

# Informe de Sostenibilidad 2016



Somos Parte de Ti

NUESTRA  
GENTE

## PRESENTACIÓN

En el año 2016 iniciamos nuestra operación en tres territorios; en Oriente la operación de dos contratos, Represeros y la operación de Pintuco, en Occidente los Municipios de Santa fe de Antioquía, San Jerónimo, Sopetrán, Olaya y Sucre; En Urabá: Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá, El Reposo y Bajirá. La empresa logró prestar el servicio en acueducto y alcantarillado de forma transversal en los 9 municipios y 3 corregimientos, de forma integral como una empresa regional con un brazo fuerte en la formulación de proyectos logrando apalancar el crecimiento de las regiones donde operamos, con el direccionamiento y soporte del grupo empresarial, el relacionamiento con la gobernación de Antioquia, el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, los alcaldes de las regiones, Concejos Municipales, líderes, comunidad en general y resaltamos parte de los logros obtenidos en esta gestión con el resultado de las gestiones conjuntas con nuestros grupos de interés.

La empresa realizó una excelente gestión operativa, comercial, social, ambiental; así como la gestión en presentación de proyectos al Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio por valor de \$ 88.297 millones, de los cuales ya están viabilizados \$ 39.275 y radicados con gestión \$ 51.449 que permitirán el crecimiento en coberturas de acueducto y alcantarillado sin impactar la tarifa de los usuarios. El crecimiento y la transformación de la empresa han sido posibles por el direccionamiento del grupo directivo, de la Junta Directiva y por la responsabilidad de nuestros funcionarios, quienes han asumido la gestión de sus procesos con una gran madurez y experiencia en la trayectoria de la empresa, es así como en la gestión operativa logramos un indicador de cobertura en acueducto del 90.8% y en alcantarillado del 73%; nuestra

meta a futuro es cerrar la brecha en usuarios de acueducto y alcantarillado, logrando la disminución del agua no contabilizada (ANC) en 5,15% relacionada con la gestión operativa de pérdidas técnicas con equipos de trabajo que han sumado su experticia y apoyo en gestión de equipos especializados. En cuanto a la gestión comercial nos permitió alcanzar un 98.3% la meta de usuarios en acueducto y 98.4% en clientes de alcantarillado.

Logramos la ejecución de \$10.132 millones con una proyección estimada de \$ 13.023, ejecutando en obra física el 78% de los recursos y el valor de los contratos adjudicados corresponde al 86.24%. Estas inversiones buscan cerrar las brechas en la prestación del servicio de agua y saneamiento.

Las principales inversiones se dieron principalmente, en el suministro y colocación en el sitio de dos tanques de almacenamiento de 300 m<sup>3</sup> - El Recreo en Sopetrán, en las primeras cuotas de los pagos de los predios para las PTAR planta de tratamiento del Municipio de Apartadó y Chigorodó, las extensión de redes de alcantarillado en Carepa, el avance del colector bohío en Chigorodó, construcción de redes de distribución primaria y secundaria del sistema de acueducto del municipio de Turbo, así como construcción conducción y obras accesorias del pozo Maná en el municipio de Turbo y puesta en funcionamiento del sistema de bombeo para el pozo Nueva Esperanza del municipio de Turbo, así como todas las actividades realizadas por el contrato de mantenimiento y reparaciones en cada uno de los 9 municipios y 3 corregimientos.

Se enfrentó uno de los veranos más fuertes que la región no vivía desde 1998 el cual

duró 5 meses, pero gracias a la planeación estratégica que la empresa implementó desde el 2015 se logró operar 4 pozos en el Municipio de Turbo, implementar el plan de contingencias con carro tanques, carro bidón, 30 bidones instalados en las colas de red, logrando mitigar el impacto del intenso verano para que la población tuviera un racionamiento adecuado; así mismo se realizaron los planes de contingencias en municipios como Apartadó y Carepa.

Existe un enorme desafío con el abastecimiento futuro, uno ligado a las malas prácticas del hombre como deforestación, cambios de uso de suelo y otro la creciente demanda, consciente de que nuestro compromiso con la comunidad es contar con planes estructurados a largo plazo la empresa aunó esfuerzo con la Corporación Ambiental CORPOURABA y EPM realizando un convenio para la conservación de las cuencas abastecedoras de los Municipios de Turbo, Apartadó, Carepa y Chigorodó, con la finalidad de realizar pagos por compensación económica que permitirán proteger las cuencas y como medidas compensatorias los campesinos no tendrán que salir del territorio, el número de hectáreas a proteger son 249 hectáreas.

Somos una empresa comprometida con el cuidado de los recursos naturales y con actuaciones empresariales responsables con nuestro medio ambiente, por segunda vez mejoró el indicador de gestión empresarial IGAE, logrando avanzar en 14 puntos en el indicador de gestión ambiental empresarial cumpliendo la meta de 70 con un puntaje de 84 puntos, otras de las actividades implementadas este año ha sido la campaña de limpieza de cinco ríos de nuestras cuencas abastecedoras recolectando 20 toneladas de basuras, así mismo se implementó la campaña de ECOLADRILLOS en ambos

territorios, con la finalidad de implementar buenas prácticas en el uso del residuo sólido.

Importante también resaltar que se logró un concepto de la calificadora a Largo Plazo: A-(col) Corto Plazo F1(col), Perspectiva largo plazo positiva.

Continuamos con el impulso del proyecto de la nueva fuente de captación que puede abastecer al futuro el corredor desde el municipio de Carepa hasta Turbo, el cual permitirá el suministro de corregimientos periféricos; este estudio de factibilidad se deberá entregar en el año 2017 y será apalancado por la gobernación de Antioquía.

En el año 2016 todos los equipos fueron protagonistas en sus procesos; es así como se destaca la labor del área social y comunicaciones, por fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés internos y externos, a través de la construcción de estrategias de comunicación sólidas y permanentes, tarea que permitió mejorar de forma notable los canales de comunicación con los usuarios, líderes comunitarios, concejos municipales, alcaldías y sus funcionarios, gremios, medios de comunicación, Gobernación y todo el personal de casa matriz y la filial, se continuó con la campaña sobre la cultura del agua, denominada Cultura Agua, Turbo 24 Hora, que se reforzó con el hashtag #JuntosSiEsPosible, 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.

La empresa es consciente que hace parte de los desafíos que enfrenta esta región, con las demandas del servicio que se avecinan, con la entrada de los puertos y todo el desarrollo comercial y social que está relacionado con esta nueva dinámica, porque la empresa se proyecta como Agente del Cambio, con

compromiso, proyectos de desarrollo de infraestructura, abastecimiento en el corto plazo con un pozo en Apartadó, nueva alternativa en Carepa y el quinto pozo en Turbo, así como la consultoría que realizará la Gobernación para el largo plazo, todos estos planes estratégicos coordinados con los alcaldes y la Gobernación de Antioquia.

La empresa aplicó el nuevo marco regulatorio a partir de los consumos de Julio de 2016, cumpliendo con la Resolución CRA 688 de 2014, y fue modificada, adicionada y aclarada mediante la Resolución CRA 735 de 2015. Realizando la socialización con los vocales de control de cada municipio y a la comunidad mediante medios de amplia

circulación. Este nuevo marco regulatorio trae unas obligaciones para los prestadores en busca de mejorar la eficiencia de las empresas en sus costos administrativos y operáticos, como disminuir las pérdidas de agua en sus sistemas, fortalecer la planeación de las inversiones y cada proyecto de inversión debe estar asociado al cumplimiento de una meta de cobertura, calidad y continuidad de los servicios de acueducto y alcantarillado, así como los criterios de eficiencia

**Los invitamos a conocer en detalle la Gestión de 2016 en nuestro Informe de Sostenibilidad.**

## MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA, A DICIEMBRE 31 DE 2016

### 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

**Jairo Enrique Ortiz Palacio**

Alcalde de Mutatá

**James Gallego**

Gerente de Servicios Públicos Gobernación de Antioquia

### Suplentes

**Juan Carlos González Ramírez**

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 Operaciones Urabá

**Sandra Gabriela Tróchez Díaz**  
Jefe Gestión Operativa Y Comercial

**Guillermo Uriel Martínez Herrera**  
Jefe Operaciones Occidente

**Blanca Luz David Tibamoso**  
Jefe Gestión Administrativa

**Saady José Rincón Florez**  
Secretario General

**Durbis Elena Ayazo Peñata**  
Auditora

## LÍDERES DE PROCESO Y PROFESIONALES

**Gabriel Torres**  
Líder de Control Interno Disciplinario

**Misael Araujo**  
Líder Financiero

**José Ángel Galeano Soto**  
Líder Comercial

**Yeni Andrea Ospina Zuluai**  
Líder de Proyectos

**Mauren Paredes González**  
Profesional Planeación

**Yony Alberto Zuluaga Vásquez**  
Profesional Gestión Humana

**Diana Constanza Gutiérrez Mazo**  
Profesional Gestión Humana

**Marcela Judith Castaño Gutiérrez**  
Profesional de Comunicaciones

**Darlenys Cuesta Caicedo**  
Ingeniero Operación y Mantenimiento

**Víctor Andrés García Aguirre**  
Ingeniero Operación y Mantenimiento

**Mónica Ramos González**  
Ingeniero Operación y Mantenimiento

**Leiner Iván Mena Murillo**  
Ingeniero Operación y Mantenimiento

**Blanca Eulindany Ruíz Parra**  
Ingeniera Operación y Mantenimiento

**Margareth Solano Martin**  
Profesional Jurídica

**Liza Lorethy Lozano Torres**  
Profesional Jurídica

**Elinor Del Mar Pino Salazar**  
Profesional Jurídica

**Jessica Julieth Rivera Reyes**  
Profesional Financiera

**Ruth Betancur Galán**  
Profesional Financiera

**Yuly Tatiana González Correa**  
Profesional Financiera

**Denis Cecilia Espinosa Espinosa**  
Profesional Compras y Logística

**Mónica María Carmona Zapata**  
Profesional Compras y Logística

**Luis Carlos Villegas Yepes**  
Profesional Proyectos

**Diego Fernando Patiño Zuluaga**  
Profesional Proyectos

**Jhon León Vargas Flórez**  
Profesional Proyectos

**Fabio Enríquez Rodríguez Camargo**  
Profesional Proyectos

**Lidis María Silgado Obregón**  
Profesional Social

**Wilson Argiro Higueta**  
Profesional Comercial

**Maritza Johana Ruiz Pérez**  
Profesional Comercial

**Lucy Yasmina Blandón Sánchez**  
Profesional Comercial

**Paola Flórez Mathieu**  
Profesional Comercial

**José Fernando Areiza Alvarado**  
Profesional Electromecánico

## CARTA DEL GERENTE



Las transformaciones de la empresa en el 2015 y el impacto positivo en las regiones donde hacemos presencia, continuaron su senda ascendente en el 2016, teniendo como marco de actuación y referencia, el fuerte impacto del fenómeno del niño en los primeros cuatro meses del año, las señales positivas de la puesta en marcha de los puertos de la región, los planes de saneamiento y manejo de vertimientos en Urabá, el nuevo marco tarifario y las metas del POIR, la inversión final de los recursos de la capitalización, el fortalecimiento de los hitos de la fusión entre Aguas de Urabá y Aguas de Occidente, las nuevas administraciones municipales, la gobernación y la gerencia del Grupo EPM.

El balance positivo del 2016 se ve explicado por varios frentes, todos enmarcados en la mejora de los indicadores y temas de relacionamiento, se dio un fortalecimiento notable del equipo de

diseño de Aguas Regionales EPM, situación que permitió gestionar con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y en conjunto con EPM y las Alcaldías, cerca de \$18.000 m para la región de Urabá, impactando proyectos de acueducto y alcantarillado en los municipios de Apartadó, Turbo y Chigorodó. De igual forma en diciembre del 2016 se radicaron 4 proyectos más, por un valor cercano a \$41.000 m. También resaltamos que en el 2016 tenemos 6 de los 7 sistemas operados por Aguas de Urabá con 24 horas, estos son Bajirá, Mutatá, Chigorodó, Carepa, Reposo y Apartadó; **Reposo y Carepa lograron continuidades de 24 horas a lo largo del año**. Por otro lado, la filial garantizó en el 2016 una excelente calidad de agua en todos los sistemas operados, 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. Finalmente, en las coberturas globales de acueducto ya estamos cercanos al 90% y en alcantarillado al 80%

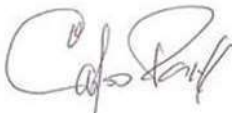
Por otro lado, se logró la viabilización por parte de CORPOURABA en diciembre de 2016 (pendiente aprobación final), del nuevo plan saneamiento y manejo de vertimientos (PSMV) en los 5 municipios atendidos por Aguas de Urabá, así como la concertación de la meta individual de carga contaminante; paralelo a esto se lograron adquirir con recursos propios en el 2016, los lotes para la construcción de las plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR) en los municipios, Chigorodó, Apartadó, y ya se tenía Carepa, actualmente se gestionan las compras de los lotes de Turbo y Mutatá. Como un hecho relevante, se logró a finales del 2016 y en conjunto con la Gobernación de Antioquia y CORPOURABA, el aporte de los recursos para la consultoría de las fuentes (acueducto regional) como solución a largo plazo del abastecimiento para los municipios de Carepa, Apartadó y Turbo, así como los corregimientos del área, incluyendo el futuro crecimiento logístico e industrial. Se rescata una apuesta muy importante desde lo ambiental y el cuidado de las fuentes, con la firma del convenio de colaboración entre el Grupo EPM, CORPOURABA y Aguas Regionales EPM, para la conservación y restauración de 249 hectáreas de



bosque, bajo la modalidad de BancO2, servicios ambientales comunitarios en las fuentes abastecedoras de los Municipios de Turbo, Apartadó, Carepa y Chigorodó por \$ 530 m. Desde lo ambiental, también se impulsó un ejercicio que se convirtió en modelo para la región, referente a la recolección de cerca de 20 toneladas de basura de los ríos de los cinco sistemas operados por la empresa, se generó un precedente a nivel regional de trabajo en equipo con los diferentes grupos de interés involucrados. Finalmente, logramos avanzar en el 2016, en 14 puntos en el indicador de gestión ambiental empresarial (IGAE) cumpliendo la meta de 70 con un puntaje de 84 puntos, lo cual nos ratifica como una empresa comprometida con el cuidado de los recursos naturales y con actuaciones empresariales responsables con nuestro medio ambiente. En cuanto a las mejoras operativas, se logró atender un número récord de fugas y la disminución de cerca del 6% el índice de Agua No Contabilizada, nuestro indicador global ya está por debajo de 50 y avanza de forma sólida para ubicarlo en el mediano plazo en valores cercanos a 30%.

Desde la mejora en la infraestructura y con recursos propios, se lograron poner en marcha 2 nuevos pozos en Turbo, para un total de 4, situación que mejoró de forma notable la continuidad en el municipio, muy especialmente en la temporada del fenómeno del niño de 2016. Actualmente tenemos sectores con 14 horas día y otros con 4 horas día. De igual forma, se dejó proyectado en el 2016 y en conjunto con EPM, la construcción del piloto de acueducto aéreo en el municipio de Turbo, situación que permitirá mejorar de forma notable la continuidad en los sectores definidos, donde se presentan dificultades técnicas para la prestación del servicio. Desde el relacionamiento, se dio un fortalecimiento con la Gobernación, Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Findeter, usuarios, líderes de JAC, concejos, gremios, alcaldes y sus equipos de trabajo, medios de comunicación y funcionarios EPM (CERCANIA), a través de los comités de trabajo implementados y la administración de los grupos de WhatsApp con cada uno de ellos.

No tenemos duda que los logros del 2016 se mantendrán en los años siguientes, tenemos enormes retos por delante, sabemos para donde vamos y cómo lograrlo, todo ese imaginario colectivo que señaló a Urabá como la mejor esquina de América se está volviendo una realidad y nosotros somos actores protagónicos de primer nivel. Es nuestro inmenso deber, continuar trabajando de manera incansable, con acciones concretas que nos sigan llevando a impactar y transformar los territorios, reafirmamos que es un momento histórico para Urabá, que cambiará para siempre la dinámica de la región y la calidad de vida de sus habitantes, finalmente, quiero dar agradecimientos totales a todos los funcionarios de Aguas Regionales EPM, en Oriente, Occidente y Urabá por su labor, por su compromiso, y por supuesto a la Vicepresidencia de Aguas del Grupo EPM por el acompañamiento dado a la filial y las regiones que atendemos.



Carlos Hernando Pinilla Gallego  
Gerente General Aguas Regionales EPM  
2016

## TABLA DE CONTENIDO

1	NUESTRA EMPRESA .....	13
1.1	¿Quiénes Somos? .....	13
1.2	Nuestra Historia .....	13
1.3	¿Qué Soñamos? Direccionamiento Estratégico Corporativo .....	19
1.3.1	Valores.....	19
1.3.2	Propósito .....	20
1.3.3	Estrategia.....	20
1.3.4	Mega.....	20
1.3.5	Objetivos Estratégicos .....	21
1.4	Direccionamiento Estratégico Competitivo .....	21
1.4.1	Imperativo estratégico del negocio: .....	21
	Rentabilizar operaciones en los mercados actuales y crecer nacional e internacionalmente, en donde el mercado genere oportunidades.....	21
	Promover cambios de política pública sectorial que permitan el crecimiento sostenible en el mercado nacional. ....	21
1.5	Nuestros Retos .....	21
1.6	Entorno y riesgos estratégicos.....	23
2	COMO ESTAMOS ORGANIZADOS .....	24
2.1	Empleo y equidad.....	24
2.2	Bienestar laboral .....	25
2.3	Seguridad y Salud en el Trabajo .....	27
2.4	Formación y desarrollo.....	29
2.5	Relaciones laborales.....	30
2.6	Estructura organizacional.....	31
3	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN .....	31
3.1	Constitución de la Empresa.....	31
3.2	Composición accionaria .....	32
3.3	Gobierno, compromisos y participación .....	33
3.3.1	Estructura de Gobierno .....	33

3.3.2	Dirección Junta Directiva.....	33
3.3.3	Conformación junta directiva Aguas Regionales EPM periodo 2016.....	34
3.3.4	Gestión de sostenibilidad 2016 de la Junta Directiva .....	34
3.3.5	Remuneración .....	35
	En cumplimiento a lo establecido en la Asamblea General de Accionistas todo miembro externo recibirá 1.5 salarios mínimo vigente por cada sesión ordinaria o extraordinaria a la que asista. ....	35
3.3.6	Mecanismo de evaluación de desempeño.....	35
3.3.7	Fundamentos de gobierno .....	35
4	MEDIO AMBIENTE Y COMUNIDAD .....	36
4.1	Acciones ambientales con grupos de interés.....	36
4.2	Capacitaciones y educación ambiental Grupo de Interés Interno.....	38
4.3	Acciones ambientales de gran impacto .....	40
5	INDICADORES OPERATIVOS.....	42
5.1	Agua no contabilizada (ANC).....	44
5.2	Continuidad .....	48
	Acciones realizadas.....	48
	Corregimiento El Reposo .....	50
5.3	Calidad.....	53
5.4	Cobertura .....	54
5.4.1	Cobertura acueducto .....	54
5.4.2	Cobertura Alcantarillado .....	57
6	GESTIÓN SOCIAL.....	58
6.1	Nuestras acciones: .....	58
	Se desarrollaron campañas tendientes a promover el uso eficiente del agua, entre ellas se destacan: .....	58
6.2	Destacado de la acción Grupo EPM .....	61
	En Occidente.....	61
	En el mes de diciembre en compañía del área ambiental se efectuó un encuentro comunitario en el barrio San Judas con el fin de fortalecer la relación cliente- empresa, una actividad con los niños del sector se realizaron maracas con material reciclable, rifas, novena navideña y refrigerio.....	61

7	PROVEEDORES Y CONTRATISTAS.....	62
7.1	Acciones con Proveedores y Contratistas .....	63
7.2	Impacto de la contratación .....	63
7.3	Procedencia de los proveedores .....	63
7.4	Feria de Proveedores .....	64
8	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN .....	64
8.1	Encuentros presenciales y virtuales para el diálogo con los grupos de interés.....	64
8.2	Canales de comunicación propios y externos.....	66
9	GESTIÓN FINANCIERA.....	67
9.1	Indicadores Financieros.....	67
9.2	Estado de Resultados y Balance .....	69
	<b>Indicador CMI – Margen EBITDA .....</b>	<b>69</b>
9.3	Transferencias .....	69
10	GESTIÓN COMERCIAL .....	72
	Clientes y usuarios Uraba .....	72
10.1	Clientes y usuarios Urabá.....	72
10.1.1	Clientes de Acueducto 2012-2016 en Urabá.....	74
10.1.2	Clientes por Sistema 2016 Urabá .....	74
10.1.3	Clientes de Alcantarillado Urabá 2012- 2016.....	75
10.1.4	Usuarios de Alcantarillado por Sistema 2016 .....	76
10.2	Momentos de verdad con clientes y usuarios Urabá.....	76
10.3	Actividades Comerciales por municipio .....	77
10.4	Clientes y usuarios Occidente .....	78
10.4.1	Clientes Acueducto Occidente 2012-2016.....	79
10.4.2	Clientes de Acueducto por Sistema 2016 Occidente .....	80
10.4.3	Clientes de Alcantarillado Occidente 2012 – 2016 .....	81
10.4.4	Usuarios de Alcantarillado por Sistema Occidente 2016 .....	81
10.4.5	Momentos de verdad con clientes y usuarios Occidente .....	82
10.5	Universalización del servicio .....	84
10.6	Tarifas.....	85

10.7	Canales de atención y recaudos .....	86
10.8	Canales de recaudo .....	87
	Aguas Regionales EPM 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.....	87
10.9	Interacción con nuestros clientes y usuarios .....	87
10.10	Gestión Cartera y Acceso a Planes de Financiación .....	87
10.11	Familias beneficiadas por subsidios otorgados.....	90
10.12	Canales de atención con su respectivo indicador Urabá .....	91
10.13	Canales de atención con su respectivo indicador Occidente.....	95
11	AUDITORIA INTERNA .....	99
11.1.	Mecanismos de control y revelación de la información .....	99
11.2.	<b>Seguimiento Planes de mejoramiento</b> .....	100
	Con base en los resultados de la verificación, tal y como se muestra en el gráfico, el cumplimiento de las acciones está un nivel bajo (48%). Por su parte, la eficiencia de las acciones cumplidas es alta (100%).....	101
11.3.	<b>Resultados Evaluación Entes de Control</b> .....	101
12	Anexos .....	106
12.1	Informe del revisor Fiscal .....	106
12.2	Certificado de EEFF.....	106
12.3	Estado de situación financiera .....	106
12.4	Estado de resultados Integral.....	106
12.5	Estado de flujos de Efectivo .....	106
12.6	Estado de cambios en el patrimonio.....	106
12.7	Revelaciones-Aguas Regionales EPM.....	106

## 1 NUESTRA EMPRESA

### 1.1 ¿Quiénes Somos?

La empresa Aguas Regionales EPM, tiene su origen en el año 2016, luego de la fusión entre las filiales Regional de Occidente S.A. E.S.P y Aguas de Urabá S.A. E.S.P para prestar servicios públicos de acueducto y saneamiento básico, en 5 municipios y dos corregimientos en la región de Urabá, y 4 municipios y un corregimiento en la región de Occidente.

El potencial presupuestal, administrativo, calidad en los servicios de estas dos empresas en su momento y la visión de crecimiento del Grupo EPM, permitieron que se fusionaran, naciendo así en el año 2016 la nueva empresa; con un horizonte más amplio, sólido y de carácter nacional, que le da la posibilidad de trascender hacia otros mercados.

En cuanto a la presencia de Aguas Regionales EPM en el departamento de Antioquia con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, está presente en dos regiones con sus marcas Aguas de Occidente y Aguas de Urabá; Con la marca Aguas de Occidente, en la región del Occidente, hace presencia en los municipios de Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, San Jerónimo, Olaya y el corregimiento de Sucre, y con la marca Aguas de Urabá, en la región de Urabá, hacemos presencia en los municipios de Apartadó, Turbo, Carepa, Chigorodó, Mutatá y los corregimientos de El Reposo y Bajirá. A su vez Aguas Regionales EPM, opera en la región de Oriente CON dos contratos, Represeros y la operación de Pintuco.

### 1.2 Nuestra Historia

La empresa recibe como nombre la razón social de Aguas Regionales EPM S.A. ES.P. Creada el 5 de febrero del año 2016, bajo la Escritura Pública 0196, luego de la fusión entre las filiales Regional de Occidente S.A. E.S.P y Aguas de Urabá S.A. E.S.P para prestar servicios públicos de acueducto y saneamiento básico, en 5 municipios y dos corregimientos en la región de Urabá, y 4 municipios y un corregimiento en la región de Occidente.

Continuando en cada una de las regiones con sus marcas reconocidas: Aguas de Urabá y Aguas de Occidente.



Occidente

Con la marca Aguas de Occidente, la empresa está posicionada, es reconocida desde hace 11 años en la región de Occidente, en los municipios de Santa fe de Antioquía, San Jerónimo, Sopetrán, Olaya y el corregimiento de Sucre; En Uraba: Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá, El Reposo y Bajirá.



Urabá

Con la marca Aguas de Urabá, la empresa está posicionada, es reconocida desde hace 11 años en la región de Urabá, en los municipios donde presta los servicios de acueducto y alcantarillado: en Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá, y los corregimientos de El Reposo y Bajirá.

