

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017

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



*Tanque Paraíso,  
municipio de Chigorodó*

aguas  
**regionales**<sup>em</sup>  
Grupo-epm

## Presentación

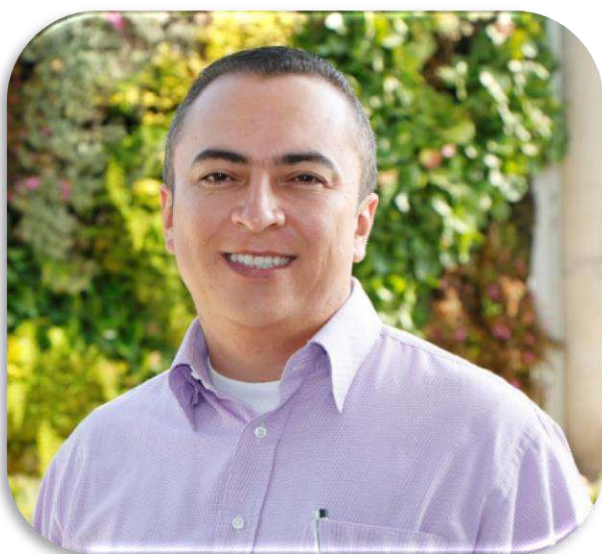
### Estrategia y Análisis

G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.
------	--

## Estrategia y Análisis

### G4-1 Informe de gestión del Gerente

#### Gerente General



El año 2017 como uno de los años de consolidación de nuestros procesos en especial el de función y el de gran avance en nuestras metas, nos deja destacados logros, pero también interesantes retos por asumir en el futuro próximo para la integración de todos nuestros procesos y proyectos, en beneficio de nuestros grupos de interés en las diferentes Subregiones donde estamos. Para Aguas Regionales EPM, trascender como empresa con sus equipos de trabajo y contribuir al reto empresarial de mejorar los territorios y hacerlos más sostenibles es una visión de construcción de futuro para generar bienestar en todas las comunidades, generando no solo crecimiento y desarrollo, sino también aprovechando nuestras

relaciones para generar más cercanía con los integrantes de los territorios y tener una gestión con valor compartido. La gestión de un equipo, respaldada en la Junta Directiva y con el acompañamiento de los accionistas, nos permite apuntar al propósito empresarial del Grupo EPM, para la satisfacción permanente de nuestros grupos de interés. La divulgación de nuestros resultados, se convierte en un elemento fundamental y transversal para hacer partícipes a nuestros grupos de interés de los avances de nuestra gestión, la cual se está enfocada en apuntar a mejores indicadores de calidad de vida que permitan la participación comunitaria en la construcción de los mismos.





## LOGROS EN LA GESTIÓN



Estar presente en los nuevos cambios y rumbos que toma el Grupo EPM y hacer parte de los retos que a nivel financiero, económico, social y ambiental se han trazado, nos anima, motiva y reta a repensar a diario las formas de hacer las cosas para estar a la altura de los nuevos escenarios que el direccionamiento estratégico y el entorno nos plantean. Esta acción como participantes activos de este proceso de consolidación empresarial, nos permite seguir ejecutando con gran convicción nuestros planes, programas y proyectos donde la calidad y los aspectos sociales y ambientales son el eje articulador de todos nuestros procesos.

El fin de Aguas Regionales EPM, es contribuir positivamente al cumplimiento de la MEGA del Grupo, desde sus tres esferas, social, ambiental y financiera. Para esto es importante que cada uno de los colaboradores de la empresa comprenda su rol y la importancia de su trabajo diario para el Grupo y el propósito de estar haciendo parte de esta organización.

**Mega Grupo EPM:** En el 2025 el Grupo EPM estará creciendo de manera eficiente, sostenible e

innovadora; garantizando el acceso a los servicios que preste en los territorios donde esté presente, al

**Somos parte de ti**

aguas  
**regionales**  
Grupo-epm

100% de la población; protegiendo 137 mil nuevas hectáreas de cuencas hídricas, además de las propias, con una operación carbono neutral y generando \$12.6 billones de EBITDA.

**Dimensión social de la MEGA:**

“acceso a los servicios que preste en los territorios donde esté presente”: En cada lugar donde estamos, cada empresa del Grupo deberá llegar al 100% de la población con el servicio que presta. “Al 100% de la población”: es una mirada desde el ciudadano y no desde la ley; es por eso que el Grupo quiere ir más allá. Hoy la realidad es que por normatividad no podríamos llegar con los servicios a lugares que no son habitables, ejemplo: asentamientos. Nuestro reto es desarrollar soluciones de manera innovadora para llevar el servicio sin incumplir la ley.

**Dimensión ambiental de la MEGA:**

“137 mil hectáreas “: hoy en día el Grupo posee 45 mil hectáreas alrededor de sus embalses, el reto es cuidar de manera proactiva 137 mil hectáreas adicionales que son propiedad de terceros. Las alianzas son fundamentales para lograrlo.

Haremos más allá de los que nos dice la ley.

**Operación carbono neutral:**

El Grupo EPM en todas sus operaciones genera emisiones de efecto invernadero y no vamos a dejar de hacerlo; por eso buscaremos contrarrestarlas para que lo que emitamos sea compensado y al final el balance sea neutral por efecto de la compensación.

**Dimensión financiera de la MEGA:**

En el 2016 el Grupo tuvo un EBITDA cercano a los 3,1 billones de pesos. Al 2025 nos estamos proyectando a los \$12.6 billones, esto significa que el Grupo EPM estaría creciendo en su EBITDA, así cuatro veces, y así estaríamos creciendo de manera eficiente, sostenible e innovadora.

Logrando la interiorización, el entendimiento y la visualización del marco estratégico del Grupo podremos aportar al propósito empresarial generando valor a todos grupos de interés; las materializaciones de las 5C nos han dado la guía para enfocar las acciones de la empresa.

## Las 5C: Cercanía, Cobertura, Cuidado del medio ambiente, Crecimiento y Consolidación

Para acercarnos al cumplimiento del propósito empresarial y a nuestra MEGA, en los próximos cuatro años nos enfocaremos en ser más cercanos con nuestros clientes/usuarios, proveedores y contratistas y Gente Grupo EPM, tendremos mayor **cobertura, cuidaremos el ambiente desde la protección hídrica y la operación carbono neutral**, nos consolidaremos desde los proyectos de transformación y desarrollo empresarial y creceremos con prioridad en el desarrollo de proyectos, buscando ingresar a Urabá, Oriente y teniendo presente el futuro de los negocios al 2030.

Agua Regionales EPM aporta al cumplimiento de las 5 C, donde la cercanía la desarrollamos con interacción permanente, programada, organizada y documentada con nuestros grupos de interés y con el trabajo diario en las actividades de gestión social, ambiental y de comunicaciones de nuestras operaciones y los diferentes proyectos que ejecutamos. **El Cuidado del ambiente**, es nuestra base por ello no solo adelantamos campañas de uso eficiente y racional del Agua sino que estamos participando en el programa BancO2 con la protección y cuidado de más de 534 HA en la subregión del Urabá y tenemos convenios firmados con la Corporación Ambiental para tener 14 líneas de acción todas ellas enfocadas al cuidado y conservación del ambiente y con los proyectos tanto aquellos que ejecutamos con nuestros recursos, como aquellos que hemos gestionado por más de \$40.000 nos

están aportando al crecimiento y que en estos momentos se están viendo reflejados en el crecimiento de nuestras coberturas consolidadas en acueducto del 89,67% y en alcantarillado del 71,41% que sumado al gran avance en la unificación de procesos, estandarización y generación de una cultura como una sola empresa nos apuntan a la consolidación de nuestros procesos.

Es importante citar el resultado de la Medición de la encuesta de satisfacción y lealtad del usuario la cual generó un crecimiento importante en nuestras dos subregiones arrojando unos 62,2 puntos para Urabá y un 76,5 para Occidente denotando crecimientos muy importantes en la satisfacción. Se destacan los espacios de dialogo, la comunicación con los jefes y el clima laboral de la empresa el cual ha mejorado notablemente la productividad de nuestras operaciones.

Podemos citar con orgullo que durante más de 10 años que llevamos en la operación de los sistemas en ambas subregiones incluyendo la operación de Oriente hemos aportado a la transformación de los territorios y a la mejora de la dinámica de crecimiento de los mismos. Un camino largo, difícil y lleno de aprendizajes que nos permiten mejorar día a día en pro del beneficio de las comunidades y su calidad de vida que son nuestra razón de ser.

En el 2017 nuestros indicadores tuvieron un giro muy importante desde el punto de vista del crecimiento, de manera especial destacamos que el agua que suministramos para consumo humano en todos los municipios donde operamos tienen el certificado emitido por la Dirección Seccional de Salud de Antioquia (DSSA), como apta para el consumo humano, lo cual valida todos los procesos mejorados que tenemos a nivel de nuestras operaciones, y brinda confianza a nuestros usuarios al momento de consumir el vital líquido.

Hoy operamos un servicio de acueducto de manera continua en 11 de 12 de los sistemas operados, los cuales cuentan con 24 horas de servicio, y los grandes avances en el municipio de Turbo, el cual se ha convertido en una obsesión llevarlo a 24 horas y que con orgullo y gracias a nuestro equipo hoy alcanzamos una continuidad de 24 horas en varios sectores beneficiando a más de 20 mil personas.

El incremento en usuarios del servicio de acueducto de un 3,6% llegando a 84.300 usuarios, y de alcantarillado creciendo un 4,6% llegando a 65.500 usuarios nos permite demostrar que el trabajo realizado por todos nuestros coequiperos y la revisión y seguimiento riguroso de nuestras operaciones, nos trazan la senda que las cosas se pueden hacer mejor todos los días, buscando la satisfacción de nuestros clientes y beneficiando a muchas personas que ya cuentan con agua potable.

Uno de nuestros grandes logros en el 2017 ha sido el incremento de usuarios con 24 horas de continuidad en nuevos sectores del municipio de Turbo. Lo anterior ha sido posible a través de la innovación en sistemas de suministro y medición en zonas de difícil acceso lo que implica que más de 20.000 personas ya disfrutan de Agua Potable las 24 horas del día.

La disminución de las pérdidas, los programas de búsqueda sistemática de fugas, el mejoramiento de nuestros procesos en las plantas de potabilización, la capacitación y formación permanente de nuestros equipos de trabajo, la transferencia de conocimiento de EPM en temas de agua y saneamiento, la limpieza de ríos Apartadó y Chigorodó, estas jornadas incluyen capacitación casa a casa, hacen que nuestras fábricas de vida, como llamamos a nuestras plantas de tratamiento de Agua potable nos permitan entregar agua de excelentes calidades cumplimiento con todos los estándares legales.

En los temas de mejoramiento de la cobertura Se realizó la vinculación del barrio el Paraíso en Chigorodó en alcantarillado proyecto gestionado por Aguas Regionales EPM y ejecutado por FINDETER, al igual que el Barrio Santa María y Pueblo Quemao (Apartadó), ejecución proyecto del Barrio Gaitán y Juan 23 (diseño de la empresa y construcción municipio de Turbo), además del concepto favorable del alcantarillado del barrio El Obrero – Turbo.

La continuidad en estabilización de los procesos en nuestros sistemas de tratamiento de Aguas Residuales



tanto en Occidente como en las Lagunas en Turbo a las cuales se les realizó un mantenimiento a través de



la extracción de los lodos, la recuperación de las condiciones de operación de las mismas, para beneficio del sistema y de la comunidad nos impulsan todos los días a seguir mejorando en el servicio de saneamiento lo cual sumado a inicio de elaboración de diseños de las PTAR San Jerónimo, Apartadó, Carepa y Turbo y colectores en Chigorodó nos permiten tener claro el propósito de lo que debemos hacer el próximo año.

Todo lo anterior se ve representado en el cumplimiento de un 101,3% del índice de calidad operativa - ICO superando lo presupuestado para el año 2017, dentro de los que se encuentran aspectos fundamentales como lo son la calidad del agua donde cumplimos en un 100% con un IRCA de "0", el cumplimiento de las metas del índice de pérdidas por usuario facturado en algunos municipios y la mejora en los niveles de continuidad. Todo esto refleja los esfuerzos y compromisos de nuestro equipo con la

operación de los servicios públicos en los territorios donde estamos.

Sumado a lo anterior avanzamos en la implementación del sistema de información como el Hidro y otros, que además de ayudarnos a mejorar los flujos de información nos permiten registrar los datos para reportar los indicadores de cumplimiento de acuerdo al nuevo marco tarifario para acueducto y alcantarillado.

Nuestro posicionamiento empresarial con la generación de más de 230 empleos directos y más de 240 indirectos aproximadamente en los diferentes territorios donde estamos, sumados a los contratos ejecutados por valor de más de \$10.000 millones en obras de inversiones y el pago de impuestos por más de \$1000 millones de pesos a los diferentes municipios evidencian nuestro compromiso con el crecimiento de los territorios y nuestro aporte al mejoramiento de otros indicadores, así como la gestión de más de \$40.000 millones para proyectos en agua y saneamiento que tienen como fin mejorar infraestructura sin afectar la tarifa que se cobra al usuario, dan cuenta de nuestra responsabilidad con el cuidado de los presupuestos familiares y municipales

Todo lo anterior y enfocados en los retos de mejora continua, tiene su reflejo en la superación de la meta de EBIDTA el cual arrojó un resultado de \$17.043 millones, así como la utilidad neta con un valor de \$7856 cumpliendo al 276%, lo que refrenda nuestra estructura financiera y nos permite apalancar el crecimiento y la mejora de nuestro indicadores para seguir gestionando recursos que nos

permitan tener la caja suficiente para atender las necesidades de la empresa lo cual refleja claramente, que nuestros clientes valoran el servicio y están dispuestos a pagar por el, evidenciando todos los días el adecuado manejo de los recursos los cuales retornan en inversiones enfocadas en mejorar la calidad de vida.

El estar al lado de la comunidad y rendir cuentas acerca de nuestra gestión, fue uno de los propósitos y grandes logros en el 2017 en la cual reenfoCAMOS nuestra estrategia en descentralizar más los encuentros y realizarlos de manera más cercana con la comunidad en los sectores de los diferentes municipios, pues mostramos los avances y los retos. A estos encuentros asistieron no solo los presidentes de juntas de acción comunal sino la comunidad de influencia de los servicios. Los asistentes quedaron enterados de cómo vamos y del papel que cada uno de ellos juega en este proceso de transformar la historia de la prestación de los servicios públicos en las regiones donde estamos.

Adicionalmente nuestra presencia en los programas de TV, la información en tiempo real a través de nuestros

boletines y la permanente información de nuestras páginas web y grupos de redes sociales, nos generaron una interacción más directa con nuestros públicos.

Lo anterior no hubiese sido posible, sin la manifestación clara y el compromiso decidido de nuestros Accionistas, Junta Directiva, nuestro equipo de trabajo y de todos aquellos que se sumaron, para que Aguas Regionales EPM, siga marcando la pauta como una empresa renovada, innovadora, cercana, responsable con el ambiente y que busca día a día el mejoramiento continuo para el beneficio de las comunidades, lo cual nos permitirá seguir consolidando una gestión enfocada en brindar soluciones óptimas para el mejoramiento en la operación de los sistemas lo que evidencia el compromiso del grupo EPM y el buen relacionamiento Interinstitucional que facilita en logro de objetivos.

Hemos logrado grandes cosas, pero quedan muchas otras que vamos a realizar en beneficio del mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes de las regiones donde estamos en Occidente, Urabá y Oriente.



