario colectivo que señaló a Urabá como la mejor esquina de América se está concretando y nosotros somos actores de primer

orden. Es nuestro deber seguir firmes con el objetivo de impactar los territorios, de la mano de nuestros socios y los Grupos de interés, es un momento histórico

para Urabá, que cambiará para siempre la dinámica de la región y la calidad de vida de sus habitantes; estaremos ahí.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C. Pinilla Gallego', with a stylized flourish at the end.

Carlos Hernando Pinilla Gallego
Gerente General

ESTRATEGIA Y PERFIL

Estrategia y análisis

Los negocios de Agua y Saneamiento cuentan con el siguiente direccionamiento estratégico El compuesto por el direccionamiento corporativo y el competitivo. A su vez, cada uno de estos se desagrega en tres componentes, tal como se presenta en la siguiente figura y como se amplía a continuación:



Imagen 1. Componentes Direccionamiento estratégico

Componentes Direccionamiento Estratégico

1. Direccionamiento Estratégico Corporativo

La propuesta de síntesis del Direccionamiento Estratégico Corporativo se basa en la

búsqueda de claridad, simplicidad y concreción, para lo cual es necesario formularlo con un número de elementos que permitan hacerlo coherente, eliminando redundancias en los contenidos.

Buscamos diferentes metodologías y concluimos que los siguientes componentes: **Identidad, Acción y Resultados** permiten tener un número adecuado de elementos en el direccionamiento y dan coherencia y consistencia.

1. Direccionamiento Estratégico Competitivo

Los negocios de Agua y Saneamiento cuentan con un direccionamiento estratégico competitivo, desarrollado desde el negocio y articulado con núcleo corporativo, respetando los lineamientos y metodologías definidas desde la planeación integrada del Grupo EPM para este propósito.

Tres elementos conforman el direccionamiento competitivo: (i) Imperativo Estratégico, (ii) Modelo de Negocio, (iii) Focos Estratégicos de Gestión:

El **Imperativo Estratégico** constituye el mandato fundamental que el negocio ha de desarrollar para responder a las ambiciones trazadas en el Direccionamiento Estratégico del Grupo Empresarial; es el eslabón entre el Direccionamiento Corporativo y el Competitivo. El **Modelo de Negocio** describe la forma como el negocio elige crear, entregar y capturar valor. Parte del reconocimiento de las ventajas competitivas y su potencialidad de aprovechamiento en el mercado para que el negocio logre un posicionamiento superior a la competencia; los **Focos Estratégicos de Gestión** corresponden a la definición y priorización de temas de gestión a abordar por el negocio, para generar, desarrollar o mantener las ventajas competitivas y el crecimiento.

Imperativo

Es el mandato fundamental que el negocio ha de desarrollar para responder a las aspiraciones trazadas en el Direccionamiento Estratégico del Grupo Empresarial.



Rentabilizar operaciones en los mercados actuales y crecer nacional e internacionalmente, en donde el mercado genere oportunidades.



Promover cambios de política pública sectorial que permitan el crecimiento sostenible en el mercado nacional.

Como filial del Grupo EPM los objetivos de Aguas de Urabá están enmarcados en el propósito de la sostenibilidad y la estrategia de crecimiento definida por la MEGA –Meta Estratégica Grande y Ambiciosa-, descrita a continuación:

“En el año 2022 el Grupo EPM alcanzará, con criterios de competitividad responsable, ingresos por US\$14.200 millones, con un EBITDA de al menos US\$5.000 millones, generando valor para los grupos de interés, cuidando lo social y protegiendo el medio ambiente

Así, Aguas de Urabá enmarca su estrategia en el Mapa de Objetivos Estratégicos del Grupo Empresarial.

Mapa de Objetivos Estratégicos



PRIORIDADES ESTRATÉGICAS Y ASUNTOS CLAVES A CORTO Y MEDIANO PLAZO

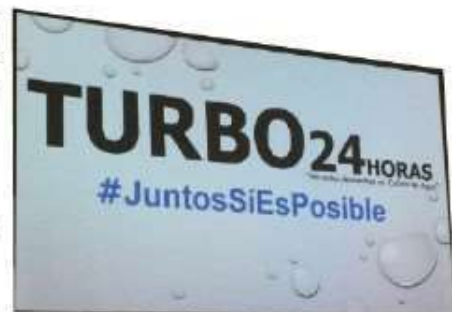
En el corto Plazo

Con la finalidad de prestar un servicio óptimo para mejorar la calidad de vida de la población, se han priorizado las inversiones en infraestructura con acciones y estrategias que permitan obtener en el corto plazo

resultados encaminados hacia la efectividad de los sistemas de acueducto y alcantarillado, en cada uno de los municipios en los que somos prestadores de los servicios públicos domiciliarios.

Para el año 2016 se tiene estimado una inversión con recursos propios de \$ 9.589 millones de pesos de los cuales \$5.671 millones se invertirán en acueducto; entre las principales inversiones se destacan:

- ✓ Actividades del contrato de mantenimiento (todos los municipios).
Construcción de redes de distribución primaria y secundaria en el municipio de Turbo
(Proyecto tanque la Lucila – Santo Ecce Homo, Casanova y La Playa)
- ✓ Terminación de la construcción de las redes de conducción e instalación de los equipos electromecánicos para la puesta en funcionamiento de los pozos N° 3 (Nueva Esperanza) y N° 4 (Mana) del municipio de Turbo.
- ✓ Construcción de torre de aireación en el pozo Salazar y en el pozo Nueva Esperanza del municipio de Turbo.
- ✓ Válvulas para sectorización de los sistemas (todos los municipios).
- ✓ Contrato de prestación de servicios profesionales para la elaboración de diseños de redes, elementos y/o accesorios de los sistemas de acueducto (todos los municipios).
- ✓ Terminación de las actividades del contrato de optimización de la planta de potabilización de agua del municipio de Turbo.
- ✓ Terminación de las actividades del contrato de optimización de la red de conducción de agua cruda y agua tratada del sistema de acueducto del municipio de Carepa.



Para las inversiones de alcantarillado en el corto plazo se invertirán \$ **3.918 millones**, entre las principales inversiones se destacan:

- ✓ Actividades del contrato de mantenimiento (todos los municipios).
- ✓ Extensión de redes de alcantarillado de aguas residuales en el municipio de Carepa.
- ✓ Terminación de las actividades de construcción de la segunda etapa colector Bohío en el municipio de Chigorodó
- ✓ Adquisición del terreno para la planta de tratamiento de agua residual de Apartadó
- ✓ Adquisición del terreno para la planta de tratamiento de agua residual de Chigorodó
- ✓ Contrato de prestación de servicios profesionales para la elaboración de diseños de redes, elementos y/o accesorios de los sistemas de alcantarillado.



Los planes y programas se acompañan de y educación ambiental, una apuesta por la educación y cultura en protección de recursos hídricos y uso eficiente del agua.

Logros 2015

LOGROS 2015

Destacamos los logros más significativos de la gestión del 2015:

- Construcción de dos pozos adicionales en el Municipio de Turbo, para reforzar la estrategia a corto plazo en épocas de verano, lo que permitirá mantener la continuidad del servicio.
- Se logró la financiación de distrito sur para el Municipio de Turbo por valor de \$ 20.714 millones de pesos para invertir en alcantarillado lo que permitirá alcanzar la cobertura al 67,4%, beneficiando a 4.774 familias.
- Lograr el cumplimiento del plan de inversiones en \$ 11,719 en un 57% ejecución de obra física, para un total de \$17.034 incluyendo los contratos adjudicados al cierre de la vigencia y en ejecución, para un total del 83%

- Disminución del indicador de pérdidas en 4.6 puntos, pasando de 58.1 a 53.5, por las actividades operativas y comerciales desarrolladas como son: Equipo BSF búsqueda sistemáticas de fugas, grandes clientes, cambios de medidores, equipos especializados como la cámara de poste y geófonía.

- Se logró articular con los municipios la implementación de la circular de defraudación de fluidos que nos permitió educar, sensibilizar y judicializar a los clientes que están atentando contra la prestación del servicio y daño a la infraestructura pública.

- Diminución de 5 puntos de descarga directa al río Carepa y dos parciales de un total de 9, con la entrada en funcionamiento del colector Carepa II.



- Vinculación de alcantarillado comunitario en Chigorodó barrio Guayabal, con 159 nuevos usuarios con aporte al cumplimiento de vinculación en Chigorodó del 27% y representa del total de la ejecución el 5,3%.

- Estrategia operativa y comercial en Turbo barrio el bosque, logrando vincular y legalizar 411 clientes que equivalen al 36,7% de la vinculación en Turbo y el 10% de la ejecución total.

- Implementación y consolidación del

plan gestión pérdidas comerciales, que aportó a la disminución del ANC, con la recuperación de 81.494 m3 facturados durante el año y refinanciación de cartera antigua por \$ 1001 millones de pesos, recuperación de 909 usuarios de acueducto y 607 de alcantarillado que se encontraban en estado cortado.

- Se lograron las adecuaciones en los sistemas de Bajirá, Mutatá, Chigorodó, Apartadó y Turbo. Estas consistieron en cerramientos, recuperación de fachadas, instalación de casas

prefabricadas, adecuación del laboratorio, adecuación de unidades sanitarias y adecuación de espacios para alimentación de los empleados.

En los almacenes se realizaron adecuaciones en los techos y los muros.

- Fortalecimiento con los municipios socios, usuarios, líderes, JAC, concejos, gremios, alcaldes, comunicadores, medios de comunicación y funcionarios, a través de reuniones, seguimiento a compromisos, charlas con JAC, reuniones barriales con líderes, comités permanentes con los alcaldes, permitiendo tener una interacción en línea las 24 horas del día permitiendo la oportunidad en las respuestas, obteniendo un reconocimiento en la organización

transparencia por Colombia e impactando de forma muy positiva la imagen en la región.

- Absolución de dos procesos arbitrales con los operadores, desestimando pretensiones por el orden de \$ 2.000 millones.
- Contención de capital en cuentas por cobrar subsidios pasando de \$ 5.709 millones en 2014 a \$ 5.776 millones en 2015, sin embargo el cobro de intereses facturados a los municipios y de los convenios firmados con Municipio de Chigorodó genero un incremento por este concepto.

- Aprobación política de seguridad y salud en el trabajo.

- Crecimiento en 19 puntos en el indicador IAGE, alcanzando un puntaje de 75 puntos, soportado en un plan de gestión ambiental serio, estructurado enmarcados en criterios de sostenibilidad.

- Crecimiento en 14 puntos en la medición transparencia por Colombia pasando de 63 puntos a 77.

- Iniciación del piloto agua prepago, generand



Colector Carepa II

o alternativas de accesibilidad a los servicios públicos con criterios de sostenibilidad.

- Creación de grupo de diseño con

INDICADORES ASOCIADOS A RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Objetivo estratégico Fortalecer relaciones y comunicaciones con los grupos de interés externos

AÑO SEGMENTO	2011	2012	2013	2014	2015
	HOGARES	55,1	54,7	66,2	59,2
EMPRESAS	48,7	48,3	55,5	58,9	50,5
PROVEEDORES	NA	NA	NA	NA	NA
LIDERES	NA	NA	NA	NA	NA
EMPLEADOS	NA	NA	NA	NA	NA
INVERSIONISTAS	NA	NA	NA	NA	NA
Indice de transparencia/100	72,22	64,41	67,45	63	77
Nivel de satisfacción de clientes	51,9	51,5	60,9	59,1	53,6
Nivel de satisfacción de Proveedores	NA	NA	NA	NA	NA

Objetivo estratégico

Actuar con responsabilidad social y ambiental donde Aguas de Urabá tenga presencia

AÑO SEGMENTO	2011	2012	2013	2014	2015
IGAE (%)	57	61	54	56	75

Objetivo estratégico

Fortalecer las relaciones y las comunicaciones con los grupos e interés internos

AÑO SEGMENTO	2011	2012	2013	2014	2015
Nivel de efectividad de la comunicación interna con empleados		41,85	41,85	49,1	49,1
Calidad de vida de servidores	NA	NA	NA	NA	NA

- Los indicadores que aún no se están implementando está con la observación No Aplica (NA).
- El índice de efectividad de la comunicación interna con empleados se mide con una periodicidad bianual, de ahí que la calificación para los años 2014 y 2015 sea la misma. La próxima medición de este indicador se realizará en el año 2016.
- Se observó un incremento bastante

relevante en los indicadores de IGAE y de transparencia, y una disminución en indicadores de nivel de satisfacción de clientes al igual que de hogares y empresa, esta disminución estuvo asociada a dos Municipios: Turbo y Carepa, En Carepa la continuidad de acueducto ha disminuido en algunos sectores debido al uso del acueducto de forma no autorizada en barrios no normalizados

Indicadores Comerciales, Operativos y Financieros

En la vigencia 2015 se destaca el trabajo en equipo realizado entre el área operativa y comercial, ya que con la implementación de diversas estrategias permitieron el cumplimiento las metas

en relación a la cobertura, continuidad y disminución del ANC. Impacto que se reflejó en la recuperación de cartera y clientes y la afectación del verano en Turbo incidió en la disminución de la continuidad.

Conceptos	Presupuesto 2015	Ejecución 2015	% Ejecución	Real 2014	Variación	Variación
Metas Acueducto						
Facturación acueducto en millones de pesos	\$ 17.679	\$ 17.533	99%	\$ 15.800	\$ 1.733	11,0%
Consumos Acueducto m3	9738 184	9.238.020	95%	8.961.386	276.639	3.1%
Usuarios acueducto	62.183	61.421	99%	57.290	4131	7.26%
Cobertura acueducto	89.84%	88.74%	98.7%	86.70%	2.04%	2.35%
Calidad del Agua	0	0.01	100%	0.08	-0.07	0
Continuidad del servicio	99,60%	81,05%	86,05%	83,90%	-2,85%	-3%
Agua contabilizada no	52,72%	53,55%	98,45%	58,15%	-4,6%	-7,9%

Metas Alcantarillado

Conceptos	Presupuesto 2015	Ejecución 2015	% Ejecución	Real 2014	Variación	Variación
Facturación alcantarillado en millones de pesos	\$ 9.193	\$ 9.072	99%	\$ 8.196	\$ 876	10,7%
Consumo Vertimientos M3	7.120.205	6.825.623	95,86%	6.519.452	306.171	5%
Usuarios aguas residuales	47.188	45.917	97%	42.906	3.011	7,0%
Cobertura alcantarillado	72,07%	70,13%	97,31%	72,41%	-2,28%	-3%

INGRESOS	PRESUPUESTO 2015	EJECUCIÓN 2015	% EJECUCIÓN	REAL 2014	VARIACIÓN	%
ACUEDUCTO	\$17.679	\$17.533	99%	\$15.800	\$1.733	11,0%
ALCANTARILLADO	\$9.193	\$9.072	99%	\$8.196	\$876	10,7%
TOTAL INGRESOS	\$26.872	\$26.605	99%	\$23.996	\$2.609	10,9%

Se facturaron \$26.872 millones por concepto de acueducto y alcantarillado con un cumplimiento del 99% frente a lo proyectado, representado en un 99% en acueducto y 99% en alcantarillado, lo que se traduce un crecimiento del 11% en acueducto y 10.7% en alcantarillado frente a lo ejecutado 2014.

Cumplimiento Meta Usuarios



En 2015 se vincularon 4.131 usuarios de acueducto y 3.011 en alcantarillado con la gestión comercial, cumpliéndose la meta en un 99% en acueducto y 97% en alcantarillado

El programa de vinculación permitió con el apoyo de 3 auxiliares comerciales, la legalización de usuarios mediante la socialización de cómo ser legales y las pruebas para identificar si las personas hacían uso de la infraestructura sin la debida autorización, lograron vinculaciones en ambos servicios en acueducto 2.155 usuarios el 52.1% de 4131 y en alcantarillado 1.380 usuarios el

45.8% de los 3.011, el control del programa de gestión pérdidas permitió recuperar 1.937 usuarios que estaban para proceso de corte, se hizo el acompañamiento a los proyectos urbanísticos para su vinculación, la vinculación del barrio el bosque en Turbo en acueducto con 411 usuarios aportó a la meta global el 10% y guayabal con 154 usuarios en alcantarillado contribuyeron con la meta

Cumplimiento meta Tarifas:

Para el 2015 se proyectó indexación en las tarifas en 3,66% para todos los sistemas operados por la empresa y para los servicios de acueducto y alcantarillado, lo cual se estimaba para el mes de mayo, realmente se presentaron dos indexaciones, la primera en enero en un 3,17% aplicada a todos los Municipios y Corregimientos y para los servicios de acueducto y alcantarillado, posteriormente en agosto se presentó una nueva indexación así: Acueducto del 3,36% en los

Municipios de Apartadó, Carepa, Turbo, Bajirá y El Reposo, y del 3,35% Chigorodó y Mutatá, en cuanto al servicio de alcantarillado fue del 3,36% en agosto para Apartadó, Carepa, Mutatá y Turbo y del 3,35% en Chigorodó.

Las dos indexaciones se aplican en los consumos del mes subsiguiente y se reflejaron en la facturación de abril y noviembre del 2015.

Cuadro de Tarifas Acueducto 2015

MUNICIPIO	ACUEDUCTO					
	CARGO FIJO			CARGO CONSUMO		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
APARTADÓ	\$ 6.883,88	\$ 7.131,70	\$ 7.604,76	\$ 1.117,64	\$ 1.157,86	\$ 1.234,62
CAREPA	\$ 4.011,45	\$ 4.133,00	\$ 4.407,14	\$ 583,20	\$ 600,87	\$ 640,68
TURBO	\$ 7.277,37	\$ 7.539,35	\$ 8.039,45	\$ 1.243,15	\$ 1.287,90	\$ 1.373,28
REPOSO	\$ 4.011,45	\$ 4.133,00	\$ 4.407,14	\$ 1.501,28	\$ 1.546,76	\$ 1.649,31
MUTATÁ	\$ 6.345,10	\$ 6.573,52	\$ 7.009,09	\$ 1.346,36	\$ 1.394,81	\$ 1.487,19
CHIGORODÓ	\$ 5.841,35	\$ 6.051,64	\$ 6.452,63	\$ 1.287,72	\$ 1.330,76	\$ 1.418,89
BAJIRÁ	\$ 4.011,45	\$ 4.133,00	\$ 4.407,14	\$ 1.436,80	\$ 1.480,33	\$ 1.578,47

Cuadro de Tarifas Alcantarillado 2015

MUNICIPIO	ALCANTARILLADO					
	CARGO FIJO			CARGO CONSUMO		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
APARTADÓ	\$ 1.079,14	\$ 1.117,99	\$ 1.192,14	\$ 1.222,26	\$ 1.260,65	\$ 1.360,54
CAREPA	\$ 1.985,59	\$ 2.045,76	\$ 2.181,45	\$ 853,04	\$ 878,59	\$ 9.678,14
TURBO	\$ 1.976,27	\$ 2.045,64	\$ 2.181,33	\$ 858,65	\$ 885,90	\$ 924,78
REPOSO *	NA	NA	NA	NA	NA	NA
MUTATÁ	\$ 1.985,59	\$ 2.045,76	\$ 2.181,45	\$ 593,03	\$ 610,74	\$ 725,97
CHIGORODÓ	\$ 3.628,74	\$ 3.759,38	\$ 4.008,48	\$ 993,13	\$ 1.025,89	\$ 1.082,25
BAJIRÁ *	NA	NA	NA	NA	NA	NA

Cuenta Típica

	2012	2013	2014	2015	Variación
Estrato 1	14.387	14.532	13.871	14.605	5,29%
Estrato 2	16.176	16.465	15.955	18.005	12,85%
Estrato 3	20.131	20.271	19.540	22.233	13,78%
Estrato 4	22.207	21.659	20.865	23.751	13,83%

Como su nombre lo indica, la cuenta típica hace referencia al promedio facturado por estrato a nuestros usuarios.