Oriente

Además como nuevas alternativas de negocios la empresa desarrolla algunas operaciones en el Oriente Antioqueño, tales como la gestión integral de los sistemas de agua de propiedad de la Compañía Global de Pinturas S.A. ubicados en el municipio de Rionegro (Antioquia) y la operación de la planta de tratamiento de aguas residuales del municipio de El Retiro (Antioquia).



## Aguas de Urabá

### 2006

- Se constituye mediante escritura pública 045 del 18 de enero de 2016 con los cinco municipios socios y la Gobernación de Antioquia.
- Diciembre 1: se formaliza el ingreso de EPM a la sociedad de Aguas de Urabá, mediante asamblea extraordinaria.

### 2007

- Diciembre 28: se firma el convenio de apoyo financiero para el plan de obras de inversión por 15,000 millones con la Gobernación de Antioquia.

### 2008

- Enero 1: comienza la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Carepa y en el corregimiento de Bajirá se inició la operación del servicio de acueducto
- Febrero 15: comienza la operación del servicio de acueducto en el corregimiento El Reposo.
- Marzo 5: inicia la operación del servicio de alcantarillado del municipio de Turbo.
- Julio: inicia la operación del servicio de alcantarillado del municipio de Mutatá

### 2009

- Marzo: finaliza los trabajos de construcción de la conducción de agua cruda con una longitud de 2.549 m en el acueducto de Apartadó.
- Se construye tanque semi-enterrado con capacidad en 1800 m<sup>3</sup> en la planta de potabilización del municipio de Apartadó.

### 2010

- Marzo: se adquiere un vehículo con equipo combinado succión presión para realizar mantenimiento de redes de alcantarillado en los diferentes sistemas por valor de 744 millones.

### 2011

- Agosto 26: inicia la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado del municipio de Apartadó.
- Agosto 28: inicia la operación del servicio de acueducto en el municipio de Turbo.

## Aguas de Occidente

### 2006

- 26 de diciembre de 2006: Regional de Occidente S.A E.S.P, nació bajo la forma de sociedad por acciones (Anónima). (Notaría Única de San Jerónimo).

### 2007

- **26 de enero de 2007:** Accionistas: el Departamento de Antioquia y los municipios de Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, San Jerónimo y Olaya. Registrada en Cámara de Comercio de Medellín.

### 2008

- Mayo: empieza la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado Sopetrán y San Jerónimo
- Abril: empieza la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado Olaya y Sucre.

### 2009

- Optimización de PTAR del municipio de Santa Fe de Antioquia.
- Se iniciaron obras de optimización de acueducto en San Jerónimo.
- Estudios de diagnósticos del estado de las redes de acueducto y alcantarillado de San Jerónimo, Olaya y Sopetrán.

### 2010

- Construcción del tanque de almacenamiento en fibra de vidrio fusionado al acero en los municipios de Sopetrán y San Jerónimo.
- Ampliación de la red de acueducto en Sopetrán en el sector El Rodeo.
- Optimización de redes de alcantarillado en Sopetrán.
- En el municipio de Santa Fe de Antioquia se hizo optimización de las redes de alcantarillado en el sector La Maquea.
- Optimización de la PTAP de Santa Fe de Antioquia.
- Se inició la construcción del anillo San Jerónimo por un valor de 420 millones

### 2011

- Se construyó el alcantarillado en San Jerónimo del sector la Lomita La Muñoz.
- Construcción de red de alcantarillado el sector Chagualal del Llano la Montaña en Sopetrán.



## 2012

- Interconexión de los barrios del Salvador Buenos Aires y Villa Germán en la red de acueducto del municipio Apartadó.
- Octubre 1: inicia la operación del servicio de acueducto en el municipio de Mutatá; y la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Chigorodó.

## 2013

- Mayo: 2.200 familias del municipio de Turbo en los barrios Hoover Quintero, La Lucila; Manizales; Monterrey II; Gonzalo Mejía Floresta; y parte de Julia Orozco; gozan por primera vez del servicio de acueducto.
- Agosto: se compra el nuevo carro-tanque con capacidad para transportar 10,000 L de agua potable.

## 2014

- Agosto: inicia la construcción del pozo Salazar en el municipio de Turbo.
- Noviembre 28: se aprueba la capitalización por 20.000 millones de pesos Agua de Urabá por parte de E.P.M.
- Diciembre 25: se pone en funcionamiento el nuevo pozo El Colegio, lo que permite aumentar de 2 a 10 horas día el servicio de acueducto en el corregimiento El Reposo.

## 2015

- Se fortaleció el relacionamiento con los grupos de interés externos, socios, comunidad, gremios, clientes, medios de comunicación, líderes y funcionarios.
- Creación de un equipo propio de diseñadores en Aguas de Urabá con apoyo de grupo EPM
- Se radicaron y para futura gestión de recursos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, los siguientes proyectos, adición N°2 convenio 153 para construcción del colector El Bohío, Chigorodó. Etapa 2, extensión de redes de alcantarillado barrio El Paraíso (Chigorodó) y optimización de redes de alcantarillado en los barrios Mateguadua y Antonio Roldan en Apartadó.
- Consolidación del Plan Turbo 24 horas: en el cual se realizaron distintas acciones buscando mayor continuidad en la prestación del servicio y mejorar la calidad de vida de los habitantes; algunas acciones fueron:

1. Construcción 2 nuevas fuentes (pozos) que abastecerán el municipio de Turbo.

2. Financiación Distrito Sur en Turbo por \$20,714 millones aumentará cobertura alcantarillado al 67,4%. Duplicando y más la cobertura actual.

## 2012

- Agosto: Inicia la operación el municipio de Santa Fe de Antioquia.
- Se ejecuta la etapa dos del anillo de San Jerónimo.
- Mayo 2: Se inicia la Red Matriz en Sector La Florida del municipio de Sopetrán
- Noviembre: Se construye el tanque de almacenamiento en el corregimiento de Sucre.

## 2013

- Noviembre: se realiza la primera etapa de la red de acueducto en sector El Espinal en el municipio de Santa Fe de Antioquia.
- Se ejecutaron obras de protección de red de aducción en Santa Fe de Antioquia.

## 2014

- Se inició la primera etapa del colector del efluente de la PTAR Santa Fe de Antioquia al río Cauca.

## 2015

- Se inicia la segunda etapa de Red de acueducto El Espinal en Santa Fe de Antioquia.
- Se ejecuta la cuarta etapa del anillo de San Jerónimo.
- Se Ejecuta la red de acueducto del Sector Tafetanes en Sopetrán y San Jerónimo.
- Se ejecuta la loza para la instalación del tanque El Recreo en Sopetrán.

## 2016 Fusión

### Aguas de Urabá S.A. E.S.P. y Regional Occidente S.A. E.S.P.

#### Nace AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.

- Se dio inicio a la construcción el suministro y colocación de **dos tanques** de almacenamiento de 300 m3 - El Recreo en Sopetrán.
- Se dio Inicio de la **construcción colector** El Rodeo del municipio de Sopetrán.
- En occidente nuestros indicadores son excelentes con continuidad 24 horas y en Urabá logramos estabilizar dos municipios en el servicio de acueducto las 24 horas del día en Carepa y El Reposo, pasando de 17,6 y 6 horas a 24 y en Turbo pasó de 3,6 horas a 5 horas, más del 39% usuarios con 9 horas diarias antes contaban con 3 horas
- La empresa continúa con la prestación de servicio de agua con excelentes parámetros de calidad lo cual es refrendado por los informes de las entidades de vigilancia cumpliendo con la norma del indicador IRCA (Índice de riesgo de calidad del agua) en todos nuestros

- La empresa logró gestionar \$ 88.297 millones, de los cuales ya están viabilizados \$ **39.275** y radicados con gestión \$ 51.449 que permitirán el crecimiento en coberturas de acueducto y alcantarillado,
- En nuestra área comercial uno de nuestros logros significativos es recuperar 2.222 clientes con estado suspensión total o en estado para corte con una facturación de 90.889 m3 y \$1.060 millones cartera financiada.
- Se superó la meta en nuestra región de occidente de la vinculación de usuarios de acueducto con un cumplimiento del 111% y en alcantarillado con 133%.
- Se logró mayor fortalecimiento de lazos de comunicación con equipo de las alcaldías, gobernación, líderes, JAC, medios, comunidad chats con respuestas inmediatas han permitido cambia imagen general ARE y grupo EPM.
- En cuanto a la accesibilidad del servicio mediante el piloto de agua prepago se logró dar inicio al acceso al servicio a 100 usuarios que requieren de esta modalidad de consumo controlado, logrando de esta manera acceder al uso del servicio se espera que la CRA avale esta modalidad de oferta comercial.

- Los asentamientos informales han sido una de las causas principales que afectan el indicador de agua no contabilizada, mediante gestión comercial y con alcalde de Chigorodó se logró este acceso al servicio en 2016 con 3 pilas públicas en Chigorodó y dos en Mutatá, alternativa provisional hasta definición jurídica de los territorios.
- Con el apoyo de EPM se inició el piloto Acueducto aéreo para acceder a nuevos usuarios al servicio que por condiciones técnicas no es posible en el Municipio de Turbo.
- Se logró para 2016 que la firma Fitch Ratings entregará calificación de Largo Plazo: A-(col) Corto Plazo F1(col), Perspectiva :Largo Plazo Positiva
- Se logró la aprobación del Plan de saneamiento y manejo de vertimientos PSMV lo que nos permitirá realizar todas las gestiones del POIR plan de obras de inversiones en un horizonte de 5 años, así como los recursos bajo condición para poder gestionar recursos.
- Mediante un adecuado relacionamiento se logró la adquisición de 2 lotes para las planta de tratamiento de aguas residuales de los municipios de Chigorodó y Apartadó, gestión que no había sido posible en años anteriores.
- Se logró poner en uso los 4 pozos en Turbo, adecuar 29 bidones en puntos estratégicos, coordinar con los líderes las rutas de carro tanque, logrando mitigar el fuerte verano sin necesidad por primera vez de no aplicar la resolución de precio diferencial.
- El modelo de intervención de barrios sin servicio para mejorar la continuidad y cobertura de acueducto, fue implementado con éxito en el barrio Brisas del Mar en Turbo donde no llegaba el servicio y hoy gracias a un trabajo coordinado con las áreas sociales, comerciales y operativas están con continuidad de 14 horas.
- Se logró incluir como actor principal a la Gobernación de Antioquía para aportar los recursos de la consultoría de la fuentes como solución a largo plazo de abastecimiento para los municipios de Carepa, Apartadó y Turbo; así como los corregimientos del área lo que nos permite tener un horizonte para apalancar el desarrollo de esta región de Urabá.
- 100 de nuestros funcionarios se certificaron en las competencias 1128 y 1129, relacionadas con los procedimientos de actividades operativas de redes del sistema de acueducto y la aplicación de las normas técnicas vigentes en la intervención de las redes del sistema de acueducto de acuerdo.
- Se logró la aplicación del fondo rotatorio de vivienda permitiendo que tres de nuestros funcionarios accedieran a estos créditos para dar solución a su vivienda
- Se logró la implementación de nuevas alternativas de negocios con el contrato para la prestación de servicios relacionados con la gestión integral de los sistemas de aguas de propiedad de PINTUCO ubicados en Rionegro Antioquia, generando 4 empleos directos y garantizando las oportunidades de negocios alternativos para la empresa. Así como lograr la ampliación del contrato de Represeros hasta junio 2017.
- Se logró radicar en el Ministerio 4 proyectos en el MVCT, los cuales son: Construcción del tanque La Lucila de piso en Turbo (\$9.005 millones). Extensión redes alcantarillado Distrito Norte en Turbo (\$25.691 millones). Optimización del sistema de acueducto de Apartadó (\$5.969 millones) y Construcción PTAR Santa Fe de Antioquia (\$6.979 millones) lo cual nos permitirá avanzar en las coberturas de acueducto y alcantarillado así como en los PSMV.
- Se Logró avanzar en la autoevaluación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo auditado por la ARL, pasando del 57% a un nivel de cumplimiento del 93%.

## 1.3 ¿Qué Soñamos? Direccionamiento Estratégico Corporativo

El direccionamiento estratégico de Aguas Regionales EPM, se define a partir de tres dimensiones establecidas desde el núcleo corporativo: identidad, acción, resultados y seis elementos en dichas dimensiones: **Valores, Propósito, Estrategia, Objetivos Estratégicos, MEGA y Negocios**; a partir de los cuales se despliega el direccionamiento competitivo de cada uno de los negocios.

El direccionamiento competitivo por su parte se expresa a partir del imperativo estratégico y los modelos de negocio como elementos principales, aunque también se definen otros elementos complementarios como los horizontes de crecimiento.

El modelo se muestra en el siguiente gráfico:



La dimensión de **Identidad** la componen aquellos elementos que representan la filosofía empresarial; la dimensión de **acción**, aquellos que permiten hacer realidad esa filosofía; y la de **resultado**, los logros que se esperan alcanzar.

### 1.3.1 Valores

Lealtad, amabilidad, compromiso, Transparencia, trabajo en equipo, eficiencia, responsabilidad, solidaridad y respeto.

## 1.3.2 Propósito

La empresa Aguas Regionales EPM y el Grupo EPM, buscamos permanecer en el tiempo mediante la **contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos, generando bienestar y desarrollo con equidad** en los entornos donde participamos, a través del desarrollo de proyectos de infraestructura y de la oferta **a nuestros clientes y usuarios** de soluciones en aguas y saneamiento, complementadas por medio de acuerdos empresariales, con servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones –TIC, **mediante una actuación empresarial que armonice los resultados financieros, sociales y ambientales.**

## 1.3.3 Estrategia

La estrategia del Grupo EPM es: **Crecimiento y optimización** de las **operaciones** con criterios de **Responsabilidad Social Empresarial - RSE.**

La estrategia se desarrolla a partir de las siguientes 4 formas de acción: desarrollador de proyectos, rentabilizador de operaciones y desarrollador de soluciones.

## 1.3.4 Mega

Aguas Regionales alineada con el cumplimiento del Propósito de nuestro Grupo Empresarial EPM, se adhiere a la nueva MEGA que expresa desde sus dimensiones social, ambiental y financiera lo que esperamos lograr al año 2020.

“En el 2020 Aguas Regionales estará creciendo de manera eficiente, sostenible e innovadora; garantizando **el acceso a los servicios** que preste en los territorios donde esté presente, al **92.3% de la población**; protegiendo **1245 hectáreas** de cuencas hídricas, con una **operación carbono neutral** y generando **\$20 mil millones de EBITDA.**”



### 1.3.5 Objetivos Estratégicos

El mapa de objetivos estratégicos se define a partir de 4 perspectivas y a cada objetivo estratégico se le establecen los énfasis sobre los cuales se debe trabajar para conseguir los resultados esperados.

### 1.4 Direccionamiento Estratégico Competitivo

El Direccionamiento Estratégico Competitivo se compone del Imperativo Estratégico y el modelo de negocio. Es desarrollado por cada negocio, de manera articulada con el direccionamiento estratégico corporativo.



#### 1.4.1 Imperativo estratégico del negocio:

El Imperativo Estratégico constituye el mandato fundamental que el negocio ha de desarrollar para responder a las aspiraciones trazadas en el Direccionamiento Estratégico del Grupo Empresarial; es el eslabón entre el Direccionamiento Corporativo y el Competitivo

Consecuentemente con la estrategia del Grupo, el imperativo estratégico para los negocios de Provisión de Aguas, Gestión de Aguas Residuales y Gestión de Residuos Sólidos no ha sido modificado.

**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.

### 1.5 Nuestros Retos

**Consolidación fusión:** logrando ajustar todos los procesos de la empresa con las particularidades de cultura de cada territorio, aplicando los aprendizajes, así mismo incrementar las sinergias para el aseguramiento de ingresos y nuevos servicios y negocios.

**Micromedición:** Implementación del plan de micromedición que contiene varios programas que permitirán aumentar la calidad de ésta, generando incremento de la facturación para el aseguramiento de ingresos de la empresa; causas y observaciones, intervención de barrios sin servicio, pilas públicas, Intervención de urbanizadores, cruce de usuarios acueducto y alcantarillado.



**Gestión Cartera:** La implementación de esta estrategia nos permitirá alcanzar la meta del indicador de cartera >60 días/Ingresos a 7,60% mediante la coordinación de las áreas y equipos de trabajo que intervienen en todos los procesos.

**Indicadores Marcha Tarifaria:**

Brecha: Realizar un plan cierre de brechas para dar cumplimiento a la normatividad de marco tarifario, mediante la identificación de las causas de la brecha: ausencias de redes, alcantarillado comunitario etc.

**Indicadores operativos:** Establecer seguimiento sistémico y de control para el cumplimiento de los indicadores.

**POIR:** Seguimiento de las inversiones y ejecutar las actividades requeridas para su cumplimiento

**Mega Ambiental:** Conservación y restauración de bosques 249 Hras. Bajo la modalidad de BanCO2, servicios ambientales comunitarios, localizadas en la serranía del Abibe, lugar donde nacen y discurren las fuentes superficiales y se recargar los acuíferos que abastecen los acueductos municipales de AREPM.

**PSMV:** Realizar un plan estratégico 2017-2019 para realizar la gestión ambiental orientado al seguimiento, relacionamiento y articulado con las corporaciones y municipios la gestión del recurso para el cumplimiento de las metas pactadas dentro del PSMV.

**Cultura ciudadana:** Implementación de un Plan de Gestión social para el municipio de Turbo a largo plazo 2017 -2019, que permita el involucramiento de los diversos grupos de interés y la generación de cultura ciudadana respecto al uso de los servicios públicos y el cuidado de la infraestructura; reafirmando el compromiso con el desarrollo del territorio.

**Gestión Recursos ABC:** Gestionar recursos por valor de \$51.449 para garantizar el aumento de la cobertura de acueducto en Turbo del proyectos barrio Gaitán, tanque almacenamiento La Lucila y redes de acueducto en Apartadó, así como en alcantarillado la construcción de la PTAR Santa fe y en Turbo construcción de redes de recolección en los barrios Buenos Aires, Las Flores, Manuela Beltrán, Gaitán (fase II), Hoover Quintero, Julia Orozco, Las Delicias, Juan XXIII, Monterrey y Ciudadela. «Distrito norte".

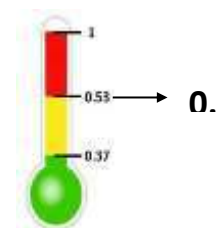
## 1.6 Entorno y riegos estratégicos

### MATRIZ DE RIESGOS EMPRESARIALES

PROBABILIDAD		CONSECUENCIA				
		Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
		1	2	4	8	16
Muy alta	5					
Alta	4				3	1
Media	3		17	8 9 10 11	4 5 6 7	2
Baja	2			12 13 14 15 16		
Muy baja	1			18		

R1	Escasez de fondos o dificultades para obtener los recursos requeridos para cierre de brechas en infraestructura o expansión.	R10	Cambios adversos en las variables de mercado que afecten los resultados de la filial.
R2	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los subsidios por parte de los municipios.	R11	Cambios adversos en la regulación tarifaria relacionada con los servicios prestados por la filial.
R3	Requerimiento de sistemas de tratamiento de aguas residuales que desborden la capacidad de inversión de la filial.	R12	Conflicto con la comunidad y grupos de interés.
R4	Limitaciones de acceso a la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras.	R13	Exposición a actividades indebidas que impliquen beneficios o ventajas personales o para terceros.
R5	Inadecuada implementación del modelo de intervención con la filial.	R14	Exposición a actividades que permitan dar apariencia de lícitos a recursos con origen ilícito.
R6	Impacto negativo a la salud y el bienestar de las personas (funcionarios / comunidad) por condiciones y situaciones laborales.	R15	Ineficiencia en la gestión de sistemas en regiones distantes.
R7	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los servicios públicos por parte de clientes/usuarios.	R16	Eventos naturales que afectan la operación de la filial.
R8	Daño a la infraestructura propia de la filial	R17	Intervención por parte de agentes políticos que conlleve actuaciones contrarias al direccionamiento de la filial.
R9	Deterioro de la calidad de las fuentes de agua natural por encima de umbrales requeridos.	R18	Exposición a actividades tendientes a apoyar el mantenimiento o la actividad de grupos al margen de la ley.

Actualmente, el índice de riesgo para Aguas Regionales presenta un valor de 0.616, que dentro de la escala definida es entendido como alto.





## 2 COMO ESTAMOS ORGANIZADOS

Objetivo de relacionamiento	Desarrollar el compromiso de los servidores y grupos conexos en términos éticos, de cara a la responsabilidad social empresarial.
Temas Claves	Empleo, equidad, entorno laboral adecuado, formación, participación y desarrollo, comunicación y participación, relación con jubilados y pensionados.
Líderes del plan de relacionamiento	Gerente, Jefe coordinación servicios, profesional de gestión humana

### 2.1 Empleo y equidad

Una de las prioridades y estrategias de la OIT -Organización Internacional del Trabajo- es la incorporación de la dimensión de género en la promoción del empleo, de conformidad con las normas internacionales, promoviendo el trabajo decente y productivo y las oportunidades de obtener ingresos en igualdad de condiciones para hombres y mujeres. La incorporación de las cuestiones de género en el fomento del empleo que puede contribuir a promover la productividad y el crecimiento económico, el desarrollo de los recursos humanos, el crecimiento sostenible y la reducción de la pobreza de manera más eficaz. De acuerdo con este lineamiento internacional, Aguas Regionales EPM, ha realizado todas las convocatorias de selección de personal abiertas y se desarrollan mediante la evaluación de competencias de los candidatos.

Para el año 2016, la empresa terminó con una planta de 235 personas distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Planta de personal x cargos

CARGOS	2013		2014		2015		Aguas Regionales EPM
	Urabá	Occidente	Urabá	Occidente	Urabá	Occidente	
Directivos	5	6	3	3	3	2	7
Profesionales	22	8	23	9	24	7	33
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	55	6	54	6	90	6	62
Sostenimiento	67	33	67	33	61	36	133
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>53</b>	<b>147</b>	<b>51</b>	<b>178</b>	<b>51</b>	<b>235</b>

PERSONAL POR GÉNERO	2013						2014						2015						2016		
	Urabá			Occidente			Urabá			Occidente			Urabá			Occidente			Aguas Regionales EPM		
	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M
Directivos	5	2	3	6	4	2	3	2	1	3	3	0	3	2	1	2	1	1	11	7	4
Profesionales	20	8	12	8	4	4	23	10	13	9	5	4	24	9	15	7	5	2	29	12	17
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	55	37	18	6	1	5	54	36	18	6	1	5	90	57	33	6	1	5	62	35	27
Sostenimiento	67	67	0	33	33	0	67	67	0	33	33	0	61	61	-	36	36	0	133	127	6
Subtotal	147	114	33	53	42	11	147	115	32	51	42	9	178	129	49	51	43	8	235	181	54

Tabla 2. Planta de personal x por géneros

El procedimiento establecido para el ingreso a Aguas Regionales EPM está claramente definido y en él se garantiza acceso en igualdad de condiciones a todas las personas sin discriminación por credo, género, raza, orientación política o sexual, o por ubicación geográfica; se aplica bajo criterios de transparencia, oportunidad, calidad, confiabilidad y participación de la comunidad. El proceso de selección de personal se realiza bajo modalidad abierta y en consecuencia, pueden participar personas vinculadas o no a la empresa. Este lineamiento posibilita un proceso equitativo y participativo, evidencia de ello constituyen las convocatorias realizadas durante el 2016.

## 2.2 Bienestar laboral

En Aguas Regionales EPM, estamos convencidos que el bienestar de nuestros colaboradores hace parte fundamental de la estrategia corporativa, por ello anualmente se estructura el Plan de Bienestar Laboral que contempla distintos tipos de actividades orientadas a fortalecer las relaciones interpersonales e incentivar los buenos hábitos que redunden en mejoramiento de la calidad de vida y el crecimiento personal de nuestros colaboradores.



Entre las principales actividades realizadas durante el 2016 están:

- Caminatas ecológicas.
- Integraciones de fin de año.
- Jornadas empresariales.
- Acompañamiento de caja de compensación.
- Acompañamiento fondo de empleados- FEPEP.

Los beneficios entregados a los empleados constituyen un aporte importante de la organización al bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias. Para el 2016 la empresa otorgó cincuenta y siete millones de pesos (\$57.000.000) en beneficios económicos convencionales, entre los cuales se encuentran:

- Auxilios escolares
- Auxilios por lentes y monturas
- Auxilio funerario
- Auxilio maternidad/paternidad
- Auxilio aborto

Beneficios extralegales a empleados	2013		2014		2015		2016
	Urabá	Occidente	Urabá	Occidente	Urabá	Occidente	Aguas Regionales EPM
Número de beneficios	72	0	166	175	219	205	235
Valor (COP millones)	14	0	30	29	34	28	57
% de empleados que utiliza beneficios	49%	0%	78%	83%	90%	78%	70%

Tabla 3. Beneficios económicos para empleados

Asimismo la empresa otorgó préstamos para vivienda por cuarenta y un millones de pesos (\$41.000.000).

De igual forma Aguas Regionales EPM concedió a algunos de sus trabajadores beneficios no económicos entre los cuales se encuentran, permiso por matrimonio y calamidad.