## Opinión sobre el desempeño en relación con los objetivos

Nuestro cuadro de mando integral, como herramienta de gestión plantea unos objetivos en los cuales nuestras actuaciones aplican con total coherencia hacia el cumplimiento de los mismo, ya que el crecer con la gente, fortalecer nuestras capacidades organizacionales, mejorar nuestros sistemas de información y orientando lo anterior a la excelencia operacional y mejoramiento de procesos, nos orientan a un resultado de mejorar nuestras relaciones con los grupos de interés no solo a nivel interno, sino externo que son evidenciables en los resultados de transparencia por Colombia y los índices de medición de lealtad mencionados anteriormente, que sumados a la satisfacción de clientes, evidencian que seguimos por la senda correcta y adaptándonos a las necesidades del entorno.

Agregar valor desde todos nuestros procesos es una premisa constante y no solo valor económico, sino social y ambiental que favorezca el crecimiento, mejoramiento de cobertura y desarrollo de las zonas donde actuamos, donde la cercanía con la gente y el cuidado ambiental y social de los recursos nos apoyan en el cumplimiento de los propósitos.



**HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RIÓS**

**Gerente General**

**Aguas Regionales EPM**

## Contenido

1	NUESTRA EMPRESA.....	6
1.1	¿Quiénes Somos?.....	6
1.2	¿Qué Soñamos? Direccionamiento Estratégico Corporativo .....	6
1.2.1	Componente de Identidad Corporativa .....	8
1.3	Principios.....	8
1.3.1	Propósito .....	9
1.3.2	Estrategia .....	9
1.3.3	Objetivos estratégicos del Grupo.....	10
1.4	Entorno y riesgos estratégicos .....	10
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.....	11
2.1	Constitución de la Empresa .....	11
2.2	Composición accionaria .....	12
2.3	Gobierno, compromisos y participación .....	13
2.3.1	Estructura de Gobierno.....	13
2.4	Dirección Junta Directiva.....	13
2.5	Conformación Junta Directiva Aguas Regionales EPM periodo 2016.....	14
2.6	Remuneración.....	14
	En cumplimiento a lo establecido en la Asamblea General de Accionistas todo miembro externo de Junta Directiva recibirá 1.5 salarios mínimo vigente por cada sesión ordinaria o extraordinaria a la que asista. ....	14
2.7	Mecanismo de evaluación de desempeño .....	14
2.8	Fundamentos de Gobierno.....	1
3	LA GENTE, FACTOR CLAVE PARA AGUAS REGIONALES EPM.....	3
3.1	Generación de Empleo y Demografía .....	4
3.2	Bienestar Laboral .....	5
3.3	Seguridad y Salud en el Trabajo .....	8
3.4	Formación y Desarrollo .....	9
3.5	Relaciones Laborales.....	10
3.6	Estructura Organizacional .....	11
4	PROVEEDORES Y CONTRATISTAS.....	12
4.1	Acciones con Proveedores y Contratistas.....	12
4.2	Impacto de la contratación .....	13
4.3	Procedencia de los Proveedores .....	13
4.4	Jornada de Proveedores .....	14

5	GESTIÓN SOCIAL.....	15
5.1	Programa Gestores del Agua.....	16
5.2	Programa Aguas Regionales EPM, Más Cerca de Ti .....	16
5.3	Programa Cuida Mundos .....	16
5.4	Jornadas Educativas Barriales.....	17
5.5	Campaña el Cuidado del Agua es un Compromiso de Todos.....	17
5.6	Participación en eventos municipales .....	18
6	ACTIVIDADES GESTIÓN AMBIENTAL.....	18
6.1	Limpieza de Río .....	19
6.2	Jardinería Llantas.....	20
6.3	Jornadas Barriales .....	20
6.4	Visita De Inspección Cuencas Abastecedoras.....	20
6.5	Aforo Caudal Con Molinete .....	21
6.6	Comité de Municipal de Gestión Riesgo de Desastre - CMGRD .....	21
7	Consejos de Cuencas .....	22
7.1	PMIRS.....	22
7.2	Carrusel Ambiental.....	22
7.3	Disposición Final De RESPEL .....	22
7.4	Caracterización de Aguas Residuales.....	23
7.5	Lagunas El Juncal en Santa Fe de Antioquia y Las Yuquitas en Turbo ...	23
7.6	Restauración y Conservación de Bosques Bajo El Esquema Banco2.....	24
7.7	Ecoladrillo.....	25
7.8	Convenio Piragua Empresarial.....	25
7.9	Mesad de Trabajo Macura Para el Acuífero De Urabá.....	25
7.10	Comité Interinstitucional de Educación Ambiental Municipal. ....	26
7.11	Implementación de los Planes de Manejo Ambiental en Todos los Contratos de Aguas Regionales EPM. ....	26
7.12	Campaña Sumideros .....	26
8	INVERSIONES.....	27
8.1	Inversiones Recursos Propios.....	27
8.2	Inversiones recursos aportes bajo condición (ABC).....	30
8.3	Gestión de recursos aportes bajo condición (ABC).....	31
9	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO, REGIÓN URABÁ.....	32
9.1	Continuidad .....	32
9.2	IRCA (Índice de Riesgo de Calidad del Agua). ....	36



9.3	IPUF (índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado).....	37
10	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO, REGIÓN OCCIDENTE Y ORIENTE. .	41
10.1	Calidad y Seguridad de los Productos y Servicios.....	41
10.2	Logros 2017:.....	42
10.3	Metas 2018 .....	42
11	AUDITORIA INTERNA .....	43
11.1	Mecanismos de Control y Revelación de la Información .....	43
11.2	Plan de trabajo de Auditoria.....	43
11.3	Procesos Misionales .....	44
11.4	Procesos de Soporte .....	44
11.5	Seguimiento Planes de Mejoramiento .....	44
11.6	Resultados Evaluación Entes de Control .....	45
11.7	Evaluación sistema de control interno contable .....	46
11.8	Contraloría General de Medellín .....	46
11.9	Acciones de Fortalecimiento de Control Interno .....	47
12	SECRETARÍA GENERAL.....	47
13	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN.....	48
13.1	Nueva imagen corporativa .....	48
13.2	Encuentros Presenciales y Virtuales Para el Diálogo Con los Grupos de Interés 49	
13.3	Canales de Comunicación Propios y Externos .....	50
14	GESTIÓN COMERCIAL .....	51
14.1	Usuarios Aguas Regionales EPM 2016-2017 .....	51
14.2	Momentos de verdad con Clientes y Usuarios.....	60
14.3	Municipios Región Urabá .....	62
14.4	Universalización del Servicio. ....	65
14.5	Pilas Públicas.....	66
14.6	Viculación Usuarios Proyecto Tafetanes Municipio de Sopetrán .....	67
14.7	Vinculación Usuarios Piloto de Acueducto Aéreo Municipio de Turbo ..	67
14.8	Tarifas .....	68
14.9	Gradualidad de Tarifas.....	69
14.10	Piloto Agua Prepago .....	69
14.11	Canales de Atención y Recaudos .....	70
14.12	Interacción con Nuestros Clientes y Usuarios.....	71
14.13	Gestión Cartera y Acceso a Planes de Financiación .....	71

14.14	Comportamiento de las financiaciones.....	72
14.15	Resolución de Financiación.....	74
14.16	Equipo Gestión Perdidas Comerciales.....	74
14.17	Familias beneficiadas por subsidios otorgados.....	75
14.18	Indicador Canales de atención Por Región.....	76
14.18.1	Región Occidente.....	76
14.19	Línea de Atención llamadas atendidas.....	77
14.20	Medición de Satisfacción del Cliente.....	77
14.21	Cumplimiento meta Tarifas Aplicadas.....	79
15	GESTIÓN FINANCIERA.....	81
15.1	Indicadores Financieros.....	81
15.1.1	Indicador CMI – Margen EBITDA.....	81
15.2	Ingresos de actividades ordinarias:.....	81
15.3	Estado de Resultado y Balance.....	83
15.4	Transferencias.....	84
16	ANEXOS.....	86
16.1	Informe del Revisor Fiscal.....	86
16.2	Certificado de EEFF.....	86
16.3	Estado de Situación Financiera.....	86
16.4	Estado de Resultados Integral.....	86
16.5	Estado de Flujos de Efectivo.....	86
16.6	Estado de Cambios en el Patrimonio.....	86
16.7	Revelaciones-Aguas Regionales EPM.....	86

## 1 NUESTRA EMPRESA

### ÉTICA E INTEGRIDAD

**G4-56** Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

#### 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 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 saneamiento básico, está presente en tres regiones Occidente, Urabá y Oriente antioqueño.

En Occidente estamos presentes en los municipios de Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, San Jerónimo, Olaya y el corregimiento de Sucre, en la región de Urabá, estamos 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 ¿Qué Soñamos? Direccionamiento Estratégico Corporativo

##### Marco estratégico de Grupo

El Grupo empresarial se ha transformado en sintonía con el dinamismo de la globalización y los cambios que se han dado en la forma de planear y construir estrategias. Desde 1998, y hasta el 2017, la organización ha incluido diferentes metodologías de direccionamiento estratégico, lo que ha llevado a tener diversos elementos direccionadores.

Con el fin de que el modelo de direccionamiento estratégico sea de fácil comprensión, se hicieron ajustes estructurales como: reorganizar temas de adaptabilidad; simplificar y revisar los elementos de todas las metodologías que estaban cruzados y alinearlos con todos los planes; y definir los focos estratégicos

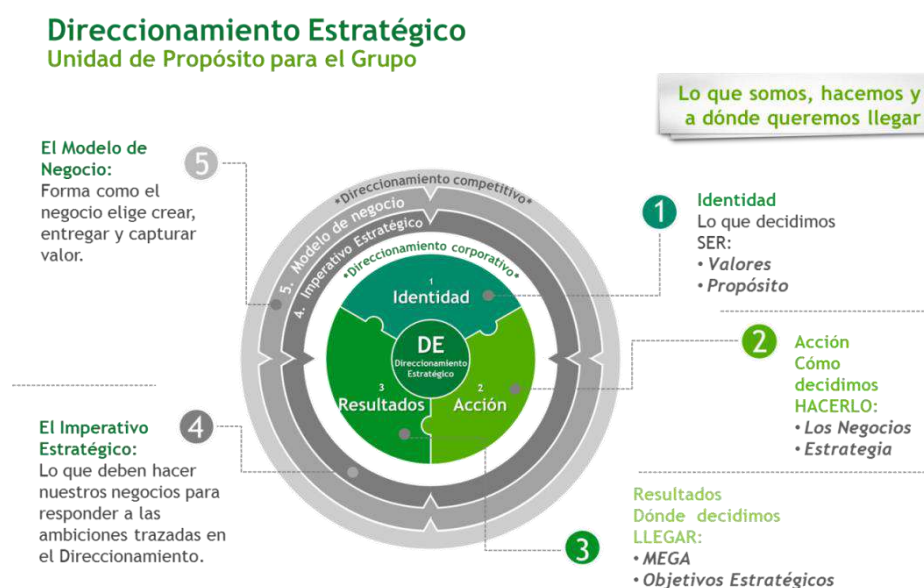


de la empresa. De esta manera se logró construir un modelo más simple, replicable y flexible ante el mercado, orientado al crecimiento y al cumplimiento de las metas.

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.

En el año 2017 se realizó el lanzamiento del nuevo código de Ética para el grupo empresarial EPM, reconociendo así su condición de sujeto ético; alineando sus propósitos con los de la sociedad y de esa manera asegurar que sus actuaciones contribuyan efectivamente a hacer de esta el espacio propicio para la vida de todos sus integrantes. De allí nacen los siguientes valores y principios.

## 1.2.1 Componente de Identidad Corporativa

### Valores



**Transparencia:** el sujeto ético sabe que sus actos no valen solo por el efecto o resultado que producen, sino por la legitimidad que la sociedad les imparte sobre la base de juzgar su finalidad, el proceso de su ejecución en términos del acatamiento de las reglas a las que ha de someterse, y la completa información que permite juzgar acerca de ello.

Cada acción está enmarcada por los fines de la sociedad, las reglas de distintos niveles creadas por esta y las expectativas que el Grupo EPM genera para los demás miembros de la sociedad, mediante comunicación oportuna, veraz y completa.

**Calidez:** la atención de las necesidades de cada uno en términos de empatía, respeto y amabilidad es la base del servicio que ofrecemos y el compromiso que asumimos en frente de cada miembro de la sociedad. No discriminamos, ni prejuzgamos acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantenemos con ellos.



**Responsabilidad:** conocemos el papel que nos compete en términos económicos, sociales y ambientales; sabemos que ello implica el manejo de recursos que pertenecen a los miembros actuales de la sociedad, pero también a las generaciones futuras; en consecuencia, medimos el alcance de cada acto y asumimos las consecuencias que ellos suponen para garantizar que nuestra participación en la sociedad sea valiosa y reconocida.



## 1.3 Principios

- **Cumplimos nuestros compromisos:** nos comprometemos a la palabra directa y la oferta concreta que hacemos a cada persona, pues buscamos generar una relación de largo plazo basada en el respeto, la confianza y el apoyo mutuos.
- **Nuestro interés primordial es la sociedad:** como sujeto ético, el Grupo EPM asume un papel activo en la construcción y conservación de la sociedad, y reconoce que más allá del servicio que presta en desarrollo de su objeto, está el propósito mayor de contribuir a que la sociedad sea el ámbito para el desarrollo de cada individuo.
- **Brindamos un trato justo:** compartimos el principio de que la base de lo social son relaciones en términos de justicia; en consecuencia, buscamos su

realización en cada acción e intercambio que llevamos a cabo y promovemos su inclusión en nuestros programas y actividades.

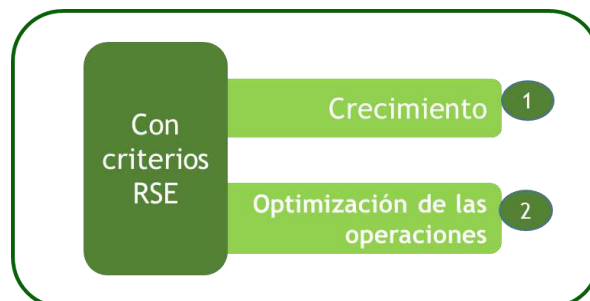
- **Cuidamos el entorno y los recursos:** como cada miembro de la sociedad debe su vida al entorno y los recursos naturales, el grupo EPM contribuye al cuidado ambiental mediante la gestión de los impactos que genera, el uso racional de los recursos que utiliza y la contribución al mejoramiento ambiental en las áreas donde actúa. Nuestra gestión está comprometida con el adecuado y transparente manejo de los recursos públicos para contribuir a la calidad de vida y brindar oportunidades que permitan una sociedad incluyente.
- **Buscamos fundamentalmente servir:** la gestión del Grupo EPM considera el servir a cada miembro de la sociedad como el eje de sus decisiones y sus acciones; por ello, intenta identificar desde un principio y con claridad las necesidades de aquellos, de tal manera que sus objetivos y compromisos las cubran de la mejor manera posible.