Cumplimiento meta consumo M3

Conceptos	Presupuesto 2015	Ejecución 2015	% Ejecución	Real 2014	Variación
Consumos Acueducto m3	9.738.184	9.238.020	95%	8.961.386	276.634
Consumo Vertimientos M3	7.120.205	6.825.623	96%	6.519.452	306.171

Los consumos y vertimientos en el 2015 presentaron un incremento frente a la ejecución de 2014, este logro se dio especialmente en el servicio de alcantarillado donde el % de cumplimiento alcanzó el 96% y en acueducto en 95%.

Los factores que se presentaron para el no cumplimiento al 100% están relacionados con las siguientes causas:

- La disminución de consumos en el municipio de Turbo producto del intenso verano.
 - La disminución de consumos en el Chigorodó por daño de bomba en el pozo, lo que originó disminución en la continuidad del servicio.
 - El consumo se ha visto disminuido en el municipio de Carepa debido a la creciente ola de asentamientos no formales y la conexión de fincas en la conducción, acciones autorizadas por el anterior operador, situación que ha a
- llevado a brindar el servicio sectorizada mente, además se han presentado suspensiones no programadas para el mantenimiento en planta de tratamiento debido a las altas turbiedades presentes por las fuertes lluvias en la parte alta de la cuenca hidrográfica.
- En Turbo, las constantes crecientes del río y las características de los materiales que este arrastra durante esta, generan altas turbiedades que impiden el proceso de potabilización lo que genera disminución en el consumo.

Cuadro de consumos proyectados y reales acueducto 2015

SISTEMA	Acueducto 2015		
	Proyectado	Ejecutado	%
Municipio			
Apartadó	4.304.214	4.249.973	99%
Turbo	1.396.319	1.058.223	76%
Chigorodó	1.843.039	1.838.057	99,7%
Mutató	239.798	250.424	104%
Carepa	1.549.591	1.445.477	93%
El Reposo	239.625	222.575	93%
Bajirá	165.597	173.291	105%
TOTAL EJECUTADO	9.738.184	9.238.020	95%

Cuadro de consumos proyectados y reales acueducto 2015

SISTEMA	Acueducto 2015		
	Proyectado	Ejecutado	%
Municipio			
Apartadó	4.304.214	4.249.973	99%
Turbo	1.396.319	1.058.223	76%
Chigorodó	1.843.039	1.838.057	99,7%
Mutató	239.798	250.424	104%
Carepa	1.549.591	1.445.477	93%
El Reposo	239.625	222.575	93%
Bajirá	165.597	173.291	105%
TOTAL EJECUTADO	9.738.184	9.238.020	95%

INDICADORES FINANCIEROS

Aguas de Urabá en el año 2015 continuó mejorando su resultado en lo relacionado a las finanzas. El ingreso por prestación de servicios tuvo un incremento del 14%, este se ve disminuido en el total de ingresos por la cuenta de contrato de construcción para este periodo no hubo firma de nuevos convenios por este

concepto mientras que para el año 2014 se ejecutaron \$2.904. El crecimiento en facturación por prestación de servicios públicos se obtiene como resultado del plan de inversiones que se han ejecutado para extender y mejorar las redes y el plan de vinculación de clientes que se realiza a través del contrato de mantenimiento.

Tabla comparativa facturación prestación servicios públicos sin incluir ingresos de convenios recursos restringidos

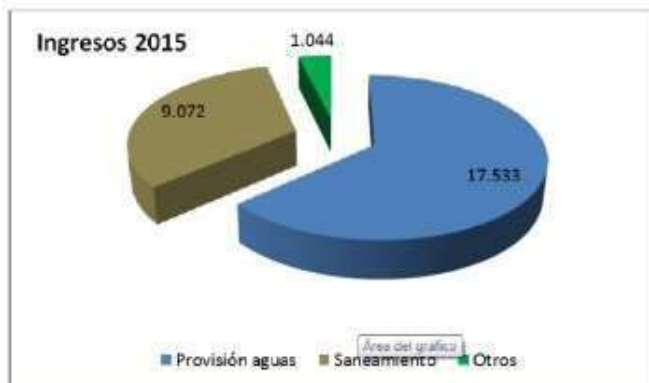
Concepto	Anterior	Ejecución	% Var.
Prestación servicios públicos	23.429	26.605	14
Otros ingresos	726	1.025	41
Arrendamientos	19	19	2
Contratos construcción	2.904	0	0
Total	27.078	27.650	2

A partir del 01 de enero de 2015 la empresa lleva su contabilidad bajo las normas internacionales de contabilidad - NIIF

Tabla comparativa incluye ingresos de convenios recursos restringidos

Concepto	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ingresos operacionales	13.671	17.641	19.163	20.392	22.762	25.348	26.940	27.650
Excedente operacional	418	2.271	1.736	-344	-950	-1.195	2.718	645
Ebitda	2.043	3.799	4.223	5.079	4.474	2.301	3.487	3.762
Excedente del ejercicio	349	3.196	3.726	1.098	-918	-680	-196	519
Activos	37.168	42.158	51.712	59.592	68.147	71.735	94.564	97.011
Pasivos	21.545	11.395	9.640	16.422	25.894	30.061	33.085	33.814
Patrimonio	15.623	30.763	42.072	43.170	42.253	41.674	61.479	63.196

Cifra en millones de Pesos.



Concepto	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ingresos	13.671	17.641	19.163	20.392	22.762	25.348	26.939	27.650
EBITDA	2.043	3.799	4.223	5.079	4.474	2.301	3.487	3.762
Margen EBITDA	15%	22%	22%	25%	20%	9%	13%	14%

Cifra en millones de Pesos.

Indicador CMI -Margen EBITDA

	2014	2015	Millones US\$	Variación	
				%	\$
Ingresos operacionales	26.939	27.650	11	3	711
EBITDA	3.487	3.762	1	8	275

El margen EBITDA aumentó en un 8% respecto al año 2014, lo anterior como resultado del crecimiento de ingresos operacionales por prestación de servicios de acueducto y alcantarillado.

Desafíos, retos y perspectivas de desempeño en Responsabilidad Social Empresarial -RSE

Continuaremos con la firme premisa de realizar todas nuestras actuaciones bajo los lineamientos de la política de responsabilidad social empresarial, evolucionando positivamente en el ámbito económico, tenemos como reto mejorar la calidad del servicio desde la atención en las

oficinas, atención de las peticiones, quejas y reclamos hasta la atención operativa de los servicios, con la finalidad de que nuestros usuarios tengan un servicio óptimo, relacionamos otros retos relacionados con la RSE:

- Trabajar conjuntamente con las autoridades locales en la educación ambiental, para que los estudiantes, líderes y comunidad en general tengan conciencia del buen uso del servicio y del cuidado de la infraestructura.
- Implementación y puesta en marcha del plan piloto prepago para presentar alternativas adicionales a nuestros usuarios para el uso y la financiación de los servicios.
- Ejecución del piloto de acueducto aéreo para poder brindar acceso a población sin servicio.
- Desarrollar el área de proyectos de infraestructura para el diseño y presentación de proyectos en coordinación con las administraciones municipales y generar recursos bajo condición permitiendo que no se impacte la tarifa y poder dar acceso al servicio de población sin servicio.
- En lo ambiental, continuaremos fortaleciendo la institucionalidad en la región, dando nuestro aporte como actor relacionado con la prestación de los servicios públicos, pero ante todo sirviendo como ente integrador de las entidades que tienen injerencia en el tema para así lograr que se realicen acciones a mediano y largo plazo para la protección de las cuencas abastecedoras.
- Continuaremos con los avances del PSMV en concordancia con nuestros recursos financieros.
- Ya iniciamos las evaluaciones de nuestros proveedores para conocer las acciones de mejora a fin de fortalecer el relacionamiento con este importante grupo de interés cuya implementación se desplegará en 2016.

Descripción de impactos riesgos y oportunidades

Grupos de Interés	Temas claves de relacionamiento	Principales riesgos / Impactos identificados	Enfoques de Gestión
Dueños y conexos	Gobernabilidad limitada por el ambiente político	Entorno político difícil cada 4 años con los cambios de administración.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fortalecimiento del gobierno corporativo. ■ Continuar con los comités mensuales con las administraciones municipales. ■ Iniciar relacionamiento con los alcaldes de las nuevas regiones en las que operará Aguas de Uraba posterior a la fusión.
Servidores y conexos	Equidad y empleo-entorno de trabajo, formación y desarrollo, comunicación y participación.	<p>Clima laboral</p> <p>Proceso y estructura</p> <p>Disposición al cambio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fortalecimiento del talento humano. ■ Procesos de selección humana con base en las competencias organizacionales. ■ Trabajo con equipo de cambio y cultura
Proveedores y contratistas	Gestión con proveedores, (impacto económico de la contratación, transparencia y calidad de la contratación)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Colusión de proveedores. ■ Reputación e imagen. ■ Altos costos y baja calidad de bienes y servicios que afectan la prestación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Implementar el plan de relacionamiento con los proveedores lo cual incluye reuniones de actualización, envío de información via buzón de proveedores, talleres, etc. ■ Implementación de lineamientos corporativos. ■ Solicitar a los proveedores la cultura de los derechos humanos. ■ Implementar la Evaluación de Desempeño de Proveedores

Descripción de impactos riesgos y oportunidades

Grupos de Interés	Temas claves de relacionamiento	Principales riesgos / Impactos identificados	Enfoques de Gestión
Clientes y usuarios	Universalización y comprabilidad (beneficios transferidos a los clientes) Responsabilidad por el producto.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Baja cultura de pago. ■ Incremento de la cultura de fraude. ■ Insatisfacción de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Continuar con la estrategia del Plan Integral de Gestión Perdidas ■ Implementar mayores facilidades de pago (resolución de financiación con plazos amplios) ■ Plan piloto agua prepago ■ Instalación de válvulas y sectorización para minimizar las suspensiones del servicio. ■ Proyectos de inversión que incrementen la calidad, continuidad y cobertura del servicio. ■ Legalización de usuarios que teniendo la disponibilidad del servicio y no están vinculados. ■ Eficiencia y excelencia en el servicio y en costos de administración, operación y mantenimiento de costos eficientes. <p>Permanente seguimiento a la calidad del agua bajo sistema ANSOFT y pruebas de calidad de agua.</p> <p>Plan de gestión pérdidas para el control.</p>

Descripción de impactos riesgos y oportunidades

Grupos de Interés	Temas claves de relacionamiento	Principales riesgos / Impactos identificados	Enfoques de Gestión
Comunidad y medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relaciones con los municipios y aspiraciones sobre beneficios. ■ Generación de empleo. ■ Gestión ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Inconformidades por el tema de aguas lluvias. ■ Poca confianza de grupos de interés hacia la empresa. ■ Afectación de reputación por falta de Aguas de Urabá en el cumplimiento de la promesa básica de un servicio con calidad, y por falta de reglas claras para la relación con los grupos e interés. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Redefinir los grupos de interés y su marco de actuación. ■ Cumplimiento de planes de manejo ambiental y de gestión social asociada a proyectos. ■ Continuar con iniciativa piloto sumideros, cuya base primordial es la educación ambiental. ■ Continuar con políticas de reciclaje en todas las sedes y plan de bajas.
Colegas y competidores	Colaboración interempresarial.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Intereses de mora por pago de recaudos de facturación conjunta posterior a las fechas establecidas. ■ Deterioros y fallas en las relaciones con las empresas de aseo. 	relacionamiento y los temas claves con las empresas con las que se tiene relación en facturación conjunta.
Estado	Contribución a la articulación del desarrollo del Estado.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incumplimiento a metas de inversión por los planes de saneamiento y manejo de vertimientos. ■ Altos costos en cobro de tasa retributiva. 	Cumplimiento de la normatividad aplicable y desde la aplicación de la política ambiental y de desarrollo de RSE.

Principales oportunidades y riesgos enfocados en sostenibilidad

En un análisis de entorno prospectivo, en Aguas de Urabá identificamos las siguientes oportunidades:

- La optimización de la empresa en el año 2015 para aprovechar sus capacidades de gestión y ampliación de la cobertura en la prestación de sus servicios, mediante la fusión con la empresa regional de occidente y el acompañamiento técnico y operativo del grupo.
- Consolidación del equipo de diseño en el área de proyectos con involucramiento operativo de grupo, lo que nos permitirá fortalecer la gestión de recursos para contribuir con acceso en población sin servicio.
- La Empresa cuenta con prestigio y transparencia asociados a la excelencia operacional y a la experticia técnica del Grupo, lo que nos genera respaldo frente a la consecución de recursos del Gobierno Central para realizar inversiones que garanticen el aumento de cobertura, calidad y continuidad, y que por ende sean benéficas para el territorio.
- Buenas perspectivas con las autoridades locales para las alternativas de fuentes alternas de acueducto a corto y largo plazo.
- Los lineamientos de Grupo Empresarial enfocados en la responsabilidad social empresarial, el apoyo de expertos y el rigor técnico en la operación de los equipos, constituyen una ventaja competitiva para la Empresa.

Mapa de riesgos sobre sostenibilidad

Riesgos identificados	Principales impactos sobre sostenibilidad	Enfoques de Gestión
Afectación de la reputación de la empresa por comentarios adversos en los medios, o en el ámbito político.	Afectación del crecimiento y por ende la sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comunicación externa efectiva. ■ Difusión de la información de interés para la comunidad, de acuerdo a las agendas informativas que defina el área de Comunicaciones.
Baja cultura y falta de interés en los pagos de los subsidios por algunos municipios socios.	Afectación a la suficiencia financiera y en consecuencia a la sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fomentar la cultura de pago con las administraciones municipales que están morosas. ■ Facturación mensual y cobro persuasivo de los convenios firmados. ■ Política nacional de control de pagos de subsidios.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



Descripción de Aguas de Urabá

Aguas de Urabá es una sociedad por acciones de tipo anónimo, según lo establece el Artículo 17 de la Ley 142 de 1994, que tiene como objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó y Mutatá, incluidos los corregimientos El Reposo (Apartadó) y Belén de Bajirá (Mutatá).

El 24 de Noviembre se aprobó por junta directiva la liquidación de la Empresa Públicas de Oriente

Antioqueño –EPO- y los contratos de operación fueron absorbidos por AGUAS DE URABA S.A.E.S.P, mediante escritura 2441 del 01 de Diciembre se modifica el capital de la empresa, y el 23 Octubre se aprobó la fusión con la empresa REGIONAL DE OCCIDENTE S.A E.S.P, mediante la cual se operará la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado a partir del primero de enero de 2016 de los cinco sistemas de los municipios de Santafé Fe de Antioquía, San Jerónimo, Sopetrán, Olaya y corregimiento de Sucre.

Constitución de la Empresa

Aguas de Urabá fue constituida mediante escritura pública No. 045 del 18 de enero de 2006. Está conformada por capital público en su totalidad, toda vez que sus socios son entidades públicas, así: Departamento de Antioquia, EPM y los Municipios de Apartadó, Chigorodó, Mutatá, Turbo y Carepa.

Al ingresar EPM como accionista y socio estratégico a la Sociedad, se perfila la posibilidad operativa para la Empresa con condiciones de eficiencia y efectividad en la prestación del servicio, toda vez que se cuenta con la premisa de escalar ese conocimiento y experiencia desde EPM hacia la filial.

Composición accionaria

Aguas de Urabá S.A. E.S.P. es una sociedad anónima, cuya finalidad es prestar los servicios de acueducto y alcantarillado con excelencia operacional, para lo cual sigue los principios técnicos, financieros,

comerciales y administrativos del Grupo EPM.

El 28 de noviembre de 2014, EPM solicitó a la Asamblea General de Accionistas de

Aguas de Urabá S.A. Autorizar una capitalización hasta por un valor de \$20.000 Millones. De conformidad con lo establecido en los Estatutos Sociales de la compañía. Solicitud que fue aprobada por la Asamblea.

El 06 de diciembre de 2014 la Junta Directiva de Aguas de Urabá S. A. E.S.P, expidió el reglamento de emisión y colocación de acciones, el cual quedó con la siguiente composición:

Accionistas	Acciones	Participación %
Empresas Públicas de Medellín	37,346	72,66%
Gobernación de Antioquia	6,308	12,27%
Municipio de Apartadó	2,575	5,01%
Municipio de Turbo	1,545	3,01%
Municipio de Chigorodó	1,416	2,76%
Municipio de Carepa	644	1,25%
Municipio de Mutatá	129	0,25%
EPM Inversiones S.A.	1,433	2,79%
TOTAL	51,396	100%

Posterior a la cesión de los contratos de la empresa en liquidación Empresas Publicas de Oriente (EPO) y la fusión por absorción de la filial Empresa Regional de Occidente, la composición accionaria de la empresa fusionada quedó de la siguiente manera:

CALCULO DE NUEVAS PARTICIPACIONES ACCIONARIAS	1 EN URABA	2 EN OCCIDENTE	3 RELACION DE INTERCAMBIO	4 ACCIONES DE URABA A RECIBIR	5 TOTAL ACCIONES EN EMPRESA FUSIONADA	6 NUEVOS PORCENTAJES DE PARTICIPACION	7 Participación anterior en Urabá	8 Participación anterior en Occidente.
EPM	37,346	5,838	3.93	22,943	60,289	67.2492%	72.7%	60.0%
Departamento de Antioquia	6,308	1,844	3.93	7,247	13,555	15.1197%	12.3%	18.9%
Munic. Apartado	2,575				2,575	2.8723%	5.0%	
Munic. Turbo	1,545				1,545	1.7234%	3.0%	
EPM Inversiones	1,433	208	3.93	817	2,250	2.5102%	2.8%	2.1%
Munic. Chigorodo	1,416				1,416	1.5795%	2.6%	
Munic. Carepa	644				644	0.7183%	1.3%	
Munic. Mutata	129				129	0.1439%	0.3%	
Munic. Santa Fe de Ant.		1,083	3.93	4,178	4,178	4.6599%		10.9%
Munic. Sopetran		413	3.93	1,823	1,823	1.8105%		4.2%
Munic. San Jeronimo		298	3.93	1,171	1,171	1.3063%		3.1%
Munic. Olaya		70	3.93	275	275	0.3089%		0.7%
TOTALES	51,396	9,734		38,255	89,651	100.0000%	100.0%	100.0%

Estructura organizacional

Estructura organizacional

La estructura organizacional de Aguas de Urabá se caracteriza por la valoración de las personas de acuerdo a sus propias competencias. Está distribuida en 4 niveles organizacionales, Gerencia, Jefes, Líderes y Equipos de trabajo; y compuesta por dos (6) jefaturas de proceso acorde al modelo de trabajo y a la actividad misional de la Empresa.