## 2.3 Seguridad y Salud en el Trabajo

En 2016 se desarrollaron diferentes actividades encaminadas a la protección y promoción de la salud de los trabajadores, mediante el control de los riesgos causantes de lesiones y enfermedades laborales, propendiendo por el mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo, y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores en todas las ocupaciones:

- Exámenes ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro.
- Jornadas de salud y seguridad en el trabajo.
- Reinducción en seguridad y salud en el trabajo.
- Capacitaciones en manejo de sustancias químicas, primeros auxilios, bomberotecnia, sustancias psicoactivas, trabajo en alturas, investigación de incidentes y accidentes laborales, entre otras.
- A diciembre de 2016 se avanzó de manera significativa en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo -SG-SST-, alcanzando un 93% al cierre del año.



Tabla 4. Principales indicadores del SG-SST

Indicadores SST	2013		2014		2015		2016 Aguas Regionales EPM
	Urabá	Occidente	Urabá	Occidente	Urabá	Occidente	
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	1,30	8,80	3,00	0,01	2,28	1,44	1,37
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	112,5	683,85	171,6	3,78	263,58	110,96	139,92
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	14,31	12,87	17,6	1,89	8,65	12,95	9,76
Trabajadores representados en comités de seguridad (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Número de accidentes de trabajo reportados	22	7	33	1	17	7	27
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	-	-	-	-	-	-	-
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Inversiones en salud ocupacional (COP-Millones)	87	33	90	36	125	35	169

## 2.4 Formación y desarrollo

En Aguas Regionales EPM, los procesos de formación y desarrollo se enfocaron en lograr potenciar las competencias del ser, hacer y saber de los colaboradores y la aplicación del conocimiento en el fortalecimiento de los procesos en los cuales participan.

Para la vigencia 2016, se desarrollaron 104 actividades entre las cuales se encuentran:

- Actualización en Modelación, Diseño, Construcción y Optimización de Pozos Profundos.
- Congreso Nacional e Internacional de Servicios Públicos, TIC y TV.
- Control de calidad en la instalación, reparación y reposición de redes de acueducto y alcantarillado.
- Sistemas Integrados de Drenaje Urbano.
- Proceso de captación, potabilización y distribución de agua potable.
- Plan de manejo Integral de Residuos Sólidos.
- Mantenimiento y reparación de VRP, válvulas de compuerta e hidrantes.
- Comunicación asertiva, trabajo en equipo y liderazgo.
- Certificación de competencias laborales enfocada a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado del personal del área operativa.



Tabla 5. Indicadores de Formación y Desarrollo

Indicadores de formación	2013		2014		2015		2016
	Urabá	Occidente	Urabá	Occidente	Urabá	Occidente	Aguas Regionales EPM
Número de eventos de aprendizaje realizados	24	21	20	31	35	19	104
Inversión Plan de Aprendizaje Organizacional (COP millones)	14	9	24	17	22	24	7,5
Ejecución Plan de Aprendizaje Organizacional (%)	14%	100%	24%	17%	22%	100%	95%
Ejecución presupuestal (%)	80%	100%	85%	100%	90%	100%	68%

## 2.5 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 relaciona la distribución del personal de acuerdo a su participación sindical:

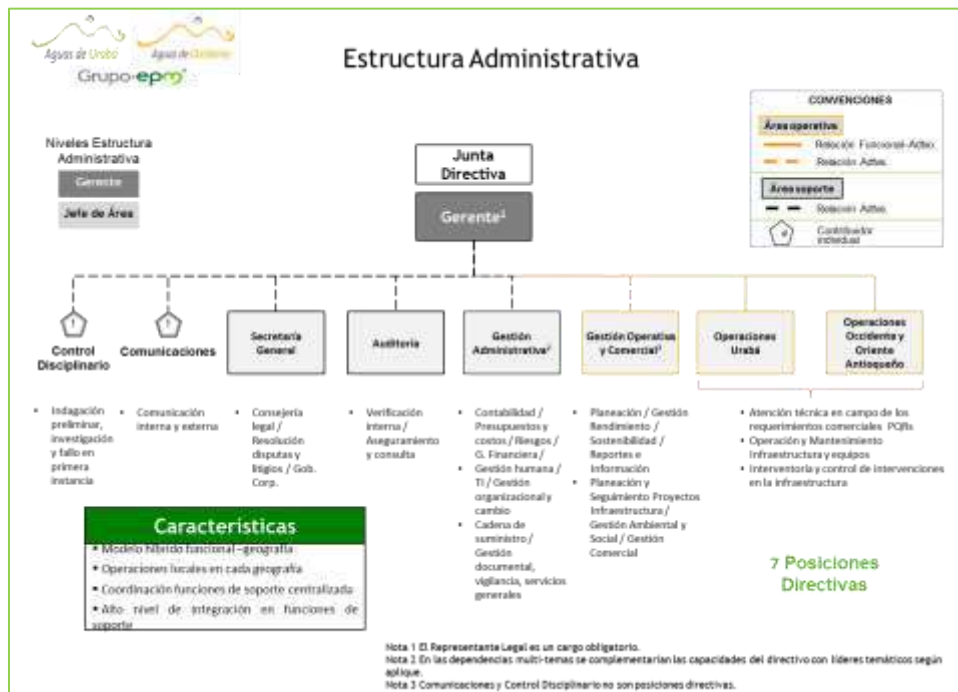
Tabla 6. Afiliación a sindicatos (número de personas)

Afiliados a sindicatos	2013		2014		2015		2016
	Urabá	Occidente	Urabá	Occidente	Urabá	Occidente	Aguas Regionales EPM
Sintraemsdes	108	0	107	34	113	36	155
Por extensión Sintraemsdes	41	0	40	19	64	15	79
No convencionales	1		1		1		1
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>0</b>	<b>148</b>	<b>53</b>	<b>178</b>	<b>51</b>	<b>235</b>

Al cierre del año 2016 Aguas Regionales EPM contaba con dos (2) convenciones colectivas vigentes, debido al proceso de fusión por absorción entre las filiales Aguas de Urabá y Aguas de Occidente.

## 2.6 Estructura organizacional

En enero de 2016 se llevó a cabo la fusión entre las filiales Aguas de Urabá y Aguas de Occidente, generando una nueva estructura administrativa para la empresa fusionada Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.



## 3 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### 3.1 Constitución de la Empresa

Aguas de Urabá fue constituida mediante escritura pública No. 045 del 18 de enero de 2006. Así mismo, mediante las escrituras 4934 del 23 de diciembre 2015 y 196 del 5 de febrero de 2016, se protocolizó la fusión por absorción con Regional de Occidente y se modificó la razón social de la compañía por Aguas Regionales EPM.

El capital social de la empresa está conformado por aportes públicos en su totalidad, toda vez que sus socios son entidades estatales, así: Departamento de Antioquia, EPM, EPM Inversiones S.A. y



los Municipios de San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, Olaya, 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 empresa.

### 3.2 Composición accionaria

Aguas Regionales EPM 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 23 de octubre de 2015 las asambleas de accionistas de Aguas de Urabá S.A. E.S.P. (Acta No. 17) y de Regional de Occidente S.A. E.S.P. (Acta No. 16) aprobaron por unanimidad la fusión por absorción de estas compañías, en virtud de lo cual el capital social de la empresa quedó con la siguiente composición:

Tabla 7. Composición accionaria

Accionista	Porcentaje de participación	Número de acciones
EPM	67,2508%	60.289
EPM Inversiones	2,5098%	2.250
Departamento de Antioquia	15,1191%	13.554
Municipio Santa Fe de Ant.	4,6593%	4.177
Municipio Sopetrán	1,8104%	1.623
Municipio San Jerónimo	1,3062%	1.171
Municipio Olaya	0,3068%	275
Municipio Apartadó	2,8723%	2.575
Municipio Turbo	1,7234%	1.545
Municipio Chigorodó	1,5795%	1.416
Municipio Carepa	0,7184%	644
Municipio Mutatá	0,1439%	129
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>89.648</b>

## 3.3 Gobierno, compromisos y participación

### 3.3.1 Estructura de Gobierno

Para los fines de su dirección, administración y representación, Aguas Regionales EPM 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.

### 3.3.2 Dirección Junta Directiva

De acuerdo con los estatutos de la empresa, la Junta Directiva está conformada por cinco (5) miembros principales y cinco (5) suplentes, elegidos por la Asamblea de Accionistas para un período de un (1) año:

Nombre	Cargo	Principal /Suplente
SANTIAGO OCHOA POSADA	Vicepresidente Agua y Saneamiento EPM	Principal
JORGE WILLIAM RAMIREZ TIRADO	Gerente Provisión Aguas EPM	Principal
LUIS FERNANDO ARANGO ARANGO	Miembro externo	Principal
SANTIAGO DIAZ GUTIERREZ	Gerente Ofertas Comerciales EPM	Principal
JAMES ENRIQUE GALLEGO ALZATE	Gerente Servicios Públicos Gobernación de Antioquia	Principal
MARTA LUCIA LONDOÑO TORO	Directora Planeación Agua y Saneamiento EPM	Suplente
JUAN CARLOS GONZALEZ RAMIREZ	Director Calidad Agua y Saneamiento EPM	Suplente
CARLOS ISRAEL ORDUZ AGUILAR	Profesional Planeación y Desempeño, Dirección Planeación Agua y Saneamiento EPM	Suplente
EDGARDO ECHEVERRI GERARDO MARTINEZ	Director Comercial Aguas y Saneamiento EPM	Suplente
JAIRO ENRIQUE ORTIZ PALACIOS	Alcalde Municipal de Mutatá	Suplente

Los miembros suplentes de la Junta Directiva son numéricos, 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 2016 se realizaron 13 sesiones de Junta Directiva; de ellas, 11 ordinarias y 2 extraordinarias. Con una asistencia promedio de los miembros principales de 67%. Los niveles de asistencia bajaron para el Presidente y para el representante del Departamento de Antioquia.

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 marzo de 2016.

### 3.3.3 Conformación junta directiva Aguas Regionales EPM periodo 2016

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

### 3.3.4 Gestión de sostenibilidad 2016 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 2015, de los resultados de la autoevaluación de los miembros de la Junta Directiva, y del plan de auditoría; en la Junta del 2 de Febrero.
Estados Financieros	La Junta se dio por enterada de los estados financieros del año 2015 en la junta realizada el 2 de febrero de 2016.
Informe de gestión Humana y Comunicaciones	La junta se dio por enterada de la gestión de comunicaciones, jurídica y gestión humana en 2 sesiones durante el año.
Temas de riesgos, auditoría y control	La junta fue enterada del informe de gestión integral de riesgos, del plan de auditoría y del revisor fiscal y se aprobó el plan de trabajo para la de la auditoría interna y la revisoría fiscal.
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 29 de Noviembre.

### 3.3.5 Remuneración

En cumplimiento a lo establecido en la Asamblea General de Accionistas todo miembro externo recibirá 1.5 salarios mínimo vigente por cada sesión ordinaria o extraordinaria a la que asista.

La junta de Aguas Regionales EPM cuenta con un solo miembro externo, a quien se le cancelaron por su asistencia a las sesiones de la Junta Directiva en 2016 la suma de \$ 11.375.991.

### 3.3.6 Mecanismo de evaluación de desempeño

El formulario de la evaluación fue diligenciado por 4 miembros principales y 1 suplente, 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. 2015	% prom. 2016	Valor Prom. 2016	Variación
1	Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa	96,0%	88,0%	4,4	↑
2	Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado	95,6%	92,2%	4,6	↑
3	Desempeño individual como miembro de la Junta Directiva	97,5%	96,0%	4,8	↑
4	Gestión de los comités de Junta Directiva	97,5%	66,7%	3,3	↑

Para subsanar las deficiencias y tener acciones propositivas en las acciones de mejora, el equipo directivo realiza plan de mejora para 2017.

### 3.3.7 Fundamentos de gobierno

Aguas Regionales EPM 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 Regionales EPM 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 Regionales EPM, 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.

## 4 MEDIO AMBIENTE Y COMUNIDAD

### 4.1 Acciones ambientales con grupos de interés



La gestión ambiental de la empresa se enmarca en el cumplimiento de los lineamientos de la política ambiental empresarial, esta misma permite orientar las acciones de cumplimiento bajo el desarrollo de indicadores de gestión ambiental, el cual tiene como propósito determinar el nivel de la gestión ambiental en los objetos de medición del Grupo EPM, a la luz de los compromisos asumidos en la Política Ambiental y sus lineamientos.

La información reportada se centra en la gestión ambiental propia de la empresa para el desarrollo de sus procesos y actividades y su orientación está enfocada en el mejoramiento continuo de la gestión, la cual se materializa de la siguiente forma.

**Programas radiales:** se realizaron programas radiales, en los que la empresa a través de las emisoras locales trasmite acciones ambientales y educa a la comunidad acerca de promover la protección y el cuidado de los recursos naturales de las regiones que atiende, así como también el uso de buenas prácticas ambientales para prevenir la contaminación de las fuentes hídricas.

**Celebración día del medio ambiente:** en el municipio de Santa Fe de Antioquia se participó en el evento promovido por la SAMA y respaldada por entidades como CORANTIOQUIA, la Alcaldía

Municipal, Comfenalco, Hidro Ituango, Policía Ambiental, entre otras. En el evento se desarrollaron diferentes actividades entre las que se destacan la socialización de temas de trascendencia ambiental y actividades culturales.

**Limpieza de las fuentes hídricas que abastecen los sistemas en la región de Urabá:** en la región de Urabá la empresa ejecutó un cronograma de trabajo que le apuestan al cuidado y protección del medio ambiente, logrando aunar esfuerzos con líderes comunitarios; alcaldías Municipales; Ejército Nacional; Policía Ambiental; CORPOURABA; Empresas de Aseo; CMGRD; Colegios; Sena; Bomberos; Gremios; Medios de comunicación; Mesas ambientales; entre otras instituciones.

Se pueden resaltar los siguientes logros:

- Toneladas recolectadas: 20
- Población impactada con las jornadas de educación Ambiental: 3.912
- Total kilómetros donde se realizó la limpieza: 14



También en la región de Occidente, junto a las Secretarías de Medio Ambiente de los municipios se realizaron actividades de limpieza de las riveras de las quebradas que abasten los sistemas operados; actividades que le apunta a la recuperación y conservación de éstas.

**Atención de estudiantes en las Plantas de Tratamiento de agua potable y aguas residuales:** en búsqueda de promover la conciencia ambiental en los

diferentes grupos académicos de universidades e instituciones educativas, se realizaron visitas a los sistemas de tratamiento de potabilización y de aguas residuales de los municipios de Santa Fe de Antioquia, Sopetrán y San Jerónimo. En las visitas se explican todos los procesos de potabilización de agua para el abastecimiento y depuración de aguas residuales, haciendo uso de un lenguaje técnico con un enfoque ambiental, permitiendo la comprensión de todas las actividades que se requieren para que el agua llegue en condiciones de calidad a los hogares y sea descontaminada para la minimización de los impactos ambientales después de ser vertidas como aguas residuales. Se busca generar la valoración del recurso y por lo tanto un buen uso de este.

Como acción de educación e información, se aprovechan las visitas de los estudiantes, la empresa realiza actividades de divulgación como campañas de control del Caracol Gigante Africano en la

PTAR del municipio de Santa Fe de Antioquia, sitio donde por las condiciones climáticas, de humedad y disponibilidad de alimentos se ha proliferado el caracol y donde la empresa realiza campañas de recolección manual en conjunto con CORANTIOQUIA, con el fin de dar a conocer la especie y los peligros que con lleva su manipulación de manera inadecuada.

**Jornadas barriales:** se participó activamente con un Stand Ambiental realizando charlas con los niños sobre el ahorro y uso eficiente del agua, en los que ellos realizan dibujos alusivos al cuidado del recurso hídrico.

**Carrusel ambiental:** esta actividad fue desarrollada con el objetivo de conmemorar el día del Agua en cada uno de los sistemas que atiende en los municipios de Apartadó, Chigorodó, Carepa, Mutatá y Turbo, a través de actividades lúdicas y educativas, con la técnica del carrusel con varias actividades donde participaron representantes de cada institución educativa, en las que se articularon las siguientes entidades.

- Secretaria de Agricultura y Medio ambiente (SAMA).
- Policía Ambiental.

**Caravanas de gestión de riesgo y ambiental:** la empresa se vinculó a las caravanas de Gestión del Riesgo y Ambiental realizadas durante tres días consecutivos en las instalaciones del S.O.S en el municipio de Apartadó, en la cual participamos con un Stans Ambiental, se recibió a toda la comunidad asistente tratando el tema de “Ahorro y uso eficiente del Agua y tips para el buen uso del recurso” se impactaron 1.873 personas aproximadamente.

## 4.2 Capacitaciones y educación ambiental Grupo de Interés Interno

La empresa reconoce que uno de los pilares en el fortalecimiento de la gestión ambiental es la educación y sensibilización tanto a los Grupos Internos, por este motivo se han gestado algunos procesos que promueven contundentemente la protección de los recursos naturales en los municipios de influencia:

**Proceso de capacitación Ecoladrillo:** las áreas Social y Ambiental adelantan campañas de eco ladrillo que consisten en el aprovechamiento de residuos plásticos que son insertados en botellas de gaseosas con el fin de minimizar los residuos dispuestos de forma inadecuada en suelo, agua y reducir considerablemente los dispuestos en el relleno sanitario. Esta actividad se realizó dentro de las instalaciones de la empresa en Urabá y Occidente y se extendió con los docentes de los PRAES en los diferentes municipio de influencia con capacitaciones sobre la construcción y aprovechamiento de los mismos, además se viene gestionando con las Juntas de JAC de algunos barrios la capacitación y construcción de los eco ladrillos que se espera materializar en el transcurso del año 2017.

**Caminatas Ecológicas y recorridos a cuencas:** con el fin de promover e incentivar el cuidado y la protección del medio ambiente entre el personal de la empresa se realizaron caminatas ecológicas a la fuente de abastecimiento de agua de los municipios de San Jerónimo y Apartadó. En dichas actividades se realizaron actividades lúdicas de educación ambiental y de reforestación en las riveras de la quebrada la Muñoz en san Jerónimo y el río Apartadó.



**Control del Consumo de Agua y Energía:** se realiza seguimiento a los consumos de agua y energía al interior de la empresa, a través del diligenciamiento de los formatos establecidos para el registro. Esto permite fortalecer los mecanismos de sensibilización ambiental en cada uno de los colaboradores de la empresa.

**PMIRS:** se realizan capacitaciones a los empleados de la empresa con el fin de reforzar el proceso de separación en la fuente, para lo cual se realizan ejercicios sobre la correcta clasificación de los mismos, se efectúan seguimientos aleatorios con el objetivo de corroborar que se esté realizando el proceso correctamente o si por el contrario entrar a penalizar con un comparendo ambiental el cual tiene como función “Comparendo educativo”.

**Jardinería llantas:** surgió como iniciativa del área Ambiental realizar el aprovechamiento de llantas en jardinería y realizar así una gestión responsable con las mismas, haciendo la disposición final de manera sostenible y amigable para el medio ambiente. Es así que una vez realizado el proceso interno de baja de las respectivas llantas que se realiza en la empresa, se procedió a realizar el aprovechamiento de éstas en Jardinería.







### 4.3 Acciones ambientales de gran impacto

**Mesas Ambientales:** la empresa ha participado en las reuniones de las mesas ambientales de algunos de los municipios donde presta los servicios públicos, con el fin de aunar esfuerzos para la conservación y recuperación de los recursos naturales.

Es así como en la región de Urabá, se participó en los comités de Gestión del Riesgo, en los cuales se tratan temas de gran importancia como el compromiso con la parte ambiental y estrategias de mitigación y preparación a toda la comunidad en general sobre alguna eventual situación de riesgo. Se hace parte de los comités de riesgo de los municipios de Carepa, Apartadó, Turbo y Chigorodó.

**Convenios y acuerdos voluntarios:** la empresa en la región de Occidente se incluyó en cuerdos voluntarios de la Universidad de Antioquia con algunos grupos de interés desarrollados de la siguiente manera:

- Control del caracol plaga "Achatinafulica" en Sta Fe de Antioquia y disminución del riesgo sobre la salud de las personas y la agricultura local con la participación de la comunidad: convenio para la investigación de los hábitos alimenticios, reproductivos y el crecimiento del caracol gigante africano con el CESET de la Universidad de Antioquia. Por lo tanto la empresa, brindó un espacio en la sede administrativa del municipio de Santa Fe Antioquia, para que personal adscrito a la Universidad adelante los estudios necesarios; además

permite el ingreso constante del personal a la PTAR, sitio dónde ha proliferado la especie por condiciones climáticas y disponibilidad de alimentos.

- Programa Piragua Empresarial: convenio que se lleva a cabo con CORANTIOQUIA y en el que se realiza la recolección de información de las precipitaciones en la región de Occidente, instalación de puntos satelitales de monitoreo de precipitaciones en algunos municipios, monitoreos periódicos de las fuentes hídricas en cuanto a calidad de agua y oferta de las fuentes y sensibilización a diferentes grupos de interés asociados al uso del recurso hídrico.

**Inspección en cuencas abastecedoras:** la empresa tiene dentro de sus responsabilidades ambientales y sociales la implementación de acciones que permiten identificar los riesgos asociados a actividades humanas que afectan de manera directa o indirecta las fuentes hídricas de abastecimiento de los acueductos que opera en los diferentes municipios, por esto se vincula con las diferentes instituciones, tales como EPM, Secretaria Seccional de Salud, CORANTIOQUIA en Occidente y CORPOURABA en Urabá, alcaldías municipales, representantes de las comunidades, mesas ambientales, entre otras instituciones; con este seguimiento se realiza una inspección de las actividades que se están generando dentro de las cuencas y controlar aquellas actividades que perjudican la conservación de los recursos.

**Gestión de impactos ambientales:** la empresa realiza la identificación de los aspectos e impactos ambientales tanto negativos como positivos generados durante las fases de planificación; construcción y expansión de sus proyectos y obras. Esto permite gestionar preventivamente los impactos que se generan en los procesos de operación de la empresa.

**Control de olores y gases efecto invernadero:** se ha realizado reparación de algunos desprendimientos en la Geomembrana que cubre la laguna anaerobia, la cual sirve para atrapar gases asociados a los olores como el H<sub>2</sub>S y efecto invernadero como el Metano. Estos son conducidos a un sistema de quemadores donde son tratados, minimizando los impactos ambientales generados por su emisión al convertirlos en compuestos menos contaminantes. Así mismo se cuenta con un proceso contractual que permite garantizar la operación correcta del equipo de medición de olores ODALOG ubicado en la planta de tratamiento de aguas residuales del municipio de Santa Fe de Antioquia y con el cual se logra identificar los valores de cumplimiento de la normatividad en el impacto de olores negativos al medio ambiente y a la salud humana.

**Aforo caudal con molinete:** se cuenta con fuentes de abastecimiento para cada uno de los municipios ya sean superficiales o subterráneas, a las que se les realizan aforos periódicos con el fin de verificar la cantidad de agua disponible para la prestación de los servicios de acueducto en cada municipio. El aforo es la operación de medición del volumen de agua en un tiempo determinado, este es el caudal que pasa por una sección de un curso de agua y el valor del caudal mínimo debe ser mayor que el consumo máximo diario con la finalidad de cubrir la demanda de agua de la población. Es vital que los aforos se efectúen en las temporadas críticas de los meses de estiaje (los meses secos) y de lluvias, para conocer caudales mínimos y máximos, la empresa ha

identificado en los sistemas que opera las fuentes superficiales más vulnerables y la periodicidad de seguimiento es mayor en estas, entre las fuentes más vulnerables a cambios climáticos están en la región de Urabá: La Cristalina, La Pedregosa, río Apartadó y río Turbo monitoreadas en épocas de sequía cada 8 días.

**Disposición final de RESPEL:** se realiza recolección, transporte y disposición final de los residuos especiales y peligrosos como las luminarias y materiales impregnados con hidrocarburos, reactivos vencidos y recipientes de reactivos (tarros vacíos), papeletas de aluminio DPD. Estos residuos son almacenados temporalmente y entregados periódicamente para su disposición final a la empresa recolectora de cada región y una vez realizada la gestión ellos proporcionan a la empresa certificación de disposición final de estos residuos.

**Caracterización de aguas residuales:** con el propósito de hacer seguimiento a la carga contaminante arrojada a las fuentes superficiales en cada municipio, se dispone año a año de recursos para hacer un monitoreo a los vertimientos más representativos información fundamental también para la auto declaración de tasas retributivas que se presenta a las corporaciones.

**Reforestación en cuencas:** en el año 2016 se contrató el suministro de material vegetal con el fin de apoyar las actividades en temas de reforestación en cada municipio, y se suministró material vegetal en Turbo Carepa y Mutatá y se apoyaron algunas actividades con CORPOURABÁ; las especies suministradas están entre Roble y Pechinde dentro del municipio de Apartadó, contando con el apoyo con la JAC del barrio Primero de Mayo para siembra de material vegetal en zonas verdes del barrio y orillas del río.

## 5 INDICADORES OPERATIVOS

AGUAS Regionales EPM S.A. E.S.P. cuenta con el plan de trabajo en la hoja de seguimiento del índice de calidad operativo (ICO) en el que se establecen las metas de la gestión operativa para cada vigencia. La planeación de los indicadores inicia con la aplicación de la “GUIA METODOLÓGICA PARA LA PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE AGUA NO CONTABILIZADA” de la gerencia metropolitana de Aguas de EPM.