### 1.3.1 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.

### 1.3.2 Estrategia

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





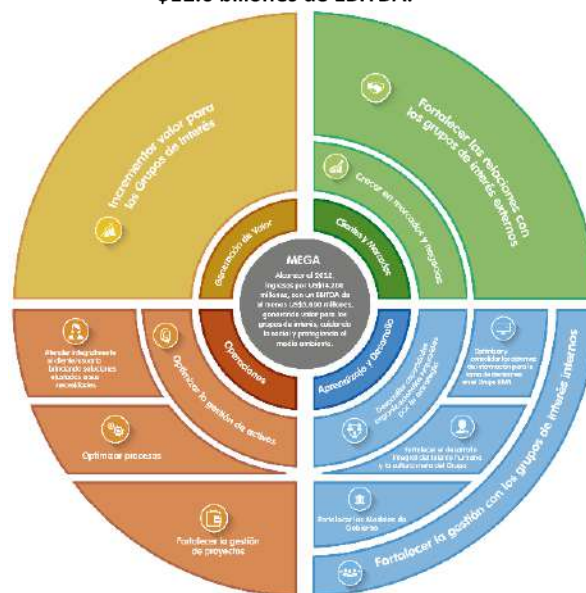
La estrategia se desarrolla a partir de las siguientes 4 formas de acción: desarrollador de proyectos, rentabilizador de operaciones y desarrollador de soluciones.

### 1.3.3 Objetivos estratégicos del Grupo

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. como parte del grupo empresarial adopta los objetivos de grupo, en este sentido el Mapa de Objetivos Estratégicos visualiza la estrategia a través de las cuatro perspectivas básicas del Cuadro de Mando Integral, dos de resultado (Generación de Valor y Clientes y Mercado) y dos de acción (Operaciones y Aprendizaje y Desarrollo). A continuación, se describen las dimensiones y los objetivos estratégicos:

## Objetivos Estratégicos

**MEGA:** En el 2025 el Grupo EPM estará creciendo de manera eficiente, sostenible e innovadora; garantizando el acceso a los servicios que preste en los territorios donde esté presente, al 100% de la población; protegiendo 137 mil nuevas hectáreas de cuencas hídricas, además de las propias, con una operación carbono neutral y generando \$12.6 billones de EBITDA.



### 1.4 Entorno y riesgos estratégicos

Se establecen los siguientes riesgos estratégicos de la empresa que permiten tener llevar un control y permanente seguimiento a los factores que afectan el negocio la prestación de los servicios en caso de materializarse.

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

R1

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

R3

Incumplimiento del POIR.

R2

Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los subsidios por parte de los municipios.

Limitaciones de acceso a la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras.

R4

Impacto negativo a la salud y el bienestar de las personas (funcionarios / comunidad) por condiciones y situaciones laborales.

R6

Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los servicios públicos por parte de clientes/usuarios.

R7

## 2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

### PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

**G4-3** Nombre de la organización.

**G4-4** Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.

**G4-5** Lugar donde se encuentra la sede de la organización

**G4-7** Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.

### GOBIERNO

Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno.  
Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

### 2.1 Constitución de la Empresa

AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P. fue constituida mediante escritura pública No. 045 del 18 de enero de 2006 con la razón social de Aguas de Urabá S.A. E.S.P., quien posterior a la fusión por absorción con Regional de Occidente S.A. E.S.P. mediante las escrituras 4934 del 23 de diciembre 2015 y 196 del 5 de febrero de

2016, se protocolizó la modificación de la razón social de la compañía por Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.

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.

## 2.2 Composición accionaria

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. es una sociedad anónima, que tiene dentro de su objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios 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 1. Composición accionaria

Accionista	Porcentaje de participación	Número de acciones
EPM	67,25%	60.289
Departamento de Antioquia	15,12%	13.554
Municipio Santa Fe de Antioquia	4,66%	4.177
Municipio Apartadó	2,87%	2.575
EPM Inversiones	2,51%	2.250
Municipio Sopetrán	1,81%	1.623
Municipio Turbo	1,72%	1.545
Municipio Chigorodó	1,58%	1.416
Municipio San Jerónimo	1,31%	1.171
Municipio Carepa	0,72%	644
Municipio Olaya	0,31%	275
Municipio Mutatá	0,14%	129



## 2.3 Gobierno, compromisos y participación

### 2.3.1 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 General; cada uno con las funciones y atribuciones que le son propias de acuerdo a las leyes y normas de los estatutos.

### 2.4 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 numéricos, elegidos por la Asamblea de Accionistas para un período de un (1) año:

Nombre	Categoría	Accionista representado
Santiago Ochoa Posada	Principal Interno	VP Agua y Saneamiento EPM
Carlos Hernando Pinilla	Principal Interno	Gerente Urabá EPM
Juan Camilo Restrepo Gómez	Principal Externo	Representante EPM
Santiago Díaz Gutiérrez	Principal Interno	Gerente Ofertas Comerciales EPM
James Gallego Alazate	Principal Socio	Departamento de Antioquia
Jorge William Ramírez Tirado	Suplente Interno	Gerente Provisión de Aguas EPM
Marta Lucía Londoño Toro	Suplente Interno	Directora Planeación Agua y San
Víctor Manuel Herrera Muñóz	Suplente Interno	Jefe Unidad Gestión Infraestructura A&S - EPM
Edgardo Gerardo Martínez Echeverri	Suplente interno	Director Comercial Agua y San EPM
Luz Adriana Jaramillo Rendón	Suplente Socio	Departamento de Antioquia

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 2017 se realizaron 13 sesiones de Junta Directiva; de ellas, 11 ordinarias y 2 extraordinarias. Los niveles de asistencia bajaron para el presidente y para el representante del Departamento de Antioquia.

## 2.5 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 cuando se juzgue conveniente, de acuerdo con lo establecido en su reglamento y el Calendario aprobado por la misma, y es convocada por ella misma, el

Gerente de la Compañía, el presidente de la Junta Directiva, el Revisor Fiscal, o por dos (2) de sus miembros que actúen como principales. 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.

## 2.6 Remuneración

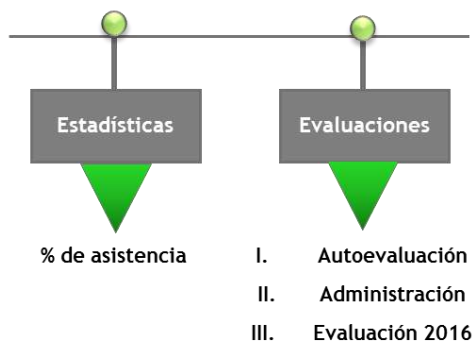
En cumplimiento a lo establecido en la Asamblea General de Accionistas todo miembro externo de Junta Directiva recibirá 1.5 salarios mínimo vigente por cada sesión ordinaria o extraordinaria a la que asista.

La Junta Directiva 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 2017 la suma de \$ 6.971.423

## 2.7 Mecanismo de evaluación de desempeño

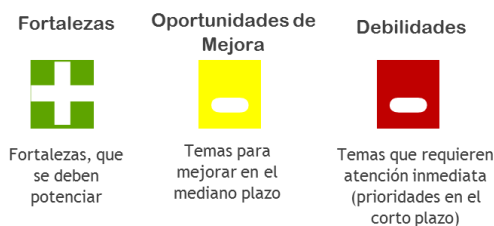
El método de evaluación se realizó con base en dos fuentes de información:

## Fuentes - recolección de información



De lo anterior, se fijó una escala de colores que buscaban reflejar las fortalezas, oportunidades de mejora y debilidades:

### Escala y Código de Colores



En consecuencia, se obtuvo como resultado general una baja en cada uno de los componentes respecto al 2016:

### Resultados autoevaluación Junta directiva 2017 vs 2016



Para subsanar las deficiencias y tener acciones propositivas en las acciones de mejora, el equipo directivo acordó planes de mejora dentro de su Plan de Fortalecimiento 2018.

## 2.8 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.

### Declaración de la Junta Directiva Aguas Regionales EPM



“Hernán se destaca por su integridad y compromiso, su adaptabilidad para desempeñarse en diferentes territorios con aspectos culturales claramente diferenciados, su compromiso por el desarrollo de sus colaboradores y su visión estratégica inspirada en los principios de la responsabilidad social empresarial. Sus relaciones son cálidas, directas y respetuosas.”

**Somos parte de ti**



### 3 LA GENTE, FACTOR CLAVE PARA AGUAS REGIONALES EPM



#### PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; Reportar la siguiente información laboral:
G4-10	Reporte el número total de empleados por contrato y género. Reporte el número total de empleados por región y género.
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por Categoría laboral

Aguas Regionales EPM avanza en la consolidación de un modelo de gestión humana, centrado en las personas y en la capacidad de potencializar sus habilidades, garantizando su bienestar y calidad de vida para lograr mayor

*Somos parte de ti*

productividad en el marco de un ambiente de trabajo seguro y cálido alineado con la estrategia corporativa y el código de ética que rige nuestro actuar.

### 3.1 Generación de Empleo y Demografía

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 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 2017, la empresa terminó con una planta de 232 personas distribuidas de la siguiente manera:

CARGOS	2016	2017
Directivos	7	7
Profesionales	33	35
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	62	34
Sostenimiento	133	156
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>232</b>

PERSONAL POR GÉNERO	2016			2017		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directivos	11	4	3	7	5	2
Profesionales	29	15	18	35	11	24
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	62	35	27	34	16	18
Sostenimiento	133	127	6	156	147	9
<b>Subtotal</b>	<b>235</b>	<b>181</b>	<b>54</b>	<b>232</b>	<b>179</b>	<b>53</b>

<b>PERSONAL POR RANGO DE EDAD</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
18 - 25 años	8	8
26 - 30 años	55	42
31 - 35 años	61	61
36 - 40 años	48	50
41 - 45 años	27	31
46 - 50 años	22	19
51 - 55 años	9	14
56 - 60 años	4	5
>60 años	1	2
<b>Total planta de personal a diciembre 31</b>	<b>235</b>	<b>232</b>

El procedimiento establecido para el ingreso a Aguas Regionales EPM está claramente definido y en el 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 2017.

### **3.2 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 2017 están:



Día de la familia

- Caminatas ecológicas.
- Celebración día de la mujer, día del hombre, día del padre, día de la madre, día de la secretaria.
- Jornada empresarial.
- Festival del sancocho.
- Día de la familia.
- Día de la pareja.
- Integración cierre de fin de año.

33  
Eventos de  
Bienestar Laboral

Más de  
107  
Millones invertidos  
en Bienestar Laboral



Se lanzó el programa “En Familia Aguas Regionales” que busca acercar a los familiares de los colaboradores, a la empresa y conocer los procesos que se llevan a cabo al interior de la misma para mejorar la calidad de vida de la comunidad.

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 2017 la empresa otorgó más de 1500 beneficios por un total de trescientos noventa y cinco millones de pesos (\$395.000.000) en beneficios económicos convencionales, entre los cuales se encuentran:

- Auxilios para educación preescolar, básica y superior.
- Auxilios por lentes y monturas.
- Auxilio funerario.
- Auxilio maternidad/paternidad.
- Auxilio aborto.
- Prima extralegal de vacaciones.
- Prima extralegal de servicios en junio.
- Prima extralegal de diciembre.
- Prima extralegal de antigüedad.



Programa En Familia Aguas regionales EPM, región Occidente



Así mismo, se aprobaron préstamos para compra y mejoramiento de vivienda por más de ochenta millones pesos (\$80.000.000) mediante el Fondo Rotatorio de Vivienda de la empresa contribuyendo a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias de forma decisiva.

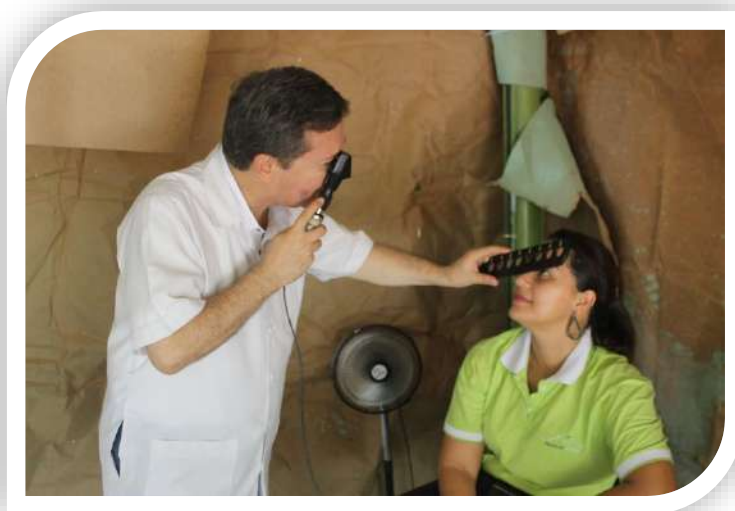
De igual forma Aguas Regionales EPM concedió a algunos de sus trabajadores beneficios no económicos entre los cuales se encuentran permisos remunerados para la realización de actividades sindicales, permisos por hospitalización o cirugía de familiar, permiso para citas médicas, entre otros.

Beneficios extralegales a empleados	2016	2017
Número de beneficios	235	1662
Valor (COP millones)	57	395
% de empleados que utiliza beneficios	70%	94%

### 3.3 Seguridad y Salud en el Trabajo

En el 2017 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 mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores en todas las ocupaciones:

- Inspecciones de seguridad.
- Acompañamiento al personal ante necesidad de reubicación laboral.
- Pausas activas y lúdicas.
- Exámenes ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro.
- Jornadas de salud y seguridad en el trabajo.
- Reinducciones en seguridad y salud en el trabajo.
- Capacitaciones en responsabilidades en seguridad industrial, primeros auxilios, manejo de embarcaciones menores, seguridad vial, riesgo eléctrico, zanjas y excavaciones, espacios confinados, uso de extintores, entre otras.



Jornada de seguridad y salud en el trabajo

Principales indicadores del SG-SST:

Indicadores SST	2016	2017
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	1,37	2,34
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	139,92	194,81
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	9,76	11,99
Trabajadores representados en comités de seguridad (%)	100%	100%
Número de accidentes de trabajo reportados	27	33
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	0
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%
Inversiones en salud ocupacional (COP-Millones)	169	147

### 3.4 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.

En el 2017, se desarrollaron 88 actividades con apoyo de distintas entidades entre las cuales se destacan:

- ✓ Certificación en competencias laborales de acueducto y alcantarillado a 84 trabajadores del área operativa.
- ✓ Prevención del secuestro y la extorsión. (Policía Nacional – Gaula)
- ✓ Economía familiar. (Coofinep)
- ✓ Manejo herramienta de autogestión para novedades de nómina. (EPM)
- ✓ Productividad en campo. (EPM)
- ✓ Resolución de conflictos.
- ✓ Manejo de Office 365.
- ✓ Derechos humanos.
- ✓ Manejo de derechos de petición.
- ✓ Gestión ambiental.
- ✓ Crecer en la Aventura: fortalecimiento de competencias de liderazgo.

Indicadores de formación	2016	2017
Número de eventos de aprendizaje realizados	104	88
Inversión Plan de Aprendizaje Organizacional (COP millones)	7,5	29
Ejecución presupuestal (%)	68%	100%
Número de horas/Hombre/Capacitación	38	35



### 3.5 Relaciones Laborales

Nuestras relaciones laborales están enmarcadas en un modelo de participación basado en el dialogo social, el respeto y una comunicación abierta y transparente.

A continuación, se relaciona la distribución del personal de acuerdo a su participación sindical:

Afiliados a sindicatos	2016	2017
Sintraemsdes	155	161
Por extensión Sintraemsdes	79	70
No convencionados	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>	<b>232</b>

En el 2017 se firmó una convención colectiva de trabajo entre Sintraemsdes subdirectivas Urabá y San Jerónimo, y la empresa con la cual se logró unificación de los beneficios extralegales para el personal de la empresa independiente de la subregión a la que pertenezca.