En Diciembre de 2015, se realizó una reestructuración de la estructura administrativa en el primer nivel,

adicionando 3 jefaturas: Auditoría interna, Secretaria General, reformando el cargo de gestión de recursos por dos dependencias: Gestión administrativa y gestión operativa y comercial, las cuales operaran con personal de sede occidente y Urabá obedeciendo a un nuevo esquema en el modelo de trabajo del Grupo Empresarial, permanece la gestión de operaciones Urabá y se adiciona una jefatura de operaciones para sedes occidente y oriente.



GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN

Estructura de Gobierno

Para los fines de su dirección, administración y representación, Aguas de Urabá cuenta con los siguientes órganos: Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva y Gerente; cada una con las funciones y atribuciones que le son propias de acuerdo a las leyes y normas de los estatutos.

Dirección Junta Directiva

De acuerdo con los Estatutos de la empresa, la Junta Directiva está conformada por cinco (5) miembros principales, con sus respectivos suplentes, son elegidos por la Asamblea de Accionistas para un período de un (1) año.

Principal	Cargo	Suplente	Cargo
Santiago Ochoa Posada	Vicepresidente de Aguas Grupo EPM	Juan Carlos González Ramírez	Director de Operaciones Calidad de Agua y Saneamiento
Jorge William Ramírez	Gerente Provisión de Aguas	Carlos Israel Orduz Aguilar	Profesional Dirección de Planeación Agua y Saneamiento
Luis Fernando Arango Arango.	Miembro externo		
Astrid Helena Barrera Roldan	Gerente de Servicios Públicos Gobernación de Antioquia	Luis Fredy Mejía B.	Gerente Regional para Urabá, Gobernación de Antioquia
Santiago Díaz Gutiérrez	Gerente De ofertas comerciales		Marta Lucia Londoño Toro Directora de planeación Agua y saneamiento

Los miembros suplentes de la Junta Directiva serán numéricos. Los miembros principales y suplentes serán elegidos por la Asamblea de Accionistas para periodos anuales con aplicación del cociente electoral. Las personas elegidas no podrán ser reemplazadas en elecciones parciales a menos que las vacantes se provean por unanimidad. En la elección deberán tenerse en cuenta las incompatibilidades e inhabilidades que para ejercer el cargo se consignan en los artículos 44.3 y 66 de la Ley 142 de 1994. La Junta Directiva tendrá un Presidente elegido de su seno de directores.

Los miembros suplentes de la Junta Directiva serán numéricos. Los miembros principales y suplentes serán elegidos por la Asamblea de Accionistas para periodos anuales con aplicación del cociente electoral. Las personas elegidas no podrán ser reemplazadas en elecciones parciales a menos que las vacantes se provean por unanimidad. En la elección deberán tenerse en cuenta las incompatibilidades e inhabilidades que para ejercer el cargo se consignan en los artículos 44.3 y 66 de la Ley 142 de 1994. La Junta Directiva tendrá un Presidente elegido de su seno de directores.

Conformación junta directiva Aguas de Urabá periodo 2015

La Asamblea General de Accionistas realiza una reunión ordinaria cada año, dentro de los tres primeros meses, con el objeto de examinar la situación de la Empresa, designar a los administradores y demás funcionarios de su elección. De igual forma para determinar las directrices económicas, considerar informes, las cuentas y estados financieros del último ejercicio, resolver la distribución de utilidades y acordar todas las providencias que se consideren adecuadas para asegurar el cumplimiento del objeto social. La Junta Directiva sesiona ordinariamente una vez por mes, y podrá citarse en reunión extraordinaria cuando sea preciso tratar asuntos urgentes a juicio del Gerente, del

Revisor Fiscal o del Presidente.

En términos generales, este órgano tiene funciones de planeación estratégica, de supervisión para monitorear aspectos claves de la gestión, de control a la alta gerencia para asegurar que actúe de acuerdo con los lineamientos y directrices estratégicas y de conformidad con las normas presupuestales y de administración, para ejecutar actos corrientes de administración necesarios para cumplir con el objeto social.

El Gerente General es también el Representante Legal y tiene a su cargo la gestión de la Empresa.

Principal	Cargo	Suplente	Cargo
Santiago Ochoa Posada	Vicepresidente de Aguas Grupo EPM	Juan Carlos González Ramírez	Director de Operaciones Calidad de Agua y Saneamiento
Jorge William Ramírez	Gerente Provisión de Aguas	Carlos Israel Orduz Aguilar	Profesional Dirección de Planeación Agua y Saneamiento
Luis Fernando Arango Arango.	Miembro externo		
Astrid Helena Barrera Roldan	Gerente de Servicios Públicos Gobernación de Antioquia	Luis Fredy Mejía B.	Gerente Regional para Urabá, Gobernación de Antioquia
Santiago Díaz Gutiérrez	Gerente De ofertas comerciales		Marta Lucia Londoño Toro Directora de planeación Agua y saneamiento

Los miembros suplentes de la Junta Directiva serán numéricos. Los miembros principales y suplentes serán elegidos por la Asamblea de Accionistas para periodos anuales con aplicación del cociente electoral. Las personas elegidas no podrán ser reemplazadas en elecciones parciales a menos que las vacantes se provean por unanimidad. En la elección deberán tenerse en cuenta las incompatibilidades e inhabilidades que para ejercer el cargo se consignan en los artículos 44.3 y 66 de la Ley 142 de 1994. La Junta Directiva tendrá un Presidente elegido de su seno de directores.

Durante el periodo 2015 se realizaron 16 sesiones de Junta Directiva; de ellas, 12 ordinarias y 4 extraordinarias. Con una asistencia promedio de los miembros principales de 82.5%. Los niveles de asistencia bajaron para el Presidente y para la representante del Socio.

Para el nuevo miembro, quien registra el nivel de asistencia más bajo en los miembros internos, se aclara que solo fue nombrado a partir de la Asamblea de febrero de 2015.

Conformación junta directiva Aguas de Urabá periodo 2015

La Asamblea General de Accionistas realiza una reunión ordinaria cada año, dentro de los tres primeros meses, con el objeto de examinar la situación de la Empresa, designar a los administradores y demás funcionarios de su elección. De igual forma para determinar las directrices económicas, considerar informes, las cuentas y estados financieros del último ejercicio, resolver la distribución de utilidades y acordar todas las providencias que se consideren adecuadas para asegurar el cumplimiento del objeto social.



La Junta Directiva sesiona ordinariamente una vez por mes, y podrá citarse en reunión extraordinaria cuando sea preciso tratar asuntos urgentes a juicio del Gerente, del Revisor Fiscal o del Presidente.

En términos generales, este órgano tiene funciones de planeación estratégica, de supervisión para monitorear aspectos claves de la gestión, de control a la alta gerencia para asegurar que actúe de acuerdo con los lineamientos y directrices estratégicas y de conformidad con las normas presupuestales y de administración, para ejecutar actos corrientes de administración necesarios para cumplir con el objeto social.

Gestión de sostenibilidad 2015 de la Junta Directiva

Tema	Decisión
Informe de Sostenibilidad Presentación de resultados de auto valuación de junta directiva	La junta se dio por enterada de los resultados de gestión del año 2014, de los resultados de la autoevaluación de los miembros de la Junta Directiva, y del plan de auditoria; en la Junta del 3 de Febrero.
Estados Financieros	La Junta se dio por enterada de los estados financieros del año 2014 en la junta realizada el 20 de Abril de 2015.
Informe de gestión Humana y Comunicaciones	La junta se dio por enterada de la gestión de las áreas de comunicaciones , gestión jurídica y gestión humana.
Aprobaciones de la política y los lineamientos de la Gestión de Activos e Informe de Gestión Integral de Riesgos	La junta se da por enterada del informe de gestión integral de riesgos para la Región Urabá y se aprueba la política de Gestión de Activos Físicos Productivos. En la junta de Agosto 25 de 2015.
Aprobación de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	La junta aprueba la Política de Seguridad y salud en el trabajo el 30 de Septiembre de 2015.
Seguimiento a Planes de Mejoramiento por Plan de Auditoría	La Junta se dio por enterada de las oportunidades de mejora que tiene la empresa en prioridad alta y media durante la junta del 21 de Octubre.

Remuneración

En cumplimiento a lo establecido en la Asamblea General de Accionistas todo miembro externo recibirá un salario mínimo vigente por cada sesión ordinaria o extraordinaria a la que asista.

La Junta de Aguas de Urabá cuenta con un solo miembro externo, Luis Fernando Arango Arango, a quien se le cancelaron por su asistencia a las sesiones de la Junta Directiva en 2015 la suma de \$8.376.550

Mecanismo de evaluación de desempeño

El formulario de la evaluación fue diligenciado por 5 miembros principales, éste consiste en un total de 40 preguntas, en torno a cuatro (4) componentes obteniéndose los siguientes resultados:

Resumen de resultados por componente					
Componente evaluado		% Prom. 2014	% prom. 2015	Valor Prom. 2015	Variación
1	Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa	88,3%	95,0%	4,8	
2	Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado	94,0%	95,2%	4,8	
3	Desempeño individual como miembro de la Junta Directiva	96,3%	97,0%	4,9	
4	Gestión de los comités de Junta Directiva	N.A.	97,5%	4,9	N.A.

Para subsanar las deficiencias y tener acciones propositivas en las acciones de mejora, el equipo directivo realiza plan de mejora para 2016.

Principales Hallazgos

• Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa

Este componente tuvo una evaluación muy positiva ya que todos sus elementos superaron la calificación del 2014. Los elementos evaluados en este componente tiene relación con la confianza y cercanía que la junta directiva tiene respecto a la administración, por lo cual se destaca que en general, hubo un cambio muy positivo en esta puntuación.

Ahora bien, pese a los buenos resultados, aún persiste un reto en materia de entrega de información en cuanto a la oportunidad, completitud y pertinencia. Esto no solo se denota en este componente, sino alrededor de toda la encuesta.

Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado

Se observa un buen desempeño de la Junta en cuanto al seguimiento realizado a los planes y compromisos de la gerencia tales como el presupuesto, planes de desarrollo, metas financieras entre otras.

Además se observa un mejoramiento en la calificación que la junta le da a el valor estratégico de los temas llevados a Junta y su adecuada deliberación. Esta mejora se

refleja en el siguiente comentario realizado por un miembro de junta: " Se evidenció un claro compromiso de todos los miembros por sacar adelante la gestión de la filial".

Desempeño individual como miembro de la Junta

Directiva

Se evidencia un buen desempeño individual de los miembros de la junta en cuanto al cumplimiento de sus deberes legales, reserva de información confidencial, independencia y objetividad en la toma de decisiones y cumplimiento del al Reglamento Interno de la Junta Directiva y al Código de Gobierno Corporativo.

Aspectos a Mejorar

Definir cuáles de los temas tratados responden a las funciones de la junta directiva y a los temas críticos asociados a la gestión de la empresa.

Revisar el cumplimiento de la agenda típica de junta.

Implementar un indicador para medir la oportunidad en la entrega de información a la junta, a incluir dentro de la evaluación de cada sesión.

Fundamentos de gobierno

Aguas de Urabá basa su gobierno corporativo en sus valores organizacionales, su Manual de Gestión Ética y las directrices de la Junta Directiva, a través del Plan de Negocios.

La Empresa presenta un marco de regulación interna a través de la Junta Directiva, las auditorías internas y externas. Así mismo Aguas de Urabá es monitoreada por la Contraloría General de Medellín, y realiza la rendición de cuentas, basada en la gestión con transparencia, mecanismos de información y dialogo con los grupos de interés.

Agua de Urabá publica anualmente su Informe de Sostenibilidad, mediante la difusión directa a los socios y través de la prensa, a los demás grupos de interés. Así mismo, cada año para promover la participación de la ciudadanía en espacios de socialización, la empresa procura espacios amplios en los cuales dar a conocer su gestión.

Valores Corporativos



Comités

Los Comités en Aguas de Urabá fueron creados mediante resolución, y son un medio para hacerle seguimiento al avance de temas que la Empresa considera importantes para su crecimiento y consolidación.



Compromiso con iniciativas externas de sostenibilidad

- ✓ Vinculación a los líderes de los diferentes sistemas, convirtiéndolos en multiplicadores de las acciones de la empresa y protagonistas del desarrollo de sus localidades.
- ✓ Creación de agentes validadores de las acciones que adelanta la empresa en pro del mejoramiento del servicio
- ✓ Implementación de la campaña Cultura de Agua en el municipio de Turbo, mediante alianza estratégica con Alcaldía, Canal Pisisi y Corporación Mezclarte.
- ✓ Apoyo a los planes comerciales adelantados (vinculación Clientes, recuperación cartera, micro medición, piloto Aguas Prepago)
- ✓ Ampliación de la cobertura de la gestión social en un 53%
- ✓ Alianza con la Policía Nacional para la ejecución de jornadas educativas móviles
- ✓ Búsqueda de alternativas en conjunto con la administración de cada municipio para suministrar los servicios a aquellas poblaciones que aún no tienen servicios de acueducto y alcantarillado.
- ✓ Se realizaron actividades por la empresa como: foros con líderes comunitarios, feria de proveedores, reuniones de empalme con alcaldes electos.
- ✓ Patrocinios de eventos externos, se participó con hidratación ciclo paseo Bike House, eliminación de torneo pony futbol, eventos universitario de la gobernación, entre otros.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Agua de Urabá entiende el diálogo con los grupos de interés como parte de una estrategia que concibe las relaciones como un habilitador de los logros empresariales.

En este sentido, son varias interacciones que se realizaron con los grupos de interés, como son: capacitaciones a los vocales de control, capacitación en tarifas y subsidios a los entes territoriales, asistencia a los concejos

municipales, asistencia a reuniones programadas con los usuarios, cumplimiento a los entes de control, entre otras.

La Empresa a través de su equipo comercial, social y técnico realiza constantes reuniones con la comunidad, así mismo se realizan las socializaciones con los concejos municipales para informarles sobre el avance de proyectos e indicadores.

**GESTIÓN
POR GRUPOS
DE INTERÉS**





Composición

EPM	Municipio Apartadó	Municipio de Turbo	Municipio de Chigorodó
Gobernación de Antioquía	Municipio de Carepa	Municipio de Mutatá	EPM inversiones S.A.

Objetivo de relacionamiento temas claves

Generación de valor económico, flujo de caja, utilidad operacional, RSE.

Líderes del Plan de Relacionamiento

Gerente, Jefe Coordinación Servicios, Jefe Operación y Mantenimiento.

LOGROS 2015

- ✓ la calificación de Fitch Ratings, se logró ratificar en "A"- y "F1" la calificación de largo y corto plazo, y cambiar la perspectiva de negativa a estable

- ✓ Aguas de Urabá, que en la última medición que realiza la Corporación Transparencia por Colombia obtuvo una destacada calificación de 77 puntos, fue una de las empresas en recibir el reconocimiento, luego de que el jurado evaluara positivamente la iniciativa que viene desarrollando, la cual se denomina "Canales de comunicación presenciales y virtuales para el diálogo con los grupos de interés".

- ✓ Aprobación de Política de Gestión de Activos Físicos Productivos Agosto 25 de 2015.

- ✓ Aprobación de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo Septiembre 30 de 2015

- ✓ Aprobación de cesión de contratos de la EPO, creación de plazas, adición

del presupuesto Empresas públicas de oriente./Noviembre 24/2015

- ✓ Se realizaron comités con periodicidad mensual en las diferentes alcaldías social de la empresa, esto con el fin de aunar esfuerzos que conllevaron al aumento de coberturas y mejorar la calidad de vida de la comunidad que reside en cada uno de ellos.



Imagen 2. Reconocimiento Transparencia por Colombia

- ✓ Igualmente se realizaron foros y reuniones de empalme con los alcaldes electos para el periodo 2016-2019, en estos se informó el estado actual de cada uno de los sistemas de acueducto y alcantarillado, los proyectos



Imagen 3. Conversatorio con Alcaldes Electos

- que plantea la empresa para garantizar continuidad y calidad en el servicio teniendo en cuenta los inconvenientes climáticos actuales y se presentan los principales problemas que interfieren en la prestación del servicio.



Servidores y conexos

Objetivo de relacionamiento

Desarrollar el compromiso de los servidores y grupos conexos en términos éticos, de cara a la responsabilidad social empresarial.

Temas Claves



Líderes del plan de relacionamiento



Laboralmente Responsables

En Diciembre 2015, se recibió la operación de los sistema de la región del oriente antioqueño, por lo que la planta de cargos aumento, de la misma forma el 29 de Diciembre del mismo año se aprobó la estructura administrativa que tendrá alcance de fusión con la regional occidente a partir del 2016.



Empleo y Equidad

En Diciembre 2015, se recibió la operación de los sistema de la región del oriente antioqueño, por lo que la planta de cargos aumento, de la misma forma el 29 de Diciembre del mismo año se aprobó la estructura

administrativa que tendrá alcance de fusión con la regional occidente a partir del 2016.



Pasamos de 147 colaboradores en 2014 a 178 en 2015, principalmente por la sesión de los contratos de operación del oriente antioqueño.

Aguas de Urabá	2013	2014	2015
Directivos	5	3	3
Profesionales	22	23	24
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	55	54	90
Sostenimiento	67	67	61
Total	149	147	178

Equidad de género

: Destacamos que en ningún caso se presenta discriminación de género en asignaciones salariales ni en oportunidades de ascenso. A continuación se presenta la participación por género en la plan de cargos lo que significó un aumento en el género femenino del 12% sobre el total de la planta de cargos.

Aguas de Urabá	2013			2014			2015		
	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M
Directivos	5	2	3	3	2	1	3	2	1
Profesionales	20	8	12	23	10	13	24	9	15
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	55	37	18	54	36	18	90	57	33
Sostenimiento	67	67	0	67	67	0	61	61	-
Subtotal	147	114	33	147	115	32	178	129	49

Comités Operativos Administrativos

En pro de mejorar las relaciones con los funcionarios y que éstos conozcan los avances de la empresa en diferentes ámbitos, se crearon los comités operativos/administrativos cuyo objetivo principal es escuchar las opiniones e inquietudes de los empleados relacionados con temas operativos, comerciales y administrativos de Aguas de Urabá.

En el año 2015 se realizaron 6 comités en las diferentes sedes operativas ubicadas en los municipios donde la empresa presta sus servicios.



Bienestar Laboral

En Aguas de Urabá S.A, estamos convencidos que el bienestar de nuestros colaboradores hace parte fundamental de la estrategia corporativa, por ello anualmente estructuramos el Plan de Bienestar Laboral que contiene actividades sociales, deportivas y lúdicas, que permiten la integración entre la organización, los colaboradores y sus familias, durante el 2015 se realizaron las siguientes actividades:

- Celebración del día de la familia y el niño.
- Día de la Pareja.
- Integración de Fin de año.
- Jornada de integración empresarial.
- Jornada de Seguridad y Salud en el Trabajo.



Con el plan de bienestar diseñado para el 2015, se logro impactar 650 personas con una inversión de 69 millones de pesos.



AGUAS DE URABA	2013	2014	2015	VARIACION %
Número de beneficios	72	166	219	31.9%
Valor (COP millones)	14	30	34	13.7%
% de empleados que utiliza beneficios	49%	78%	90%	15.4%

Los beneficios entregados a los empleados constituyen un aporte importante de la organización al bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores.