Se reconocen las acciones sobre el indicador de pérdidas como fundamental en la gestión de la empresa, dado que su resultado impacta transversalmente todos los indicadores. El consumo, que corresponde a la medida de agua suministrada a cada cliente y la producción de agua potable medida a la salida de las plantas, son los insumos para el cálculo del Índice de Agua No Contabilizada (IANC), lo que sugiere acciones integrales entre las áreas operativa y comercial, contando con el apoyo de las áreas social, comunicaciones y jurídica.

Durante la vigencia 2016 la empresa se consolida como piloto de fusión de pequeños operadores de servicios públicos de acueducto y saneamiento básico. Tal como se evidencia en los siguientes indicadores de gestión:

Tabla 8. Indicadores de Gestión CMI (Cuadro de Mando Integral)

AGUAS REGIONALES S.A. E.S.P.			
INDICADOR CMI	Ejecución diciembre 2016	Meta diciembre 2016	% de Cumplimiento 2016
Cumpli/ meta cob. Acueducto	80,984	82,386	98.30%
Cumpli/ meta cob. Alcantarillado	62,356	63,389	98.37%
Calidad del Agua	0.00%	5%	100.00%
Continuidad del servicio	89.53%	87.41%	102.42%
Pérdidas por usuario facturado	11.48	12.73	110.89%
ICO			102.00%

Tabla 9. Otros Indicadores Operativos

OTROS INDICADORES	Ejecución diciembre 2016	Meta diciembre 2016	% de Cumplimiento diciembre de 2016
Cobertura Acueducto	90.88%	92.45%	98.30%
Cobertura Alcantarillado	72.90%	74.11%	98.37%
Agua no contabilizada	45.66%	45.19%	98.97%
Agua no contabilizada (mes)	47.60%	48.60%	102.11%
Pérdidas por usuario facturado (mes)	11.92	13.24	111.10%
Unidades Físicas Acueducto (acum)	12,986,587	13,886,029	93.52%
Unidades Físicas Alcantarillado (acum)	9,178,634	9,986,885	91.91%
Consumo unitario promedio acueducto	13.66	14.46	94.50%
Consumo unitario promedio vertimientos	12.89	13.95	92.36%

A continuación se describen las gestiones realizadas en cada uno de los indicadores de gestión para ambos territorios operados por Aguas Regionales EPM:

## 5.1 Agua no contabilizada (ANC).

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.

El siguiente es el comportamiento del indicador durante los últimos cuatro (4) años.

Tabla 10. Comportamiento Indicador ANC

Sistema	2013	2014	2015	2016
Apartadó	57.3%	59%	55.2%	49.7%
Bajirá	44.9%	48%	49.7%	38.0%
Carepa	53.3%	51%	47.7%	42.4%
Chigorodó	31.6%	40%	36.2%	27.2%
El reposo	38.9%	23%	29.4%	17.3%
Mutató	60.2%	55%	47.0%	43.7%
Turbo	75.1%	76%	70.8%	67.0%
Olaya	45,3%	45,8%	45,8%	42,6%
San Jerónimo	26%	34,8%	30.9%	34%
Santa Fe	30%	21,7%	27,9%	31,9%
Sopetrán	43%	44,4%	44,5%	41,3%

Las siguientes gestiones adelantadas en ambos territorios han permitido mejorar el indicador en los sistemas operados.

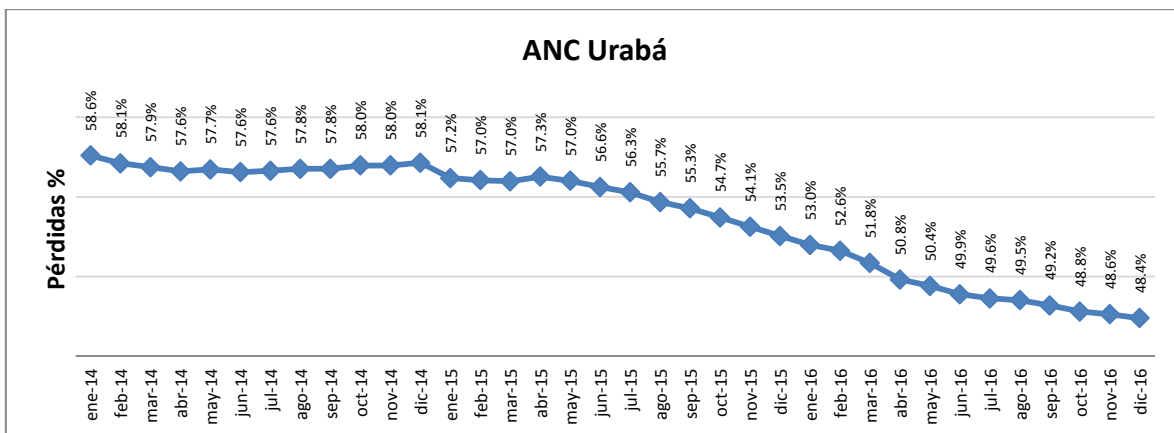
A partir de 2015, Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. definió como objetivo principal del área operativa la búsqueda de pérdidas, conformando equipos de trabajo especializados en diferentes frentes, gestionando la transferencia de conocimiento desde la casa matriz (EPM) y adquiriendo equipos, entre estos: geófonos, cámara de poste, detector de metales, manómetros digitales y análogos y un medidor de caudal portátil.

El primer equipo de trabajo que se implementó es el de Búsqueda Sistemática de Fugas (BSF), el cual en sus recorridos diurnos y nocturnos identifica las pérdidas comerciales y técnicas, y previo al debido proceso se trasladan al contratista para realizar la gestión sobre la pérdida, es decir el retiro del fraude, la vinculación o normalización del cliente o la corrección de la fuga, entre otras.

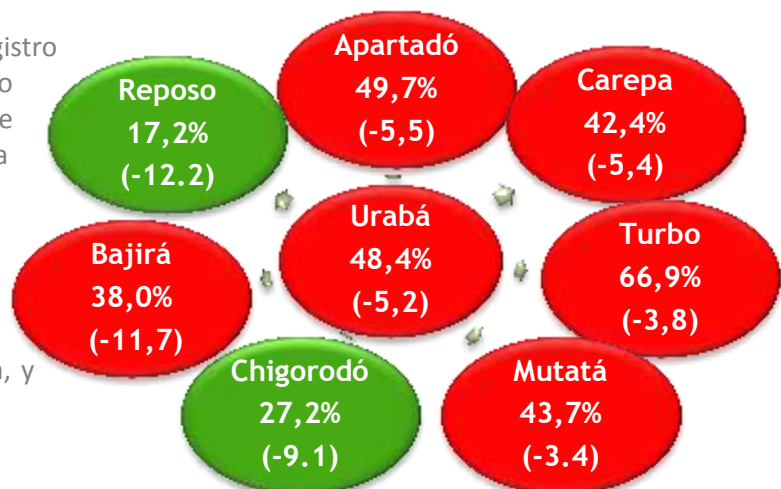
Por otro lado se realizan otras actividades en redes de distribución fundamentales para la reducción y control de pérdidas, entre estas se destaca la sectorización de los sistemas que a cierre 2016, solo queda pendiente terminar Apartadó que tiene un avance del 85% y los demás en el 100% y se realiza un control de presiones para evitar daños en las redes y un sobre producción de agua potable, producción que se controla con las metas establecidas y que tiene control con la implementación del Software Antsoft.

Finalmente la gestión de pérdidas se complementa con las acciones comerciales sobre el consumo, con la recuperación de estos mediante la legalización de clientes y mejoramiento del parque de micromedición, seguimiento a bases de datos especialmente a grandes clientes y todas las demás acciones que propendan por el aseguramiento de ingresos.

En la siguiente gráfica, se resalta el impacto que se ha generado con la estrategia implementada. Se toman registros desde enero 2014 hasta diciembre 2016, resaltando en los últimos doce meses una reducción de 5.1%.



En esta imagen, el primer registro corresponde al valor de Agua No Contabilizada del sistema y el que se encuentra dentro del paréntesis a la reducción en los últimos doce meses en la que se resalta que dos de los siete sistemas se encuentran por debajo del 30%, y estos corresponden al 22.9% de los clientes actualmente atendidos por la empresa, y



en general se identifica que todos los sistemas presentan un disminución significativa, especialmente Bajirá y El Reposo.

Para alcanzar los objetivos trazados en reducción de Agua No Contabilizada, la producción de agua deberá ir reduciendo como consecuencia del control de pérdidas, mientras que los consumos deben ir aumentando. Durante 2016 el total de la producción de agua potable fue de 19'051.977 m<sup>3</sup> mientras que para 2015 el valor es de 19'886.303 m<sup>3</sup> lo que representa una reducción de 834.326 m<sup>3</sup> y en consumo el total facturado para 2016 fue de 9'834.923 m<sup>3</sup> y en 2015 de 9'238.020 m<sup>3</sup> mostrando un aumento de 596.903 m<sup>3</sup>, lo que justifica los resultados presentados. Es importante resaltar que todos estos ejercicios se realizan garantizando la continuidad, calidad y buscando crecer en coberturas.

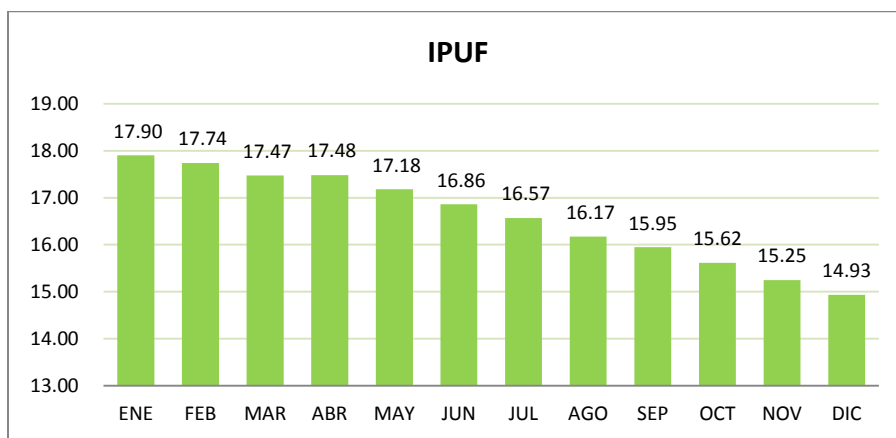
Por otro lado las pérdidas también son medidas con el Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) cuya fórmula de cálculo es:

$$\frac{V_p - V_f}{\text{usuarios promedio}} \div 12$$

Vp: Volumen de agua producida últimos 12 meses

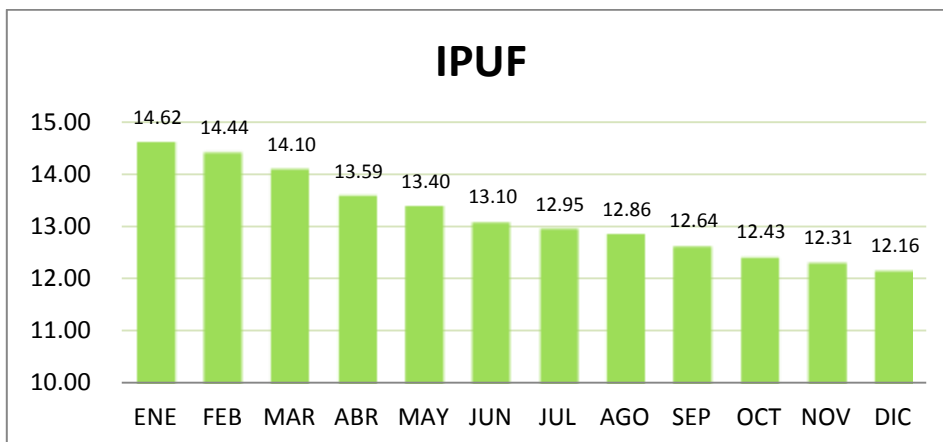
Vf: Volumen de agua facturada últimos 12 meses

En las siguiente graficas se resalta el comportamiento de este indicador para las vigencias 2015 y 2016 y el resultado corresponde al consolidad para la empresa en los siete sistemas operados en la región de Urabá.



Gráfica 2015

En 2015 se presenta, por la gestión operativa y comercial resaltada anteriormente, una reducción de 2.97 m<sup>3</sup> por usuario facturado.

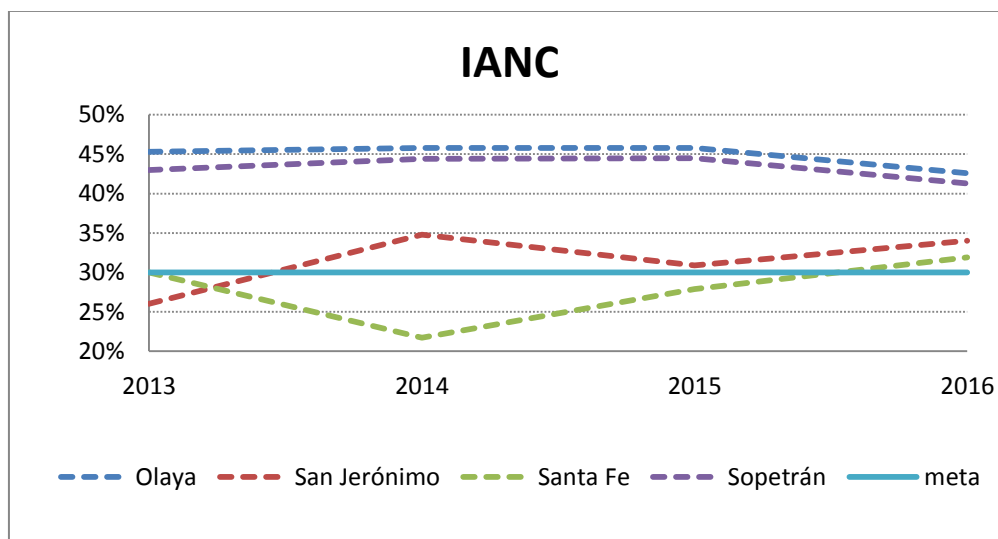


Gráfica 2016

En 2016 se presenta, por la gestión operativa y comercial resaltada anteriormente, una reducción de 2.46 m<sup>3</sup> por usuario facturado y se resalta que Chigorodó y El Reposo se encuentran por debajo de los establecido en el nuevo marco regulatorio, es decir por debajo de 6m<sup>3</sup> por usuario facturado.

En referencia al territorio de Occidente el cumplimiento del indicador del IANC, en el 2016 terminó en un 87,68%, afectado principalmente por los siguientes factores:

- Conexiones no autorizadas
- Disminución en el promedio de consumo por usuario en todos los sistemas
- Intervención de las autoridades ambientales y de policía frente al fenómeno de minería ilegal en santa fe, ocasionando menor consumo.
- Proyecciones de los consumos cuyo cumplimiento se ha afectado por el ingreso de mineros a santa fe de Antioquia y posterior abandono, ocasionando bajas considerables de consumos.
- Consumos en investigación que afectan el indicador.





## 5.2 Continuidad

El seguimiento de este indicador garantiza la prestación del servicio y permite el cumplimiento de los consumos proyectados para cada sistema. De acuerdo a las acciones realizadas este indicador se mantiene en 24 horas para la mayoría de sus sistemas, sin embargo aún se encuentran dos sistemas con dificultades de continuidad, para los cuales se ejecutaron gestiones detalladas a continuación.

Tabla 11. Indicador Continuidad de horas de servicio

Municipio	Meta	Ejecutado	h/día
Apartadó	99.30%	97.90%	23.50
Bajirá	99.00%	99.73%	23.94
Carepa	75.00%	97.87%	23.49
Chigorodó	99.30%	100.00%	24.00
Reposo	82.00%	99.55%	23.89
Mutatá	99.50%	99.94%	23.99
Turbo	25.00%	22.18%	5.32
Olaya	99.60%	99.36%	23.50
San Jerónimo	99.70%	99.99%	24.0
Santa Fe de Antioquia	99.90%	99.96%	24.0
Sopetrán	99.50%	99.92%	24.0

### Acciones realizadas.

La meta establecida para 2016 fue de 84.38% y se termina el año con un registro de **86.88%**, superando la meta gracias a las acciones realizadas en El Reposo y Carepa, sistemas que a partir de junio 2016 cuentan con el servicio durante las 24 horas del día, continúa siendo Turbo el sistema con el mayor reto a cumplir en este indicador, se planeó terminar en 25% y se logró llegar al 22%.

Es así como finalmente Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. en Urabá cierra 2016 con seis sistemas con continuidad del 100% (24 horas al día) y uno con el 22%.

En todos los sistemas se realizaron trabajos de sectorización, esto con el fin de impactar menos clientes durante las interrupciones programadas y no por los ejercicios operativos, solo queda pendiente terminar Apartadó que termina 2016 con un avance del 85%, de igual forma el área electromecánica realiza el plan de mantenimiento preventivo en todos los equipos de captación, potabilización y distribución.



Se resaltan los siguientes ejercicios.

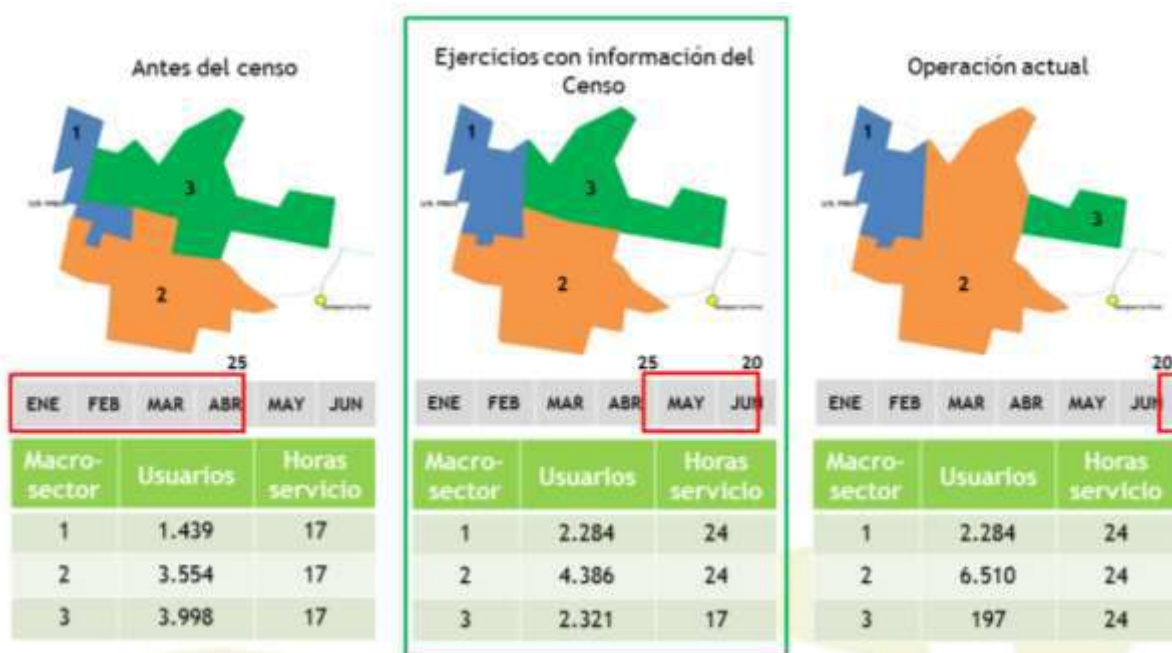
### Municipio de Carepa:

Se realiza la optimización en aducción y conducción con la ejecución del contrato N°84 y el cambio de rejillas en la bocatoma.



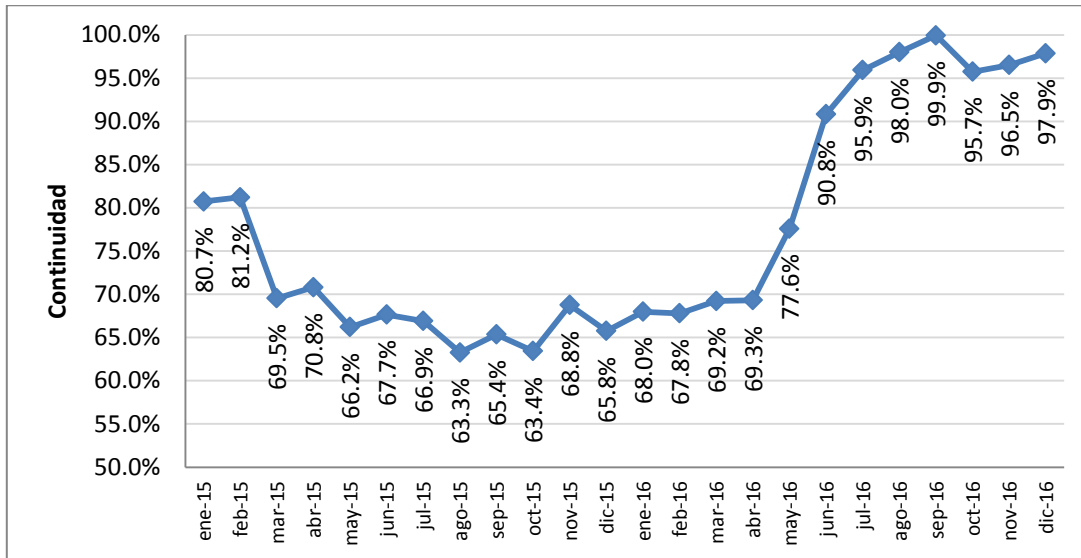
Desde el área comercial se lidera la elaboración del censo de clientes, y a partir de este se planea e implementa una compensación de caudales en los sectores, lo cual se acompaña con el control de presiones en redes de distribución, producción en planta y pérdidas en conducción.

En los siguientes esquemas se presentan los tres momentos del ejercicio, el macrosector en Azul es atendido por el tanque Los Pinos, el naranja por el tanque San Francisco y el verde por el tanque La Cruz II. La tercera imagen representa el estado actual de operación del sistema.



Como principal reto se tiene la ampliación de la planta de producción de agua, la normalización de servidumbre de la conducción y aducción y la normalización del servicio en los asentamientos subnormales.

En la siguiente gráfica se muestra el resultado de continuidad durante los últimos 24 meses.



### Corregimiento El Reposo

Se identifica como principal actividad aumentar la capacidad de potabilización para presurizar el sistema y recuperar los almacenamientos de nuestros clientes, para ello se emprende la revisión del proceso con el equipo operativo y diseñador asignado. A partir de ello se realizan las siguientes acciones correctivas:

Construcción bandejas de aireación y canaleta, con capacidad de 25 l/s. principal impacto: reducción del 50% de coagulante.

Modificaciones en PPAP utilizando materiales de la operación. Se obtuvo un incremento del 19% en la capacidad de potabilización (nueva capacidad: 15.5l/s, anterior capacidad: 13.0l/s). Inversión de \$5'000'000.

De igual forma se ejecutó el mantenimiento interno en PPAP lo que implica lavado de estructuras, lavado de tanque elevado y de redes internas

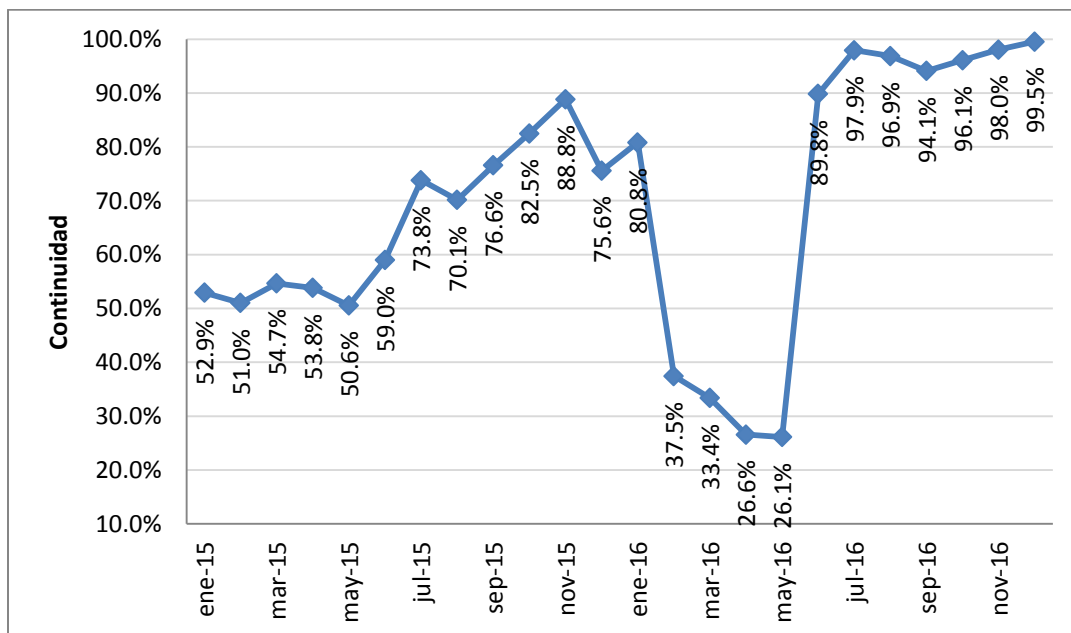
En captación se realizó el mantenimiento en pozo El Colegio. Presencia de colmatación en redes internas que es retirada con lavado a presión y se realiza cambio bomba buscando mayor capacidad. 15 l/s a 25 l/s.

Mientras que en distribución se hizo el recorrido de todas las de redes, un total de 13.1km mas acometidas. Se identifican 70 fugas, 130 novedades en medición. Se descartan inconvenientes con sectorización y presiones.