Se realizaron conversatorios empresa-sindicato con los trabajadores para dar a conocer el contenido de la convención colectiva de trabajo y la metodología y soportes requeridos para hacer uso de los beneficios.

Igualmente se reactivaron las mesas de trabajo con Sintraemsdes subdirectiva Urabá, espacio que propende por plantear soluciones mancomunadas a situaciones que podrían afectar a los trabajadores y la empresa.

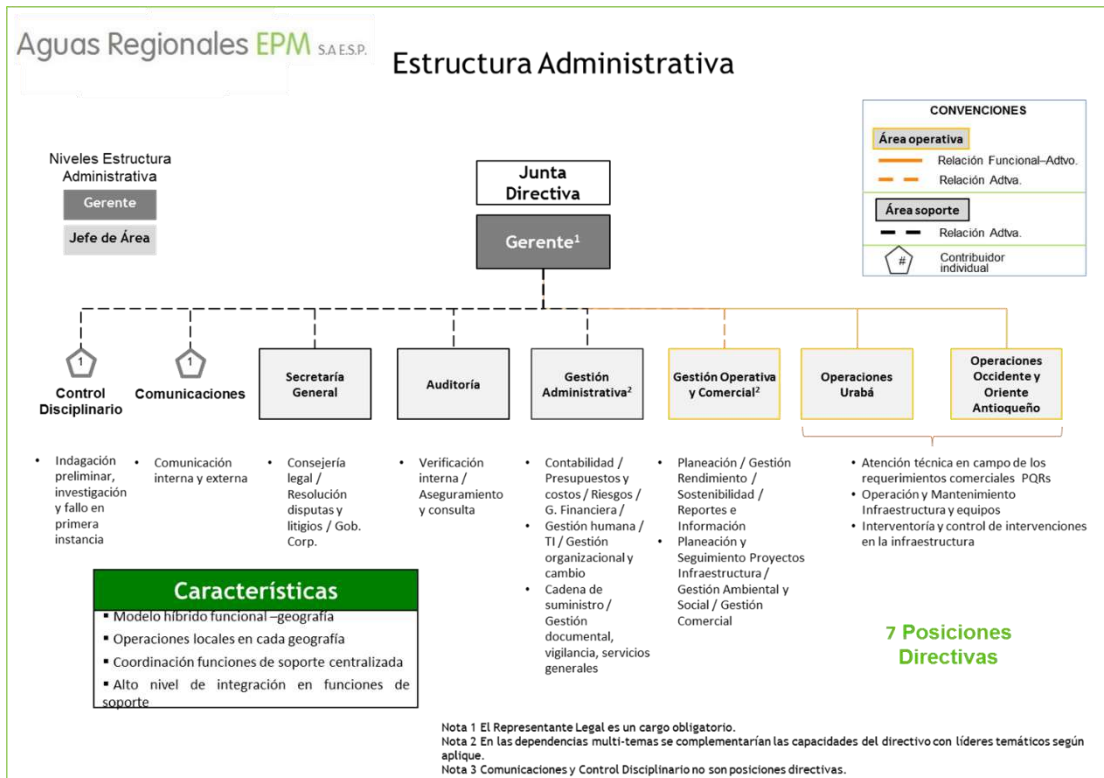


### 3.6 Estructura Organizacional

Se mantiene para 2017 la estructura administrativa generada en la fusión entre Aguas de Urabá y Aguas de Occidente.

Se da inicio al dimensionamiento de la planta de cargos de la empresa, proyecto que permitirá establecer reglas de negocio para determinar la cantidad de personas por cargo que debe tener la empresa de acuerdo con los procesos que desarrolla y la productividad esperada.

A continuación, se detalla la estructura administrativa de la empresa vigente al cierre de 2017:



## 4 PROVEEDORES Y CONTRATISTAS



### PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

<b>G4-24</b>	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.
<b>G4-26</b>	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas.

#### 4.1 Acciones con Proveedores y Contratistas

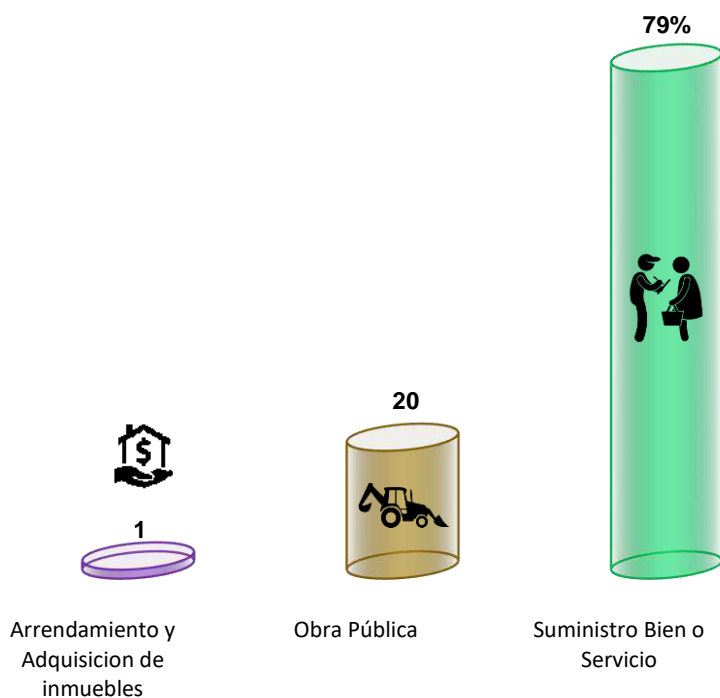
Los proveedores de bienes y servicios hacen parte de la cadena de abastecimiento y servicio de Aguas Regionales EPM, con dos fines: lograr precios y servicios competitivos con una excelente calidad, por eso tener un relacionamiento continuo y de crecimiento con este grupo de interés y con unos lineamientos 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.

## 4.2 Impacto de la contratación

El valor adjudicado para contratación durante el año 2017 estuvo alrededor de los **\$29.821 millones**.

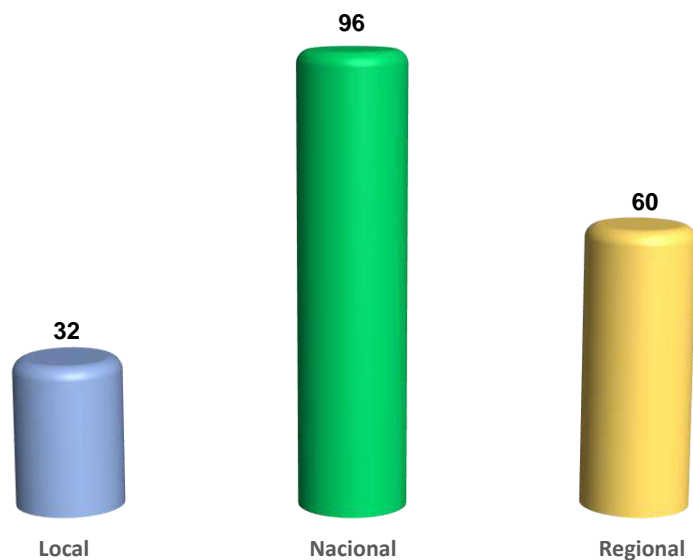
De acuerdo al tipo de contrato el valor más representativo corresponde a la categoría de suministro de bien o servicio por **\$23.515 millones** equivalentes a un 79%, obra pública representó el 20% con un valor adjudicado de **\$5895 millones** y finalmente con una representación menor se encuentra arrendamientos y adquisición de inmuebles en la cual se adjudicaron **\$409 millones** equivalente al 1% de la contratación de la empresa.

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



## 4.3 Procedencia de los Proveedores

El 17% de los contratos fueron firmados con proveedores de la economía local, 32% contratación regional y 51% a nivel nacional. A través de éstos se generaron alrededor de **250 empleos externos**.



#### 4.4 Jornada 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 tuvo lugar en el municipio de San Jerónimo, donde se compartió un espacio lúdico, de conocimiento y cercanía, generando oportunidades sostenibles y un relacionamiento directo con las empresas de bienes y servicios. Este importante evento se viene realizando cada año buscando fortalecer los lazos y relacionamiento con nuestros proveedores y contratistas, generando cercanía con este grupo de interés tan valioso que a través de sus servicios permite el logro de los objetivos y MEGA de la empresa.







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.

## 5 GESTIÓN SOCIAL

### TEMA MATERIAL: CUIDADO DEL AGUA

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: - número de empleados;
G4-10	Reportar la siguiente información laboral: Reporte el número total de empleados por contrato y género. Reporte el número total de empleados por región y género.
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos

La Gestión Social en Aguas Regionales EPM, se perfila como el eje articulador de un escenario de confianza y posicionamiento de marca cuyo propósito fundamental es que los usuarios encuentren espacios de diálogo directo en el que pueden, no solo exponer sus necesidades, sino también, construyeron soluciones conjuntas en un ejercicio de corresponsabilidad. De la misma manera, se promovió el involucramiento de los diversos grupos de interés y la generación de cultura ciudadana respecto al uso de los servicios de acueducto y alcantarillado,

reafirmando el compromiso con el desarrollo de los territorios donde Aguas Regionales EPM hace presencia.

Es así como desde la Gestión social se propiciaron 27.462 momentos de verdad, beneficiando a 58.071 personas, mediante los programas y acciones que se relacionan a continuación:

### 5.1 Programa Gestores del Agua

Este programa se implementó en el municipio de Turbo, donde se logró en sinergia con el SENA la certificación de 24 líderes en Servicio al Cliente y en Habilidades para la vida; competencias que permitiran que los líderes certificados mejoren su gestión al interior de sus comunidades.



Certificación en Servicio al Cliente – Líderes Turbo

### 5.2 Programa Aguas Regionales EPM, Más Cerca de Ti



Corrillo educativo – Santa Fe de Antioquia

Aguas Regionales EPM estuvo más cerca de sus usuarios informándolos y educándolos sobre el uso eficiente y seguro de los servicios, el conocimiento de la factura, la promoción de la cultura de pago, y el cuidado de la infraestructura; mediante visitas puerta a puerta, corrillos educativos, talleres de formación con comunidad, jornadas de trabajo con líderes y visitas guiadas a las plantas de tratamiento.

### 5.3 Programa Cuida Mundos

Este programa se desarrolló con estudiantes de último grado quienes, en cumplimiento de las horas sociales de proyección comunitaria, adoptaron 795

familias de los municipios de Carepa, Mutatá y Turbo, logrando el ahorro de 171 m<sup>3</sup> de agua, convirtiéndose en multiplicadores de buenas prácticas que contribuyan al cuidado del agua.

#### 5.4 Jornadas Educativas Barriales



Con esta actividad se propició espacios de educación y cercanía con las comunidades, mediante actividades lúdicas en la que los usuarios pudieron aprender a cuidar el agua, a conocer su factura, su medidor y a solucionar dificultades comerciales. Se realizaron 6 jornadas educativas barriales en Urabá (Apartadó,

Jornada educativa barrial - Sopetrán

Reposo, Carepa, Chigorodó y Turbo), beneficiando a 1.018 personas y 1 jornada educativa barrial en Occidente (Sopetrán), beneficiando a 120 usuarios.



Jornada educativa barrial – Belén de Bajirá

#### 5.5 Campaña el Cuidado del Agua es un Compromiso de Todos.

Esta campaña estuvo dirigida a las Instituciones Educativas, cuyo propósito fundamental fue el fortalecimiento de los grupos ambientales de las diferentes instituciones educativas de los territorios donde Aguas Regionales EPM hace presencia, mediante la generación de espacios que ayudaron a nuestros jóvenes a adquirir hábitos responsables en el manejo del recurso hídrico, así como a replicar estas buenas prácticas en su entorno. Entre las actividades principales que se



enmarcaron en la campaña se resalta: 60 talleres escolares, con los que se beneficiaron 1.720 estudiantes; 13 eventos ambientales entre los que se destacan murales y jornadas de arborización, beneficiando 2.641 estudiantes.



Sopetrán Estudiantes I.E Santa Fe- Turbo/  
evento deja tu huella

### 5.6 Participación en eventos municipales

En Occidente se participó en las mesas ambientales convocadas por las administraciones municipales, jornadas de reforestación, limpiezas de fuentes hídricas y semana ambiental; fortaleciendo con ello las sinergias interinstitucionales.



Semana Ambiental – San Jerónimo, Sopetrán  
Estudiantes I.E. Santa Fe- Turbo/  
evento deja tu huella

## 6 ACTIVIDADES GESTIÓN AMBIENTAL

Parte integral de la gestión ambiental de la empresa es involucrar a los grupos de interés en acciones que promuevan la responsabilidad ambiental y la conciencia sobre la preservación de nuestro entorno, Aguas Regionales EPM S.A E.S.P. realizó las siguientes acciones durante el año 2017:

## 6.1 Limpieza de Río

### Por Los Ríos Que Queremos, Los Que Soñamos y Merecemos

Conscientes de las grandes necesidades que se tienen en las regiones donde prestamos los servicios de acueducto y alcantarillado, se han planteado actividades para mejorar en calidad y cantidad las fuentes superficiales de los municipios atendidos, entre ellas veníamos realizando desde el 2016 la jornada de limpieza de ríos como una actividad que ayuda a mejorar y concientizar a los habitantes de las malas prácticas que deterioran considerablemente nuestras fuentes, la falta de conciencia ambiental y amor por el entorno eso es lo que se quiere rescatar con las arduas jornadas que se han emprendido en cada municipio y donde han participado líderes comunitarios las alcaldías municipales en cabeza de las SAMAS, Ejército, Policía Ambiental, Corpouraba, Empresas de Aseo, CMGRD, Sena y Aguas Regionales EPM.

Al día de hoy son cuatro jornadas que se han realizado, 2 en el municipio de Chigorodó, 1 en Apartadó y 1 en San Jerónimo.

Destacamos los siguientes logros alcanzados:

**Toneladas recolectadas: 8**

**Población impactada con las jornadas de educación Ambiental: 925**

**Total, kilómetros: 9.5**



Municipio de San Jerónimo



Municipio de Apartadó



## 6.2 Jardinería Llantas

Surgió como gran iniciativa del área de gestión ambiental realizar el aprovechamiento de llantas en Jardinería y realizar una gestión responsable con las mismas realizando 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 las mismas en Jardinería tal como se evidencia a continuación:



Jardinera municipio de Apartadó

## 6.3 Jornadas Barriales

Participamos activamente con un Stand Ambiental realizando charlas con los niños sobre el ahorro y uso eficiente del agua y el proceso de potabilización, se les comparten tips de ahorro y ellos realizan dibujos alusivos al cuidado de este recurso hídrico. Para el año 2017 se participó en 7 jornadas barriales.

## 6.4 Visita De Inspección Cuencas Abastecedoras



Cuenca Zabaleta, municipio de Mutatá

Esta es una actividad que se realiza de manera conjunta con la Corporación, Samas y EPM con el fin de monitorear las cuencas abastecedoras. Este seguimiento permite realizar una inspección de las actividades que se están generando dentro de la cuenca y controlar aquellas que afectan los recursos naturales permitiendo prender alarmas ante la corporación y el municipio.



Aforo caudal con Molinete

## 6.5 Aforo Caudal Con Molinete

Aguas Regionales EPM, cuenta con fuentes de abastecimiento para cada uno de los municipios ya sean superficiales o subterráneas, para las fuentes superficiales se 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, Aguas Regionales-Urabá a 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: la cristalina, la pedregosa, Río Apartadó y Río Turbo monitoreadas en épocas de sequía cada 8 días.