Entorno de Trabajo

En 2015 desarrollamos diferentes actividades con el objetivo de prevenir y controlar los factores de riesgo que pueden

- ✓ Exámenes ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro.
- ✓ Aprobación en junta directiva y socialización al 100% de los trabajadores de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Disminución del Índice de Lesiones Incapacitantes en un 24%, de la misma manera se disminuyeron en un 48% los accidentes de trabajo.
- ✓ Sistema de vigilancia de trabajo seguro en alturas y manejo de Aguas profundas, certificación y recertificación

afectar la integridad física y mental de nuestros colaboradores, entre estas iniciativas tenemos:

- para 75 trabajadores.
- ✓ Se capacito a todos los miembros del Copasst en herramientas para minimizar el Riesgo Psicosocial.
- ✓ Brigadas de emergencias de los diferentes sistemas capacitadas en evacuación, primero auxilios y manejo de extintores. – 15
- ✓ A diciembre 2015 se tiene un avance del 26% en la implantación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

Jornada de Seguridad y Salud en el Trabajo



En su segunda versión contó con la participación de todo el personal de la organización y con alcance a contratistas

Principales indicadores del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

Se destaca la disminución de los accidentes de trabajo en un 48% comparado con el año 2014.

AGUAS DE URABÁ	2013	2014	2015
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	1,30	3,00	2,28
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	112,50	171,60	263,5
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	14,31	17,60	8,65
Trabajadores representados en comités de seguridad (%)	100%	100%	100%
Número de accidentes de trabajo reportados	22,00	33,00	17,00
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral			
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%	100%
Inversiones en salud ocupacional (COP millones)	87,00	90%	125,00

Formación y Desarrollo

Para la vigencia 2015, se desarrollaron las siguientes iniciativas en este aspecto:

- ✓ Miembros del Copasst, asistieron al 5 encuentro de seguridad y salud en el y trabajo: Taller experiencial de *Herramientas para minimizar el Riesgo Psicosocial*.
- ✓ Diplomado Gestión y Operación de los Servicios de Acueducto
- ✓ Alcantarillado y Aseo para 12 colaboradores.
- ✓ Asistencia a la 21 semana de la Salud Ocupacional de 2 personas del área de Gestión Humana.
- ✓ Certificamos 16 operadores de plantas en la competencia laboral: Manejo seguro de sustancias químicas.
- ✓ Taller de Ética Empresarial para 25 Trabajadores

FORMACION Y DESARROLLO 2015			
Número de eventos de aprendizaje realizados	24	20	35
Inversión Plan de Aprendizaje Organizacional (COP millones)	14	24	22
Ejecución Plan de Aprendizaje Organizacional (%)	14	24	22
Ejecución presupuestal (%)	80%	85%	90%

Comunicación y Participación, Relaciones Laborales

Nuestras relaciones laborales están enmarcadas en un modelo de participación basado en el diálogo social, el respeto y una comunicación

abierta y transparente, a continuación se relacionan los afiliados con los que actualmente cuenta la subdirectiva en Uraba.

Afiliación a sindicatos (número de personas)				
Afiliados a sindicatos	2012	2013	2014	2015
Sintraemsdes	85	108	107	113
Por extensión Sintraemsdes	64	41	40	64

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS



COMPOSICIÓN

Pequeños proveedores de bienes y servicios

Proveedores de mano de obra

Proveedores estratégicos

Proveedores de conocimiento

Grandes proveedores de bienes y servicios

OBJETIVO DE RELACIONAMIENTO

Establecer esquemas de relacionamiento que promuevan el fortalecimiento y desarrollo de los proveedores y que garanticen condiciones laborales para los colaboradores indirectos, de acuerdo con los estándares de RSE.

TEMAS CLAVES

Gestión de proveedores:
Calidad del proceso de contratación

LÍDERES DEL PLAN DE RELACIONAMIENTO

Gerencia, Planeación y Proyectos

Gestión con Proveedores y Contratistas

Los proveedores de bienes y servicios hacen parte de la cadena de abastecimiento y servicio de Aguas de Urabá, con dos fines: lograr precios y servicios competitivos con una excelente calidad, por eso tener un relacionamiento continuo y de crecimiento con este grupo de interés y con unos lineamientos firmes en el reto de la sostenibilidad, podemos contribuir a que el territorio integre unos actores que se van alineando a la cadena de valor de la sostenibilidad empresarial.

En 2015 nuevamente se realizó la Feria de Proveedores durante la cual se buscó que los contratista y proveedores conocieran sobre la empresa, la gestión ética, los

planes de inversión, el plan de compras y los requisitos que deben cumplir de acuerdo a los estatutos de la empresa, manual de contratación, aspectos ambientales, seguridad y salud en el trabajo, derechos humanos, responsabilidad social empresarial y la política de anticorrupción.

A través del programa de radio institucional LINEA DIRECTA se realizó una exposición sobre la gestión transparente en estos procesos de contratación de bienes y servicios, éste tuvo buena acogida entre los oyentes y de manera especial entre aquellos que son potenciales proveedores de la Empresa.

PRINCIPALES LOGROS 2015

- ✓ Se logró establecer y socializar el buzón para proveedores y contratistas a través del cual se atenderán las solicitudes de cada uno de ellos.
- ✓ Información a los proveedores de la región a través de la radio local y regional.
- ✓ Realización de la Segunda Feria Empresarial de Proveedores y Contratistas, a través de la cual sumamos experiencias y sugerencias de este importante grupo de interés la cual conto con la presencia de proveedores potenciales de afuera de la región.

PRINCIPALES RETOS 2016

- ✓ Dar cumplimiento al plan de relacionamiento con contratistas y proveedores elaborado para el año 2016, que principalmente consiste en realizar reuniones de actualización y socialización de información relacionada con el tema contractual de la empresa.
- ✓ Implementar el procedimiento de Evaluación de Desempeño del Contratista / Proveedor.
- ✓ Fortalecer medios como la página web, radio y otros canales para ofrecer a través de estos, información de utilidad para los proveedores de bienes y servicios.

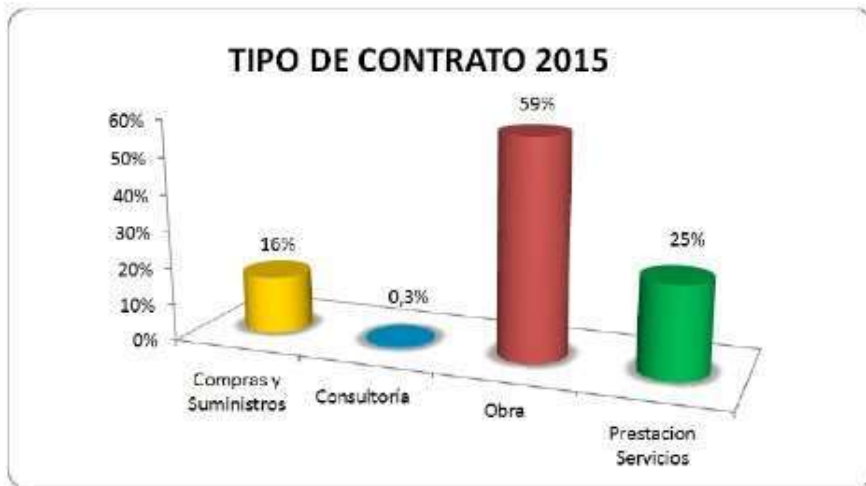


Para Aguas de Urabá es indispensable impactar de forma positiva la región de Uraba, es por esto que a través de los contratistas se contribuye a la generación de mano de obra calificada y no calificada, mejorando la calidad de vida de los habitantes de la región. En el año 2015 se generaron 404 empleos por medio de la modalidad de contratista.

Impacto de la contratación

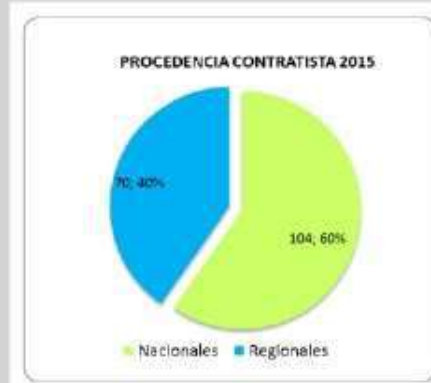
El valor adjudicado para contratación durante el año 2015 estuvo alrededor de los **\$27.177 millones**, incluyendo aquellos montos que se comprometen para vigencias futuras.

El valor más representativo corresponde a la categoría de contratos de obra por **\$16.053 millones** equivalentes a un 59%, seguido de prestación de servicios con un 25% equivalente a **6.776 millones** de pesos, compras suministros con una representación del 16% con **\$4.265 millones** con y finalmente está el área de consultorías que representa el 0.3% con \$83 millones . (Ver gráfica).



Procedencia de los proveedores

El 40% de los contratos fueron firmados con proveedores de la economía local lo que implica que al menos \$14.900 millones de pesos circularon en la región, el 60% procedían de contexto nacional y se firmaron por un valor de \$12.277 millones. A través de estas actividades se generaron en total **404 empleos directos**.



IMPACTO EN ECONOMIA



En la gráfica se expresa la participación de cada uno de los segmentos de proveedores de acuerdo a la asignación de recursos de la contratación, y su impacto en la economía local o nacional.

Evolución de la contratación – contratos de obra

Se adjudicaron recursos en obras de infraestructura en 2015 por valor de \$16.053 millones, que sirvieron para alcanzar mejores coberturas tanto en acueducto como alcantarillado, teniendo

en cuenta que la región tiene año a año un alto índice de movilidad y crecimiento, lo que nos reta a realizar cada vez más inversiones para garantizar la calidad del servicio.



Contratación total de Aguas de Urabá por tipo de contrato

Contratación	Número de contratos		Valor Adjudicados (\$millones)	
	2014	2015	2014	2015
Contratos de obra	13	15	\$ 12.976	16.053
Consultoría	1	3	\$ 247	83
Prestación de servicios	75	85	\$ 6.624	6.776
Suministro de bienes y muebles	69	71	\$ 7.524	4.265
Totales	158		\$ 27.371	27.177

Modalidades de la contratación

Aguas de Urabá selecciona los proveedores y contratistas bajo tres modalidades de contratación, de acuerdo a lo estipulado en nuestro Manual de Contratación.

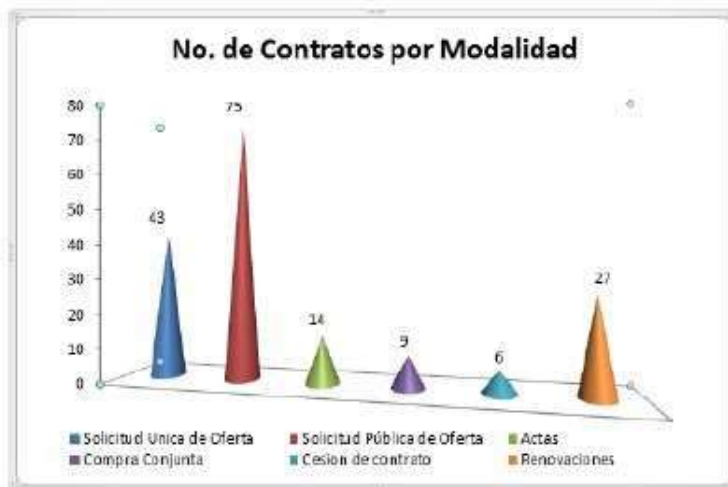
Solicitud Pública de Oferta Mediante el Sistema de Información Corporativo y aviso en diario de amplia circulación:

Cuando los contratos tienen cuantía superior a 1000 SMLV según lo establecido en los estatutos de la Empresa, se publica en el sistema corporativo y un aviso en un diario de amplia circulación, bajo esta modalidad se adjudicaron el 5% de los contratos,

Modalidad Solicitud Pública de Oferta

Mediante el Sistema de Información Corporativo: Esta modalidad se publica en el sistema corporativo, mediante la misma se adjudicaron el 51% de los contratos.

Solicitud única de oferta: Esta modalidad se realiza con los contratos de publicidad y cuando la contratación se ha declarado desierta, bajo esta modalidad se adjudicaron el 44% de los contratos.



De 174 contratos adjudicados, renovados o por modalidad de compra conjunta, 75 fueron adjudicados mediante la modalidad de sistema público de oferta mediante el sistema corporativo, 43 de los contratos son por modalidad de solicitud única de

oferta, 27 se realizaron por renovaciones, 14 por modalidad de actas de ejecución y de transacción y 9 por compras conjuntas. Adicionalmente en el mes de Diciembre se acogieron mediante cesión 6 contratos que eran ejecutados por la ya liquidada Empresas Públicas de Oriente.

Relacionamiento con Proveedores

Como cumplimiento a los lineamientos y políticas de la empresa, está el fortalecimiento con los diferentes grupos de interés, siendo muy importantes los proveedores y contratistas, pues con su prestación de servicio, la empresa Aguas de Urabá ha logrado ofrecer un servicio con calidad y en permanente ejecución de acciones que mejora de la continuidad y cobertura. Dada la importancia de que se afiancen los lazos con ellos, Aguas de

Urabá ha venido llevando a cabo la Feria de Proveedores con el objetivo de que tanto proveedores nacionales como locales conozcan los diferentes mecanismos de contratación, el plan de inversiones, el plan de compras y los canales mediante los cuales se publican los procesos.

A la Feria realizada el 11 de Noviembre de 2015 asistieron 36 proveedores provenientes de la región y otros sectores

del país. Adicionalmente a los temas expuestos anteriormente, en esta versión se realizaron dos charlas Pólizas de Cumplimiento y Responsabilidad Civil

Extra contractual para contratistas y Conceptos básicos de seguridad social y laboral.



•Percepción del Proveedor hacia la Empresa como contratante

Para conocer como es catalogado el proceso de contratación y el seguimiento realizado por el supervisor de cada contrato, Aguas de Urabá a través de una encuesta logró conocer la percepción de nuestros contratistas así como acciones de mejora y las buenas prácticas que llevamos a cabo, relacionamos las siguientes:

Acciones de mejora

- ✓ Aguas de Urabá debe fortalecer el envío oportuno de los comprobantes de pago de factura a los proveedores.
- ✓ Aguas de Urabá debe Implementar mecanismos de evaluación del desempeño del contratista.

Buenas prácticas

- ✓ Los contratistas manifiestan que el proceso de contratación es adecuado en cuanto a claridad en contenido de los pliegos, tiempos de legalización del contrato, cumplimiento de condiciones contractuales en referencia al recepción de facturas y pago de las mismas.
- ✓ El relacionamiento con supervisor se realiza de manera periódica y en general describen que se da en términos de

CLIENTES Y USUARIOS

Composición	2011	2012	2013	2014	2015
Clientes de Acueducto	49.754	51.500	54.083	57.290	61.421
Clientes de Alcantarillado	36.780	38.192	40.015	42.906	45.917
TOTAL CLIENTES	86.534	89.692	94.098	100.196	107.338
Objetivo del relacionamiento	Adelantar acuerdos interinstitucionales para desarrollar acciones conjuntas en relación con el desarrollo responsable y sostenible de los clientes de los servicios públicos, afrontando problemáticas estructurales del sistema (ambientales, sociales y económicas), de tal manera que se pueda establecer una relación de gana-gana entre los actores comprometidos en esa relación: los clientes, el Estado y la Empresa.				
Temas Claves	Universalización del servicio en sus dos aspectos, acceso y comparabilidad (beneficios transferibles a clientes). Responsabilidad por el producto.				
Líderes del plan de relacionamiento	Jefe de Coordinación Servicios y Líder Comercial				

Gestión con clientes y usuarios

Crecimiento de Usuarios por categorías 2012-2014

Por Categoría y Estrato	Clientes Acueducto 2013	Clientes Alcantarillado 2013	Clientes Acueducto 2014	Clientes Alcantarillado 2014	Clientes Acueducto 2015	Clientes Alcantarillado 2015
ESTRATO 1	20.065	12.849	21.508	13.654	23.598	14.852
ESTRATO 2	21.255	16.258	22.471	17.726	23.847	18.914
ESTRATO 3	7.401	6.404	7.854	6.913	8.158	7.248
ESTRATO 4	999	877	1013	896	1106	967
COMERCIAL	4.012	3.385	4.081	3.463	4.329	3.669
INDUSTRIAL	24	13	23	15	30	19
OFICIAL	260	180	265	187	270	190
EXENTA	67	49	75	52	83	58
Total	54.083	40.015	57.290	42.906	61.421	45.917



Meta: 62.183
Ejecución: 61.421
Cumplimiento: 98.8%



Meta: 47.188
Ejecución: 45.927
Cumplimiento: 97.3%

El 2015 termina con 61.421 suscriptores del servicio de acueducto y 45.917 al servicio de alcantarillado. Con respecto al año 2014 se incrementó en 4.131 clientes en acueducto, que corresponde a un 7,2% más que el año inmediatamente anterior; mientras que en alcantarillado el aumento de usuarios fue de 3.011, lo que representa un crecimiento del 7%.

Durante el 2015 la empresa inició con el Plan de Gestión Pérdidas Comerciales que propende por el aseguramiento de ingresos de la empresa, este plan aportó en la recuperación de clientes en estado cortado, 909 en acueducto y 607 en alcantarillado, permitiendo aumento en 67.073 m3 facturados durante el año.

(Se asumen los usuarios reconectados mes a mes durante el 2015 y un % de consumo de 14 m3 por usuario)

Aguas de Urabá opera un total de siete (7) sistemas de acueducto, los de las 5 cabeceras municipales de Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó y Mutatá, más los de los corregimientos El Reposo y Bajirá.



La composición de los usuarios de acueducto están representados en un 43% Apartadó, 15% Chigorodó, Turbo 15%, Carepa 14%, Mutatá, Reposo y Bajirá cada uno con el 2%.

La variación en los usuarios del servicio de acueducto del 2015 corresponde a 4.131, donde 1.283 corresponden al Municipio de Apartadó, 1.118 En Turbo, Chigorodó con 872, Carepa 551, Bajirá 133, El Reposo con 105 y Mutatá con 69 usuarios, la variación total es del 7,2% con respecto al 2014.

El aumento en los clientes se debe básicamente a la implementación de nuevas estrategias comerciales de visitas casa a casa con el fin de lograr la vinculación y legalización del servicio a los usuarios identificados como potenciales, los cuales se evidencian a través de la verificación de bases de datos, aplicación de censos y atención de requerimientos por parte de reportes en el proceso de facturación.

La gestión con auxiliares comerciales en campo durante el 2015 permitió la vinculación de 2.155 usuarios en Acueducto y 1.380 en Alcantarillado, lo que permite una facturación al año de **\$886 millones** aproximadamente, la mayor participación fue para el municipio de Turbo con el 43% y Apartado con el 40%.

A través de la capitalización de la empresa en diciembre de 2014, la Junta Directiva autorizó el ingreso de 3 auxiliares comerciales como apoyo a la actividad en campo para lograr la vinculación y legalización de usuarios, esta medida aporta al crecimiento de usuarios de la empresa, lo que permite generar importantes cambios en los indicadores de vinculación, cartera y ANC.