En estas imágenes se enseñan las nuevas bandejas de aireación y flautas en Sedimentador



En la siguiente gráfica se muestra la evolución en la continuidad del sistema durante los últimos 24 meses.



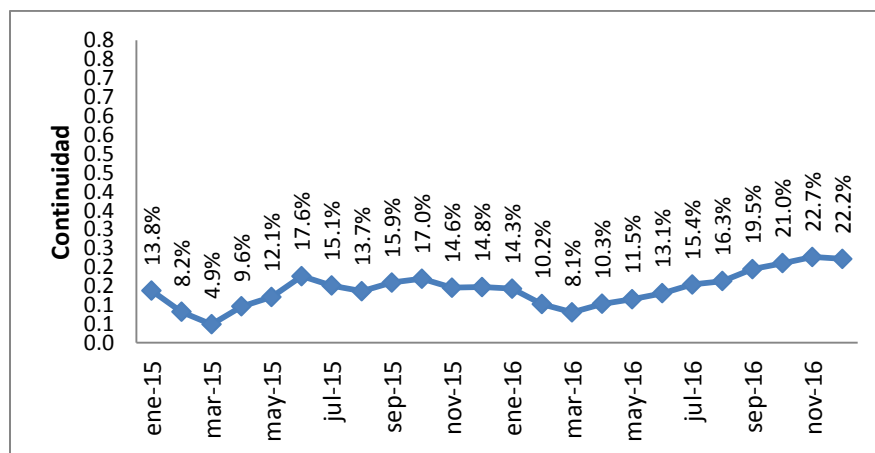
## Municipio de Turbo

Si bien en el municipio de Turbo no se cumplió la meta establecida, si se lograron avances significativas para lograr el objetivo de la estrategia Turbo 24 horas. Entre estas acciones se destacan la modelación y diseño para la optimización de 44.6 km de redes de distribución. Con esta información se formuló, radico y obtuvo la viabilización del proyecto para la intervención de estas redes, con las que se estima reducir las pérdidas del sistema y ganar con ello continuidad en la prestación del servicio. De igual forma se radico el 29 de diciembre el proyecto para la construcción de un nuevo tanque de almacenamiento y la optimización de los bombes ubicados en planta de producción de agua potable.

En 2016, se logró aumentar la capacidad de desarenación en bocatoma, pasando de 100l/s a 200l/s, además de la implementación de equipos para aplicación de soda caustica y la puesta en marcha de los pozos Maná y Nueva Esperanza, para contar finalmente con cuatro pozos con una concesión total de 76l/s como fuente alterna para cuando la captación del rio presenta eventualidades por verano o invierno. Finalmente otro proyecto representativa en continuidad es la extensión de redes primarias desde los tanques Lucila y Casanova hacia los sectores de la playa, siendo estos lo de menor continuidad.

Otra de las principales acciones para la continuidad y otros indicadores fue la intervención del barrio Brisas, este contaba con redes y con el servicio pero con más del 80% de los usuarios sin facturar, lo que representaba pérdidas para el sistema que afectaban la continuidad. En una unión de las áreas operativa, comercial y social se logra la normalidad del servicio en el sector y hoy cuentan con 14 horas día, al cierre de diciembre 2016 tenían ocho horas y en diciembre 2015 dos a tres horas día. De igual forma se realizó la revisión y mantenimiento en el sector 15, barrio El Bosque el cual fue intervenido en 2015. De manera paralela en todos los sectores se continúa con la normalización de clientes y la búsqueda de pérdidas en consumos y redes, además de la sensibilización en el correcto uso del agua, para lo que sea hacen diversos talleres desde las escuelas hasta el involucramiento de todos los grupos de interés.

En la siguiente grafica se muestra la continuidad en los últimos 24 meses, se resalta que el cierre 2016 supera los resultados que se tenía cuando se encontraba en operación el tanque el Tancón, actualmente fuera de servicio por sus condiciones estructurales.



Se observa que en los meses de febrero a mayo, generalmente se presentan los menores registros de continuidad, esto asociado a las temporadas secas al inicio de cada año, sin embargo se resalta que con la entrada en operación de los pozos y la reducción de pérdidas por la normalización de sectores, se dio un menor impacto en 2016 respecto a 2015.

Finalmente, de la estrategia Turbo 24 horas, surge la necesidad de buscar una nueva fuente en el medio plazo que garantice el caudal de trabajo independiente de la temporada climática que se presente y tomando los estudios de la demanda por la construcción de puertos y nuevas vías, este estudio de nueva fuente amplía su área de influencia y se tiene en cuenta el corredor entre El Reposo y Turbo.

En 2016 se logra obtener los recursos de la gobernación de Antioquia, Aguas Regionales EPM y Corpourabá para el estudio de prefactibilidad, el cual tiene como alcance definir la fuente o combinación de fuentes para atender esta área de influencia, se estima para principios del segundo semestre de 2017 contar con los resultados de esta consultoría e iniciar con las etapas posteriores en las que está el diseño de las infraestructuras, formulación del proyecto y la materialización de las obras.

Para los municipios ubicados en el occidente Antioqueño la empresa ha mantenido el servicio

### 5.3 Calidad

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P 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 12. Indicador Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA)

IRCA	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Olaya	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
San Jerónimo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Santa Fe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%	0,00%
Sopetrán	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Apartadó	0,2%	0.30%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Bajirá	2,0%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Carepa	0,8%	0.20%	0.00%	0.00%	0.00%	0.06%	0.00%
Chigorodó	0,0%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
El Reposo	0,8%	0.30%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

IRCA	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Mutató	0,8%	0.50%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Turbo	0,4%	0.80%	1.56%	0.95%	0.48%	1.45%	0.56%

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.

## 5.4 Cobertura

Aguas Regionales EPM 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 y Occidente, 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 2016 se cumplió la meta con respecto a cobertura en un 98.30%, así la cobertura de acueducto final llegó al 92.45%.

A continuación se describe los avances en materia de coberturas y vinculación de clientes por servicio.

### 5.4.1 Cobertura acueducto

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 tres corregimientos) donde Aguas Regionales presta sus servicios. A continuación se ilustra este indicador para cada uno de los sistemas operados por la empresa.

Tabla 13. Indicador Cobertura Acueducto por sistema

Cobertura	Acueducto						2016
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<b>Apartadó</b>	73%	90%	90%	87%	95%	97%	94%
<b>Bajirá</b>	51%	50%	50%	53%	59%	61%	69%
<b>Carepa</b>	81%	82%	80%	84%	87%	89%	94%
<b>Chigorodó</b>	70%	72%	71%	81%	85%	87%	89%
<b>Reposo</b>	80%	74%	78%	78%	80%	83%	84%
<b>Mutatá</b>	85%	87%	87%	88%	94%	90%	96%
<b>Turbo</b>	52%	50%	47%	65%	66%	73%	76%
<b>Olaya</b>	101%	103%	103,9%	101,4%	98,1%	98,4%	103%
<b>San Jerónimo</b>	101%	99%	102,3%	101,6%	98,1%	101,9%	100%
<b>Santa fe de Antioquia</b>	100%	101%	98,4%	100,7%	98,5%	99%	102%
<b>Sopetrán</b>	99%	97%	93,2%	99,1%	91,7%	97,1%	98%

De acuerdo a lo anterior es evidente el aumento en la cobertura en los municipios, lo cual se debió a la ejecución de actividades de reparaciones de fugas, cambios en la infraestructura de las redes y retiros de fraudes.

La variación en los usuarios del servicio de acueducto del 2016 corresponde a 3.103, donde 1.214 corresponden al Municipio de Apartadó, 590 en Turbo, Chigorodó con 376, Carepa 624, Bajirá 110, El Reposo con 61 y Mutatá con 128 usuarios; la variación total es del 5% con respecto al 2015.

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 2016 permitió la vinculación de 2.503 usuarios en Acueducto y 2.115 en Alcantarillado, lo que permite una facturación al año de \$1.110 millones aproximadamente, la mayor participación fue para el municipio de Apartadó con el 43% y Turbo con el 37%.

En el año 2016, fue proyectada una meta de vinculación de usuarios de acueducto en el territorio Occidente de 789 suscriptores, cumpliendo dicha meta en un 101,2% alcanzando un total de 16.460 suscripciones en el mes de diciembre.



Tabla 14. Cumplimiento Meta Usuarios Acueducto

Descripción	Meta Clientes	Clientes Vinculados	Cumplimiento Meta
<b>Apartadó</b>	29,089	27,790	<b>96%</b>
<b>Bajirá</b>	1,327	1,350	<b>102%</b>
<b>Carepa</b>	9,058	9,168	<b>101%</b>
<b>Chigorodó</b>	13,523	13,178	<b>97%</b>
<b>El Reposo</b>	1,722	1,590	<b>92%</b>
<b>Mutató</b>	1,492	1,583	<b>106%</b>
<b>Turbo</b>	9,916	9,865	<b>99%</b>
<b>Olaya</b>	371	382	<b>103%</b>
<b>San Jerónimo</b>	3,491	3,481	<b>100%</b>
<b>Santa fe de Antioquia</b>	8,708	8,906	<b>102%</b>
<b>Sopetrán</b>	3,689	3,691	<b>100%</b>
<b>Totales</b>	<b>82,386</b>	<b>80,984</b>	<b>98%</b>

Tabla 15. Histórico de Usuarios

Municipio	2012	2013	2014	2015	2016
Apartadó	23,373	23,990	25,293	26,576	27790
Turbo	7,342	7,798	8,157	9,275	9865
Chigorodó	10,375	11,168	11,930	12,802	13178
Carepa	6,983	7,518	7,993	8544	9168
Mutató	1,225	1,290	1,386	1,529	1583
Reposo	1,304	1,345	1,424	1,455	1590
Bajirá	898	974	1,107	1,240	1350
Olaya	345	361	357	357	382
San Jerónimo	2687	2848	3041	3336	3481
Santa Fe de Antioquia	6684	7100	7554	8271	8906
Sopetrán	2980	3210	3286	3506	3691
<b>Total</b>	<b>64,196</b>	<b>67,602</b>	<b>71,528</b>	<b>76,891</b>	<b>80,984</b>

## 5.4.2 Cobertura Alcantarillado

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 74.11% (promedio ponderado) desagregado de la siguiente forma:

Tabla 16. Indicador Cobertura Alcantarillado por sistema

COBERTURA	ALCANTARILLADO					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Apartadó	70%	76%	80%	75%	82%	82.07%
Bajirá*	n/a	n/a	NA	NA	NA	N/A
Carepa	78%	77%	79%	68%	81%	91.7%
Chigorodó	39%	57%	59%	62%	65%	68.7%
El Reposo	n/a	n/a	NA	NA	NA	N/A
Mutatá	71%	70%	80%	83%	77%	78.6%
Turbo	19%	19%	17%	27%	29%	36.8%
Olaya	77%	81%	88.00%	87,9%	78%	83.9%
San Jerónimo	78%	74%	85,4%	85,7%	84,2%	89.5%
Santa fe de Antioquia	78%	96%	82,2%	86,4%	86%	91.7%
Sopetrán	65%	84%	83.30%	85,5%	71,2	75.36%

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, adicionalmente se recibieron los alcantarillados comunitarios de Guayabal y Monte Carlos en Chigorodó y Santa María en Apartadó, donde se logró la legalización de 1.011 clientes.

En vinculación de usuarios de alcantarillado fue definida una meta de 743 suscriptores, la cual fue cumplida en un 101,8%, alcanzando en total 12.949 suscriptores al finalizar el año.

Tabla 17. Cumplimiento Meta Usuarios Alcantarillado

Descripción	Meta Clientes	Clientes Vinculados	Cumplimiento Meta
<b>Apartadó</b>	25598	24228	<b>95%</b>
<b>Bajirá</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>Carepa</b>	8594	8908	<b>104%</b>
<b>Chigorodó</b>	10284	10174	<b>99%</b>
<b>El Reposo</b>	N/A	N/A	<b>N/A</b>
<b>Mutatá</b>	1290	1294	<b>100%</b>

Turbo	4907	4803	98%
Olaya	287	281	98%
San Jerónimo	2683	2779	104%
Santa fe de Antioquia	7335	7526	103%
Sopetrán	2411	2363	98%
<b>Totales</b>	<b>63389</b>	<b>62356</b>	<b>98%</b>

Tabla 18. Histórico de Usuarios

Municipio	2012	2013	2014	2015	2016
Apartadó	19676	19972	21640	22725	24228
Turbo	2815	3267	3592	4268	4803
Chigorodó	8144	8686	9085	9675	10174
Carepa	6533	7020	7454	8031	8908
Mutata	1024	1070	1135	1218	1294
Reposo	NA	NA	NA	NA	NA
Bajira	NA	NA	NA	NA	NA
Olaya	270	277	274	268	281
San Jerónimo	2141	2208	2309	2457	2779
Santa Fe De Antioquia	5295	5719	6206	6999	7526
Sopetrán	1955	2048	2091	2249	2363
<b>Total</b>	<b>47853</b>	<b>50267</b>	<b>53786</b>	<b>57890</b>	<b>62356</b>

## 6 GESTIÓN SOCIAL

### 6.1 Nuestras acciones:

Se desarrollaron campañas tendientes a promover el uso eficiente del agua, entre ellas se destacan:

"El cuidado del agua, un compromiso de todos y todas", campaña dirigida a instituciones educativas y que tiene como propósito fundamental formar niños, niñas y jóvenes en uso responsable del recurso hídrico, los cuales a su vez serán replicadores y veedores al interior de sus instituciones.

**Jornadas educativas barriales:** son iniciativas lideradas por la empresa Aguas Regionales EPM, en las que a través de sus marcas ya reconocidas en cada región, "Aguas de Urabá y Aguas de Occidente", pone en marcha su estrategia de generación de espacios de educación e información y acercamiento a la comunidad, en los que se busca promover el uso responsable del recurso hídrico, la cultura de pago, gestión de actividades de vinculación, instalación de medidores, legalización del servicio, entre otras.

Es así como el marco del Plan Turbo 24 Horas, se realizó la primera jornada en el municipio de Turbo, dirigida a los habitantes del barrio Brisas del Mar, a la cual asistieron aproximadamente 200 usuarios pertenecientes a este mismo barrio, quienes participaron de los diferentes stand que brindó la empresa.



Así mismo en el 2016 se llevaron a cabo jornadas en los barrios Obrero del municipio de Apartadó y Hoover Quintero del municipio de Turbo.

En las Jornadas Educativas Barriales, tanto niños (as) como adultos, pudieron aprender, ganar premios y vincularse a los servicios de acueducto y alcantarillado, al tiempo en el que se divertían en una serie de actividades tipo carrusel.

**Jornadas de trabajo con líderes comunales:** se realizaron importantes talleres de formación con comunidad, visitas puerta a puerta y reuniones comunitarias.





**Socialización del nuevo marco tarifario:** la empresa realizó la divulgación a través de acciones educativas del nuevo marco tarifario en cada uno de los municipios donde se prestan los servicios de acueducto y alcantarillado.

Así mismo como una exigencia del regulador se extendieron invitación a los Vocales de los Comités de Desarrollo y Control Social, de cada municipio donde la empresa presta sus servicios, para informarles sobre el nuevo marco tarifario; en la zona de Urabá, asistieron a la socialización

los vocales oficiales únicamente en los municipios de **Apartadó, Carepa y Chigorodó** y en Occidente únicamente en **Sopetrán**.



Las socializaciones se hicieron el día 8 de junio en Occidente, con la participación del único Vocal, y el día 9 de junio en Urabá, con la participación de los Vocales de los municipios

de Chigorodó y Carepa, de igual forma, el día 9 de junio se realizaron las publicaciones de las nuevas tarifas en el diario Qhubo para la región de Urabá, y en el mismo diario para el resto del departamento de Antioquia, el cual cubre a la región de Occidente. La Gerencia General de Aguas Regionales EPM S.A ESP, notificó de forma oficial el día 7 de Junio a los 9 alcaldes de las 2 regiones del asunto en mención.

También este mismo día se realizaron las publicaciones del nuevo marco tarifario en las páginas webs de cada región [www.aguasdeuraba.com](http://www.aguasdeuraba.com) y [www.aguasdeoccidente.com](http://www.aguasdeoccidente.com)

**Visitas domiciliarias:** se realizaron importantes visitas en las que se hicieron de interpretación de factura, con una aceptación importante por parte de la comunidad. Dicha actividad se comenzó a implementar desde el mes de enero en la región de Urabá y en el mes de septiembre en la región de Occidente

En total: Se realizaron 9.563 actividades con las que se impactaron 24.471 personas.

## 6.2 Destacado de la acción Grupo EPM

### En Urabá

En la vigencia 2016 se continúa con la segunda temporada de la campaña Cultura Agua Turbo 24 horas, con el objetivo de seguir aportando a la cultura del agua en el municipio de Turbo, buscando promover prácticas sociales adecuadas en el uso del recurso hídrico; se estableció alianza estratégica mediante convenio asociación con la alcaldía Municipal, La corporación Artística y Cultural Mezclarte y La Corporación Productora de Comunicaciones Puerto Visión. El convenio tuvo un valor de COP 60,900, de los cuales COP 25,960 fueron aportes de Aguas Regionales.



En el desarrollo de la campaña se hicieron encuentros barriales, Teatro fórum, flash mob, producciones audiovisuales (Video Clip, jingles) y el concurso Titanes del Agua. El balance de la implementación de esta campaña “Cultura Agua Turbo 24 horas, fue positivo y se destaca el impacto de que la educación es clave para la construcción de cultura ciudadana.

### En Occidente

En el mes de diciembre en compañía del área ambiental se efectuó un encuentro comunitario en el barrio San Judas con el fin de fortalecer la relación cliente- empresa, una actividad con los niños

del sector se realizaron marcas con material reciclable, rifas, novena navideña y refrigerio.

## 7 PROVEEDORES Y CONTRATISTAS



Composición	<p>Proveedores de mano de obra</p> <p>Pequeños proveedores de bienes y servicios</p> <p>Proveedores de conocimiento</p> <p>Proveedores estratégicos</p> <p>Grandes proveedores de bienes y servicios</p>
Objetivo de relacionamiento	<p>Establecer esquemas de relacionamiento que promuevan el fortalecimiento</p> <p>y desarrollo de los proveedores y que garanticen condiciones laborales para los colaboradores indirectos, de acuerdo con los estándares de RSE.</p>
Temas Claves	Gestión de proveedores: Calidad del proceso de contratación
Líderes del Plan de Relacionamiento	Gerencia, Planeación y Proyectos

## 7.1 Acciones 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.

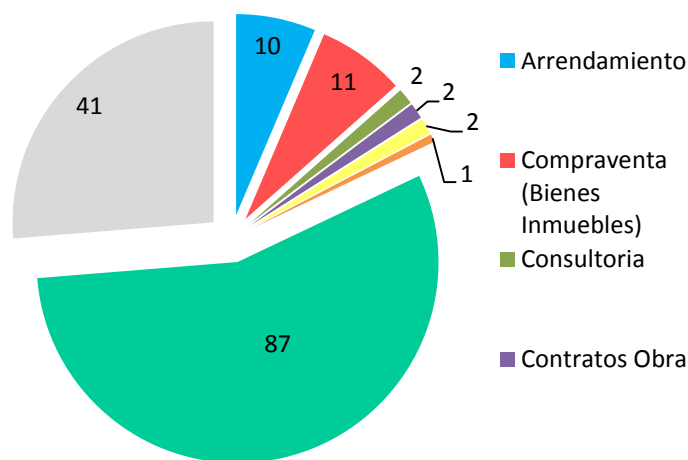
En el periodo 2016 se realizó la Jornada de Proveedores en ambos territorios donde opera la empresa (Occidente y Urabá) durante la cual se buscó que los contratistas y proveedores conocieran sobre la empresa, la gestión ética, los planes de inversión, el plan de compras y los requisitos que deben cumplir 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.

## 7.2 Impacto de la contratación

El valor adjudicado para contratación durante el año 2016 estuvo alrededor de los **\$11.572 millones**, solo para vigencia 2016.

De acuerdo al tipo de gasto el rubro más representativo corresponde a la categoría de contratos de funcionamiento por **\$8.677 millones** equivalentes a un 75% e inversiones representó el 25% con un valor adjudicado de **\$2895 millones**.

A continuación se ilustra la contratación de Aguas Regionales según el tipo de contratación.



## 7.3 Procedencia de los proveedores

El 37% de los contratos fueron firmados con proveedores de la economía local, 34% contratación regional y 29% a nivel nacional. A través de éstos se generaron en total **626 empleos**.



En la siguiente 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.

## 7.4 Feria de Proveedores

Un espacio en el que empresas de diferentes lugares del país participan y tienen la oportunidad de conocer los canales de comunicación, políticas empresariales, modelos de contratación, proyectos futuros y en general el contexto empresarial de Aguas Regionales EPM.

Este importante evento se viene realizando desde hace tres años en Urabá y hace dos años en Occidente, considerado el espacio más importante en el relacionamiento con los proveedores y contratistas, con el modelo de atención y plan de relacionamiento que crea vínculos empresariales, orientados al crecimiento de cada uno de ellos, basado en el *“Ecosistema sostenible de proveedores y contratistas”*, articulando iniciativas locales, regionales, nacionales e internacionales para la sostenibilidad empresarial.



El plus de las jornadas del 2016 se debe a la realización de dos eventos, uno en cada territorio, y ofreciendo la oportunidad de que más empresas asistan al evento y conozcan los mecanismos para contratar con Aguas Regionales EPM.

La empresa continuará realizando eventos, charlas, reuniones, redes de proveedores, entre otros espacios, que permitan reafirmar el compromiso con los proveedores, considerados parte importante en el quehacer de la empresa, porque su labor se ve reflejada en el éxito de las metas, atención al cliente, prestación de los servicios, calidad de éstos y crecimiento continuo de sus empresas.

## 8 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

### 8.1 Encuentros presenciales y virtuales para el diálogo con los grupos de interés

- Se realizaron **encuentros presenciales de comunicación** con la comunidad, con un promedio de tres encuentros en el mes por municipio a través de tomas barriales, socialización de intervenciones, educación social y ambiental, socialización de tarifas,

gestión de la empresa, limpieza de las fuentes hídricas, en la que participaron todos los grupos de interés de la empresa

- Además se realizó la gestión comunicacional en 10 eventos ambientales en Urabá y 5 en Occidente, con charlas educativas, dirigidas a líderes comunitarios, estudiantes, instituciones ambientales, gremios y medios de comunicación.
- Se realizó la producción de 15 “Las Gotas de Aguas de Urabá” y 3 de “Las Gotas de Aguas



**de Occidente”** : son enviadas a los grupos de WhatsApp y página de facebook notas sobre eventos que lidera o acompaña la empresa.

- Se hizo la publicación de de 23 boletines de prensa en las páginas web, páginas de facebook y grupos de WhatsApp, incluidos los grupos de WhatsApp con medios de comunicación.
- Se gestionó el posicionamiento y reconocimiento de las marcas Aguas de Urabá en 53 eventos y la marca Aguas de Occidente, en 31 eventos mediante la entrega de agua en bolsa.
- Se enviaron aproximadamente entre 30 y 50.avisos de interrupciones no programadas para los municipios de Apartadó, Carepa, Chigorodó, Sopetrán y Santa Fe de Antioquia y para los

municipios de Turbo, Mutatá, Olaya, San Jerónimo y los corregimientos de Bajirá y El Reposo, están entre 5 y 20 avisos.



- Avisos de interrupción programada en la región de Urabá
  - 12 para el municipio de Apartadó
  - 3 para el corregimiento de Bajirá
  - 12 para el municipio de Carepa
  - 6 para el municipio de Chigorodó
  - 11 para el corregimiento El Reposo
- 1 para el municipio de Mutatá
- 4 para el municipio de Turbo

## 8.2 Canales de comunicación propios y externos

- Grupos de WhatsApp, se tiene 30 grupos creados para Urabá y 15 para Occidente, con líderes comunitarios; medios de comunicación; gremios; Concejales; alcaldías municipales; grandes consumidores; grupos corporativos de Urabá, Occidente, negocios de gas y energía; también se tienen los siguientes 9 grupos: Línea de atención (se reportan las solicitudes de los usuarios), Filiales de Agua, Contratistas, Encuentro filiales, Aguas Regionales, Grupo Aguas Regionales, Directivos EPM, Grupo Con Vp Grupo EPM.; así como otros grupos que se crean para eventos específicos y se activaron de acuerdo a la necesidad.
  - Páginas webs [www.aguasdeoccidente.com](http://www.aguasdeoccidente.com) y [www.aguasdeuraba.com](http://www.aguasdeuraba.com): se actualizan de manera regular las **páginas web** con información sobre los servicios que se prestan, datos de contacto y convocatorias laborales.
  - Página de Facebook **Aguas Regionales EPM SA ESP**
- Se tuvo en el 2016 contrato radial con 5 emisoras en la región de Urabá: Banana Stereo, Apartadó Stereo, Antena Stereo, Urabá Stereo, Litoral y con 3 emisoras en la región de Occidente: Sopertrán Stereo, Ondas del Tonusco, Corporación Ecofan.
- Se tuvo contrato de prensa con 1 periódico en la región de Urabá, El comercio Impreso y en 1 periódico en la región de Occidente, Notioccidente.
- Creación de un boletín exclusivo para público externo: la primera edición para la región de Urabá salió en el mes de Octubre **INFO Aguas**

- Programa radial Aló Occidente, en el cual se hacen informes de gestión, campañas, avisos de interrupciones, promoción y divulgación de campañas del uso eficiente del agua, entre otras.