## 6.6 Comité de Municipal de Gestión Riesgo de Desastre - CMGRD

Aguas Regionales EPM participa activamente en los comités de Gestión del riesgo en los cuales se tratan diversos temas de gran importancia como el compromiso con la parte Ambiental y estrategias de mitigación y preparación a toda la comunidad en general sobre una potencial situación de riesgo. Formamos parte de los comités de riesgo de los siguientes municipios: Carepa, Apartadó, Turbo, Chigorodó, San Jerónimo y Santa fe de Antioquia.

## 7 Consejos de Cuencas

Se viene participando en la ordenación de las cuencas de Turbo-Currulao, río León, río Aurrá y la Sopetrana, en esta ordenación



Consejo de cuenca Sopetrana



Consejo de cuenca Río León

se conformaron los Consejos de Cuenca donde Aguas Regionales EPM, participa activamente de ellos y se han realizado las divulgaciones con los Concejos Municipales.

### 7.1 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”. Se realizaron 16 capacitaciones a todos los empleados de Aguas Regionales EPM en la buena disposición de residuos.

### 7.2 Carrusel Ambiental

Esta actividad fue desarrollada con el objetivo de conmemorar el día del Agua en cada uno de los sistemas que atiende Aguas Regionales EPM, en los municipios de Apartado, Chigorodó, Carepa, Mutatá y Turbo se realizó a través de un carrusel en el que participaron representantes de cada institución educativa articulado con las siguientes entidades.

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

### 7.3 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 entregado periódicamente para su disposición final a la empresa recolectora de la región Futuraseo RPHS S.A.S E.S.P. la cual entrega a TECNIAMSA quien se encarga y especializada en la incineración de este tipo de residuos. Una vez realizada la gestión ellos proporcionan a la empresa certificación de disposición final de estos residuos. Durante el transcurso del año se dispusieron aproximadamente 174 kg de peligrosos y especiales además se dispuso 55 galones de aceite para su aprovechamiento.

#### **7.4 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 la corporación, para el 2017 se contrató este servicio con laboratorios QC y Aquazul monitoreando todos los sistemas que atiende Aguas regionales EPM.

#### **7.5 Lagunas El Juncal en Santa Fe de Antioquia y Las Yuquitas en Turbo**

Se viene ejecutando el contrato para el control de impacto de olores en la PTAR de Santa fe el cual pretende minimizar los olores generados dentro de las lagunas por la descomposición de la materia orgánica y afectación a la población de los barrios aledaños dando cumplimiento a las siguientes normas:

- Resolución número 1541 de 2013: por el cual se establecen los niveles permisibles de calidad del aire o de emisión, el procedimiento para la evaluación de actividades que generan olores ofensivos y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 0672 de 2014 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible:
- Resolución 0601 DE 2006: Por la cual se establece la Norma de Calidad del Aire o Nivel de Inmisión, para todo el territorio nacional en condiciones de referencia.



Actualmente se viene realizando la optimización de las lagunas Las Yuquitas que busca recuperar el tratamiento de las aguas residuales en el municipio de Turbo, actividad que no se había podido realizar por las invasiones en todo el perímetro de las mismas dificultando el ingreso de maquinaria, en trabajo conjunto realizado con la alcaldía municipal se logró reubicar 18 familias despejando un área para el ingreso de maquinaria, permitiendo así la ejecución de obra civil y extracción de lodos en geotubos para su tratamiento.



Lagunas el juncal Santa fe de Antioquia

## 7.6 Restauración y Conservación de Bosques Bajo El Esquema Banco2.



Usuarios Banco2.



Se ejecutó convenio de conservación y restauración de bosques bajo el esquema Banc02 con Corpourabá, EPM y Aguas Regionales EPM como meta teníamos conservación de 249 hectáreas y finalizamos 2017 conservando 514 hectáreas con 51 usuarios.

## 7.7 Ecoladrillo

El área Social y Ambiental de Aguas Regionales EPM realizó la campaña de eco ladrillo un sector del Bloque 1 del Barrio Obrero del municipio de Apartadó cuyo objeto consistió en realizar aprovechamiento de los residuos sólidos generados en el hogar dentro de estas botellas PET de gaseosas y de esta manera minimizar los residuos dispuestos de forma inadecuada en suelo y fuentes superficiales además reducir considerablemente los dispuestos en el relleno sanitario. El 07 de diciembre se logró materializar la construcción eficiente de banca en material ecoladrillos en el parque el Trébol del barrio Obrero, con el apoyo de la Alcaldía municipal de Apartadó y Jóvenes del sector.



Durante la realización de banca con ecoladrillos

Esta misma actividad viene realizándose en el barrio San Judas del municipio de Santa fe, se han vinculado 20 familias participando inicialmente en el proceso de capacitación y actualmente se encuentran en etapa de construcción de los ladrillos a la espera de tener la cantidad suficiente para construcción dentro del barrio.

## 7.8 Convenio Piragua Empresarial

A través de este convenio liderado por Corantioquia en el cual se vinculan empresas prestadoras de servicio, acueductos veredales y comunidad en general con el fin de articular acciones que permitan conocer las condiciones de las fuentes hídricas, transmitir datos de pluviometría, participar en capacitaciones donde se orientan acciones preventivas y de gestión de riesgo de las fuentes hídricas.

## 7.9 Mesad de Trabajo Macura Para el Acuífero De Urabá

Se participó de la construcción del Plan de Manejo Ambiental del Acuífero Urabá y se conformó la Mesa para el acuífero del cual hace parte Aguas Regionales, se

realizan reuniones bimensuales y actividades a todos los grupos en la región de Urabá.

### **7.10 Comité Interinstitucional de Educación Ambiental Municipal.**

Conscientes del trabajo que se debe realizar en todos los grupos de interés en educación y concientización se viene participando de estos espacios en los municipios de Sopetrán, Carepa y Apartadó teniendo como finalidad articulación de las actividades ambientales con las demás instituciones y elaboración de plan de acción municipal en cada uno de los territorios.

### **7.11 Implementación de los Planes de Manejo Ambiental en Todos los Contratos de Aguas Regionales EPM.**

Desde el mes de junio se comenzó a implementar los Planes de Manejo ambiental en cada uno de los proyectos contratados y ejecutados en Aguas Regionales EPM, permitiéndonos llevar un mayor control de las actividades ejecutadas en cada uno de los proyectos además de tener mayor transparencia ante los entes de control de la ejecución de costos ambientales de los proyectos.

### **7.12 Campaña Sumideros**



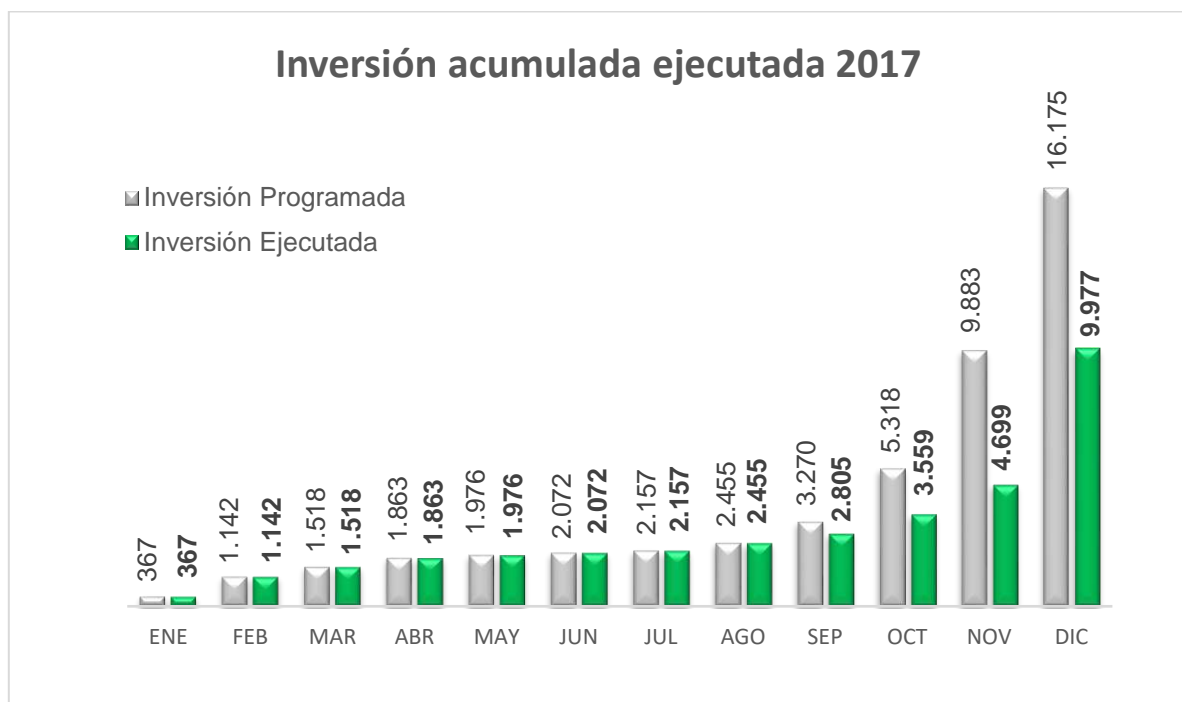
En compañía de la alcaldía municipal, Corpourabá y Futuraseo se dio inicio en el año 2017 a la campaña limpieza de sumideros que busca realizar limpieza y educación ambiental en la zona centro de apartado, sitio ubicado como uno de los más complejos en época de invierno por tener dificultades en la evacuación de las aguas lluvias.

## 8 INVERSIONES

### 8.1 Inversiones Recursos Propios

Para la vigencia 2017 se aprobó el plan de inversiones con recursos propios por valor de \$16.175 millones, de los cuales \$5.349 millones corresponden al sistema de acueducto y \$10.826 millones al sistema de alcantarillado.

La inversión acumulada ejecutada asciende a \$9.977 millones, para un cumplimiento del 62%, de los cuales \$3.447 millones corresponden al sistema de acueducto y \$6.530 millones al sistema de alcantarillado. El valor de los recursos comprometidos (ejecutados + adjudicados) corresponde al 81% de los \$16.175 millones presupuestados. Estas inversiones buscan cerrar las brechas en la prestación del servicio de agua y saneamiento.



Las principales inversiones ejecutadas en el sistema de acueducto son:

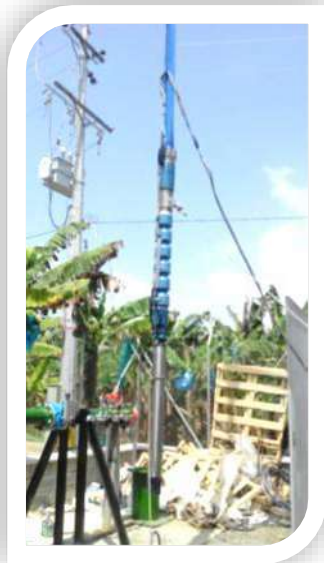
Municipio	Descripción	Valor Ejecutado	Meta física ejecutada
Región Urabá	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de acueducto en los sistemas atendidos por Aguas Regionales EPM S.A E.S.P. Grupo 1.	\$ 857	2,7 Km
Sopetrán	Suministro y colocación en el sitio de dos tanques de almacenamiento de 300 m3 en el sector del Recreo del municipio de Sopetrán Antioquia.	\$ 461	2 Un
Turbo	Suministro, instalación y puesta en funcionamiento del sistema de bombeo y accesorios de interconexión para la nueva captación de agua subterránea	\$ 304	1 Un
Turbo	Suministro, transporte e instalación de macromedidores	\$ 820	4 Un
Turbo	Construcción torre de aireación pozo N° 3 Nueva Esperanza	\$ 313	1 Un



Optimización red de acueducto



Tanques de almacenamiento El Recreo



Bomba pozo Maná



Macromedición Turbo



Torre aireación pozo Turbo

**Somos parte de ti**

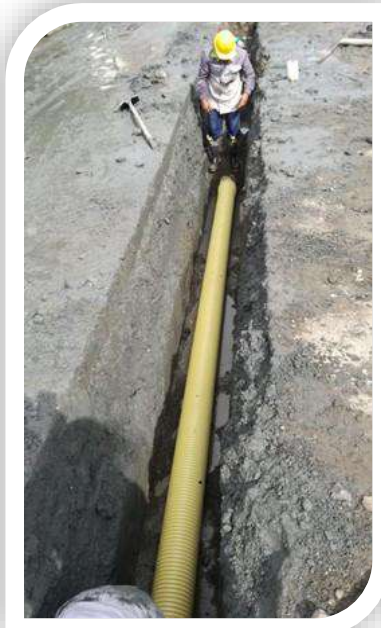


Las principales inversiones ejecutadas en el sistema de alcantarillado son:

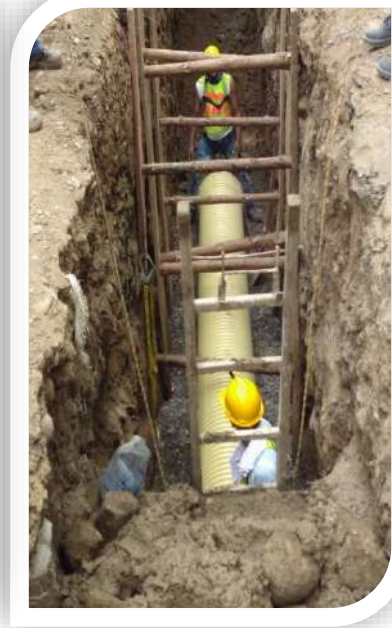
Municipio	Descripción	Valor Ejecutado	Meta física ejecutada
Región Urabá	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de acueducto en los sistemas atendidos por Aguas Regionales EPM S.A E.S.P. Grupo 1.	\$ 1.474	3,8 Km
Región Urabá	Suministro de tubería y accesorios en PVC para los mantenimientos preventivos y correctivos de los sistemas operados por la empresa Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.	\$ 518	3,8 Km
Apartadó	Adquisición de terreno para construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales del municipio de Apartadó.	\$ 320	2 Un
Apartadó	Optimización de redes secundarias de alcantarillado en el municipio de Apartadó.	\$ 969	3,0 Km
Turbo	Optimización de las lagunas de oxidación de Aguas Regionales EPM S.A E.S.P. (Las Yuquitas en Turbo).	\$ 976	5 Un
Chigorodó	Optimización de redes secundarias de alcantarillado en el municipio de Chigorodó.	\$ 527	1,7 Km
Turbo Carepa	Optimización redes de alcantarillado en los municipios de Turbo y Carepa.	\$ 335	0,5 Km
Sopetrán	Construcción de la primera etapa colector El Rodeo	\$ 369	0,4 Km



Optimización de redes de alcantarillado



Colector El Rodeo







Optimización Lagunas de Oxidación en Turbo

## 8.2 Inversiones recursos aportes bajo condición (ABC)

En el año 2017 la inversión ejecutada acumulada asciende a \$1.056 millones de \$1.594 millones programados, para un cumplimiento del **66%**.

DESCRIPCIÓN	VALOR	%
	(millones)	EJECUCIÓN
PRESUPUESTO RECURSOS BAJO CONDICIÓN 2017	<b>\$ 1.594</b>	
INVERSION EJECUTADA RECURSOS BAJO CONDICIÓN	<b>\$ 1.056</b>	<b>66%</b>

Los recursos aportes bajo condición ejecutados son del convenio interadministrativo de apoyo financiero N° 153 de 2013, cuyo objeto es “Aunar esfuerzos entre el MINISTERIO, el DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA y AGUAS DE URABÁ S.A. E.S.P para cofinanciar la ejecución de las obras correspondientes al proyecto denominado “Construcción del sistema de recolección de aguas residuales Colector el Bohío etapa II, Municipio de Chigorodó” en el marco del Acuerdo estratégico para el Desarrollo del Territorio del Atrato Gran Darién”.