El plan llevado a cabo en el barrio El Bosque del Municipio de Turbo, donde se unieron esfuerzos desde los frentes Comercial,

comunicacional, Operativo, y Social, contribuyó en gran medida a mejorar la calidad de vida de aproximadamente 800 usuarios y la vinculación de 422 clientes, anteriormente los usuarios debían utilizar motobombas para poder recibir el servicio y en muchas ocasiones el agua no llegaba con las condiciones necesarias para su utilización, como son color, olor y sabor, donde básicamente se debía al manejo de

motobombas y mal uso de las redes en el sector por parte de la misma comunidad, ahora los clientes cuentan con mejores presiones, más horas de servicio y por ende con la calidad requerida para su utilización.

La vinculación de nuevos proyectos de vivienda en los municipios, estrategias de recuperación de clientes cortados,

En Acueducto

La composición por categoría de los clientes de acueducto se concentra en el sector residencial, estratos 1, 2 y 3, con el 38,42%, 38,83%, y 13,28% respectivamente, seguido por el comercial con 7,05%, Estrato 4 con el 0,44%, exenta 0,14% y la Industrial con el 0,05%.

Del total de clientes para el servicio de acueducto, el 92,33% corresponde al sector residencial, entre estratos del 1 al 4.



En Alcantarillado

Frente al servicio de alcantarillado se logró una variación del 7% con respecto al 2014, Apartadó con 1.085 usuarios, Turbo 676, Chigorodó 590, Carepa 577 y Mutatá con 83 usuarios.



El crecimiento de usuarios se logra por las actividades de gestión comercial descritas en el servicio de acueducto, y como factor adicional se realizaron cruces de bases de datos de la empresa, identificando con esto los usuarios que no facturan el servicio de alcantarillado, a partir de esta información

se llevó a cabo una caracterización por sector, para identificar si las redes son o no operadas por la entidad, con dicha información se realizaron pruebas de anilina y se logró la legalización de 487 clientes en los Municipios de Apartadó, Carepa, Chigorodó y Turbo.

La composición por categoría y uso de los clientes al servicio de alcantarillado se concentra en los estratos 1, 2, 3 y 4 del sector residencial, con el 41,19% en el estado 2, estrato 1 con 32,35%, el estrato 3 con 15,79%, estrato 4 con 2,11%, Comercial 7,99%, Oficial 0,41%, exenta 0,13% y la industrial con 0,04%.

El 91,43% del total de los clientes de alcantarillado corresponden al sector residencial catalogado en los estratos 1, 2, 3, y 4.



Que logramos en 2015

- ✓ Actualización Resolución de Precios que busca asegurar el ingreso de la filial.
- ✓ Homologación de la matriz de requisitos con EPM.
- ✓ Unificación de la factura con los servicios de EPM, lo que ha permitido ahorros en la filial.
- ✓ Aplicación pruebas de anilina en Carepa, Chigorodó y Turbo que permitieron la legalización de 487 clientes.
- ✓ Apoyo en proyecto Alcantarillado Oasis, Manantial y Nueva Jerusalén con 310 clientes que se verán reflejados en los indicadores del 2016.
- ✓ Actividades comerciales Barrio El Bosque de Turbo, logrando vinculación y legalización de 411 clientes y recuperación de \$22 millones en cartera.
- ✓ Recuperación de 949 clientes en acueducto y 607 en alcantarillado que se encontraban en estado cortado.
- ✓ Como estrategia al cumplimiento nuevos clientes, se realizaron diferentes acciones, entre las que se destacan: visitas casa a casa a clientes potenciales identificados en recorridos y bases de datos (censos-energía), seguimiento a proyectos urbanísticos, acciones que permitieron vincular 2.155 nuevos clientes en todos los Municipios, lo que

corresponde al 52% del total de clientes nuevos.

- ✓ Cambio de 3009 medidores con problemas en la lectura durante el 2015, actividad que propende por el aseguramiento de ingresos de la empresa, lo que genera mayor confiabilidad en el proceso de lectura.
- ✓ Consolidación del Plan de Gestión Pérdidas Comerciales aportando de manera significativa en los indicadores de recaudo, cartera, y nuevos clientes, a través de la recuperación de clientes cortados.
- ✓ Normalización de cartera de 1.937 usuarios y recuperación de \$1.001 millones de pesos a través de la gestión del Plan Pérdidas Comerciales.
- ✓ Recuperación de 67.073 m³ de consumos por los clientes gestionados a través del Plan Pérdidas Comerciales.
- ✓ Legalización pila pública Asojesús Apartadó.
- ✓ Actualización del Contrato de Condiciones Uniformes.
- ✓ Campaña de lavado de tanques en el Corregimiento El Reposo.
- ✓ Implementación de la Circular Defraudación de Fluidos.
- ✓ Gestión de Subsidios logrando

- disminución de cartera en \$1.800 millones de Chigorodó.
- ✓ Variación del 10% en el recaudo de acueducto y 11% en alcantarillado entre 2014 y 2015.
- ✓ Definición de ANS homologado con EPM

- ✓ Durante el 2015 se logró mantener buen comportamiento en los indicadores de quejas y reclamos, a través de implementación en mejores prácticas enfocadas en el seguimiento y control de ANS con los clientes.

Momentos de verdad con clientes y usuarios

Las estrategias comerciales llevadas a cabo durante el 2015, fueron transversales a todos Municipios y Corregimientos operados por la empresa, es así como el Plan de Micromedición permitió mejorar los indicadores de usuarios micromedidos, garantizando con esto disminuir los reclamos que interponen los clientes por cobros por promedio, mejorar proceso de lectura por parte de EPM, garantizar cumplimiento de la norma en cuanto a que los consumos se midan, mejorar indicadores de ANC, facturación y recaudo.

Las principales estrategias implementadas se resumen:

- ✓ Aplicación de censos en los Municipios y corregimientos con avances importantes así: Apartadó 60%, Bajirá 40%, Carepa 90%, Chigorodó 60%, Mutatá, Reposo y Turbo con el 100%, lo que permite conocer las características de los usuarios de cada sistema y su relación/estado con la

Empresa, así mismo es el principal insumo para el desarrollo de diferentes estrategias.

- ✓ Continuamos aplicando la estrategia de visitas casa a casa para realizar sensibilización y capacitación sobre temas de importancia para nuestros usuarios y la recolección de documentación para la legalización y vinculación del servicio, al igual que la autorización para la instalación de medidor y gestión cartera.
- ✓ Análisis de bases de datos, identificación, verificación en campo y legalización del servicio de alcantarillado a usuarios que solo facturaban acueducto y vertían a las redes de operadas por Aguas de Urabá.
- ✓ Plan de Gestión Pérdidas Comerciales en Todos los Municipios y Corregimientos operados por la empresa.
- ✓ Acompañamiento permanente a proyectos urbanísticos con el fin de lograr el ingreso efectivo de los clientes.

Universalización del servicio

Definido como el acceso al servicio. Se encuentra asociado con términos como cobertura e infraestructura, sin embargo, involucra un amplio número de variables de comprobabilidad, esta última entendida como

“palanca” de la universalización, es decir, su enfoque atiende a que una vez haya acceso a las redes sea posible la conexión. Asimismo, compromete variables comerciales y culturales asociadas con

elementos de la oferta, tales como formas, lugares y plazos de pago, conocimiento de las necesidades del cliente, conocimiento del producto, educación sobre uso responsable y valoración de lo público.

En coherencia con esto, Aguas de Urabá trabaja para garantizar facilidades de accesos a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, brindando opciones **financieras, comerciales y culturales** que facilitan que las personas puedan obtener y mantener los servicios públicos domiciliarios.

Las tarifas aplicadas por la Empresa corresponden a la evolución de la marcha tarifaria entregada por los anteriores operadores. Las variaciones presentadas al momento se dan por la acumulación superior del 3% del IPC, al igual que el cambio de los Costos Medios de Tasas Ambientales -CMT- que comprende las tasas de uso y retributivas cobradas por la Corporación Ambiental Corpouraba. La población atendida en los municipios donde prestamos servicios de acueducto y alcantarillado es de **107.338**, entre

ambos servicios, con una variación del 7,1% con respecto a 2014 y de 7.142 nuevos usuarios. Con el fin de ofrecer atención con calidad y oportunidad a nuestros clientes y usuarios, la empresa conviene a través del Acta de Ejecución Comercial, donde EPM se compromete en la prestación de los servicios relacionados con el ciclo comercial prestados por Aguas de Urabá, en los municipios donde la empresa preste servicios, así como el soporte, capacitación, asesoría y acompañamiento, en todo lo relacionado con las actividades requeridas para desarrollar el objeto del contrato, la cual incluye la atención en canales presenciales, virtuales, call center, administración de bases de datos, lectura, crítica, pre-crítica, facturación, reparto, recaudo y atención de quejas y reclamos de nuestros clientes y usuarios. Aguas de Urabá cuenta con modalidades de financiación y diferentes puntos de pago que permiten a los usuarios tener mayores facilidades al momento de realizar sus transacciones.

Tarifas

El propósito de Aguas de Urabá es que la tarifa cobrada a sus usuarios sea sostenible, que recupere costos, garantice la suficiencia financiera y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa. También, y no menos importante que sea pagadera y competitiva para nuestros clientes. Por lo

cual en el año 2015 se continuó con la aplicación de las tarifas de acuerdo a la marcha tarifaria y se realizaron los ajustes del valor CMT teniendo en cuenta lo establecido en la norma en cuanto al valor cobrado por concepto de tasa de uso y retributiva por Corpouraba.

Medidores comunitarios

Los medidores comunitarios son modalidades de prestación del servicio en donde, por restricciones

legales en el uso del suelo no es posible la instalación de medidores individuales.

Actualmente la Empresa presta el servicio de pila pública de acueducto en el Municipio de Mutatá, que permite que aproximadamente 170 usuarios disfruten del servicio, este viene siendo cancelado por parte de la Administración Municipal.

Durante el 2015 se logró la instalación de un nuevo medidor comunitario en el

Municipio de Apartadó para el sector Porvenir, aproximadamente 550 viviendas disfrutaban del servicio.

Nos encontramos en el desarrollo de alternativas que permitan ofrecer una disponibilidad de pilas públicas por parte de administraciones municipales y juntas de acción comunal.

Canales de atención y recaudos

La atención de clientes de Aguas de Urabá es contratada con EPM, quienes cuentan con oficinas de atención al cliente ubicadas en puntos estratégicos de los municipios y corregimientos donde Aguas de Urabá presta sus servicios, actualmente se cuenta con 8 oficinas de atención en la sub región de Urabá. Adicionalmente se cuenta con una línea de atención al cliente 01 8000 415 115 atendida por personal idóneo y dispuesta las 24 horas del día para atender los requerimientos de nuestros clientes y usuarios.

Canales de recaudo: Aguas de Urabá pone a disposición de sus clientes modalidades de financiación y diferentes puntos de pago que permiten a los usuarios tener mayor facilidad y comodidad, estas son contratadas a través de EPM mediante el

acta de recaudo.

Entre los canales disponibles están: PAC Bancolombia, Rapipagos, Efecty, entidades comerciales, cooperativas financieras, almacenes de cadena y pago por virtuales, entre otras.

Atención virtual desde las oficinas de EPM, con lo que se apoya aquellas sedes con alto volumen de clientes a agilizar la atención de los mismos. De manera remota un asesor asignado a otra oficina en cualquier otra localidad se encarga de atender con igual agilidad que un asesor presencial los requerimientos de los clientes que opten por esta alternativa de atención; y sistema de digiturnos que garantizan ubicación al usuario para la atención en las salas de espera.

Interacción con nuestros clientes y usuarios

Diferentes estrategias se implementaron durante el 2015 como mecanismo a mantener informados a nuestros clientes y usuarios y a la vez escuchar su percepción del servicio que presta la empresa, es por ello que fue seleccionada entre las 13 empresas Colombianas con buenas prácticas de

transparencia por Colombia 2015, entre otras las los diferentes canales de comunicación presenciales y virtuales para el dialogo con los grupos de interés se destacan:

Realizamos encuentros presenciales con cada grupo de interés y la creación de

grupos de WhatsApp con cada uno de ellos para permanecer en contacto.

Mensajes IVR También llamado "holding telefónico", que por medio de una grabación que se escucha cuando usted llama al teléfono de contacto de las

empresas, clientes y usuarios, se informa sobre interrupciones del servicio, tips de uso y ahorro eficiente del agua, e información general, durante el año se enviaron aproximadamente 10 estrategias de IVR impactando a más de veinte mil usuarios con una efectividad del 90%.

EFFECTIVIDAD IVR AGUAS URABA 2015

Reposo 11 Febrero	Apartadó 13 de Marzo
Apartadó 14 de Marzo (mensaje 1)	Apartadó 15 de Marzo (mensaje 1)
Apartadó 14 de Marzo (mensaje 3)	Chigorodó 7 de Julio
Apartadó 15 de Marzo (mensaje 2)	Carepa-Turbo resolución 14-15 Noviembre
Chigorodó 6 de Julio	Chigorodó 9 de Julio
Chigorodó 4 de Agosto	

INDICADORES DE RESULTADO	CANTIDAD
REGISTROS RECIBIDOS	27802
REGISTROS ACEPTADOS	27802
REGISTROS PENDIENTES	0
REGISTROS RECHAZADOS	0
REGISTROS TRABAJADOS	27802
REGISTROS EFECTIVOS	21453
REGISTROS NO EFECTIVOS DE OPERADORA	0
REGISTROS NO EFECTIVOS DE MAQUINA	6350
MARCACIONES	23223
MARCACIONES/REGISTROS BARRIDOS	16,35
EFFECTIVIDAD	

Gestión Cartera y Acceso a Planes de Financiación

Desde el área Comercial se viene desarrollando desde marzo de 2015 el Plan Gestión Pérdidas Comerciales, con el objetivo de mejorar los indicadores de gestión cartera, identificar conexiones no autorizadas y gestionar su respectivo corte o suspensión del servicio, hasta lograr la legalización o pago de las deudas, durante el 2015 se lograron avances muy significativos en la gestión, ya que fueron impactados 10.972 usuarios, se

identificaron 3720 conexiones no autorizadas, dando trámite correspondiente de suspensión o corte del servicio a 2.415 clientes, y logrando la normalización de 1.937 clientes.

Presentamos un consolidado de las actividades y logros alcanzados durante el primer año de gestión con el plan pérdidas.

Indicador	Meta a diciembre m3	Ejecución acumulada	% Cumpli acumulado	Meta Diciembre	Ejecución Mensual	% Cumpli Diciembre
M3 Recuperados	64.480	67.073	104%	6.448	6.253	97%
Cartera morosa Gestión Pérdidas	\$533 millones	\$1000 millones	188%	\$53.3 millones	\$69 millones	129%
Clientes Normalizados	1.301	1937	149%	119	170	143%
Conexión no autorizada	9.257	3.720	40%	926	251	27%

El panorama actual de la cartera a diciembre 2015 se detalla a continuación por estrato y variación entre los dos últimos años.

Categoría	2012	2013	2014	2015	Variación
Estrato 1	\$ 798	\$ 1.289	\$ 1.563	\$ 1.605	2,7%
Estrato 2	\$ 839	\$ 1.109	\$ 1.368	\$ 1.379	0,8%
Estrato 3	\$ 308	\$ 411	\$ 478	\$ 516	7,9%
Estrato 4	\$ 60	\$ 72	\$ 58	\$ 85	46,6%
No residencial	\$ 383	\$ 621	\$ 713	\$ 821	15,1%
Total	\$ 2.388	\$ 3.502	\$ 4.180	\$ 4.406	5,4%
Total clientes Residenciales y no Residenciales	48.180	53.020	60.031	61.421	2,3%
% de morosidad	4,96%	6,61%	6,96%	7,17%	

Se puede evidenciar contención de la cartera en 2015, teniendo en cuenta la variación del 4,5%, que corresponde a \$226 millones de pesos, mientras que comparado con los años anteriores, entre 2012 y 2013 aumentó en \$1.114 millones y entre 2013 y 2014 la variación fue de \$678 millones de pesos.

Continuaremos aplicando gestión a todas las edades de mora durante el 2016 y se reforzaran las estrategias en las categorías Estrato 3, 4 y no residencial.

Panorama actual de la cartera y su variación con respecto al 2014 se presenta a continuación:

Edad de Mora Días	2014	2015	Variación
Entre 0 y 60	\$ 1.511	\$ 1.807	19,6%
Entre 61 y 180	\$ 417	\$ 513	23,0%
Mas de 181	\$ 2.252	\$ 2.087	-7,3%
Total	\$ 4.180	4407	5,4%

La principal variación en la cartera se observa en las edades más tempranas, lo que permite deducir que se debe al ingreso de nuevos usuarios, al aumento en las financiaciones que pasan de cartera vencida a corriente (solo la cuota del mes, ya que el valor restante se continúa evidenciando en la cartera diferida), y a la

cultura de pago en la segunda cuenta.

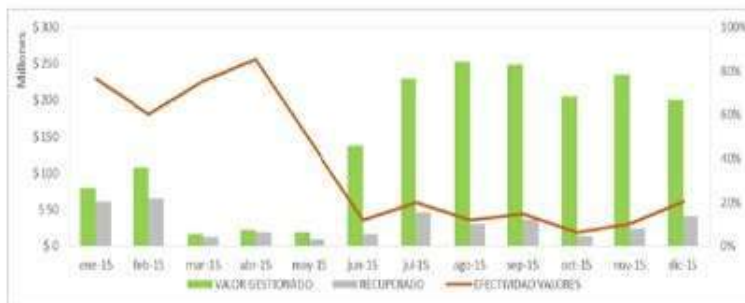
Referente a la edad más vencida se observa una variación negativa del 7,3%. Muy positiva para la empresa, ya que permite evidenciar cumplimiento de los objetivos en las estrategias de cobro.



Destacamos entre las estrategias de cobro las siguientes

- Se aplicaron 11.049 llamadas de recordación de pago con una cartera de \$1.751 millones de pesos con una efectividad en promedio del 37% sobre los valores gestionados, lo que equivale a \$371 millones de pesos recuperados.

• Se realizaron 12.200 visitas con personal de Emtelco con una cartera de \$2.319 millones de pesos y una efectividad del 23% sobre los valores gestionados, recuperando \$492 millones de pesos.



Se financiaron
12.380 clientes
por valor de
\$3.033 millones.



- El porcentaje de crecimiento de los clientes activos fue del 7,2% en acueducto y del 7% en alcantarillado, el de los clientes suspendidos del 20,69% y en menor proporción el de los clientes morosos con un 3,89%.
- Se realizaron durante el 2015 aproximadamente 13.133 suspensiones del servicio, y 10.572 reconexiones, con una efectividad en el pago de 80,5% frente a las instalaciones suspendidas.

Evolución Cartera Financiada 2015

Indicador	2012	2013	2014	2015	Variación
Cientes financiados	\$ 7.548	\$ 10.658	\$ 8.016	\$ 12.380	54%
Monto financiado	\$ 1.423	\$ 2.161	\$ 1.798	\$ 3.033	69%

Como resultado de las estrategias implementadas de gestión Cartera en 2015 logramos que 12.380 clientes financiaran sus deudas por valor de \$3.033 millones, evidenciando un aumento significativo, tanto en número de transacciones como en valor, el cual equivale al 54% en número de clientes y el 69% en valor financiado, esto

como aporte de las estrategias de llevadas a cabo como: Plan Pérdidas Comerciales, Gestión casa de cobranza Covinoc, visitas EPM a clientes con cartera a partir de la segunda cuenta vencida, convenios especiales por parte de Aguas de Urabá en sectores específicos como el barrio El Bosque de Turbo, entre otras.