## 9 GESTIÓN FINANCIERA

### 9.1 Indicadores Financieros

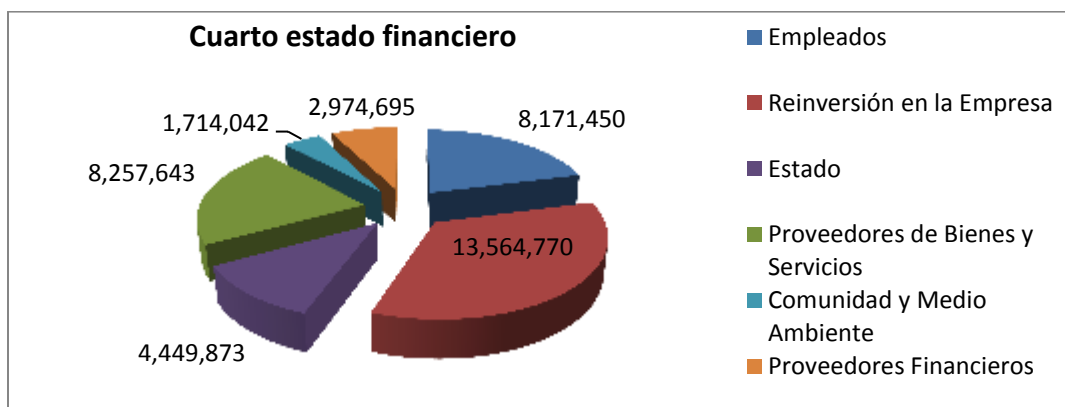


Tabla 19. Facturación por servicios

Conceptos	Presupuesto	Ejecución	% Ejecución	Real 2015	Variación	% Variación
<b>Metas Acueducto</b>						
Facturación acueducto en millones de pesos	29,639	26,561	90	17,533	9,028	51
Consumos Acueducto m3	13,886,033	12,952,392	93	12,429,600	522,792	4
Usuarios acueducto	82,386	80,984	98	76,891	4,093	5
Cobertura acueducto	92.45%	90.88%	98.3%	88.74%	2.14%	2
Calidad del Agua	5%	0.09	100%	0.25	-0.16	64
Continuidad del servicio	86.40%	86.50%	100%	81.00%	5.50%	7
Agua no contabilizada	45.20%	45.70%	101%	53.50%	-7.80%	15
<b>Metas Alcantarillado</b>						
Facturación alcantarillado en millones de pesos	9,986,885	9,178,635	92	8,827,481	351,154	4
Consumo Vertimientos M3	4,090,321	3,632,727	89	3,524,277	108,450	3
Usuarios aguas residuales	63,389	62,356	98	57,890	4,466	8
Cobertura alcantarillado	74.11%	72.90%	98	70.13%	2.77%	4

Aguas Regionales EPM para el año 2016 presenta unos buenos resultados producto del trabajo que se ha venido haciendo en cada una de las regiones, en mejoramiento de la cobertura, continuidad y en vinculación de usuarios que le significó un crecimiento en ingresos del 52% comparativamente con los ingresos que tuvo Urabá al cierre de 2015, esto se explica por la entrada desde 01 de enero de 2016 de la facturación los sistemas de Occidente por \$8.574 millones, crecimiento en facturación usuarios en Urabá \$4.312 millones y \$1.511 millones por la prestación de servicios en contratos de operación en Oriente y otros conceptos.

Tabla 20. Ingresos 2016 fusión – 2015 Urabá

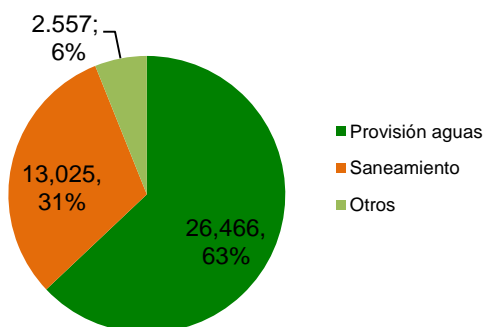
Concepto	Ant. 2015	Ejec. 2016	% Var.
Prestación servicios publicos	26,605	39,491	48
Otros ingresos	1,025	2,537	147
Arrendamientos	19	20	4
<b>Total</b>	<b>27,650</b>	<b>42,047</b>	<b>52</b>

Tabla 21. Ingresos (suma Urabá y Occidente) 2016 – 2015

Concepto	Ant.	Ejec.	% Var.
Prestación servicios publicos †	34,501	39,491	14
Otros ingresos	1,084	2,537	134
Arrendamientos	19	20	4
<b>Total</b>	<b>35,603</b>	<b>42,047</b>	<b>18</b>

En la facturación de ingresos de actividades ordinarias por prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, haciendo comparable las cifras con las sumas de los sistemas de Urabá y Occidente en 2016 y 2015, estos crecen \$4.990 millones, donde Urabá aumentó en la facturación en un 16% y Occidente en el 6%, con una participación en el ingreso por prestación de servicios públicos de del 89% y 11% respectivamente.

### Participación de los ingresos por servicios



Otros ingresos. Comprende facturación por \$1,517 por contratos de operación de sistemas de acueducto y plantas de tratamiento de agua residual en Oriente y otros conceptos por \$1,040 que incluyen: ajustes NIIF por subvenciones \$58 y deterioro cartera \$543, arrendamientos \$20, comisiones contratos empresas de aseo \$43 y recuperación de costos y gastos ejercicios anteriores \$376.

## 9.2 Estado de Resultados y Balance

Concepto	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ingresos operacionales	17,641	19,163	20,392	22,762	25,348	26,940	27,650	44,923
Excedente operacional	2,271	1,736	-344	-950	-1,195	2,718	1,173	5,006
Ebitda	3,799	4,223	5,079	4,474	2,301	3,487	3,630	10,015
Excedente del ejercicio	3,196	3,726	1,098	-918	-680	-196	519	2,561
Activos	42,158	51,712	59,592	68,147	71,735	94,564	97,011	117,575
Pasivos	11,395	9,640	16,422	25,894	30,061	33,085	33,814	41,138
Patrimonio	30,763	42,072	43,17	42,253	41,674	61,479	63,196	76,437

*Cifras en millones de pesos*

### Indicador CMI – Margen EBITDA

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

Concepto	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ingresos	17,641	19,163	20,392	22,762	25,348	26,940	27,650	44,923
EBITDA	3,799	4,223	5,079	4,474	2,301	3,487	3,762	10,015
Margen EBITDA	22%	22%	25%	20%	9%	13%	14%	24%

*Cifras en millones de pesos*

EBITDA	3,762	10,015	3	166	6,253
--------	-------	--------	---	-----	-------

*Cifras en millones de pesos*

El EBITDA aumentó en un 166% respecto al año 2015, lo anterior como resultado del crecimiento de los ingresos y por la facturación de los sistemas de Occidente producto de la fusión puesto que los saldos y movimientos de Occidente se cargaron a partir del 01 de enero 2016 y también se tuvo ingresos adicionales por contratos de prestación de servicios de operación de plantas de acueducto y alcantarillado en oriente, con un margen EBITDA del 24% como resultado del adecuado manejo de costos y gastos.

## 9.3 Transferencias

Impuestos, tasas y contribuciones (\$ Miles)	2012	2013	2014	2015	2016
Nacionales	2.577.826	1.038.124	774.839	1.419.950	2.058.230
Municipales, departamentales	277.894	429.155	712.235	691.239	1.055.054
Corporación ambiental	1.179.425	707072	1.238.413	1.481.263	2.375.700
<b>Total tributos</b>	<b>4.035.145</b>	<b>2.174.351</b>	<b>2.725.487</b>	<b>3.592.452</b>	<b>5.488.985</b>

Las transferencias realizadas del orden nacional, municipal y a las corporaciones ambientales, ascienden a \$5.489 millones, para efectos de comparabilidad se registró lo efectivamente pagado.

Respecto al año anterior se evidenció un incremento del 53% el cual está representado en aumento de tasas retributivas, incremento del 19% referente al impuesto sobre la renta, 12% del impuesto CREE, ambos afectados por el incremento en los ingresos operacionales de la empresa en un 53%, explicados por el aumento de m<sup>3</sup> facturados, dos indexaciones a las tarifas y por la implementación del Nuevo Marco Regulatorio descrito en la Resolución CRA 688 de 2014, donde se actualizó la tarifa para todos los sistemas operados por la empresa a partir de julio-agosto de 2017, la fusión con Regional de Occidente y la ejecución de los contratos por la prestación de servicios en Oriente, al cual se le asocia el incremento del Impuesto al Valor Agregado IVA del 11%

El 43% de los impuestos pagados en 2016 están asociados a las corporaciones ambientales CORPOURABA y CORANTIOQUIA; el 38% correspondieron a impuestos nacionales y el 19% a impuestos municipales y departamentales, así:

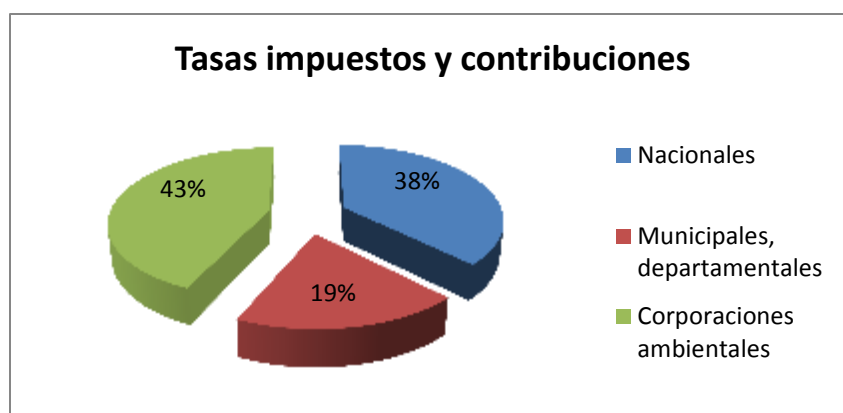


Tabla 22. Impuestos, tasas y contribuciones comparativo año 2012-2016

TRANSFERENCIAS A LAS CORPORACIONES AMBIENTALES CORPOURABA Y CORANTIOQUIA					
(En miles de pesos)					
	2012	2013	2014	2015	2016
Tasa por uso	31.676	15.146	39.444	54.873	65.462
Tasa por vertimiento	988.141	472.819	969.052	1.296.002	1.848.774
Costos de gestión ambiental	1.543	1.581	2.686	3.898	2.527
Costos por control de calidad	158.064	217.526	227.231	126.490	458.938
<b>TOTAL</b>	<b>1.179.424</b>	<b>707.072</b>	<b>1.238.413</b>	<b>1.481.263</b>	<b>2.375.700</b>

Tabla 23. Transferencias a las Corporaciones Ambientales CORPOURABA y CORANTIOQUIA

Impuestos, tasas y contribuciones durante los años 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016					
(Miles de pesos)					
Concepto/Año	2012	2013	2014	2015	2016
Provisión Impuesto de renta		11.212	105.027	157.778	520.578
Impuesto al patrimonio	60.576	60.576	60.576	0	0
Impuesto a la Riqueza	0	0	0	338.686	289.543
Impuesto de timbre	0	0	0	0	0
Contribución Especial de Obra Pública (Ley 418 de 1997)	0	0	318.324	595.218	678.230
Cuota fiscalización C de M.	56.562	54.996	61.892	67.645	70.643
Contribuciones a la SSPD	127.396	107.783	97.597	77.526	76.999
Contribuciones a la CRA	22.338	24.158	24.086	25.263	34.332
IVA	773.377	10.393	9.303	11.734	212.064
Gravamen a los movimientos financieros	119.032	123.505	98.034	146.099	175.841
<b>Subtotal orden Nacional</b>	<b>1.246.617</b>	<b>392,623</b>	<b>774.839</b>	<b>1.419.950</b>	<b>2.058.230</b>
Industria y Comercio	26.883	288.579	274.033	226.523	357.327
Predial	8.079	2.957	11.656	7.231	9.742
Estampillas, otros Impuestos y contribuciones	985	137.619	426.546	457.485	687.984
<b>Subtotal Orden Municipal y otros</b>	<b>35.947</b>	<b>429.155</b>	<b>712.235</b>	<b>691.239</b>	<b>1.055.054</b>
<b>Total impuestos, tasas y contribuciones (\$ miles)</b>	<b>1.282.564</b>	<b>821.778</b>	<b>1.487.074</b>	<b>2.111.189</b>	<b>3.113.284</b>

En 2016 las transferencias a las corporaciones ambientales se incrementaron en 60%, el 36% asociado a CORPOURABA, 13% Acuazul y 12% CORANTIOQUIA.

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, se realizaron las autodeclaraciones y se espera la recepción de las facturas para pago en Abril de 2017.

En el año 2016 se presentaron los PSMV –Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos y fueron aceptados mediante oficio en diciembre de 2016, de tal forma que las nuevas metas de los PSMV tendrán en cuenta la capacidad de generación de recursos propios por parte de Aguas Regionales EPM y la consecución de recursos bajo condición metas realistas y planificadas con la capacidad de Aguas Regionales.

Se gestionó ante la corporación ambiental ante el FDRH Fondo de Descontaminación del Recurso Hídrico el valor equivalente al 10% del Colector Bohío II en el Municipio de Chigorodó (\$300 millones), lo que permite apalancar financiaciones para la disminución de 7 puntos de vertimientos directos al caño el Bohío, una vez entre en operación el colector.



Con estos aportes importantes se evidencia la participación de la Empresa en la financiación de los proyectos enfocados en la mitigación y prevención de riesgos ambientales en su área de influencia, lo que corrobora el compromiso con la protección del medio ambiente expresa en la política de Responsabilidad Social Empresarial.

## 10 GESTIÓN COMERCIAL

Objetivo del relacionamiento	Adelantar acuerdos interinstitucionales para desarrollar acciones conjuntas en relación con el proceso responsable y sostenible de los clientes de 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: clientes, Estado y Empresa.
Temas Claves	Universalización del servicio en sus dos aspectos, acceso y comparabilidad (beneficios transferibles a clientes). Responsabilidad por el producto.

### Clientes y usuarios Uraba

#### *\*Crecimiento de Usuarios por categorías En Urabá y Unificado Occidente en el 2016*

Composición	2012	2013	2014	2015	2016*
Clientes de Acueducto	51.500	54.083	57.290	61.421	80.984
Clientes de Alcantarillado	38.192	40.015	42.906	45.917	62.356
<b>TOTAL CLIENTE</b>	<b>89.692</b>	<b>94.098</b>	<b>100.196</b>	<b>107.338</b>	<b>143.340</b>

### 10.1 Clientes y usuarios Urabá

Composición	2012	2013	2014	2015	2016
Clientes de Acueducto	51.500	54.083	57.290	61.421	64.524
Clientes de Alcantarillado	38.192	40.015	42.906	45.917	49.408
<b>TOTAL CLIENTE</b>	<b>89.692</b>	<b>94.098</b>	<b>100.196</b>	<b>107.338</b>	<b>113.932</b>

Por Categoría y Estrato	Cientes Acueducto 2014	Cientes Alcantarillado 2014	Cientes Acueducto 2015	Cientes Alcantarillado 2015	Cientes Acueducto 2016	Cientes Alcantarillado 2016
Estrato 1	21.508	13.654	23.598	14.852	25.434	16.360
Estrato 2	22.471	17.726	23.847	18.914	24.026	19.690
Estrato 3	7.854	6.913	8.158	7.248	8.821	7.964
Estrato 4	1013	896	1106	967	1.380	1.242
Comercial	4.081	3.463	4.329	3.669	4.445	3.852
Industrial	23	15	30	19	52	32
Oficial	265	187	270	190	279	205
Exenta	75	52	83	58	87	63
<b>Total</b>	<b>57.290</b>	<b>42.906</b>	<b>61.421</b>	<b>45.917</b>	<b>64.524</b>	<b>49.408</b>

El 2016 en la región de Urabá se termina con 64.524 suscriptores del servicio de acueducto y 49.408 al servicio de alcantarillado. Con respecto al año 2015 se incrementó en 3.103 clientes en acueducto, que corresponde a un 5% más que el año inmediatamente anterior; mientras que en alcantarillado el aumento de usuarios fue de 3.491, lo que representa un crecimiento del 8%.

Usuarios	Acueducto	Alcantarillado
<b>Meta</b>	66.127	50.673
<b>Ejecución</b>	64.524	49.408
<b>Variación</b>	1.603	1.265
<b>Resultado indicador</b>	98%	98%

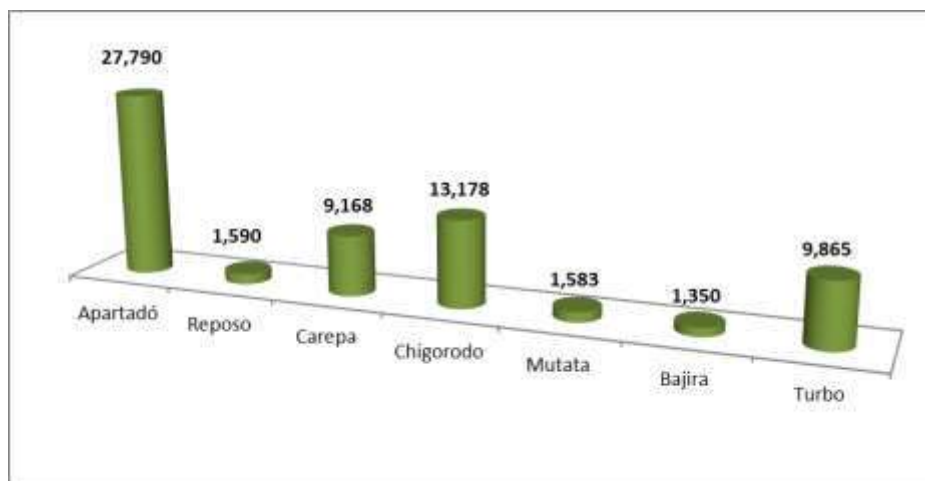
El equipo de Gestión Pérdidas Comerciales con la gestión realizada contribuye al aseguramiento de ingresos de la empresa, para la vigencia 2016 aportó en la recuperación de clientes en estado cortado 2.016 permitiendo aumento en 75.036m<sup>3</sup> facturados durante el año.

(Se asumen los usuarios reconectados mes a mes durante el 2015 y un % de consumo de 14 m<sup>3</sup> por usuario).

## 10.1.1 Clientes de Acueducto 2012-2016 en Urabá



## 10.1.2 Clientes por Sistema 2016 Urabá



Aguas Regionales EPM en la región 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, 20% Chigorodó, 17% Turbo, 14%, Carepa, Mutatá, Reposo y Bajirá cada uno con el 2%.

La variación en los usuarios del servicio de acueducto del 2016 corresponde a 3.103, donde 1.214 corresponden al Municipio de Apartadó, 590 En Turbo, Chigorodó con 376, Carepa 624, Bajirá 110, El Reposo con 61 y Mutatá con 128 usuarios, la variación total es del 5% con respecto al 2015.

El aumento en los clientes se debe básicamente a la implementación de nuevas estrategias comerciales con 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.

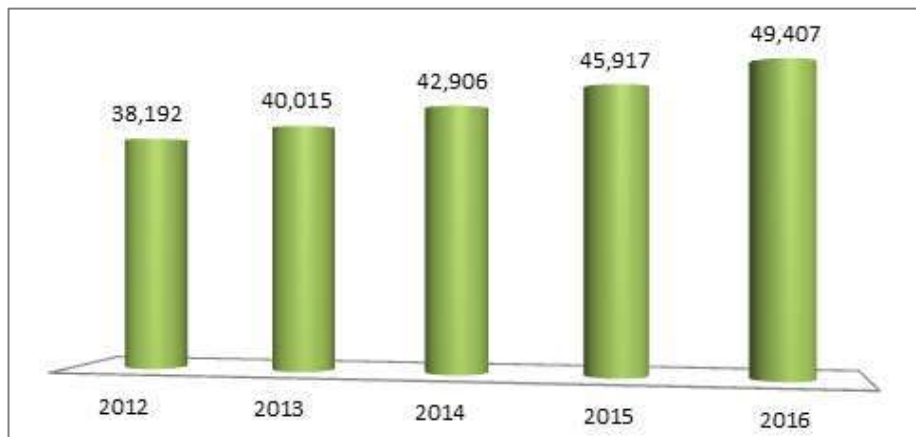
La gestión con auxiliares comerciales en campo durante el 2016 permitió la vinculación de 2.503 usuarios en Acueducto y 2.115 en Alcantarillado, lo que permite una facturación al año de **\$1.110 millones** aproximadamente, la mayor participación fue para el municipio de Apartadó con el 43% y Turbo con el 37%.

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.

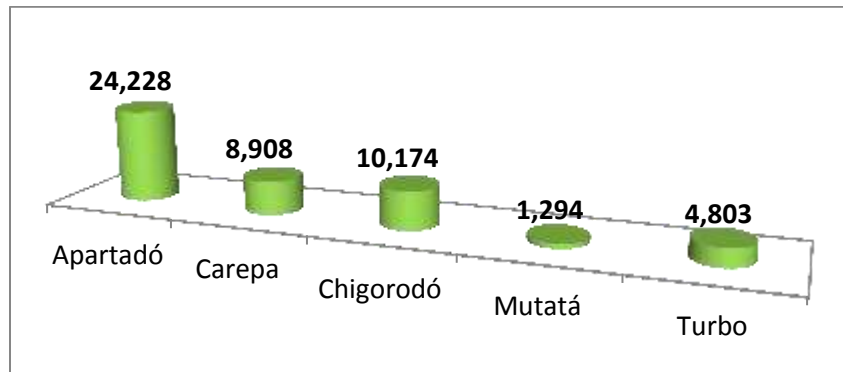
El plan llevado a cabo en el barrio Brisas del Mar del Municipio de Turbo, donde se unieron esfuerzos desde los frentes Comercial, comunicacional, Operativo, y Social, contribuyó en gran medida a mejorar la calidad de vida de aproximadamente 918 usuarios y la vinculación de 279 clientes, anteriormente 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, proyectos de extensión y mejoramiento de redes, y usuarios vegetativos, contribuyen al aumento de clientes.

### 10.1.3 Clientes de Alcantarillado Urabá 2012- 2016



## 10.1.4 Usuarios de Alcantarillado por Sistema 2016



Frente al servicio de alcantarillado se logró una variación del 8% con respecto al 2015, Apartadó con 1.504 usuarios, Turbo 535, Chigorodó 499, Carepa 877 y Mutatá con 76 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, adicionalmente se recibieron los alcantarillados comunitarios de Guayabal y Monte Carlos en Chigorodó y Santa María en Apartadó, donde se logró la legalización de 1.011 clientes.

## 10.2 Momentos de verdad con clientes y usuarios Urabá

Las estrategias comerciales llevadas a cabo durante el 2016, fueron transversales a todos Municipios y Corregimientos operados por la empresa, es así como el Plan de Micromedición permitió mejorar los indicadores de usuarios micro medidos, garantizando con esto disminuir los reclamos que interponen los clientes por cobros por promedio, mejorar proceso de lectura. 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:

- 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.
- Implementación del Plan de Micromedición.
- Plan Carepa 24 Horas
- Plan Turbo 12 Horas

### 10.3 Actividades Comerciales por municipio

#### En el municipio de Turbo

- Apoyo en los proyectos de extensión y mejoramiento de redes de acueducto y alcantarillado ejecutado por el área de Proyectos y de Infraestructura, impactando 315 usuarios, de los cuales 112 son clientes nuevos. Incluye Apoyo en procesos de pavimentación de vías.
- Visitas casa a casa en los sectores 1, 2, 3, 11, 12, y 13 a usuarios potenciales identificados en toma de códigos, donde se logró de mayo a octubre el incremento de 318 nuevos clientes.

#### En el municipio de Apartadó

- Apoyo en proyectos de extensión y mejoramiento de redes de alcantarillado en los Barrios Policarpa, Santa María, San Fernando y 20 de enero, logrando impactar 284 usuarios.
- Participación en los proyectos de pavimentación de la Alcaldía en los barrios Nueva Civilización, el Amparo, los Quindianos, Parroquial, Laureles y Ortiz, impactando 374 usuarios.

#### En el municipio de Carepa

- Apoyo en las actividades de extensión de redes de alcantarillado en el Municipio, logrando impactar 74 usuarios.
- Visitas casa a casa a los potenciales usuarios identificados en censos, logrando la vinculación de 437 usuarios.

#### En el municipio de Chigorodó

- Apoyo en proyectos de extensión y mejoramiento de redes de alcantarillado de los barrios los Balsos, Casa Blanca, la Unión y Castellana impactando 99 usuarios.
- Se recibió la administración del alcantarillado comunitario de los barrios Guayabal y Monte Carlos, ingresando un total de 554 nuevos clientes.

#### En el municipio de Mutatá

- Apoyo en proyectos de extensión y optimización de redes de alcantarillado en diferentes puntos del Municipio, logrando impactar 17 usuarios.
- Vinculación de 85 usuarios identificados en los censos como clientes potenciales.