Además, Aguas Regionales EPM hace parte del Convenio Interadministrativo de Cofinanciación N° 4600006088, celebrado entre el Departamento de Antioquia – Gerencia de Servicios Públicos, Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P., la Corporación de Desarrollo Sostenible de Urabá – Copourabá y Empresas Públicas de Medellín E.S.P., cuyo objeto es “Formulación, viabilización y gestión del proyecto de agua potable en la disponibilidad de otras fuentes de captación para la subregión del Urabá Antioqueño”, por un valor de \$1.182 millones.

En el año 2017, Aguas Regionales EPM, inició el proceso de contratación de la empresa consultora para realizar la ejecución del Convenio.

### 8.3 Gestión de recursos aportes bajo condición (ABC)

En el año 2017 se realizó la formulación de diferentes proyectos que fueron presentados al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) por valor de \$36.140 millones, con el fin de obtener recursos de aportes bajo la condición, de los cuales ya están viabilizados \$25.639 millones y radicados con gestión \$10.501 millones, que permitirán el crecimiento en coberturas de acueducto y alcantarillado sin impactar la tarifa de los usuarios.

Los proyectos formulados son los siguientes:

Municipio	Descripción	Valor	Estado
Turbo	Construcción de tanque de almacenamiento de piso La Lucila II y obras accesorias en el sistema de acueducto del municipio de Turbo.	\$ 11.700	Viabilizado
Turbo	Construcción de redes de alcantarillado Distrito Sur, Fase III (barrio Obrero) – municipio de Turbo	\$ 5.933	Viabilizado
Apartadó	Optimización sistema de acueducto en el municipio de Apartadó, Antioquia	\$ 8.007	Viabilizado
Carepa	Construcción del sistema de recolección de aguas residuales colector etapa III, municipio Carepa	\$ 7.045	Radicado
Mutató	Construcción de las redes de acueducto y alcantarillado en el barrio Nuevo Horizonte, municipio de Mutató	\$ 3.456	Radicado

Además, Aguas Regionales EPM participa en los comités y mesas de trabajo como apoyo técnico en la ejecución de los proyectos que fueron diseñados y formulados por la empresa en el 2016 y que iniciaron su ejecución en el año 2017, los cuales fueron contratados por FINDETER. Los proyectos son los siguientes:

Municipio	Descripción	Valor	Meta Física	Estado
Chigorodó	Optimización redes de alcantarillado residual, barrio Paraíso, municipio de Chigorodó	\$ 1.449	1,7 Km	Ejecutado

Turbo	Optimización y extensión de redes de distribución secundaria, municipio de Turbo, Antioquia	\$ 10.666	43,3 Km	En ejecución
Apartadó	Construcción pozo profundo y obras accesorias para nueva fuente de captación de agua subterránea del sistema de acueducto en el municipio de Apartadó	\$ 3.352	1 Un	En ejecución
Apartadó	Optimización redes de alcantarillado residual en los barrios Antonio Roldan y Mata de Guadua del municipio de Apartadó	\$ 2.260	5,3 Km	En formalización del contrato
<b>Total</b>		<b>\$ 17.727</b>		



Optimización y extensión de redes de distribución secundaria en Turbo



Construcción pozo profundo en el municipio de Apartadó

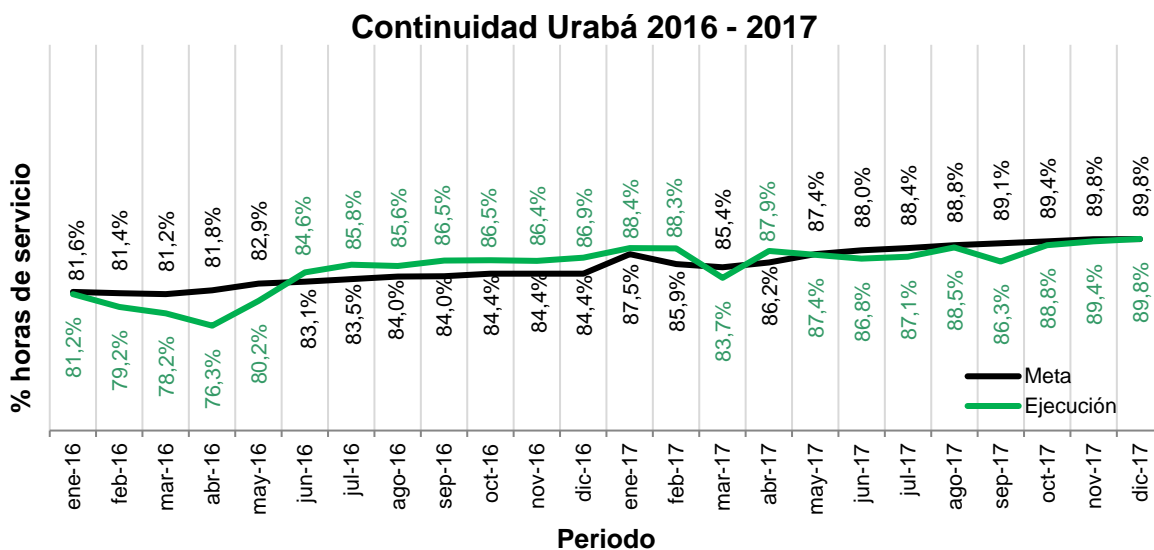
## 9 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO, REGIÓN URABÁ.

### TEMA MATERIAL: CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### 9.1 Continuidad

Se estableció para 2017, cerrar la vigencia con una continuidad consolidada para del 89,75%, obteniéndose como resultado un 89,80%. Se resalta que seis de los siete sistemas que se operan en la región cuentan con servicio de acueducto durante 24 horas al día, viéndose solo afectados por las interrupciones programadas, especialmente para lavados de plantas de producción de agua potable y tanques de almacenamiento y las no programadas por afectaciones hechas por terceros o por vida útil de la infraestructura, además de los eventos climáticos como verano e invierno que generan, el primero agotamiento de las fuentes hídricas y el segundo altas turbiedades.

En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento del indicador de continuidad en las vigencias 2016 y 2017, resaltando que los registros de los últimos tres meses de 2017 son los más altos, gracias a las acciones adelantadas en el municipio de Turbo.



Durante 2017, se estimó para febrero, marzo y abril afectaciones en la continuidad del servicio por estrés hídrico, por proyección de verano, sin embargo, esta no se presentó. Contrario, para el segundo semestre de 2017 se presentó una temporada de invierno severo, que, de acuerdo a los registros históricos, supero los niveles de los últimos 30 años (información del sector bananero de la región).

La temporada de invierno afectó todos los sistemas, principalmente a Turbo donde se presentaron altas turbiedades, dejando el sistema solo con los caudales aportados por los pozos y daños en la impulsión del tanque Casanova. En Apartadó se presentaron altas turbiedades que ocasionaron la interrupción total del servicio ya que el río Apartadó es la única fuente de captación y en Carepa se presentaron daños en la conducción y taponamientos en las rejillas de la bocatoma.





Impulsión Casanova., Turbo.

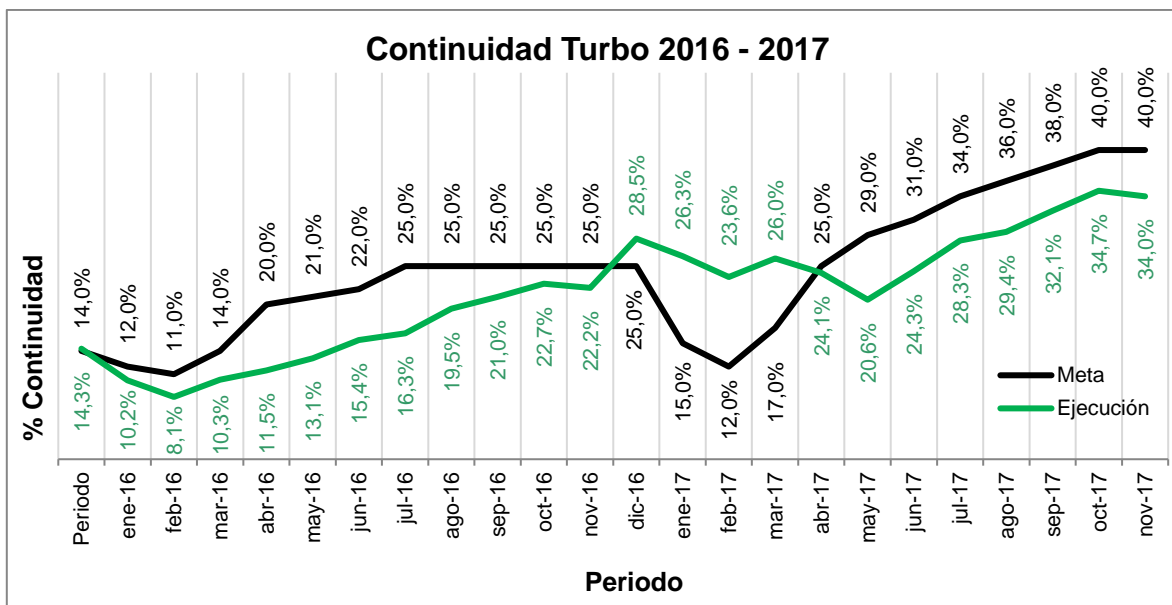


Conducción, Carepa.

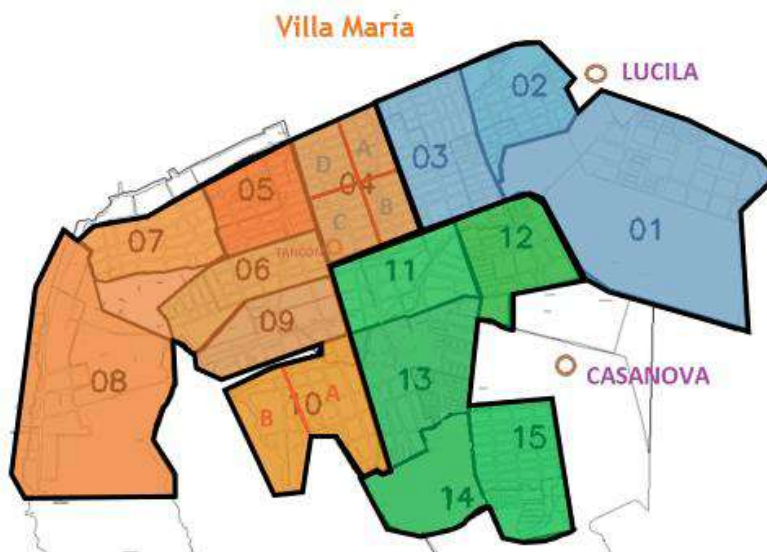
Dentro del marco Turbo 24 horas, en 2017 se dio inicio a la estrategia Casanova 24 horas, que tiene como objetivo principal, prestar el servicio de acueducto a los sectores atendidos por el tanque Casanova con continuidad de 24 horas al día. Es importante resaltar que este tanque atiende el 40% de los clientes que tiene Aguas Regionales EPM en el casco urbano de Turbo y para él logró de este objetivo se han adelantado acciones correctivas en redes de distribución con el fin de disminuir las pérdidas comerciales y las técnicas, se instalaron equipos de macromedición y se optimizó la sectorización.

En la siguiente gráfica, se muestra el comportamiento de la continuidad de Turbo en 2016 y 2017, que, si bien no se cumple la meta establecida para este sistema, si se observa el impacto positivo en los resultados al final de la vigencia 2017 por las acciones adelantadas dentro Casanova 24 horas.





En el siguiente esquema, se resalta en color verde los sectores que atiende el tanque Casanova, donde el ejercicio operativo y comercial han logrado validar que se puede prestar el servicio 24 horas al día, sin embargo, aún se continúa con las acciones para la reducción de pérdidas, en las que se vincula la gestión social y de comunicaciones, ya que parte del éxito de todas las estrategias es la sensibilización e involucramiento de todos los grupos de interés.



Dentro de los barrios atendidos por el tanque Casanova (sectores 11, 12, 13, 14 y 15) se encuentran: Veranillo, Monterrey, Baltazar, Ciudadela, Juan XXIII, Las Delicias, Centro, San Martín, Brisas del Mar y El Bosque.



Tanque Casanova,  
municipio de Turbo

En 2017 se ejecutaron o iniciaron inversiones o procesos de contratación con recursos propios o Aportes Bajo Condición (ABC) que apuntan al aumento de la continuidad o sostenimiento de esta, entre los que se destacan:

- ✓ La optimización de 44km de redes en Turbo.
- ✓ Optimización y sectorización de redes de acueducto en todos los sistemas.
- ✓ Instalación de equipos de macromedición.
- ✓ Adquisición de plantas electricas para la bocatoma de Bajirá y las plantas de producción de agua potables de Bajirá y Mutatá
- ✓ Construcción de un pozo profundo en la planta de potabilización de Apartadó.
- ✓ Consultoría para determinar la nueva fuente de captación de agua superficial para la subregión del Urabá Antioqueño.

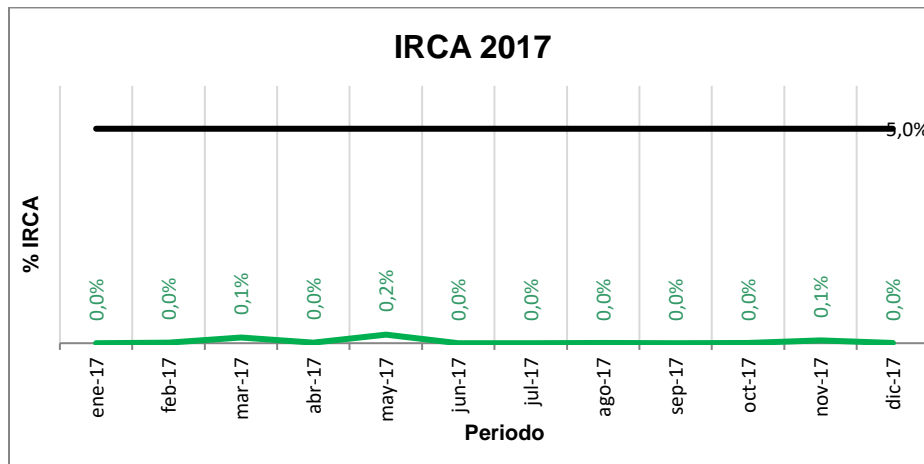
Finalmente se resaltan los proyectos radicados en 2017 que apuntan a mejorar el indicador de continuidad y que a la fecha cuentan con concepto técnico favorable otorgado por el MVCT, entre estos: la construcción del tanque de almacenamiento de 2000m<sup>3</sup> La Lucila en Turbo y la Optimización de las redes de Asbesto Cemento en el centro de Apartadó.

## 9.2 IRCA (Índice de Riesgo de Calidad del Agua).

Los resultados obtenidos por el laboratorio contratado por Aguas Regionales EPM, que para 2017 fue Corpourabá, y por la Seccional de Salud de Antioquia, arrojan como resultado para los 12 meses del año, en los siete sistemas donde se presta el servicio de acueducto en Urabá, que el Índice de Riesgo de Calidad del Agua está por debajo del 5%, que según la resolución 2115 del 22 de junio de 2007, el agua entrega a la red es apta para el consumo humano, como se resalta en el cuadro N°7 del artículo 15 “Clasificación del nivel del riesgo” de la mencionada resolución.