Beneficios transferibles a cliente subsidios

El sistema de prestación de servicios públicos contempla el criterio de solidaridad y redistribución mediante el cual se subsidia a los usuarios de menores ingresos para que puedan pagar las tarifas de los servicios públicos que cubran sus necesidades básicas. Los entes territoriales a través de los fondos de

solidaridad y redistribución aportan la diferencia o el déficit que se genera en el balance de la contribución de los usuarios comerciales, industriales, y de los usuarios de estratos 5 y 6.

En Aguas de Urabá, los subsidios cubren un porcentaje del cargo fijo y hasta los primeros 20 m³ del cargo por consumo,

pues a partir de 20 m³ se cobra tarifa plena, es decir, la del estrato 4. Los porcentajes de subsidios se fijan al inicio del año para cada municipio por medio de un acuerdo, basándose en la proyección enviada por la Empresa en el mes de julio del año inmediatamente anterior y en el presupuesto del período en análisis. Durante el 2015 se llevaron a cabo

actividades de facturación y cobro de subsidios en todos los municipios, dando continuidad a la aplicación del procedimiento de gestión de subsidios y cada mes se realizaron las respectivas actividades de facturación, seguimiento y cobro, logrando un recaudo de \$4.210 millones correspondiente al 91,3% de recaudo.

Subsidios Facturados

Así mismo se observa una variación del 10,4% en la facturación, que se debe al cobro de intereses por mora, y del 12,8% en las familias beneficiadas.

Indicador	2012	2013	2014	2015	Variación
Facturación subsidios	\$ 2.044	\$ 3.846	\$ 4.175	\$ 4.610	10,4%
Familias beneficiadas	79.558	84.056	90126	101647	12,8%

Nuestros Canales de atención con su respectivo indicador

Indicador		Consolidado 2012	Consolidado 2013	Consolidado 2014	Consolidado 2015	Cumplimiento 2015
Satisfacción del Cliente	Línea Telefónica	8.9	9.0	8.9	8.9	100.9%
	Oficinas	8.5	8.8	8.7	8.7	99.2%
	Facturación	7.9	8.2	8.1	8.1	91.8%
	Consolidado	8.5	8.7	8.6	8.6	97.3%
Indicador de Reclamos	Agua Potable	0.41%	0.21%	20.55	13.1	169%
	Agua Residual	0.46%	0.24%	9.15	2.64	401%
Indicador de Quejas	Agua Potable	0.022%	0.01%	17.70	9.65	192%
	Agua Residual	4.63%	3.07%	1.28	1.33	95%
Nivel de Servicio (atención telefónica)		86.04%	85.81%	3.07%	78.8	93%
Calidad en la Facturación		99.57%	98.66%	0.07%	N/A	
Índice de calidad de lectura		99.61%	99.79%	85.81%	99.76%	100.26%

Indicador de reclamos procedentes Provisión Aguas

Provisión Aguas	Meta 2015	ene	feb	mar	abr	may	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Reclamos procedentes e imputables		87	125	81	90	93	79	71	59	80	85	61	53
Cuentas de cobro liquidadas		57.895	58.216	58.536	58.833	59.381	59.519	60.002	60.361	60.601	60.601	61.558	61.790
Indicador de Reclamos	22.2	15,00	21,47	10,42	15,30	15,60	13,27	11,83	9,77	13,2	13,9	9,9	8,58

$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de reclamos imputables}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{53}{61,790} = 8,58$$

Para el 2015 se evidencia cumplimiento del indicador obteniendo un resultado del 8,58% frente a la meta del 22,2%.

Indicador de reclamos procedentes Agua Residual

Gestion Agua Residual	Meta 2015	ene	feb	mar	abr	may	Jun	Jul	Ago	oct	Oct	Nov	Dic
Reclamos procedentes e imputables		8	14	6	14	16	19	9	7	14	9	9	11
Cuentas de cobro liquidadas		43.198	43.293	43.470	43.647	44.054	44.203	44.556	44.882	42.261	45.310	45.676	46.122
Indicador de Reclamos	10,6	1,85	3,23	1,38	3,21	3,63	4,3	2,02	1,56	3,31	1,99	1,97	2,38

Frente al servicio de alcantarillado se logró un resultado positivo con un indicador acumulado de 2,38%, frente a la meta del 10,66%.

UNIVERSALIZACIÓN DEL SERVICIO: ACCESO

Cobertura

Aguas de Urabá como empresa de servicios públicos domiciliarios entiende que la universalización de la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado es un motor del desarrollo humano sostenible en la región de Urabá, es por eso que cada día nuestro compromiso es realizar gestiones de inversión, apalancamiento de

proyectos con el gobierno central y realizar trabajos operativos eficientes para lograr en el futuro cumplir la meta del 100% en cobertura.

En 2015 se cumplió la meta con respecto a cobertura en un 98.77%, así la cobertura de acueducto final llegó al 88.74%, resultado superior al del año 2014 en 2.04 puntos

Cobertura Acueducto

INDICADOR	2012	2013	2014	2015
Cobertura Acueducto	77.67%	81.06%	86.70%	88.74%

La cobertura en redes del servicio de acueducto para las zonas urbanas establecidas dentro del perímetro sanitario en conformidad con lo que establece el Plan de Ordenamiento Territorial –POT- de cada uno de los cinco municipios (incluye

dos corregimientos) donde Aguas de Urabá presta sus servicios refleja un aumento hasta 88.74%. A continuación se ilustra este indicador para cada uno de los sistemas operados por la empresa.

COBERTURA	ACUEDUCTO					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Apartadó	73%	90%	90%	87%	95%	97%
Bajirá	51%	50%	50%	53%	59%	61%
Carepa	81%	82%	80%	84%	87%	89%
Chigorodó	70%	72%	71%	81%	85%	87%
Reposo	80%	74%	78%	78%	80%	83%
Mutatá	85%	87%	87%	88%	94%	90%
Turbo	52%	50%	47%	65%	66%	73%

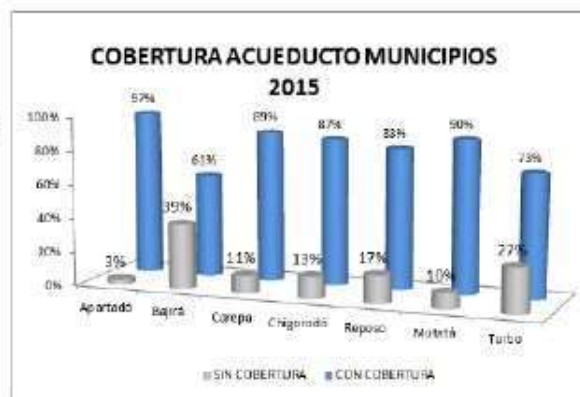
De acuerdo a lo anterior es evidente el aumento en la cobertura en el municipio de Turbo, lo cual se debió a la ejecución de actividades de reparaciones de fugas, cambios en la infraestructura de las redes y retiros de fraudes en el barrio el Bosque lo cual permitió que se aumentaran las presiones y de lograr llegar a las viviendas que se encuentran en los extremos de la

red, creando confianza en los usuarios sobre la calidad del servicio.

En el siguiente cuadro se detalla la cobertura por sistema de acueducto 2015, así como el cumplimiento de metas frente a lo proyectado desagregado por cada Municipio:

Cobertura	Municipio	Apartadó	Bajirá	Carepa	Chigorodó	El Reposo	Mutatá	Turbo
	Proyectado		97,72%	80,68%	86,87%	96,95%	89,29%	85,38%
Ejecutado		97,17%	73,03%	86,87%	90,48%	89,29%	83,42%	61,40%
%		99,4%	90,5%	100,0%	93,3%	100,0%	97,7%	100,0%

A continuación se ilustran las coberturas en los sistemas de acueducto operados por Aguas de Urabá S.A. E.S.P., las cuales son objeto de incremento para la vigencia 2016 a través de la ejecución del Plan de Inversiones y las diferentes acciones técnicas, operativas y comerciales proyectadas.



Cobertura Alcantarillado

INDICADOR	2012	2013	2014	2015
Cobertura Alcantarillado	65.45%	66.11%	72.41%	70.13%

La cobertura en redes del servicio de alcantarillado para las zonas urbanas formalizadas, de acuerdo a los planes de ordenamiento territorial -POT-, en los cinco sistemas, presenta un indicador del 70.13 % (promedio ponderado) desagregado de la siguiente forma:

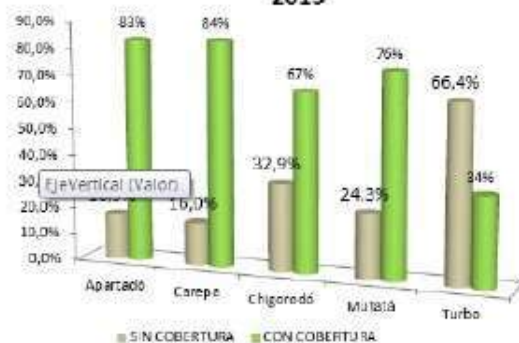
COBERTURA	ALCANTARILLADO				
	2011	2012	2013	2014	2015
Apartadó	76%	80%	74,5%	81.6%	83%
Bajirá*	n/a	NA	NA	NA	N/A
Carepa	77%	79%	68%	81.3%	84%
Chigorodó	57%	59%	62%	64.7%	67%
El Reposo*	n/a	NA	NA	NA	N/A
Mutató	70%	80%	83%	77.0%	76%
Turbo	19%	17%	27%	29.0%	34%

*En los corregimientos Bajirá y El Reposo Aguas de Urabá tan solo presta el servicio de acueducto.

Se destaca el aumento en 5 puntos porcentuales en el municipio de Turbo esto obedeció a la ejecución de proyectos como Optimización de redes de recolección de alcantarillado, municipio de Turbo, Barrio San Martín y aquellas obras realizadas por el contrato de mantenimiento,

así como la vinculación predio a predio a través de las diferentes acciones del Área Comercial. Se presenta incremento en cuatro de los cinco sistemas, siendo Mutató el único municipio que registra disminución en el indicador, situación que para la vigencia 2016 se proyecta contrarrestar a través de las diferentes inversiones y acciones operativas proyectadas.

COBERTURA ALCANTARILLADO MUNICIPIOS 2015



Responsabilidad por el producto

Los indicadores de calidad del agua, satisfacción del cliente y el relacionamiento en la comunicación, son elementos que nos ayudan a articular la responsabilidad por el producto de Aguas de Urabá.

Calidad

Aguas de Urabá garantiza una excelente calidad de agua, suministrando a sus usuarios agua potable con una calificación IRCA (índice de riesgo de la calidad del agua para el consumo humano) óptimo, sin RIESGO, en cumplimiento de los lineamientos señalados en la resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. A continuación se relaciona los indicadores obtenidos para los diferentes sistemas de acueducto operados y los rangos establecidos por la normatividad asociada.



Tabla índice de riesgo de calidad del agua

IRCA	LINEA BASE *2007	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Apartadó	2%	0,2%	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Bajirá	4%	2,0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Carepa	71,1%	0,8%	0,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,06%
Chigorodó	7,2%	0,0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
El Reposo	0,2%	0,8%	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Mutatá	0,1%	0,8%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Turbo	6,5%	0,4%	0,80%	0,20%	0,02%	0,01%	1,45%
				0,07%	0,23%	0,08%	0,01%

*línea base: En este período Aguas de Urabá no ejercía como operador del sistema de acueducto en los municipios, para aquel entonces estaban en manos de los operadores privados.

Clasificación IRCA(%)	Nivel de Riesgo	Consideraciones
70.1 - 100	INVIABLE SANITARIAMENTE	Agua no apta para el consumo humano y requiere una vigilancia máxima, especial y detallada.
35.1 - 70	ALTO	Agua no apta para el consumo humano y requiere una vigilancia especial.
14.1 - 35	MEDIO	Agua no apta para el consumo humano, gestión directa de la persona prestadora.
5.1 - 14	BAJO	Agua no apta para el consumo humano, susceptible de mejoramiento.
0 - 5	SIN RIESGO	Agua apta para el consumo humano, continuar vigilancia.

Continuidad

	Municipio	Apartadó	Turbo	Chigorodó	Mutató	Carepa	Reposo	Bajirá
Continuidad	Proyectado	99,7%	70,0%	99,7%	99,9%	96,0%	95,0%	99,5%
	Ejecutado	98,5%	13,1%	98,4%	99,8%	69,1%	65,8%	97,9%
	horas/día	23.6	3.1	23.6	24	16.6	15.8	23.5



La continuidad promedio obtenida en el año 2015 es de 81%, de una meta proyectada de 94.19%, para un cumplimiento del 86.05%.

Los factores por los cuales se afectó el indicador son: bajo caudal por intensos veranos y altas turbiedades en invierno en el Municipio de Turbo, los cortes de fluido eléctrico, pozo con problemas técnicos en El Reposo, conexiones irregulares de nuevos asentamientos. En Carepa, conexiones de fincas, con previa autorización por el operador anterior y sin control o medición, además de problemas en captación y conexiones fraudulentas de nuevos asentamientos informales.

En El Reposo se construyó un nuevo pozo en la planta, debido a los problemas con el existente. En Turbó ya se habilitaron 2 nuevos pozos como fuentes alternas a la actual. Se estudian 3 adicionales, y se busca alternativa de nueva fuente superficial. En Apartadó se realizaron estudios Geoeléctricos para factibilidad de aguas subterráneas.

Planes de contingencia

Los primeros meses del año de 2015 se activó el plan de contingencia en el municipio de Turbo como consecuencia del recrudecimiento de la temporada de sequía, que conllevó a la Empresa a adoptar medidas alternativas para garantizar el agua potable a los habitantes del municipio, especialmente en aquellos sectores donde el agua no

Con el apoyo de las administraciones municipales se está buscando una fuente alterna que permita abastecer los municipios de Carepa, Apartadó y Turbo con el fin de garantizar la continuidad del servicios especialmente en épocas de sequía.

Esta situación será contrarrestada a través de las diferentes actividades y proyectos contemplados en el Plan de Inversiones 2016, así como las acciones proyectadas desde las áreas operativas de cada uno de los sistemas.

Actividades como la sectorización llevada a cabo a través de labores de instalación y realce de válvulas; y las pruebas de estanqueidad y de presiones en los diferentes sistemas. Estas actividades contribuyen al aumento del indicador de continuidad, optimizando de esta manera la eficiencia y calidad en la prestación del servicio.

alcanzaba a llegar el agua a través de las redes.

El proceso de adelantó con éxito, permitiendo el uso de carrotanques para y la disponibilidad de agua potable a las comunidades para sus necesidades básicas en los barrios: Santa Fe La Playa, El Progreso, Las Malvinas, El Obrero, El Bosque, Brisas del Mar, Obrero, San Martín, Julia Orozco, Jesús Mora y

Índice de Agua no contabilizada

El Índice de Agua No Contabilizada, IANC, es la diferencia entre el volumen que capta el sistema de acueducto y el volumen de agua que se entrega y factura a los usuarios. Es decir estas pérdidas técnicas y no técnicas se ven reflejadas en los metros cúbicos que se dejan de cobrar al final del día.

Sistema	2012	2013	2014	2015
Apartadó	55%	57.3%	58.7%	55,2%
Bajirá	37%	44.9%	48.4%	49,7%
Carepa	54%	53.3%	51.1%	47,7%
Chigorodó	30%	31.6%	40.2%	36,2%
El Reposo	24%	38.9%	22.9%	29,4%
Mutatá	59%	60.2%	54.9%	47,0%
Turbo	74%	75.1%	75.8%	70,8%

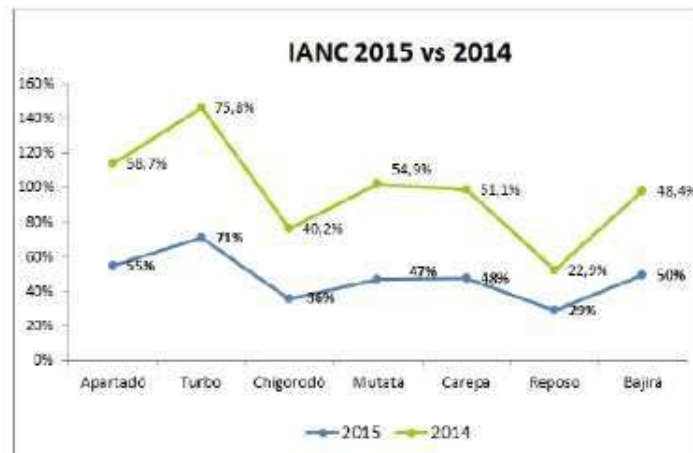
El indicador del IANC, para el mes de Diciembre se alcanzó en un 98.46%, este continua estable gracias a la gestión de corte y recuperación de cartera de usuarios con más de siete cuentas vencidas que gozaban del servicio, además de la gestión del equipo de BSF y la vinculación al plan de reducción de pérdidas desde el proceso de potabilización y el control de bombeos en todos los sistemas.

El IANC alto se debe principalmente a los siguientes factores:

- Conexiones no autorizadas
- Vida útil de las redes
- falta de medición confiable a la salida de la PTAP

- Estado de micro medición en Turbo, que es el sistema que registra las mayores pérdidas.
- Implementación de la BSF y seguimiento a la producción en PTAP Apartadó y niveles de presión en redes.
- Seguimiento desde el área comercial a grandes clientes.
- Control estado de micro medición.

Como acciones a ejecutar desde el área comercial, se estudia la estrategia de formalización y seguimiento a los consumos, con estas medidas se busca garantizar que los consumos registrados se acerquen más al volumen de agua





COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

COMPOSICIÓN

El grupo de interés comunidad y medio ambiente está compuesto por la población asentada en las zonas en las que Aguas de Urabá tiene presencia a través de sus operaciones.

Objetivo de relacionamiento

Establecer compromisos con las comunidades, autoridades ambientales, municipios y otros actores ubicados en las áreas de influencia de los proyectos, obras y actividades en donde la Empresa tiene presencia, en relación con la sostenibilidad y la responsabilidad conjunta frente al medio ambiente.

Temas claves

Relación con municipios y beneficios, gestión social de impactos, gestión ambiental de impactos, cumplimiento normativo e inversión ambiental, sinergias para el logro de objetivos comunes, gestión integral del recurso hídrico; cambio climático y otras emisiones, uso eficiente y ahorro de agua y otros consumos, gestión integral de residuos y gestión riesgos ambientales.

Líderes del plan de relacionamiento

Gerente, Jefe de Gestión Técnica y Comercial, Profesional Ambiental, Profesional Social, Profesional Planeación.