## En el corregimiento de Bajirá

- Se vincularon 51 usuarios, en algunos sectores donde se llevaron a cabo extensiones de red

## 10.4 Clientes y usuarios Occidente

Composición	2012	2013	2014	2015	2016
Cientes de Acueducto	12.687	13.687	14.522	15.470	16.460
Cientes de Alcantarillado	9.658	10.455	11.198	11.973	12.949
TOTAL CLIENTE	22345	24142	25720	27443	29409

Por Categoría y Estrato	Cientes Acueducto 2014	Cientes Alcantarillado 2014	Cientes Acueducto 2015	Cientes Alcantarillado 2015	Cientes Acueducto 2016	Cientes Alcantarillado 2016
Estrato 1	2.046	1.480	2.223	1.603	2.459	1.783
Estrato 2	5.963	4.950	6.261	5.230	6.630	5.649
Estrato 3	2.569	2.196	2.656	2.277	2.721	2.333
Estrato 4	1.688	1.239	1.920	1.449	2.133	1.631
Estrato 5	904	276	950	329	981	345
Estrato 6	143	76	159	89	175	107
Comercial	1.026	846	1.048	862	1.147	957
Industrial	23	6	92	3	45	6

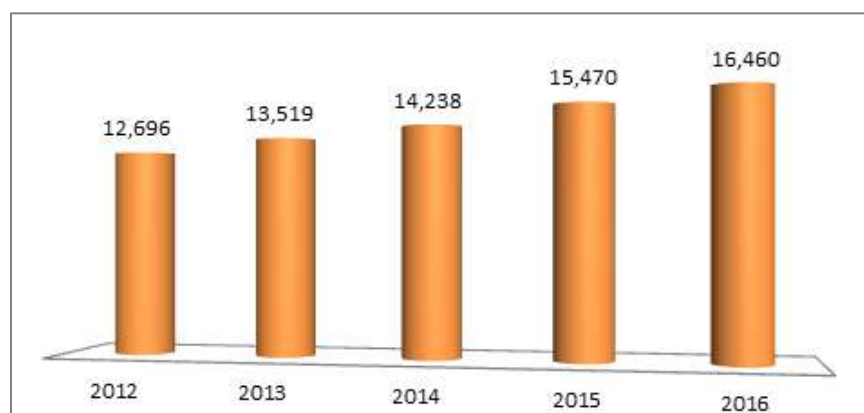
Por Categoría y Estrato	Cientes Acueducto 2014	Cientes Alcantarillado 2014	Cientes Acueducto 2015	Cientes Alcantarillado 2015	Cientes Acueducto 2016	Cientes Alcantarillado 2016
Oficial	141	114	141	115	150	123
Exenta	19	15	20	16	19	15
<b>Total</b>	<b>14.522</b>	<b>11.198</b>	<b>15.470</b>	<b>11.973</b>	<b>16.460</b>	<b>12.949</b>

En el 2016 el territorio Occidente termina con 16.460 suscriptores del servicio de acueducto y 12.949 al servicio de alcantarillado. Con respecto al año 2015 se incrementó en 990 clientes en acueducto, que corresponde a un 6,3% más que el año inmediatamente anterior; mientras que en alcantarillado el aumento de usuarios fue de 976, lo que representa un crecimiento del 8,1%.

Usuarios	Acueducto	Alcantarillado
<b>Meta</b>	16.259	12.716
<b>Ejecución</b>	16.460	12.949
<b>Variación positiva</b>	201	233
<b>Resultado indicador</b>	101,2%	101,8%

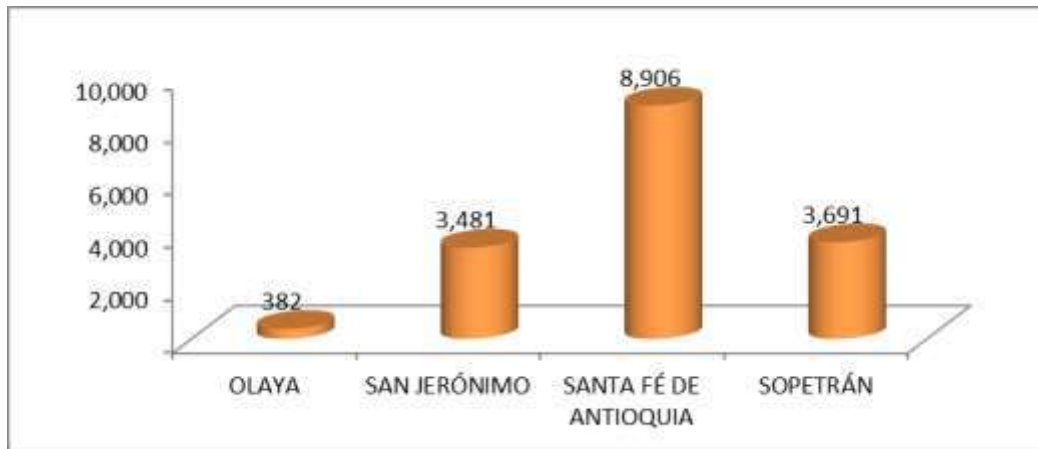
El equipo comercial del territorio Occidente llevó a cabo diferentes estrategias para detección de usuarios con Fraudes y legalización de suscriptores mediante el plan de proyectos urbanísticos, aportando alrededor de 53 usuarios nuevos para el cumplimiento de la mera.

### 10.4.1 Clientes Acueducto Occidente 2012-2016





## 10.4.2 Clientes de Acueducto por Sistema 2016 Occidente



Aguas Regionales EPM, opera en total (5) sistemas de acueducto en el territorio Occidente, 4 cabeceras municipales de San Jerónimo, Sopetrán, Olaya y Santa Fe de Antioquia más el corregimiento de Sucre.

La composición de los usuarios de acueducto están representados en un 2,3% Olaya y Sucre, 21,1% San Jerónimo, 54,1% Santa Fe de Ant., 22,4% Sopetrán.

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, principalmente en proyectos urbanísticos, los cuales fueron identificados con el plan definido en el año 2016 mediante la ejecución de un censo en campo y análisis de las bases de datos actuales de la empresa.

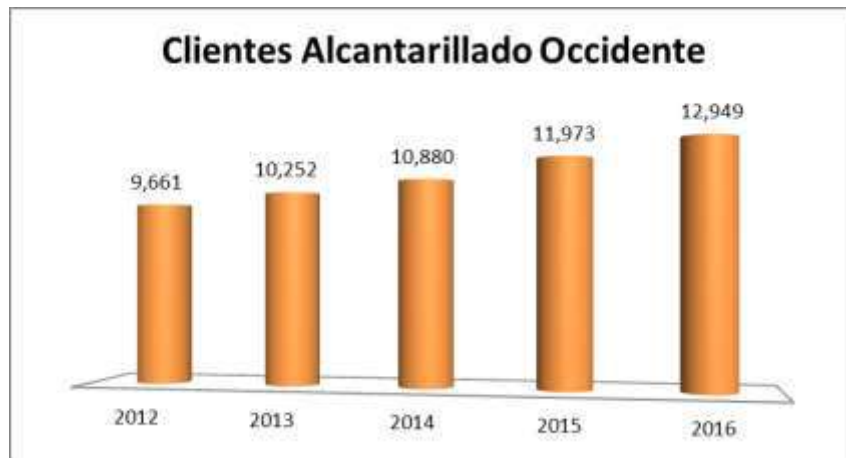
La gestión de los auxiliares técnico-comerciales en campo durante el 2016 permitió la vinculación de 53 usuarios en Acueducto y 188 en Alcantarillado, la mayor participación en vinculación de acueducto se presentó en Santa Fe de Antioquia y el alcantarillado básicamente fue en San Jerónimo en los Sectores Guayacanes y El Calvario.

En el año 2016 con la fusión entre las filiales de las regiones Occidente y Urabá, fue homologada la iniciativa de proporcionar 2 funcionarios técnico-comerciales como apoyo a las actividades 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.

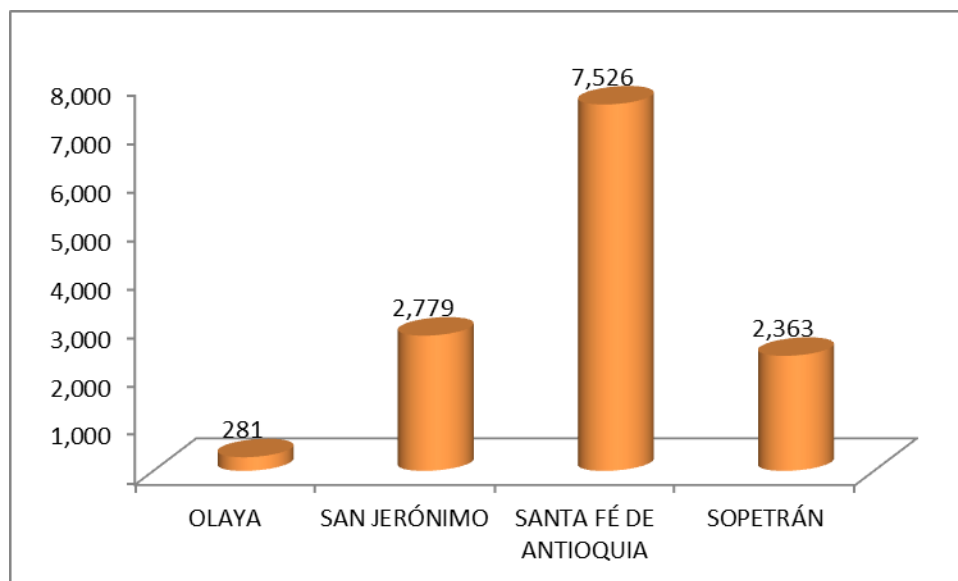
El apoyo del área social de la empresa, ha sido fundamental principalmente para facilitar el acercamiento continuo con líderes y comunidad en general. La premisa de trabajo en el territorio

es iniciar con la educación del usuario para facilitar los proyectos, la detección de Fraudes, la vinculación de usuarios y el cumplimiento general de los indicadores de la empresa, ligados con el crecimiento de la región.

### 10.4.3 Clientes de Alcantarillado Occidente 2012 – 2016



### 10.4.4 Usuarios de Alcantarillado por Sistema Occidente 2016



La composición de los usuarios de acueducto están representados en un 2,2% Olaya y Sucre, 21,5% San Jerónimo, 58,1% Santa Fe de Ant., 18,2% Sopetrán.

En vinculación de usuarios de alcantarillado fue definida una meta de 743 suscriptores, la cual se cumplió en un 101,8%, alcanzando en total 12.949 suscriptores al finalizar el año.

En el servicio de alcantarillado se llevó a cabo una campaña adicional enfocada en el municipio de San Jerónimo, con visitas a sectores estratégicos para detección mediante pruebas de anilina de usuarios conectas a las redes de alcantarillado de la empresa que no se encontraban en los sistemas de facturación. La campaña con pruebas de anilina arrojó como resultado la legalización de 188 suscriptores de los sectores Guayacanes, El Calvario y Parcelación Guayacanes.

#### 10.4.5 Momentos de verdad con clientes y usuarios Occidente

Las empresas de servicios públicos afrontan un reto continuo en el cuidado de los recursos para evitar crisis de abastecimiento de agua en los territorios. La ampliación de las unidades producidas, el tratamiento, almacenamiento y distribución son procesos continuos que exigen grandes inversiones, que a su vez se traducen en cambios tarifarios asumidos por la población.

Las pérdidas de agua en un territorio son un factor que impacta el sistema general de prestación del servicio, en este aspecto juega un papel importante la micromedición de acueducto como mecanismo de control del uso del recurso hídrico por suscriptor.

La reducción de las pérdidas fue el enfoque principal del trabajo durante la vigencia 2016, logrando consolidar un equipo dedicado al desarrollo de las diferentes campañas propuestas, con un enfoque Técnico-Comercial. Se buscaron diferentes formas de reducir las pérdidas y la implementación de nuevos procesos de control como mecanismos continuos de trabajo por parte de las áreas involucradas.

Las principales estrategias implementadas son generales para todos los municipios del territorio Occidente:

- **Plan mantenimiento de acometidas de acueducto y reposición de instrumentos de medición:** Se hizo un estudio de la calidad en la micromedición de acueducto de todo el territorio Occidente, este estudio fue basado en la consulta de campañas de reposición de medidores en años anteriores, el análisis de las causas y observaciones de lectura y otros trabajos llevados a cabo por el área de operación y mantenimiento de la empresa. Como resultado se detecta que alrededor del 10% de las acometidas de acueducto tenían medidores en mal estado, con imposibilidad de lectura y necesidad inmediata de reposición.

Se da inicio a una campaña masiva de reposición de medidores, donde son involucrados diferentes equipos para un trabajo de educación y cambios inmediatos de los medidores en mal estado. Se recibe el apoyo de los tecnólogos en cada una de las oficinas de atención al cliente, del área social de la empresa y del equipo de gestión de instalaciones que realiza sus labores de toma de lecturas en el territorio, estos tres equipos fueron capacitados para llevar un mensaje de educación y concientización a cada usuario para el cuidado de su acometida de acueducto,

incluyendo la reposición de cualquier material que se encuentre en mal estado, basados en las disposiciones normativas vigentes.

El equipo comercial encargado de llevar a cabo la campaña en el terreno, hizo un despliegue inicial con los suscriptores de mayor consumo de acueducto como son los hoteles, fincas de recreo, restaurantes y parques recreativos. Posteriormente la campaña se extiende a diferentes sectores del municipio donde las visitas puerta a puerta, la educación verbal y la entrega de volantes arrojó como resultado final para este año la reposición de 709 medidores en los municipios de San Jerónimo, Sopetrán y Santa Fe de Antioquia.

Esta estrategia se suma al trabajo adicional que se lleva a cabo con el informe de causas y observaciones de lectura, el cual detalla las razones por las cuales algunas instalaciones no son leídas con efectividad en un período de facturación, causales que van desde medidor profundo o tapado con escombros hasta la detección de posibles fraudes o necesidad de mantenimiento de acometidas.

En este trabajo se suman más de 500 visitas para solución de este tipo de inconsistencias, con un despliegue de una campaña de educación a través de medios masivos de comunicación con el programa Aló Occidente y visitas puerta a puerta con personal del área social y equipo Técnico-Comercial.

- **Plan proyectos urbanísticos**

El territorio Occidente cuenta con crecimiento Urbanístico constante, principalmente para atender la demanda turística de casas de veraneo y fincas de recreo utilizadas para fines de semana y temporadas vacacionales. Estos proyectos requieren de grandes cantidades de suministro de agua potable, ya que se caracterizan por ser propiedades con grandes extensiones de tierra, zonas húmedas y zonas verdes, según su denominación son parcelaciones, unidades campestres o unidades residenciales.

Se identifica que cada día se presentan mayores reclamaciones y desmontes de consumos en las facturas de los macromedidores de estos proyectos, situación que afecta directamente las pérdidas de la empresa y del sistema en general. A principios del año 2016 no se conocía con claridad la cantidad de proyectos asentados en el municipio ni los que se encontraban en construcción, por lo que fue necesario desarrollar un plan que nos permitiera partir del conocimiento general de estos proyectos y sus particularidades internas.

Lo que inicialmente fue denominado como censo, se convirtió en una campaña que analizaba, controlaba y corregía los diferentes aspectos que ocasionan pérdidas en el interior de estos proyectos, inclusive se llevaron a cabo reuniones de educación con todos los administradores y personal de operación y mantenimiento de las copropiedades para dar continuidad al trabajo desarrollado.

El plan de proyectos urbanísticos involucra los siguientes aspectos: Verificación técnica de los medidores generales y medidores contralados, asociación de rutas con número de casa o apto y

serie del medidor, identificación de lotes sin construir o en construcción, zonas comunes e hidrantes, identificación de fraudes, fugas perceptibles e imperceptibles, cambios de medidor, corrección de trocamientos y asociaciones al PH, legalizaciones de servicios no facturados.

Se proyectaba como meta para 2016, llevar a cabo el plan con 80 proyectos, logrando un cumplimiento del 103%, con una sobre ejecución de 3 proyectos urbanísticos.

- **Detección de fraudes, instalaciones clandestinas y debido proceso para recuperación de consumos**

En el año 2016 se hizo un trabajo de investigación y clasificación de fraudes e instalaciones clandestinas, se define que en el territorio Occidente, este comportamiento es poco común, principalmente en la población de estratos 1, 2 y 3 de los municipios que lo conforman. Sin embargo se evidencian casos aislados en usuarios comerciales, fincas y casas de veraneo que requieren de un control continuo para disminuir las pérdidas por este concepto.

Se inicia con la campaña de defraudación de fluidos, con 200 visitas puerta a puerta principalmente en aquellas instalaciones que se encuentran en estado de suspensión total o corte definitivo. Se hace entrega de un comunicado donde se cita la normatividad actual para quienes incurrir en los delitos de defraudación de fluidos y una difusión masiva de la campaña a través del programa Aló Occidente.

La campaña además fue acompañada por la homologación e implementación del proceso para recuperación de consumos, la identificación de fraudes e instalaciones clandestinas, el trabajo técnico de suspensión del servicio y la recuperación del consumo de hasta 5 meses a usuarios identificados con fraudes en su acometida.

## 10.5 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 comprabilidad, 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 Regionales EPM S.A. E.S.P. 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 facturadas por las Corporaciones Ambientales CORANTIOQUIA y CORPOURABA. La población atendida en los municipios donde prestamos servicios de acueducto y alcantarillado es de **113.932**, entre ambos servicios, con una variación del 6.1% con respecto a 2015 y de 6.594 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-critica, facturación, reparto, recaudo y atención de quejas y reclamos de nuestros clientes y usuarios. Aguas Regionales EPM cuenta con modalidades de financiación y diferentes puntos de pago que permiten a los usuarios tener mayores facilidades al momento de realizar sus transacciones.

## 10.6 Tarifas

El propósito de Aguas Regionales EPM 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 2016 se dio cumplimiento a lo descrito en la Resolución CRA 688 de 2014, modificada por la Resolución CRA 735 de 2015 que contienen el marco tarifario de acueducto y alcantarillado que regirá como mínimo por los siguientes 5 años y al cual se acogió la empresa Aguas regionales por contar con más de 5.000 suscriptores.

Las nuevas tarifas se vienen aplicando a partir de los consumos de julio; es decir, a partir de la facturación de agosto de 2016. 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 CORANTIOQUIA y CORPOURABA.

A partir de 2021 se contemplan los costos eficientes por cumplimiento del nuevo marco regulatorio, donde define las siguientes generalidades:

## Nuevos suscriptores de acueducto y alcantarillado

- Llegar al 100% de los suscriptores del área de prestación en junio de 2023 (excluyendo aquellos que por ordenamiento territorial no pueden recibir un servicio convencional)

## Brecha entre acueducto y alcantarillado

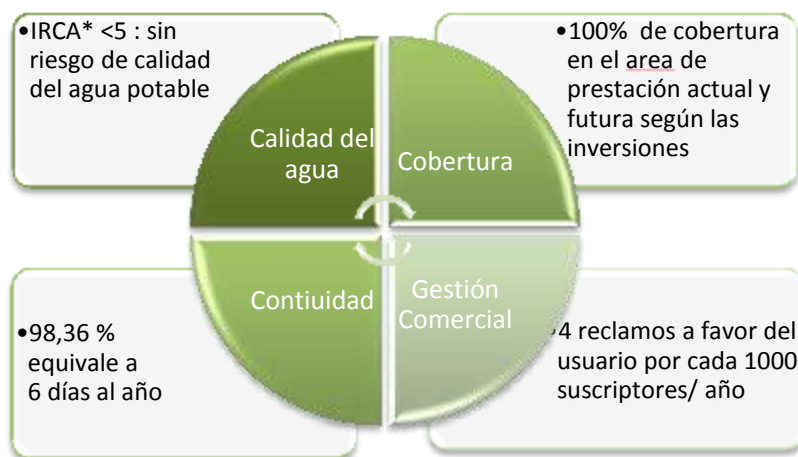
- Reducir el 100% de la Brecha entre suscriptores de acueducto y alcantarillado en junio de 2023 (excluyendo aquellos que tienen soluciones particulares)

## Pérdidas de agua (IPUF)

- Reducir a la mitad la diferencia entre el nivel eficiente de la CRA ( $6m^3/sus$ ) y el real en julio de 2021. Además, reducir el 75% de esa diferencia en julio de 2026.

## Costos eficientes

- Llevar los costos unitarios a los costos eficientes definidos por la CRA en julio de 2021



### 10.7 Canales de atención y recaudos

La atención de clientes de Aguas Regionales EPM 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 12 oficinas de atención. 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.

## 10.8 Canales de recaudo

Aguas Regionales EPM 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.

## 10.9 Interacción con nuestros clientes y usuarios

Diferentes estrategias se implementaron durante el 2016 como mecanismo a mantener informados a nuestros clientes y usuarios y a la vez escuchar su percepción del servicio que presta la empresa, 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.

En el territorio Occidente se cuenta con el programa Aló Occidente, un espacio donde cada área de la empresa define los temas que desea tratar con la comunidad, con línea abierta para recibir llamadas en directo y poder interactuar a tiempo real con nuestros usuarios.

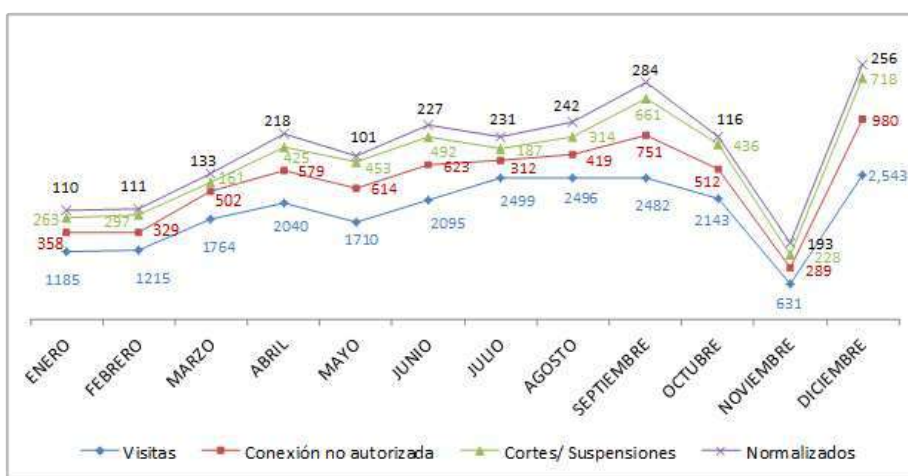
## 10.10 Gestión Cartera y Acceso a Planes de Financiación

Luego el éxito del plan de Gestión Pérdidas Comerciales en el 2015, se decide continuar en 2016 con las actividades que busca la lograr la recuperación de consumos a clientes que fueron suspendidos o cortados, mejorar los indicadores de ANC, recuperación de clientes cortados, evitar deterioro de la cartera, evitar el corte del servicio, generar cultura de pago en los clientes, identificación de conexiones irregulares, realizar visitas de sensibilización y verificación a usuarios en estado suspendido y cortado para evitar reconexiones no autorizadas, mejorar indicadores de



cartera y mejorar el recaudo, como estrategias de Aseguramiento de Ingresos de la empresa, presenta los siguientes resultados:

Indicador 2016	Meta a diciembre m3 2016	Ejecución acumulada	% Cumpli acumulado	Meta Mensual	Ejecución Mensual Dic	% Cumpli Dic
M3 Recuperados	75.036	90.889	121%	6.448	8.286	129%
Cartera morosa Gestión Pérdidas (en miles)	840	1.060	126%	70	83	119%
Cientes Normalizados	2.016	2.222	110%	168	256	152%
Conexión no autorizada	5.040	6.268	124%	420	980	233%



22.803 Visitas

6.268 Conexión no autorizada

4.635 Cortes / Suspensiones

2.222 Normalizados

Indicador 2016	Meta a diciembre m3 2016	Ejecución acumulada	% Cumpli acumulado	Meta Mensual	Ejecución Mensual Dic	% Cumpli Dic	Ejecución acumulada 2015	Ejecución acumulada 2016	% Variación	Diferencia
M3 Recuperados	75.036	90.889	121%	6.448	8.286	129%	61.048	90.889	49%	29.841
Cartera morosa Gestión Pérdidas (en miles)	840	1.060	126%	70	83	119%	1.001	1.060	6%	59
Cientes Normalizados	2.016	2.222	110%	168	256	152%	1.937	2.222	15%	285
Conexión no autorizada	5.040	6.268	124%	420	980	233%	3.720	6.268	68%	2.548

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%
<b>Total</b>	<b>\$ 2.388</b>	<b>\$ 3.502</b>	<b>\$ 4.180</b>	<b>\$ 4.406</b>	<b>5,4%</b>
Total clientes Residenciales y no Residenciales	48.180	53.020	60.031	61421	2,3%
% de morosidad	4,96%	6,61%	6,96%	7.17%	

En la región de Occidente para la vigencia 2016 se hace un diagnóstico de las principales causales de mora en cada uno de los suscriptores, identificando que muchas de los usuarios en suspensión total corresponden a casas vacacionales o fincas de veraneo que durante algunos meses se encuentran desocupados y que solo cuando requieren nuevamente el servicio, acuden a la empresa para poner a paz y salvo sus facturas.

Aquellas instalaciones con servicio cortado, corresponden a inmuebles que no se encuentran en ocupación, por ejemplo locales comerciales cerrados, viviendas utilizadas para alquiler que al momento de las visitas estaban desocupadas, lotes y sin construir totalmente abandonados.