Clasificación IRCA (%)	Nivel de Riesgo	IRCA por muestra (Notificaciones que adelantará la autoridad sanitaria de manera inmediata)	IRCA mensual (Acciones)
80.1 -100	INVIABLE SANITARIAMENTE	Informar a la persona prestadora, al COVE, Alcalde, Gobernador, SSPD, MPS, INS, MAVDT, Contraloría General y Procuraduría General.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora, alcaldes, gobernadores y entidades del orden nacional.
35.1 - 80	ALTO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde, Gobernador y a la SSPD.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora y de los alcaldes y gobernadores respectivos.
14.1 – 35	MEDIO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde y Gobernador.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de la persona prestadora.
5.1 - 14	BAJO	Informar a la persona prestadora y al COVE.	Agua no apta para consumo humano, susceptible de mejoramiento.
0 - 5	SIN RIESGO	Continuar el control y la vigilancia.	Agua apta para consumo humano. Continuar la vigilancia.

En la siguiente gráfica, se muestran los resultados obtenidos para la región Urabá, medidos por la Corpourabá en 2017.



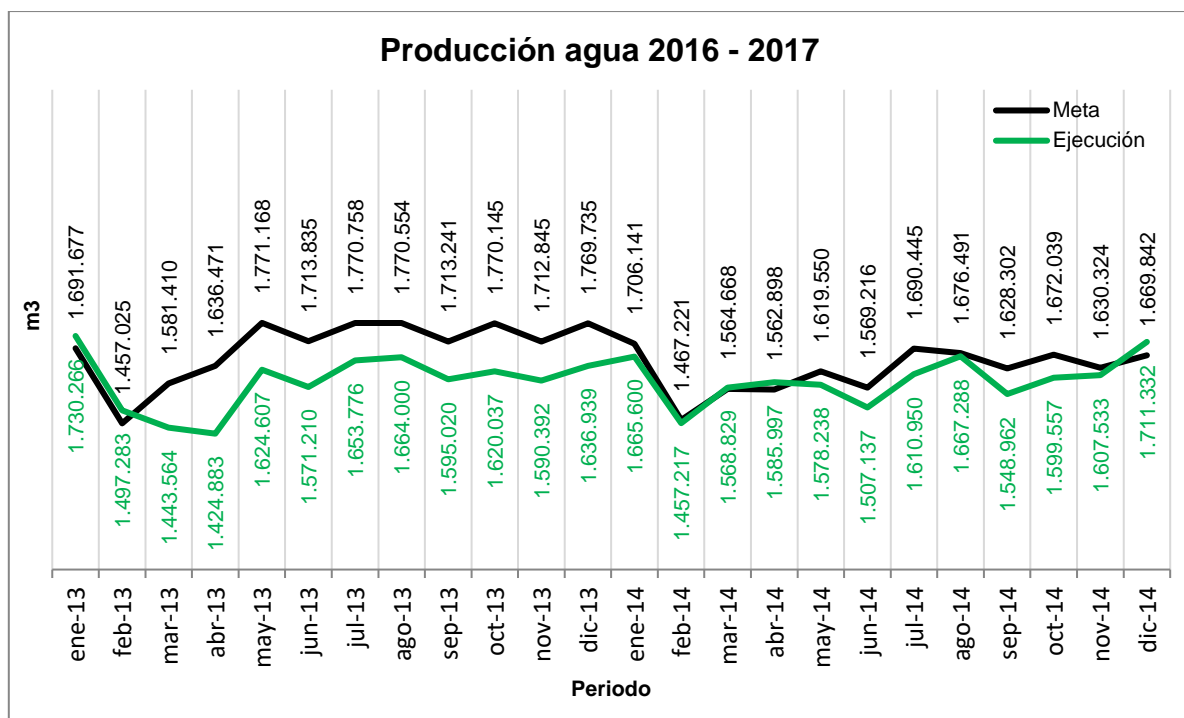
### 9.3 IPUF (índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado).

Los indicadores asociados a la medición de la gestión de pérdidas de agua, no solo generan la interpretación en eficiencia desde lo económico, sino que de forma simultánea impactan otros indicadores como la continuidad y la responsabilidad ambiental que Aguas Regionales EPM tiene con sus fuentes de captación.

Desde 2015 se viene con el fortalecimiento en la gestión de pérdidas, con la adquisición de nuevos equipos, formación del personal, optimización de la infraestructura e instalación de macromedición y micromedición.

Dentro de los hechos más relevantes para la reducción del IPUF, se destaca el control en producción de agua potable en plantas, en las que sean realizado acciones sobre la infraestructura y la implementación de herramientas digitales que permiten tener un mayor control de los niveles en tanques.

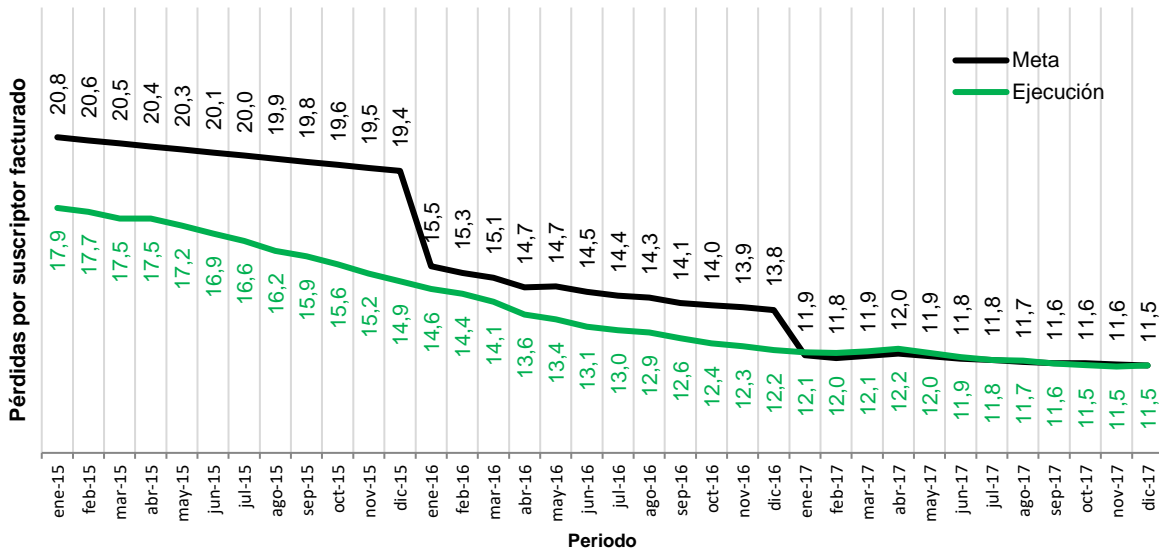
En la siguiente grafica se muestran los resultados de producción de agua potable (línea verde) comparados con la meta establecida (línea negra) para cada vigencia. Se observa un mayor valor de producción en diciembre 2017, asociado este a la estrategia Casanova 24 horas en Turbo y unos picos bajos en febrero, marzo y abril de 2016 asociados al fenómeno del niño. Es importante resaltar que de enero 2016 a diciembre 2017 se creció en 5.299 clientes y en continuidad se pasó del 81.2% al 89,8%, y aun así en 2017 se potabilizan 901 mil metros cúbicos menos de agua que en 2016.



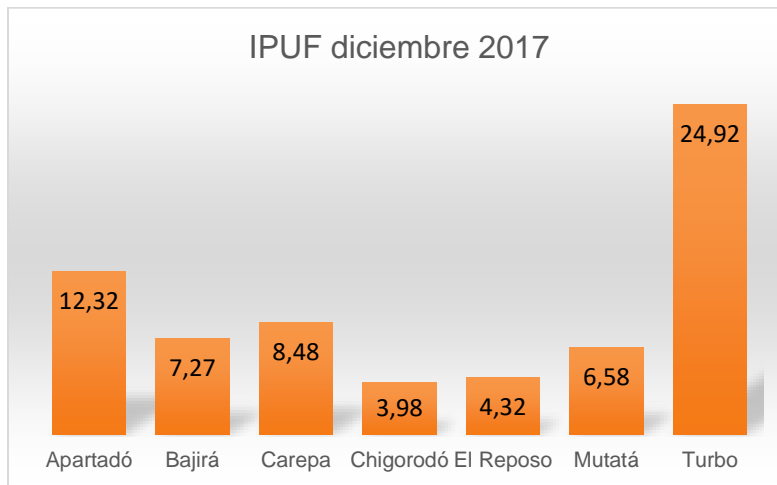
En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento del IPUF desde 2015 a 2017 para la región de Urabá, resaltando de este la reducción en 6,4 m3 por suscriptor facturado.



## IPUF 2015 - 2017



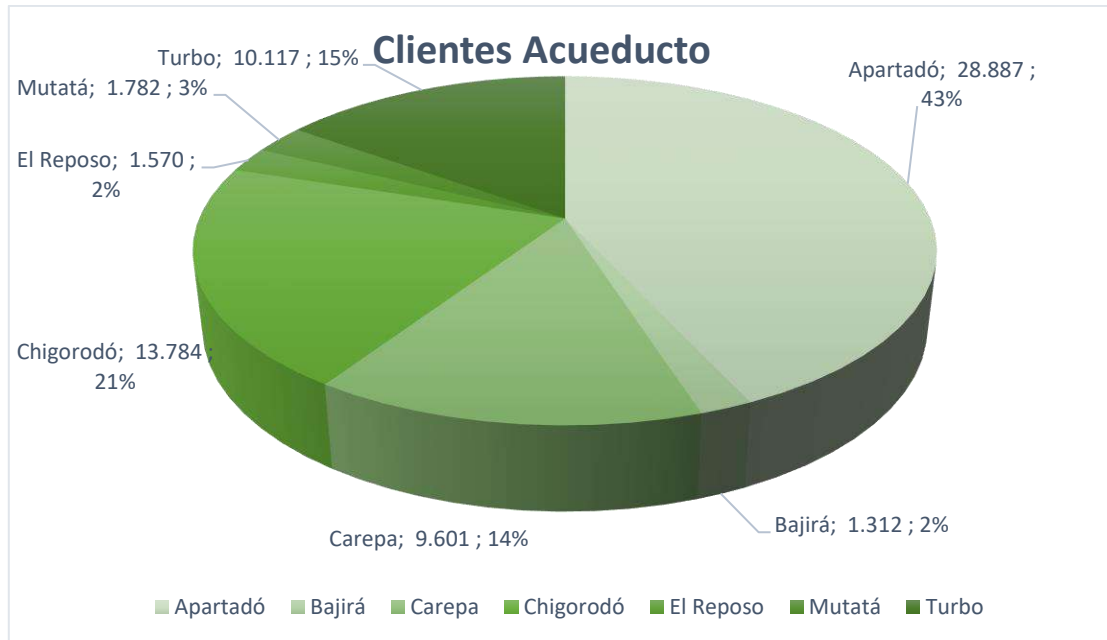
La resolución CRA 688 de 2014, establece en el artículo 9 “Determinación de las metas para los estándares de servicio y los estándares de eficiencia” que el IPUF deberá ser igual o inferior a 6 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes. Aguas Regionales EPM resalta que al año 1 de 10 que hacen parte de la actual marcha tarifaria, se cuenta con dos sistemas por debajo del techo establecido. En la siguiente gráfica se presentan los resultados con corte a diciembre 2017 para los sistemas atendidos en Urabá.

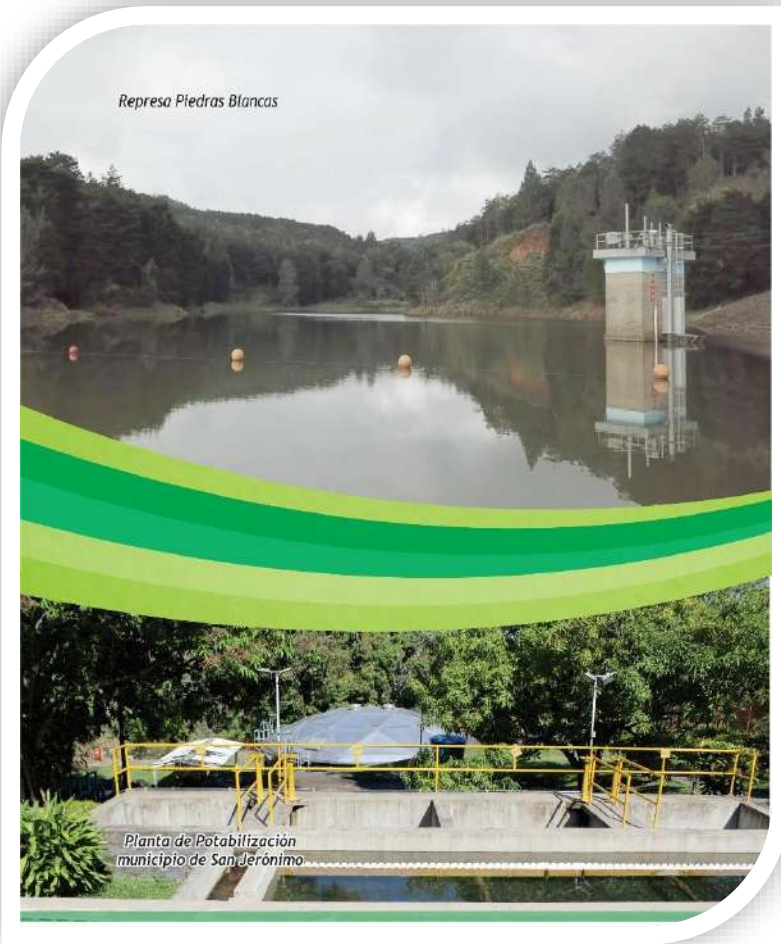


En consecuencia, con los valores para cada sistema señalados en la anterior gráfica y con la planeación de inversiones en acueducto, la mayor parte de los recursos propios y de gestión de Aportes Bajo Condición se enfocan en Turbo y Apartadó, en el primero teniendo presente que la reducción de pérdidas es determinante en el aumento de la continuidad y en Apartadó, el principal aporte se da en cobertura, ya que el crecimiento acelerado del municipio demanda mayor disponibilidad del recurso para el desarrollo de nuevos proyectos. Finalmente, para todos los

sistemas, la reducción de pérdidas hará que estos mejoren en su indicador de eficiencia.

De la siguiente gráfica, podemos resaltar por qué se hace importante la gestión de pérdidas en Apartadó y Turbo, encontramos en esta que los tamaños de los sistemas medidos en clientes reflejan que estos dos sistemas son el primero y el tercero respectivamente, de igual forma se resalta el resultado de Chigorodó, que, siendo el segundo en tamaño, cuenta con el mejor indicador de Aguas Regionales EPM en Urabá.





## 10 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO, REGIÓN OCCIDENTE Y ORIENTE.

### 10.1 Calidad y Seguridad de los Productos y Servicios.

Indicadores de calidad Operativa 2017

Objetivo estratégico. Lograr excelencia operacional en los procesos.

Descripción indicadores

IRCA. Realizar el seguimiento al cumplimiento del índice de riesgo de calidad del agua para el consumo humano, IRCA, frente a lo establecido en el

Decreto 1575 de 2007.

Continuidad. Realizar el seguimiento al porcentaje de tiempo promedio en que se presta el servicio de acueducto en el área de cobertura.