GESTION CON LA COMUNIDAD MEDIO AMBIENTE Y EDUCACION AMBIENTAL

GESTION AMBIENTAL

Parte integral de la gestión ambiental es involucrar a los grupos de interés para la empresa en acciones que promuevan la responsabilidad ambiental y la conciencia sobre la preservación de nuestro entorno, Aguas de Urabá S.A E.S.P realizó las siguientes acciones en el 2015:

- ✓ Se participa activamente en las reuniones de los comités de Gestión del Riesgo de desastres CMGRD.
- ✓ Se realiza campañas de sensibilización sobre el consumo responsable del agua, sobre todo en épocas de estiaje en todos los Municipios donde tiene injerencia Aguas de Urabá para evitar el despilfarro de agua. Esta labor es realizada por las trabajadoras sociales.



- ✓ Se reciben Visitas guiadas en las plantas de potabilización a personal del SENA, Periodistas, Universidades y Colegios, donde se les explica el proceso de potabilización y se les realiza charla del uso adecuado del recurso, charlas sobre el reciclaje para

adoptar en las diferentes instituciones como es el recopila y eco ladrillo.

- ✓ Se realiza capacitación constante en los colegios sobre uso eficiente y Ahorro del agua.

- ✓ Se realizan jornadas móviles en los barrios para el uso eficiente y ahorro del Agua.

- ✓ Capacitación en el Manejo integrado de residuos sólidos a los empleados de la empresa y adecuadas

prácticas de separación en la fuente.

- ✓ Con el grupo de Trabajo Social se realizan campañas barriales, con comunidades para el Uso Adecuado del agua.
- ✓ Participación en los CIDEAM, los CMGRD mesa de conservación del agua.
- ✓ Se inicia el tramite con la gobernación para la construcción

de los mapas en de riesgo en todas las fuentes abastecedoras de los sistemas operados por aguas de Urabá en conjunto con Corpouraba, Municipios, Gobernación y Aguas de Urabá, para el año 2015 se construyeron los anexos técnicos.

- ✓ Se realiza la caracterización de las aguas residuales en los puntos de vertimiento de los Municipios donde opera Aguas de Urabá, este es ejecutado por LABORATORIOS QC, este con el fin de realizar como indica la norma una caracterización representativa de cada sistema y que sirva como insumo para la auto declaración de la carga contaminante generada, este debe realizarse mínimo una vez por año.
- ✓ Se coordina la mesa Regional para la conservación del Agua y se realiza reuniones con los integrantes Sena,

Adel, Aguas de Urabá, Gobernación y Politécnico se realizaron reuniones en las Samas de todos los Municipios con el Fin de revisar y coordinar convenios desde la mesa en beneficio de las necesidades de cada Municipio, como prueba de ello se firma el primer convenio entre el Municipio de Chigorodó, Aguas de Urabá y Adel para la educación ambiental en la cuenca del rio Chigorodó. Dichas capacitaciones se llevaron a cabo con éxito.

- ✓ Se realizan actividades en articulación con el Sena en conmemoración del día del agua y del medio ambiente.
- ✓ Se realizó la semana ambiental con el carrusel en todos los municipios donde se invitaron representantes de cada institución.

Gestión empresarial y programas de mejores prácticas ambientales.

Aguas de Urabá realizó las siguientes acciones y programas en pro de tener un cumplimiento y alineamiento con las directrices de la política ambiental del Grupo empresarial EPM:

- ✓ Se realizó la adecuada disposición de residuos de aparatos electrónicos y eléctricos (RAEES) la empresa CATEX COLOMBIA quien cuenta con licencia ambiental, se dispusieron 729 kilogramos.
- ✓ Entrega de puntos ecológicos y dotación de los mismos en todos los sistemas para la realización de la correcta disposición final de los



residuos sólidos.

✓ Se realiza constantemente seguimiento a las fuentes superficiales tanto en calidad como en cantidad realizando aforos y visitas a las cuencas afectadas por fenómenos como altas turbiedades y por escasas en época de verano (Río Apartadó) y (Río Turbo). Así mismo los ríos de los demás sistemas operados por aguas de Urabá.

✓ Se realizan mantenimiento de rejillas para trampas de sólidos en las EBAR de los Municipios de Turbo evitando la llegada de sólidos a las estaciones de bombeo y a las lagunas de oxidación se les realiza mantenimiento durante todo el año con una frecuencia diaria, y se realiza una limpieza en las cámaras de inspección y las redes recolectoras de municipio de Turbo con el equipo Vector una vez por semana.

✓ Se realizó mantenimiento con el Vector a los pozos donde se encuentran ubicadas las bombas que impulsan las aguas residuales a las algunas las yuquitas y esta es realizada con una frecuencia anual.

✓ Se realizaron varias reposiciones y mejoras en las redes de conducción de agua potable haciéndolas más seguras y menos propensas a fugas estas son realizadas en todos los sistemas durante todo el año.

✓ Se realizaron jornadas de detección y reparación de fugas con geofonía lo que permite mejorar la continuidad y

calidad del agua de los sectores atendidos en todos los sistemas operados por aguas de Urabá.

✓ Se realiza la caracterización de los vertimientos de las lagunas de oxidación del municipio de Turbo, para hacerle seguimiento a estos vertimientos, esta es realizada semestralmente.

✓ Reparación y mantenimiento de infraestructuras y accesorios del



municipio de Turbo, Carepa Y Mutatá en las planta de tratamiento y algunos procesos como lavado de filtros evitando pérdidas de Agua en el proceso.

✓ Se contrata con la Empresa Futuraseo RPHS la recolección transporte y disposición final de los residuos especiales y peligrosos y se realiza una primera disposición en el mes de diciembre de Hidroxicloruro de aluminio y sulfato de aluminio de 1202 kilos el cual se encontraba en estado cristalizado por el tiempo de almacenamiento prolongado se

encontraba almacenado hace 4 años.

- ✓ Se realiza en conjunto con Corpourba la selección de los puntos para construcción de Pozo en el Municipio de Apartado como fuente alterna en épocas de Contingencia los puntos seleccionados son: Finca la Urbana, Finca Chinita y planta de tratamiento de agua potable, se enviaron los oficios a las fincas



- solicitando la autorización para el estudio Geoeléctricos.
- ✓ Se realiza talleres de educación ambiental en las cuencas media y alta

del municipio de Chigorodó.

- ✓ Se realiza limpieza de caños con estudiantes del Sena, y orillas del río Carepa.
- ✓ Campaña de Uso y Ahorro Eficiente del agua, Lavado de tanques E Instalación de Flotadores en el corregimiento el reposo.
- ✓ Se dio a conocer la política ambiental al personal de la empresa.
- ✓ Se realizó la adecuada disposición de residuos especiales (aceites quemados producto de mantenimiento de motores con firma especializada en su recolección y tratamiento y otros materiales varios contaminados) con la empresa Eco transa SAS.

Relación con municipios y beneficios

Con los municipios y la Corporación Autónoma regional se han realizado diversas actividades en conjunto lo que permite tener una sinergia en temas ambientales de interés para la comunidad en general. Las acciones han estado en marcadas en los siguientes temas:

- ✓ Reuniones con los Consejos municipales de Gestión del Riesgo de Desastres sobre temas relacionados con el manejo de contingencias por sequía

invierno, ciclones, etc.

- ✓ Talleres con el municipio de Turbo y Corpouraba para realizar intervención y manejo de la población asentada en las lagunas de oxidación Las Yuquitas.
- ✓ Suministro de agua para áreas rurales que se desabastecen en verano para los municipios de Chigorodó, Carepa, Apartado y Turbo.

GESTIÓN SOCIAL DE IMPACTOS

La Gestión Social desde Aguas de Urabá es concebida como un proceso de diálogo, concertación y construcción permanente con los grupos de interés.

Cuyo objetivo primordial es fortalecer los procesos de educación, sensibilización, y acercamiento a las comunidades donde Aguas de Urabá presta sus servicios; mediante de la realización de actividades educativas, informativas y de relacionamiento que contribuyan a promover la cultura del buen servicio, así como a mejorar los niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

Durante el año 2015, en los diferentes sistemas se realizó énfasis en el uso responsable de los servicios, la cultura de pago, el cuidado de la infraestructura, la interpretación de la factura, y la legalidad. Así mismo se apoyó a Proyectos en la socialización de las diferentes obras ejecutadas.

Como estrategias para llegar a la comunidad se empleó: visitas domiciliarias, visitas guiadas, reuniones comunitarias, jornadas educativas móviles, jornadas de trabajo con Juntas de Acción Comunal, talleres escolares, talleres con comunidad y capacitación con personal de Aguas de





LOGROS 2015

Dentro de los logros más significativos con los grupos de interés se pueden enumerar los siguientes

- Implementación de la campaña Cultura de Agua en el municipio de Turbo, mediante alianza estratégica con Alcaldía, Canal Pisisi y Corporación Mezclarte.

- Apoyo a los planes comerciales adelantados (vinculación Clientes, recuperación cartera, micro medición, piloto Aguas Prepago)

- Ampliación de la cobertura de la gestión social en un 53%

- Alianza con la Policía Nacional para la ejecución de jornadas educativas móviles



Las inversiones realizadas en todos los municipios generaron beneficios para nuestros usuarios y la comunidad en general: el aumento en la continuidad, la calidad y la cobertura, se traduce en **“satisfacción del usuario”**, que es nuestra mayor recompensa.



INVERSIONES REALIZADAS EN LOS SISTEMAS DESDE LA GESTIÓN DE PROYECTOS

A continuación se hace una breve descripción de los proyectos incluidos en el plan de inversiones con **recursos propios** que se encuentran ejecutados o en ejecución con fecha de corte al 31 de Diciembre de 2015, ejecución total \$ **14.065 millones**

En la operación de los sistemas se realizan procesos de mantenimiento, optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado mantenimientos preventivos, correctivos, adicionalmente se plantean proyectos de inversión que permiten mejorar los indicadores de calidad del servicio y la proyección de cada municipio de acuerdo a su crecimiento.

Municipio de Apartadó

En el año 2015 en el municipio de Apartadó, se realizaron inversiones en proyectos por valor de \$ 1.052 millones, adicionalmente se invirtieron reposiciones en mantenimientos por valor de \$234 millones de pesos. Las inversiones realizadas este año permitieron el crecimiento alcanzando el 97% de cobertura en acueducto y el 83% en cobertura en alcantarillado, mejorando las presiones y continuidad del servicio. A continuación presentamos un resumen de las inversiones realizadas

MUNICIPIO	SISTEMA	PROGRAMADO 2015	EJECUTADO 2015
CAREPA	ACUEDUCTO	\$ 1.233	\$ 580,49
	ALCANTARILLADO	\$ 4.927	\$ 471,59
TOTAL		\$ 6.160	\$ 1.052,08

Mantenimientos, reposiciones, correcciones de fugas



**CONSTRUCCIÓN DE CASETA BOCATOMA
APARTADÓ**



**OPTIMIZACIÓN REDES PRIMARIAS
ACUEDUCTO**



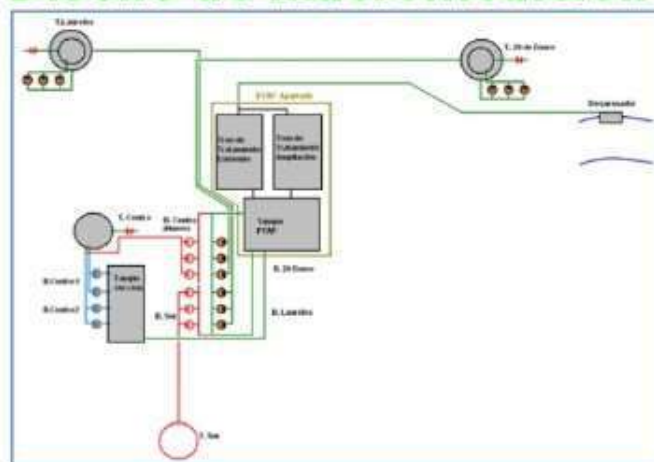
OPTIMIZACIÓN DESCARGA EL CONCEJO



CERRAMIENTO TANQUE 20 DE ENERO



Diseño de macromedición



Municipio de Carepa

En el año 2015 en el municipio de Carepa, se realizaron inversiones en proyectos por valor de \$ 3.115 millones, en acueducto se realizó optimización en la captación de agua tratada, así como reparaciones de fugas y mantenimientos preventivos, en alcantarillado las inversiones se realizaron en la compra del terreno de la planta de tratamiento, la terminación y puesta en marcha del colector Carepa II, lo que permitió eliminar 5 puntos de vertimientos directos al río y dos descargas parciales, a continuación se detallan los valores invertidos en las obras principales:

MUNICIPIO	SISTEMA	PROGRAMADO 2015	EJECUTADO 2015
CAREPA	ACUEDUCTO	\$ 781,82	\$ 490,43
	ALCANTARILLADO	\$ 2.636,48	\$ 2.625,35
TOTAL		\$ 3.418,29	\$ 3.115,78



Imagen 13. Optimización y/o extensión de redes primarias y de distribución sistema de acueducto



Imagen 14. Optimización y/o extensión de redes de recolección de alcantarillado



Imagen 15. Optimización conducción agua tratada



Imagen 16. Construcción de colector Etapa II (1,42 Km)

Municipio de Chigorodó

En el año 2015 en el municipio de Chigorodó, se realizaron inversiones en proyectos por valor de \$ 2.093 millones, en acueducto se realizaron obras de protección al tanque paraíso y trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo

en redes de acueducto, en alcantarillado las inversiones se realizaron la construcción del colector bohío, así como en optimización de redes de alcantarillado, a continuación se detallan los valores invertidos en las obras principales:

MUNICIPIO	SISTEMA	PROGRAMADO 2015	EJECUTADO 2015
CAREPA	ACUEDUCTO	\$ 281,83	\$ 192,23
	ALCANTARILLADO	\$ 2.888,43	\$ 1.901,06
TOTAL		\$ 3.170,27	\$ 2.093,29



Imagen 17. Construcción de colector Bohío Etapa II (2,2 Km)



Cerramiento en muro tanque El Paraíso

Municipio de Turbo

En el año 2015 en el municipio de Turbo, se realizaron inversiones en proyectos por valor de \$ 4.632 millones, en acueducto se realizó la construcción de los pozos nueva esperanza y mana, la instalación de equipos electromecánicos para pozo Salazar, se inició la construcción del desarenador, la optimización de la planta de potabilización, se realizó un trabajo operativo y comercial en el barrio el bosque,

trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo en redes de acueducto, en alcantarillado las inversiones se realizaron en el inicio de la optimización de redes en barrio San Martín, así como trabajos de mantenimiento preventivo correctivo en alcantarillado, a continuación se detallan los valores invertidos en las obras principales



Optimización de redes de recolección en el barrio San Martín (1.0 Km)

MUNICIPIO	SISTEMA	PROGRAMADO 2015	EJECUTADO 2015
TURBO	ACUEDUCTO	\$ 5.681,32	\$ 3.585,00
	ALCANTARILLADO	\$ 738,97	\$ 1.047,31
TOTAL		\$ 6.420,29	\$ 4.632,31



Imagen 20. Intervención Técnica Barrio El Bosque





Imagen 21. Construcción de Desarenador

Municipio de Mutatá

En el año 2015 en el municipio de Mutatá, se realizaron inversiones en proyectos por valor de \$ 409 millones, en acueducto se invirtieron 116 millones en extensiones de redes de acueducto y optimización y reposición de redes y \$ 293 millones

en extensión de redes de alcantarillado, así como optimización y reposición en redes de alcantarillado, a continuación se detallan los valores invertidos en las obras principales:



Extensión redes Acueducto



extensión redes alcantarillado

MUNICIPIO	SISTEMA	PROGRAMADO 2015	EJECUTADO 2015
MUTATÁ	ACUEDUCTO	\$ 156,41	\$ 115,90
	ALCANTARILLADO	\$ 471,90	\$ 293,43
TOTAL		\$ 628,31	\$ 409,33

Corregimiento El Reposo

En el año 2015 en el corregimiento de Reposo, se realizaron inversiones en proyectos por valor de \$ 55 millones, estas inversiones se realizaron en optimización y reposición de redes de acueducto, a continuación se detallan los valores invertidos en las obras principales

CORREGIMIENTO	SISTEMA	PROGRAMADO 2015	EJECUTADO 2015
EL REPOSO	ACUEDUCTO	\$ 520,47	\$ 54,47
	ALCANTARILLADO	\$ 0,00	\$ 0,00
TOTAL		\$ 520,47	\$ 54,47



Corregimiento Bajirá

En el año 2015 en el corregimiento de Bajira, se realizaron inversiones en proyectos por valor de \$ 23 millones, estas inversiones se

realizaron en optimización y reposición de redes de acueducto, a continuación se detallan los valores invertidos en las obras principales

CORREGIMIENTO	SISTEMA	PROGRAMADO 2015	EJECUTADO 2015
BAJIRÁ	ACUEDUCTO	\$ 100,39	\$ 23,32
	ALCANTARILLADO	\$ 0,00	\$ 0,00
TOTAL		\$ 100,39	\$ 23,32



Gestión para el cumplimiento de los requisitos ambientales

Se realizaron las siguientes acciones en el 2015 que apuntan a que Aguas de Urabá S.A E.S.P cumpla con los requisitos ambientales exigidos por Ley:

Concesiones de Agua entregadas por la CAR

- Nos entrega la resolución 0486 de 2015 de concesión de aguas subterráneas del Pozo Colegio ubicado en el corregimiento el Reposo Municipio de Apartado por un periodo de 20 años por 25 l/s por 12 horas al día por 7 días a la semana, esta es una fuente principal del corregimiento.
- Nos entrega la resolución 1547 del 2015 de concesión de aguas subterráneas para el pozo alter bienes por un periodo de 20 por 3.5 l/s por 16 horas al día por 7 días a la semana.
- Permiso de ocupación de cauce para el caño la Huevera con numero de resolución 1113 de 2015 para la construcción del paso subfluvial por un periodo de 6 meses.

Tramites ambientales

- Se presenta propuesta de modificación de los PSMV a la autoridad ambiental y los cronogramas de actividades y de inversión para el quinquenio.
- Se realizaron mesas de trabajo con

la corporación y se estableció un acuerdo en el cálculo de la carga contaminante para la facturación de la tasa retributiva.

Se realiza entrega de 5 PUEAA de los sistemas de Apartado, Carepa, Chigorodó, Mutatá y Reposo

GESTIÓN COMUNICACIONES

Logros 2015

Selección de la iniciativa "canales de comunicación presenciales y virtuales para el diálogo con los grupos de interés de Aguas de Urabá", para presentarla durante la ronda de buenas prácticas de Transparencia, los días 24 y 25 de septiembre.

Realización de la estrategia radial Línea Directa. Semanalmente llevamos información de interés a nuestros clientes y usuarios. **24 programas** en lo que va de 2015. Presencia en **4 emisoras** de la región (Apartadó Stereo, Radio Litoral, Urabá Stereo, Banana Stereo), A partir de septiembre también estaremos en Antena Stereo, todos los jueves a las 8:00 a.m.

Entre Junio y Agosto nuestra cuenta en Twitter **@aguasdeuraba_** pasó de **410** seguidores a **814**, crecimiento superior al 100%

Eventos:

- Primera Jornada de trabajo con comunicadores y periodistas de Urabá, 20 de junio
Foro Presencia del Grupo EPM en

Apartadó, 11 de julio.

- Conversatorio Grupo EPM con los aspirantes a los cargos de elección popular, 22 de agosto.
- Jornada de integración Empresarial con empleados de Aguas de Urabá, 28 de agosto.