En las zonas rurales se detectan inmuebles que cuentan con suministros de agua alternos al servicio de Aguas Regionales, denominados acueductos veredales, por lo que en algunas temporadas definen utilizar solo el acueducto alternativo y pasan a suspensión o corte del servicio.

La campaña de cartera en este territorio, se basa en el trabajo continuo para la recuperación de lo facturado en los medidores generales de las parcelaciones y algunos lugares comerciales de la región. Se identifica que del total de la cartera entre usuarios suspendidos y cortados a diciembre 2016, tan solo 4 usuarios, representaban alrededor del 60% del total adeudado en el territorio.

A continuación se presenta la cartera a Diciembre 2016 para los municipio de Occidente.

MUNICIPIO	ACTIVO	SUSPENDIDO	CORTADO	TOTAL
ANZÁ	61.298			61.298
OLAYA	2.842.302	227.138	1.301.439	4.370.879
SAN JERÓNIMO	230.739.862	27.376.931	47.312.234	305.429.027
STA FÉ DE ANT	503.944.093	17.944.774	63.716.443	585.605.310
SOPETRÁN	58.066.118	3.256.611	20.517.567	81.840.296
<b>ZONA OCCIDENTE</b>	<b>795.653.673</b>	<b>48.805.454</b>	<b>132.847.683</b>	<b>977.306.810</b>

## 10.11 Familias beneficiadas por subsidios otorgados

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.

Los subsidios cubren un porcentaje del cargo fijo y hasta los primeros 19 m<sup>3</sup> del cargo por consumo, y a partir de 19 m<sup>3</sup> 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 2016 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 \$4.080 millones.

Tabla 24. Subsidios Facturados Urabá y Occidente

Indicador	2015	2016	Variación
Facturación Subsidios	\$ 4.827	\$ 5.888	22%
Familias beneficiadas	104.591	110.155	5%

Así mismo se observa una variación del 22% en la facturación, en este se incluye el valor facturado por concepto de intereses por mora, y del 5% en las familias beneficiadas.

## 10.12 Canales de atención con su respectivo indicador Urabá

INDICADOR		Consolidado 2012	Consolidado 2013	Consolidado 2014	Consolidado 2015	Meta Filial 2016	Consolidado 2016	Cumplimiento 2016
Satisfacción del Cliente	Línea Telefónica	8.9	9.0	8.9	8.9	9.0	9.0	100%
	Oficinas	8.5	8.8	8.7	8.7	9.0	8.7	97%
	Facturación	7.9	8.2	8.1	8.1	9.0	8.3	92%
	Consolidado	8.5	8.7	8.6	8.6	9.0	8.7	96%
Indicador de Reclamos	Agua Potable	0.41%	0.21%	20.55	13.1	21.61	11.43	189%
	Agua Residual	0.46%	0.24%	9.15	2.64	10.29	2.47	417%
	Consolidado	N/A	N/A	N/A	N/A	16.7	7.59	220%
Indicador de Quejas	Agua Potable	0.022%	0.01%	17.70	9.65	9.76	3.91	249%
	Agua Residual	4.63%	3.07%	1.28	1.33	1.33	0.30	445%
	Consolidado	N/A	N/A	N/A	N/A	10.66	4.59	232%
Nivel de Servicio (atención telefónica)		86.04%	85.81%	3.07%	78.8	0.85	82.0%	96.4%
Calidad en la Facturación		99.57%	98.66%	0.07%	N/A	N/A	N/A	N/A
Índice de Calidad de Lectura		99.61%	99.79%	85.81%	99.76%	N/A	N/A	N/A

### Indicador de reclamos procedentes Provisión Aguas Urabá



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos imputables}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{20}{64,868} = 3,08$$

Provisión Aguas	Meta 2016	Dic-15	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16
Reclamos procedentes e imputables		53	71	82	74	103	94	85	96	77	71	57	38	20
Cuentas de cobro liquidadas		61,790	62,114	62,464	62,331	62,285	62,904	63,461	63,903	64,337	64,373	64,800	64,508	64,868
<b>Indicador de Reclamos</b>	<b>21,6</b>	<b>8,58</b>	<b>11,43</b>	<b>13,1</b>	<b>11,87</b>	<b>16,54</b>	<b>14,9</b>	<b>13,4</b>	<b>15,0</b>	<b>11,9</b>	<b>10,9</b>	<b>8,95</b>	<b>5,89</b>	<b>3,08</b>

21,61% es la meta fijada en el año 2016 para reclamos por acueducto, el cual fue cumplido en todos los meses con una ventaja de 19,14 en promedio, diciembre presenta el mejor resultado con un indicador de 0,81 y agosto el más alto con 5,99 es de aclarar que no supera la meta máxima. Los resultados antes presentados fueron logrados gracias a la gestión y evaluación de insumos por parte del personal en terreno, área comercial y canales de atención EPM.

## Indicador de reclamos procedentes Agua Residual Urabá



$$\text{Indicador reclamos Agua residual} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos imputables}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{4}{49,540} = 0,81$$

Gestion Agua Residual	Meta 2016	Dic-15	Ene-16	feb-16	mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16
Reclamos procedentes e imputables		11	9	6	9	7	11	10	15	29	17	18	7	4
Cuentas de cobro liquidadas		46,122	46,338	46,611	46,632	46,577	47,078	47,571	48,123	48,428	48,728	49,224	49,073	49,540
<b>Indicador de Reclamos</b>	<b>10,3</b>	2,38	1,94	1,29	1,93	1,5	2,34	2,1	3,1	5,9	3,5	3,7	1,43	0,81

El indicador de reclamos para el servicio de alcantarillado tiene un promedio para el año 2016 de 2,47 es decir que en la mayoría de meses se cumplió con una ventaja de 7,82%. El pico más alto se presentó en agosto con un indicador de 5,99% y el resultado más notable se logró en diciembre con 0,81%. Se puede concluir que se los resultados presentados son positivos y tienden a mejorar en el 2017 ya que se continuara con el seguimiento a la trazabilidad de los procesos.

## Indicador de quejas imputables Provisión Aguas Urabá



$$\text{Indicador de Quejas Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas procedentes}}{\text{N}^\circ \text{ de instalaciones}} * 10,000 = \frac{22}{64,836} = 3,39$$

Provisión Aguas	Meta 2016	Dic-15	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16
Quejas procedentes e imputables		31	28	33	27	29	18	23	28	25	22	25	17	22
Instalaciones		61,833	62,014	61,949	61,781	62,359	63,005	63,389	63,805	64,320	64,359	64,179	64,564	64,836
<b>Indicador de Quejas</b>	<b>9,76</b>	<b>5,01</b>	<b>4,52</b>	<b>5,3</b>	<b>4,37</b>	<b>4,65</b>	<b>2,86</b>	<b>3,63</b>	<b>4,4</b>	<b>3,9</b>	<b>3,42</b>	<b>3,9</b>	<b>2,6</b>	<b>3,3</b>

Para el año 2016 la meta pactada es de 9,8 la cual se cumplió en todos los meses con una ventaja de 5,9 puntos promedio, en noviembre se logró cumplir el indicador en 2,6 siendo este el mejor resultado del año, 5,3 fue el indicador más alto el cual se presentó en febrero, es de aclarar que no supera la meta máxima, Los resultados obtenidos en el periodo evaluado se obtuvieron gracias al trabajo conjunto entre las áreas comercial, operativo e interventoría del contrato de mantenimiento, adicional a esto se retroalimenta constantemente al personal implicado en la atención de quejas con el objetivo de garantizar la trazabilidad de los procesos.

## Indicador de quejas imputables Agua Residual Urabá



$$\text{Indicador Quejas Aguas residual} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de quejas procedentes}}{\text{N}^\circ \text{ de instalaciones}} * 10,000 = \frac{1}{49,623} = 0,2$$

Gestión Agua Residual	Meta 2016	Dic-15	Ene-16	Feb-16	Feb-16	Feb-16	Mar-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16
Quejas procedentes e imputables		6	2	2	2	2	1	2	1	2	0	2	0	1
Instalaciones		46,167	46,391	46,331	46,334	46,711	47,256	47,816	48,084	48,570	48,555	48,811	49,383	49,383
<b>Indicador de Quejas</b>	<b>1,33</b>	<b>1,3</b>	<b>0,43</b>	<b>0,43</b>	<b>0,43</b>	<b>0,43</b>	<b>0,21</b>	<b>0,42</b>	<b>0,21</b>	<b>0,41</b>	<b>0</b>	<b>0,41</b>	<b>0</b>	<b>0,2</b>

Para el servicio de alcantarillado se fijó un indicador máximo de 1,33%, aunque es una cifra muy ajustada la mejoría con respecto al año 2015 es impactante ya que se cumplió durante todo el año e incluso se concertó una meta interna de terminar el año 2016 con un indicador de 0,4 objetivo que fue cumplido a cabalidad. Septiembre y noviembre presenta el mejor resultado del año ya que no se presentaron quejas por el servicio de alcantarillado. Se destaca el compromiso adquirido por las áreas implicadas ya que esta sinergia se ve reflejada en los resultados y garantiza sostenibilidad en el indicador.

## 10.13 Canales de atención con su respectivo indicador Occidente

INDICADOR		Consolidado 2012	Consolidado 2013	Consolidado 2014	Consolidado 2015	Meta filial 2016	Consolidado 2016	Cumplimiento 2016
Satisfacción del Cliente	Línea Telefónica	8,8	8.9	9.0	8.9	9.0	8.9	99%
	Oficinas	9,2	9.2	9.1	9.2	9.0	9.3	103%
	Facturación	8,6	8.6	8.6	8.6	9.0	8.5	95%
	Consolidado	8,9	8.9	8.9	8.9	9.0	8.9	99%
Indicador de Reclamos	Agua Potable	0,07%	0.06%	4.34	6.99	17.9	4.26	421%
	Agua Residual	0,08%	0.04%	1.15	0.94	4.47	0.87	511%
	Consolidado	N/A	N/A	N/A	N/A	12	2.78	432%
Indicador de Quejas	Operación Comercial	0,01%	0.01%	6.05	3.38	3.49	1.66	210%
	Técnicas	0,26%	1.17%	0.46	0.93	0.79	0.32	244%
	Consolidado	N/A	N/A	N/A	N/A	4,1	2.02	203%
Nivel de Servicio (atención telefónica)		86,34%	85.71%	100.2%	78.8%	85,00%	81.6%	96.0%
Calidad en la Facturación		99,92%	98.78%	100.3%	N/A	N/A	N/A	N/A
Índice de calidad de lectura		99,67%	99.78%	100.3%	99.9%	N/A	N/A	N/A

Indicador de reclamos procedentes Provisión Aguas Occidente



$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos imputables}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{20}{64,868} = 3,08$$



Provisión Aguas	Meta 2016	Dic-15	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	May-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16
Reclamos procedentes e imputables		3	9	5	8	6	5	10	7	8	11	3	7	3
Cuentas de cobro liquidadas		15,507	15,667	15,564	15,755	15,795	15,922	16,101	16,155	16,289	16,317	16,417	16,438	16,493
<b>Indicador de Reclamos</b>	<b>19,9</b>	<b>1,93</b>	<b>5,74</b>	<b>3,21</b>	<b>5,08</b>	<b>3,8</b>	<b>3,14</b>	<b>6,21</b>	<b>4,33</b>	<b>4,91</b>	<b>6,74</b>	<b>1,83</b>	<b>4,26</b>	<b>1,82</b>

El 19,9% fue la meta fijada en el año 2016 para reclamos por acueducto, el cual fue cumplido en todos los meses. Los resultados de este indicador se basan en el trabajo conjunto entre los diferentes equipos de EPM involucrados en el proceso de facturación y Aguas Regionales. El trabajo se basa principalmente en la evaluación de los procedimientos de lectura, consumos en investigación, reposición de medidores de acueducto para evitar cobros por promedio, entre otros.

### Indicador de reclamos procedentes Agua Residual - Occidente



$$\text{Indicador reclamos Agua residual} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos imputables}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{4}{49,540} = 0,81$$

Gestion Agua Residual	Meta 2016	Dic-15	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16
Reclamos procedentes e imputables		0	1	2	1	2	1	0	1	2	2	1	0	0
Cuentas de cobro liquidadas		11,984	12,034	12,058	12,179	12,247	12,339	12,441	12,497	12,593	12,743	12,880	12,914	12,956
<b>Indicador de Reclamos</b>	<b>4,47</b>	<b>0</b>	<b>0,83</b>	<b>1,66</b>	<b>0,82</b>	<b>1,63</b>	<b>0,81</b>	<b>0</b>	<b>0,8</b>	<b>1,6</b>	<b>1,57</b>	<b>0,78</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

El indicador de reclamos para el servicio de alcantarillado tiene un promedio para el año 2016 de 4,47 es decir que en todos los meses se cumplió con la meta propuesta. Las principales causales de reclamación se generan por servicios no prestados, la empresa trabaja continuamente para sanear los aplicativos de facturación y evitar estas situaciones a futuro.

### Indicador de quejas imputables Provisión Aguas - Occidente



$$\text{Indicador de Quejas Aguas} = \frac{N^{\circ} \text{ de quejas procedentes}}{N^{\circ} \text{ de instalaciones}} * 10,000 = \frac{22}{64,836} = 3,39$$

Provisión Aguas4	Meta 2016	Dic-15	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16
Quejas imputables		0	7	2	1	0	0	4	3	7	2	0	3	3
Instalaciones		15,500	15,553	15,613	15,758	15,801	15,975	16,080	16,176	16,270	16,336	16,389	16,438	16,495
Indicador de Quejas	4	0,0	4,5	1.3	0.63	0.0	0.0	2.5	1.9	4.3	1.2	0	1.83	1.82

Para el año 2016 la meta pactada es de 4 puntos en el indicador, se cumple en todos los meses excepto en Enero y Agosto. La principal causal de quejas corresponde a demoras en cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, para lo cual se ha trazado un plan de acción entre las áreas comercial y técnica con el objetivo de cumplir con los tiempos de atención definidos y la satisfacción de nuestros usuarios

### Indicador de quejas imputables Agua Residual- Occidente



$$\text{Indicador Quejas Aguas residual} = \frac{N^{\circ} \text{ de quejas procedentes}}{N^{\circ} \text{ de instalaciones}} * 10,000 = \frac{1}{49,623} = 0,2$$

Gestion Agua Residual	Meta 2016	Dic-15	Ene-16	Feb-16	Mar-16	Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-16	Dic-16
Quejas imputables		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	2
Instalaciones		11,986	12,039	12,087	12,222	12,264	12,370	12,456	12,516	12,623	12,858	12,884	12,939	12,970
<b>Indicador de Quejas</b>	<b>0,79</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,79</b>	<b>0</b>	<b>0,78</b>	<b>0,79</b>	<b>1,5</b>

Para el servicio de alcantarillado se fijó un indicador máximo de 0,79%, aunque es una cifra muy ajustada, se ha cumplido de forma continua con este indicador, a pesar de las dificultades en la temporada invernal con las obstrucciones continuas en el sistema, se trabajó en la identificación de los sectores afectados de forma continua programando recorridos con carro vector y mantenimiento con personal operativo.

## 11 AUDITORIA INTERNA

### 11.1. MECANISMOS DE CONTROL Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El proceso de Auditoría Interna de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P, tiene como Misión clara *“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.

La estructura de planta de cargos de este proceso está conformada por: Un (1) jefe y un (1) profesional. La Auditoria Interna se rige bajo las mismas directrices de la Auditoria Corporativa.

#### Plan de trabajo de Auditoria

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 2016 fue del 93%, el cual apporto valor a los procesos auditados.

Trabajo/entidad	Planeado	Evaluados	% Cumplimiento
Aguas Regionales	12	11	83%
Conjuntas	3	3	100%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>93%</b>

Durante la ejecución de las auditorias se identificaron oportunidades de mejora en las siguientes unidades:

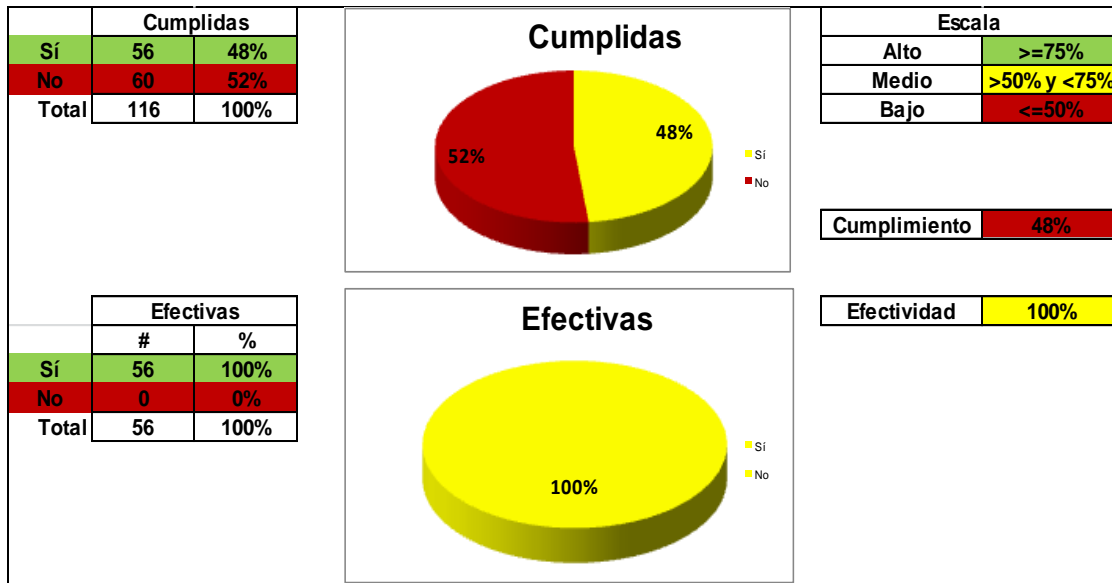
- Adquisición de bienes y servicios
- Gestión seguridad de TI
- Gestión contable
- Control de pérdidas no técnicas
- Relacionamiento con el cliente – PQRs
- Venta - preventa, acuerdo de venta y entrega del producto o servicio
- Administración de salud ocupacional
- Adquisición de bienes y servicios
- Administración de la nómina – horas extras

### **Avances Significativos**

- Consolidación Auditoría Interna con alcance de Grupo
- Dimensionamiento equipo Auditor en EPM
- Reconocimiento a nivel Directivo de la actividad
- Inclusión en los indicadores de desempeño de Aguas Regionales el cumplimiento de planes de mejoramiento, atención y entrega de información a entes internos y externos.
- Presentación de estrategia del área de Auditoria a Aguas Regionales.
- Activación Comité control Interno
- Plan de sensibilización y comunicación en cultura de control.

### **11.2. Seguimiento Planes de mejoramiento**

Se dio cumplimiento al plan de Auditoria en un 93%, realizándose un total de catorce (14) auditorias, entre las que se encuentran las de cumplimiento legal, las cuales fueron presentadas a la junta directiva.



Con base en los resultados de la verificación, tal y como se muestra en el gráfico, el cumplimiento de las acciones está un nivel bajo (48%). Por su parte, la eficiencia de las acciones cumplidas es alta (100%).

### 11.3. Resultados Evaluación Entes de Control

#### DAFP – Sistema de Control Interno

Se obtuvo avance en la medición con respecto a la vigencia 2015, fortaleciéndose el sistema de control interno.

COMPARATIVO DAFP OCCIDENTE	
2013 - 2015	
AÑO	CALIFICACIÓN
2013	70,10%
2014	72,85%
2015	73,85%

COMPARATIVO DAFP URABÁ	
2013 - 2015	
AÑO	CALIFICACIÓN
2013	74,20%
2014	73,40%
2015	76,30%

## Evaluación Sistema de Control Interno Contable

Evaluación Control Interno Contable Occidente			
	2013	2014	2015
	Definitivo	Definitivo	Definitivo
Etapa de reconocimiento	4,65	4,62	4,8
Etapa de revelación	4,52	4,6	4,8
Otros elementos de control	4,31	4,37	4,5
<b>Puntaje total obtenido</b>	<b>4,49</b>	<b>4,53</b>	<b>4,7</b>

Evaluación Control Interno Contable Urabá			
	2013	2014	2015
	Definitivo	Definitivo	Definitivo
Etapa de Reconocimiento	3,76	4,18	4,79
Etapa de Revelación	4,29	4,5	4,91
Otros Elementos de Control	3,43	4	4,68
<b>Puntaje Total Obtenido</b>	<b>3,82</b>	<b>4,22</b>	<b>4,79</b>

El obtuvo un aumento en la evaluación, se debe a los controles establecidos en el proceso financiero y el seguimiento realizado a los mismos.

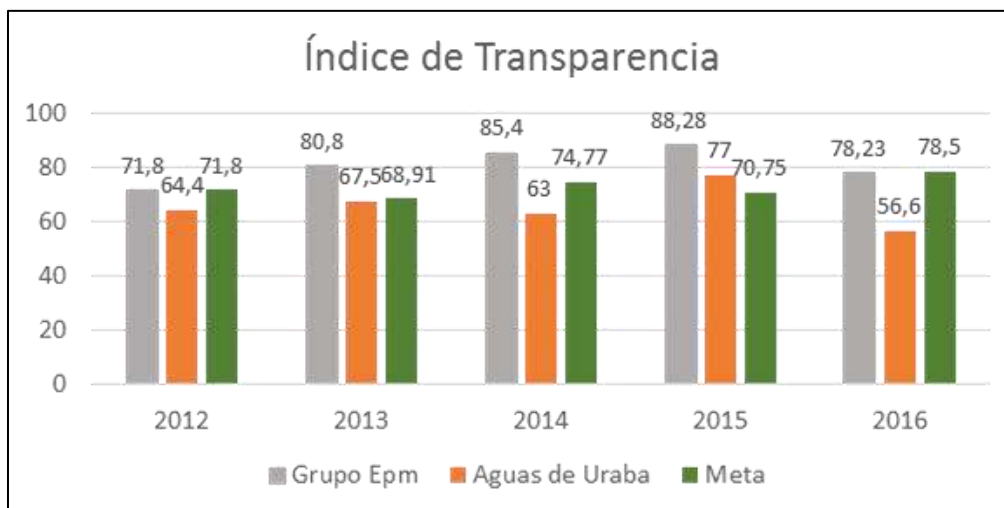
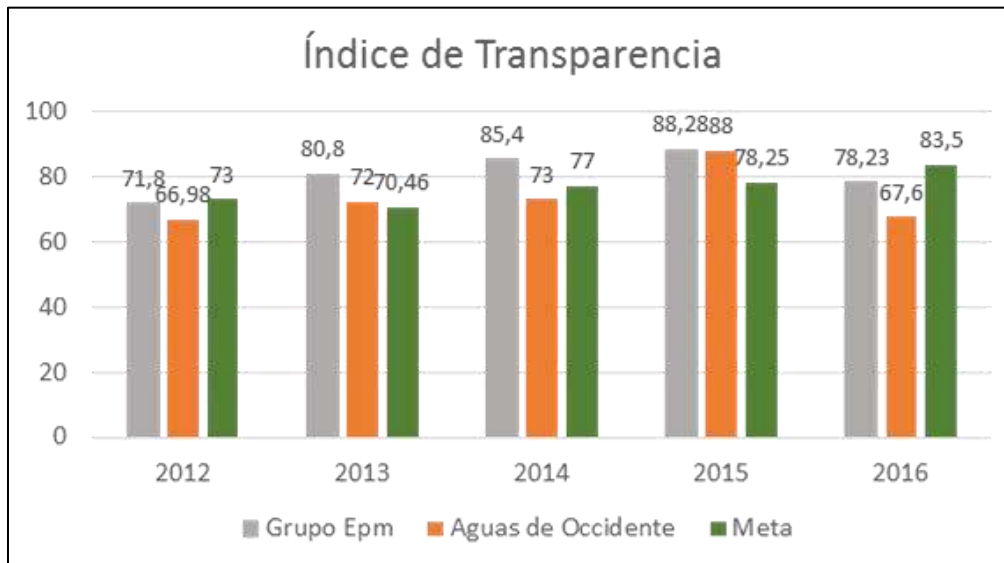
### Resultados de la medición Transparencia por Colombia

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 destaca la nueva metodología de la medición, lo que constituye una nueva línea de base. Tres aspectos que cambiaron en la medición de este año:

- Las fuentes de información y los indicadores
- Mayor énfasis en Anticorrupción
- Transparencia activa

Lo cual no permite realizar un análisis comparativo con las calificaciones de vigencias pasadas.





Contraloría General de Medellín



#### 11.4. Acciones de Fortalecimiento de Control Interno



Se continúa trabajando como Auditoría Corporativa de Grupo Empresarial, se logró la inclusión en los indicadores de desempeño el cumplimiento de planes de mejoramiento, atención y entrega de información a entes internos y externos, se obtuvo un 68% en fortalecimiento de la cultura de gobierno, riesgos y control, realizándose la campaña YO controlamos, TÚ controlas, TODOS controlamos en la regional Urabá.



Aguas Regionales EPM S.A E.S.P  
Grupo·epm®



**12 ANEXOS**

- 12.1 Informe del revisor Fiscal**
- 12.2 Certificado de EEFF**
- 12.3 Estado de situación financiera**
- 12.4 Estado de resultados Integral**
- 12.5 Estado de flujos de Efectivo**
- 12.6 Estado de cambios en el patrimonio**
- 12.7 Revelaciones-Aguas Regionales EPM**