Presencia diaria en la radio con el nuevo Gingle Institucional: Somos parte de ti. **ESCUCHAR**

Se elabora plan de mejoramiento II Semestre, basado en las recomendaciones de la Empresa Táctica y Estrategia, encargada de realizar la encuesta de efectividad de la comunicación interna.

A partir del 18 de agosto, como parte de las acciones del Plan de Mejoramiento, se incorpora a la empresa una practicante quien apoyará el área de comunicaciones en las labores de comunicación interna.

Se adelanta Plan de trabajo conjunto con la Dirección Identidad Empresarial para lo relacionado con

Ecosistema digital, actualización y renovación del sitio web.

29 grupos de WhatsApp, creados a través de los cuales tenemos contacto permanente con: líderes comunitarios, Alcaldes, Secretarios de despacho, Concejales, Periodistas, Socios, Núcleo corporativo, Negocios Energía y Gas Gremios.

La estrategia de comunicaciones durante el año 2015 estuvo enfocada principalmente en el medio de comunicación Whatsapp mediante el cual se mantuvo el relacionamiento y respuesta oportuna de cada una de las solicitudes de lo grupos de interés, adicionalmente sirvió como medio de divulgación informativo. A continuación se presentan algunas evidencias:



MUESTRA

Reporte de interrupciones programadas del servicio de acueducto







PASA LA VOZ – El Reposo

Te informamos que debido a labores de mantenimiento en la planta de potabilización, con el fin de mantener la calidad del agua, el 17 de septiembre se interrumpirá el servicio de acueducto por espacio de 12 horas en todo el corregimiento.

Horario de la interrupción:
Entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m.

Oficina de Comunicaciones /Aguas de Urabá
Síguenos en Twitter: @aguasdeuraba, Facebook/Aguas De Urabá Ate
Mayores informes en la línea de atención al cliente: 01 8000 415 115



**Primera Jornada de Trabajo con
Periodistas y Comunicadores de Urabá**
Junio 20 de 2015



Jornada de Trabajo con Periodistas

Gestión con Colegas y competidores

En el 2015, se realizó programa de "Adopta un reciclador" en compañía de FUTURASEO, articulando sinergias para realizar acciones ambientales que nos permitieron trabajar en equipo generando cultura al interior de la organización, esta oportunidad de

trabajo interinstitucional nos ha permitido generar trabajo a personas de bajos ingresos lo que le permitió generar aprovechamiento del mismo, para los meses de Octubre y Noviembre se dispusieron 39.88 kilogramos de material reciclable.

ADOPTA UN RECICLADOR



La empresa cuenta con un acuerdo de colaboración empresarial con su principal inversionista, EPM, por medio de la cual se gestionan diferentes contratos o actas de colaboración.

ESTADO

Composición

Entidades del orden nacional, departamental y municipal, de las ramas del poder ejecutivo y legislativo. Hacen parte de este grupo de interés el Congreso de la República, entes reguladores y organismos de control y vigilancia, gobernaciones, alcaldías y autoridades ambientales, entre otros.

Objetivo de relacionamiento

Realizar una gestión interinstitucional con el Estado, de cara a la sostenibilidad ambiental, social y económica del entorno en el que EPM tiene influencia, sin dar lugar a actuaciones que suplanten las funciones de las instituciones estatales.

Temas Claves

Contribución al desarrollo en articulación con el Estado - Alianzas públicas. / Gestión interinstitucional - Gestión normativa.

Valor Generado para entidades del Estado

AÑO 2014

\$3.266

AÑO 2015

\$3.583

Líderes del plan de relacionamiento

Gerente, Jefe Coordinación Servicios

Gestión con el Estado

Entre el grupo de entidades del Estado con las que interactuamos en 2015 se cuentan la Superintendencia de Servicios Públicos como entidad del orden nacional; la Seccional de Salud de la Gobernación de Antioquia; las alcaldías de los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó y

Mutatá; la Contraloría General de Medellín, como ente de regulación y vigilancia; y Corpouraba como autoridad ambiental. La relación de Aguas de Urabá con los organismos del Estado se caracterizó por ser transparente y cordial.

En el año 2015, Aguas de Urabá actuó de manera socialmente responsable en

el cumplimiento de las obligaciones tributarias del orden nacional y local.

Logros 2015

- ✓ Se dio cumplimiento a las normas fiscales dispuestas por el orden nacional, departamental y municipal.
- ✓ Se realizó seguimiento a la planeación de los procesos tributarios.
- ✓ Se liquidaron, declararon y pagaron oportunamente las obligaciones fiscales.

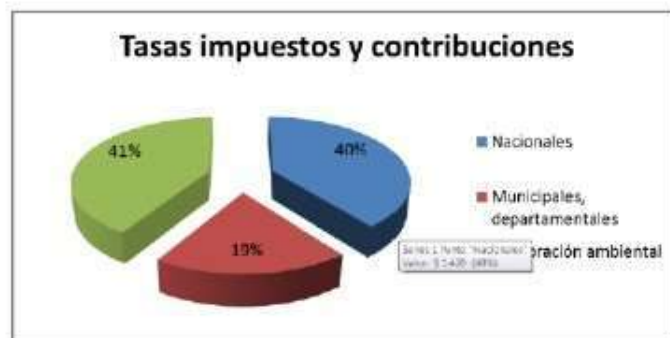
Transferencias

Las transferencias realizadas del orden nacional, municipal y a la corporación ambiental de la región Corpouraba, ascienden a \$3.592 millones, para efectos de comparabilidad se registró lo efectivamente pagado. Respecto al año anterior se evidenció un incremento del 32%, el cual está representado en aumento

de tasas retributivas que desarrollaremos en el numeral siguiente; un incremento del 83% referente al pago de la Contribución Especial de Obra Pública (Ley 418 de 1997), lo anterior de acuerdo a la ejecución de obras por el Plan de Inversión 2015. El nuevo Impuesto a la Riqueza por \$339 millones de pesos.

Impuestos, tasas y contribuciones (\$ Millones)	2011	2012	2013	2014	2015
Nacionales	2.135	2.578	1.038	775	1.420
Municipales, departamentales	207	278	429	712	691
Corporación ambiental	598	1.179	707	1.238	1.481
Total tributos	2.940	4.035	2.174	2.725	3.592

El 40% de los impuestos pagados en 2015 correspondieron a impuestos nacionales; el 41% correspondió a Corpouraba y el 19% a impuestos Municipales y departamentales



Impuestos, tasas y contribuciones comparativo año 2011-2015

Impuestos, tasas y contribuciones durante los años 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015					
(Miles de pesos)					
Concepto/Año	2011	2012	2013	2014	2015
Provisión Impuesto de renta	808.542	87.336	11.212	105.027	157.778
Impuesto al patrimonio	60.576	60.576	60.576	60.576	-
Impuesto a la Riqueza	-	-	-	-	338.686
Impuesto de timbre	1.922	-	-	-	-
Contribución Especial de Obra Pública (Ley 418 de 1997)	37.455	-	-	318.324	595.218
Cuota fiscalización C de M.	5.095	56.562	54.996	61.892	67.645
Contribuciones a la SSPD	10.073	127.396	107.783	97.597	77.526
Contribuciones a la CRA	46.932	22.338	24.158	24.086	25.263
IVA	381.287	773.377	10.393	9.303	11.734
Gravamen a los movimientos financieros	101.498	119.032	123.505	98.034	146.099
Subtotal orden Nacional	1.453.380	1.246.617	392.623	774.839	1.419.950
Industria y Comercio	188.374	26.883	288.579	274.033	226.523
Predial	8.312	8.079	2.957	11.656	7.231
Estampillas, otros Impuestos y contribuciones	10.353	985	137.619	426.546	457.485
Subtotal Orden Municipal y otros	207.039	35.947	429.155	712.235	691.239
Total impuestos, tasas y contribuciones (\$ miles)	1.660.419	1.282.564	821.778	1.487.074	2.111.189

Transferencias a la Corporación Ambiental CORPOURABA

En 2015 las transferencias a Corpouraba se incrementaron en un 20%. Este aumento está representado en el pago de las tasas retributivas por vertimiento.

TRANSFERENCIAS CORPORACION AMBIENTAL CORPOURABA					
(En miles de pesos)					
	2011	2012	2013	2014	2015
tasa por uso	140.868	31.676	15.146	39.444	54.873
tasa por vertimiento	276.677	988.141	472.819	969.052	1.296.002
costos de gestión ambiental	175	1.543	1.581	2.686	3.898
costos por control de calidad	180.553	158.064	217.526	227.231	126.490
TOTAL	598.273	1.179.424	707.072	1.238.413	1.481.263

La Empresa realizó verificaciones frente a los cálculos de liquidación para la vigencia 2015 y se obtuvo una disminución de \$200 millones aplicables al convenio de pago, adicionalmente se realizó caracterización de los vertimientos para poder analizar la relación actual de vertimientos frente a los cálculos realizados en el cobro por este concepto.

También se inició ante la Corporación la negociación de las metas del PSMV –Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos de tal forma que las nuevas metas de los PSMV tengan en cuenta la capacidad de generación de

recursos propios por parte de ADU y la consecución de recursos bajo condición-para disminuir este impuesto, así poder realizar inversiones tendientes a la disminución de las cargas de vertimientos.

Se gestionó ante la corporación ambiental ante el FDRH Fondo de Descontaminación del Recurso Hídrico el valor equivalente al 10% del Colector II Carepa (**\$237 millones**), lo que permite apalancar financiaciones para la disminución de (5 puntos eliminados completamente y 2 parcialmente) 7 puntos de vertimientos directos al río Carepa.

MECANISMOS DE CONTROL Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El proceso de Auditoría Interna de Aguas de Urabá S.A. E.S.P, hace parte integral de la Auditoría Corporativa del Grupo Empresarial EPM. Integrados por una misma misión, visión, procesos y procedimientos.

Con una Misión clara que es *“Mejorar y proteger el valor de la organización, proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis en base a riesgos”*. Mediante una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

Y una Visión clara que es *“Ser garantes de la Unidad de Propósito y Dirección, mediante la construcción de relaciones de confianza, conformados por un equipo de alto desempeño, que se rige por el MIPP (Marco Internacional para la Práctica Profesional), e implementa mejores prácticas, contribuyendo así con el logro de los objetivos organizacionales”*

La estructura de planta de cargos de este proceso se modificó para el mes de diciembre quedando así: Un (1) jefe y un (1) profesional. La Auditoría Interna se rige bajo las mismas directrices de la Auditoría Corporativa.

Plan de trabajo de Auditoria

Trabajo Entidad	Planeado	Evaluados	% Cumplimiento
Aguas de Urabá	11	8	73%
Conjuntas	3	4	133%
EPM	7	3	43%
Total	21	15	71%

Oportunidades de mejora

El plan de trabajo del área de Auditoria, se concibe mediante la planeación de Auditoria Corporativa de Grupo Empresarial, en la cual se tiene en cuenta los procesos, proyectos y actividades de gestión y desarrollo.

El indicador de cumplimiento del plan de trabajo de auditoria interna para 2015 fue del 71%, el cual apporto valor a los procesos auditados y un avance significativo a las acciones de mejora propuestas por los diferentes procesos.

UNIDAD AUDITABLE NIVEL 1	PRINCIPALES OPORTUNIDADES DE MEJORA
Gestión financiera	<ul style="list-style-type: none"> ■ En las Conciliaciones Bancarias aún existen partidas sin identificar del 2013 ■ En la muestra de activos tomada para verificar la existencia, se encontró un mismo activo matriculado con tres diferentes códigos en el One World.
Prestación de servicios de Acueducto y saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> ■ Falta de actualización y divulgación de la caracterización, los procedimientos y formatos del proceso captación y potabilización. ■ No se tiene plan de mantenimiento anual que reúna las estrategias para el desarrollo de las actividades, indicadores y métodos de seguimiento. ■ No se tiene inventario, responsable y procedimiento para el manejo de las piezas, equipo y materiales que se cambian y quedan como servibles, utilizables u obsoletos de los mantenimientos u reparaciones (No en funciones). ■ No se tiene plan de mantenimiento anual que reúna las estrategias para el desarrollo de las actividades, indicadores y métodos de seguimiento definidos con los cuales se pueda medir y verificar la gestión del área electromecánica, que permitan identificar posibles riesgos e implementar planes de mejoramiento ■ Perdida de información por falta de: Hojas de vida de equipos, OT por agrupadores muy grandes, OT atrasadas, falta capacitación One Word, Seguimiento cronogramas y presupuesto, falta de costos de mantenimientos. ■ No se tiene inventario, responsable y procedimiento para el manejo de las piezas, equipo y materiales que se cambian y quedan como servibles, utilizables u obsoletos de los mantenimientos u reparaciones (No en funciones)
Implementación del mejoramiento organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ■ Las acciones de mejoramiento se encuentran en un 62% de nivel de cumplimiento, lo cual indica que se encuentra dentro de la escala de aplicación en un nivel medio, la efectividad de dichas acciones implementadas es del 100%. Se tienen 176 acciones de mejoramiento de las cuales 97 son de vigencia 2013 y 2014, con un cumplimiento del 79%.

UNIDAD AUDITABLE NIVEL 1	PRINCIPALES OPORTUNIDADES DE MEJORA
Gestión de la tecnología de información	<ul style="list-style-type: none"> ■ Alto grado de manualidad en la gestión de inventarios de equipos (portátiles y equipos de escritorios). El número de computadores en inventario es mayor al verificado en cada sede de la filial. ■ El número de licencias que se tienen reportadas en el área financiera es diferente al inventario que se tienen en el área de TI. ■ Aunque existe un plan de emergencias no se cuenta con formatos establecidos para el registro de información que debe recopilarse de cada evento. ■ No se están realizando simulacros de actuación en los diferentes eventos que puedan presentarse. ■ El nivel de madurez en la implementación del sistema de Gestión de Seguridad de Información en Aguas de Urabá es 1 – Inexistente. ■ El nivel de madurez en la implementación de los dominios de seguridad de la información en Aguas de Urabá es 3-Limitado.

Avances Significativos

- ✓ Cobertura de proyectos y procesos transversales con enfoque en riesgos críticos.
- ✓ Equipos de trabajo interdisciplinarios con mayor experiencia y con conocimientos especializados.
- ✓ Definición de los mecanismos de integración con las filiales del Grupo.
- ✓ Creación de sinergias con redes de colaboración y proveedores de aseguramiento.
- ✓ Política y lineamientos de Control oficializados en todo el Grupo EPM.
- ✓ Procesos y procedimientos de Auditoría Corporativa homologados en el Grupo.
- ✓ Plan de sensibilización y comunicación en cultura de control.

Limitaciones al proceso de Auditoría interna

- ✓ Alta intervención de proveedores externos de aseguramiento, requiriendo alta atención de parte de los responsables de los procesos.
 - ✓ Falta de oportunidad y efectividad en la implementación de acciones de mejora, producto de las evaluaciones efectuadas por los diferentes entes de aseguramiento.
 - ✓ Alta dedicación a la implementación y ajuste de software de auditoría.
 - ✓ Limitación de recursos en proyectos para atender requerimientos.
- Insuficiente disponibilidad de auditores con capacidades para atender procesos de TI, asuntos técnicos de negocios, tributarios y ambientales

Resultados Evaluación Entes de Control

	FACTOR	PUNTAJE 2014	NIVEL
DAFP – Sistema de Control Interno	ENTORNO DE CONTROL	3,43	INTERMEDIO
	INFORMACION Y COMUNICACION	4	SATISFACTORIO
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	3,96	SATISFACTORIO
	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	4,24	SATISFACTORIO
	SEGUIMIENTO	4,05	SATISFACTORIO
	INDICADOR DE MADUREZ MECI	73,4%	SATISFACTORIO

La disminución en la evaluación del sistema de control Interno se debe a

✓El plan de mejoramiento institucional no ha mejorado el desempeño en todos los procesos.

✓No se ha realizado la actualización completa del MECI.

✓Las acciones correctivas y/o preventivas requeridas para los procesos se analiza pero tarda en aplicarse, igualmente la notificación a las personas involucradas en los mismos.

COMPARATIVO DAFP 2012 - 2014	
AÑO	CALIFICACIÓN
2012	74,10%
2013	74,20%
2014	73,40%

Auditoría	Concepto	Numero de Hallazgos						Total
		Administrativo	Fiscal/ Administrativo	Fiscal	Fiscal/ Disciplinario	Administrativo/ Disciplinario		
AUDITORIA ESPECIAL EVALUACION FISCAL Y FINANCIERA 2014	La Contraloría General de Medellín como resultado de la auditoría fiscal y financiera realizada a Aguas de Urabá S.A. E.S.P. con alcance 2014, dictamina que sus estados financieros son LIMPIOS, conceptúa que la gestión presupuestal fue FAVORABLE (85 puntos) y la gestión financiera DESFAVORABLE (74 puntos)	4	1 \$ 469.088		1 \$ 7.234.163		6	
AUDITORIA ESPECIAL GESTION AMBIENTAL AGUAS DE URABÁ S.A. E.S.P.	La Contraloría General de Medellín como resultado de la evaluación, conceptúa que la gestión fiscal Ambiental de Aguas de Urabá S.A. E.S.P. es DESFAVORABLE, alcanzando una calificación de 74 puntos y no cumple con los principios de eficacia y eficiencia.	5	1 \$ 709.551.431	1 \$ 33.067.217			7	
AUDITORIA REGULAR VIGENCIA 2014	La Contraloría General de Medellín con base en la calificación de 85,5 puntos, sobre la evaluación de Gestión, Resultados y Financiero, FENECE la cuenta de Aguas de Urabá S.A. E.S.P, por la vigencia correspondiente al año 2014.	6				1	7	

Resultados de la medición Transparencia por Colombia

La Medición evaluó los componentes de **Apertura, Diálogo, Reglas Claras y Control en las empresas**, basados en principios y estándares internacionales que permiten identificar oportunidades de mejora, fortalezas y riesgos de corrupción institucional.

Se obtuvo un aumento en la calificación con respecto a la vigencia 2014 en 14 puntos, superando la meta establecida para esta vigencia que era de 70,75, se continúa trabajando en compañía de la gerencia en el plan de mejoramiento construido, con el fin de seguir aumentando en las calificaciones de los años siguientes.

AÑO	CALIFICACIÓN TOTAL AGUAS DE URABÁ
2015*	77
2014	63
2013	67
2012	64

Calificación por Componentes

COMPONENTE	CALIFICACIÓN AGUAS DE URABÁ			
	2015*	2014	2013	2012
Apertura	93	85	94	91
Dialogo	84	52	54	63
Reglas Claras	69	56	62	28
Control	60	59	60	75

Evaluación Sistema de Control Interno Contable

	Evaluación Control Interno Contable		
	2012	2013	2014
	Definitivo	Definitivo	Definitivo
Etapa de Reconocimiento	3,79	3,76	4,18
Etapa de Revelación	4,00	4,29	4,5
Otros Elementos de Control	4,12	3,43	4,00
Puntaje Total Obtenido	3,97	3,82	4,22*

El aumento en la evaluación se debe al cumplimiento y seguimiento permanente de los planes de mejoramiento concernientes a los temas financieros. Por parte del área de Auditoría y área financiera de Aguas de Urabá.