IPUF. Realizar seguimiento a las pérdidas de agua potable con respecto a usuario de acueducto facturado en el área de prestación del servicio

## 10.2 Logros 2017:

SISTEMA	IRCA			CONTINUIDAD			IPUF		
	2016	2017	Ejecutado 2017	2016	2017	Ejecutado 2017	2016	2017	Ejecutado 2017
Olaya	0,43%	0,00%	100,00%	99,36%	99,88%	99,91%	12,89	11,14	100,00%
San Jerónimo	0,00%	0,17%	100,00%	99,99%	99,99%	99,84%	7,12	7,84	98,98%
Santa fe de Antioquia	0,11%	0,28%	100,00%	99,96%	99,94%	99,65%	8,08	7,88	94,05%
Sopetrán	0,21%	0,33%	100,00%	99,92%	99,94%	99,33%	11,70	11,09	100,00%
<b>Consolidado</b>	<b>0,12%</b>	<b>0,26%</b>	<b>100,00%</b>	<b>99,64%</b>	<b>99,62%</b>	<b>99,93%</b>	<b>8,81</b>	<b>8,67</b>	<b>101,19%</b>

En 2017 se presentaron principalmente afectaciones en las bocatomas de los sistemas de Sopetrán, San Jerónimo y Olaya por altas turbiedades y obstrucciones que afectaron la continuidad en la prestación del servicio de acueducto. Igualmente, en Santa Fe de Antioquia las roturas de la línea de aducción por trabajos de terceros sobre la vía afectaron este indicador. La disminución en el consumo en Santa Fe de Antioquia y San Jerónimo fue un factor para que el indicador de pérdidas por usuario facturado IPUF estuviera por debajo de la meta.

## 10.3 Metas 2018

SISTEMA	IRCA	CONTINUIDAD	IPUF
Olaya	< 5	98,36%	10,53
San Jerónimo	< 6	98,36%	7,32
Santa Fe de Antioquia	< 7	98,36%	6,66
Sopetrán	< 8	98,36%	10,72



## 11 AUDITORIA INTERNA

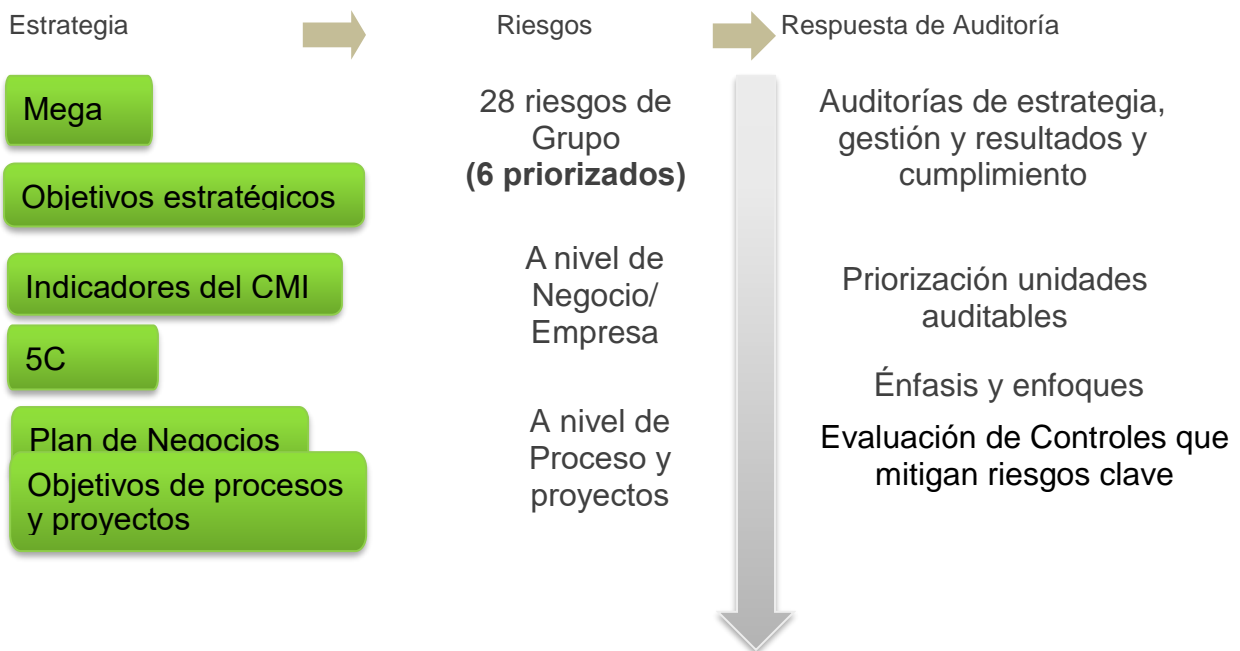
### 11.1 Mecanismos de Control y Revelación de la Información

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 del Grupo EPM.

### 11.2 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 tuvieron en cuenta:



El indicador de cumplimiento del plan de trabajo de auditoria interna para 2017 fue del 100%, el cual aportó valor a los procesos auditados.

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

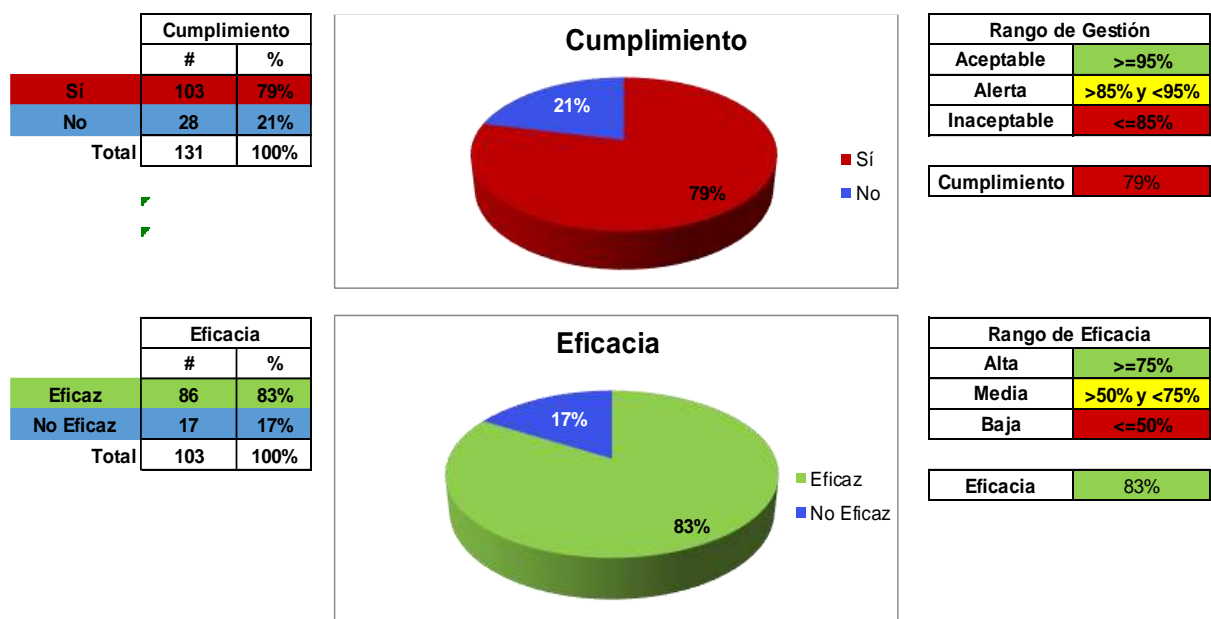
### 11.3 Procesos Misionales

- Gestión de ingresos: Gestión pérdidas no técnicas
- Prestación del Servicio de Acueducto: Redes secundarias, Captación y potabilización.

### 11.4 Procesos de Soporte

- Gestión Tecnologías de Información: Evaluación derechos de autor.
- Adquisición de bienes y servicios: Gestión inventarios, Administración contratos, Evaluación compras menores y Aseguramiento comité contratación.
- Gestión Financiera: Cuentas por pagar y Gestión tributaria – ICA

### 11.5 Seguimiento Planes de Mejoramiento

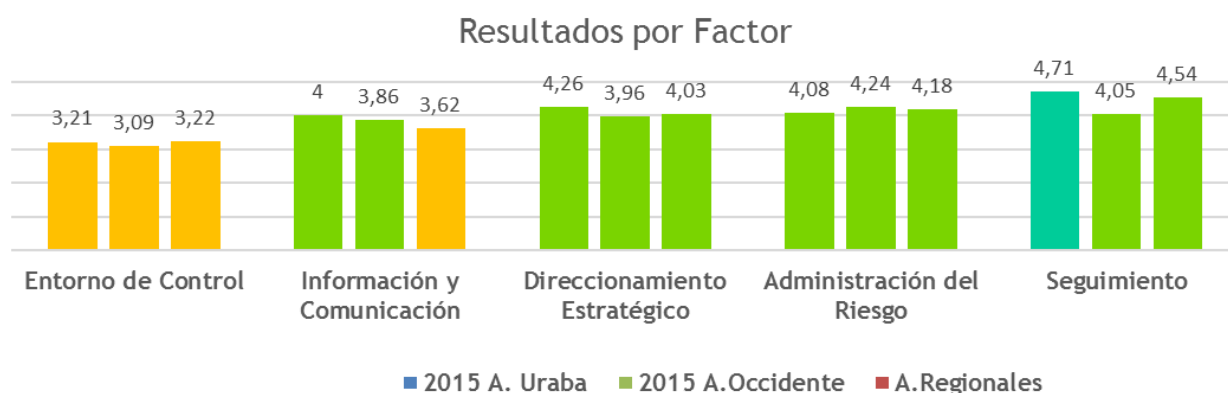


Con base en los resultados de la verificación, tal y como se muestra en el gráfico, el cumplimiento de las acciones está en un 79% y la eficacia de las acciones cumplidas está en un 83%.

## 11.6 Resultados Evaluación Entes de Control

Rangos de evaluación	
Inicial	0-10
Básico	11-35
Intermedio	36-65
Satisfactorio	66-90
Avanzado	91-100

### ✓ DAFP – Sistema de control interno



#### Avances

- Certificación de 52 funcionarios en las competencias 1128 y 1129.
- Radicación de 4 proyectos en el MVCT.
- Actualización del mapa de riesgos.
- Se realizaron los seguimientos trimestrales al plan anticorrupción.
- Se inició la implementación de la Gestión del Desempeño e inclusión en los indicadores cumplimiento de planes de mejoramiento, atención y entrega de información a entes internos y externos.
- Fortalecimiento de la cultura de gobierno, riesgos y control.
- Se continúa con medios de comunicación como twitter, facebook y whatsapp para interactuar con la comunidad y los grupos de interés.

## 11.7 Evaluación sistema de control interno contable

Resultados 2016

Componente	Calificación	
Políticas contables	4,8	EFICIENTE
Etapas del proceso	4,3	EFICIENTE
Reconocimiento	4,7	EFICIENTE
Medición Posterior	3,9	ADECUADO
Presentación EEFF	4,2	EFICIENTE
Rendición de cuentas e información a partes interesadas	4,3	EFICIENTE
Gestión del riesgo contable	3,5	ADECUADO
<b>Calificación total</b>	<b>4,4</b>	

Resultados 2015



RANGO DE CALIFICACION	CALIFICACIÓN CUALITATIVA
1.0 < CALIFICACION <3.0	DEFICIENTE
3.0 < CALIFICACION <4.0	ADECUADO
4.0 < CALIFICACION <5.0	EFICIENTE

Esta es la primera calificación en la evaluación como Aguas Regionales EPM, igualmente se presentó cambio normativo de la metodología aplicada a la evaluación.

## 11.8 Contraloría General de Medellín

Componente	Dictamen		Numero de Hallazgos		
			Administrativo	Administrativo/Disciplinario	Total
Fiscal y Financiero	FENECE / Sin salvedades	Favorable	2		2
Control de Gestión y Resultados		Favorable	4	2	6



## 11.9 Acciones de Fortalecimiento de Control Interno



Acciones	Personas impactadas
Cultura de control - Jornada empresarial	197
Encuesta Control Administrativo	111
Fortalecimiento cultura de control	11
Apertura Auditorias	26

Se ha realizado la publicación boletín de prensa Gotas Regionales “sistema de control interno”, el cual es enviado y difundido en carteleras de las diferentes sedes operativas y administrativas, para el grupo de interés interno.

## 12 SECRETARÍA GENERAL

Dentro de las acciones implementadas, gestionadas y ejecutadas durante el 2017, la Secretaría General de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. destaca:

### Integración secretaría general nacional

Se continúa trabajando con la estructura de Secretaría General Nacional bajo el esquema de eficiencia para los procesos y áreas que son apoyados por la Secretaría General de la Filial.

En virtud de tal integración se ha logrado:

1. Condiciones particulares y generales (Pliegos) homologados.
2. Lineamientos de Contratación (estatuto de contratación) homologados.
3. Implementación Política de Bienes y Servicios.

Lo anterior, parte de reconocer las particularidades de las empresas del grupo, procurando que se respeten los marcos de actuación general en los que debemos identificarnos como tal. Con estos lineamientos se optimiza el marco que ya rige. Así mismo, contar con estos criterios jurídicos, lineamientos y modo de actuar permite que los proveedores y contratistas del Grupo EPM se encuentren con normas y procedimientos homogéneos en los procesos de contratación para su participación y selección, minimizando respuestas contradictorias entre filiales, de tal manera se logra consolidar la confianza en la contratación a nivel de Grupo Empresarial.

## 13 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

La gestión de la comunicación planificada, deliberada, estratégicamente concebida y diligenciada, busca configurar en los grupos de interés de Aguas Regionales EPM una imagen semejante a su realidad e identidad. Para ello, se encarga del diseño y puesta en marcha de estrategias y acciones articuladas a éstas, que faciliten sostener relaciones con todos los grupos humanos que pueden afectar o afectarse con su quehacer, procurando de su parte la comprensión de su misión y reacciones favorables a su desarrollo, toda vez que las relaciones entre una organización y sus públicos, están determinadas por la imagen que éstos tengan de ella, la cual van construyendo a partir de sus interacciones con la misma.

### 13.1 Nueva imagen corporativa

A través de una gestión gerencial y del equipo de comunicaciones de Aguas Regionales EPM, se logró el desarrollo mancomunado con Casa Matriz de EPM, de una nueva imagen corporativa, que reafirma lo que con trabajo la empresa ha logrado en cada una de sus regiones durante más de 10 años de trayectoria, y que se ha manifestado en el crecimiento, la innovación, en la incursión a nuevos mercados, así como el esfuerzo de acercarse más a sus clientes, buscando entender y satisfacer mejor sus necesidades sobre los servicios de acueducto y alcantarillado; años que fueron acompañados por las antiguas marcas (Aguas de Occidente y Aguas de Urabá), quienes ayudaron a consolidar los servicios que se prestan y a ser reconocidos como una empresa que ofrece servicios de alta calidad en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.

La nueva imagen de Aguas Regionales EPM, está centrada en la línea gráfica y corporativa del Grupo EPM, la cual es un elemento clave de la identidad y se define por el conjunto formado por el símbolo, logotipo y colores corporativos.



El logotipo se materializa a través de una composición gráfica que replica el estilo de la marca EPM, usando principalmente su tipografía base, la cual, reúne sus atributos, color, sobriedad, en un arreglo gráfico en letras minúsculas, buscando resaltar la parte joven e innovadora de la empresa, resaltando siempre que se busca mantener la cercanía con sus diferentes grupos de interés, a través de sus formas suaves, ergonómicas, minimalistas y dinámicas. Por ser una empresa que hace parte del Grupo EPM se coloca el endoso, el cual permite seguir proyectando confianza y seguridad.

Sus acabados redondeados transmiten sencillez, facilidad y amabilidad, pero expresados con un estilo sólido y contundente. La “m” del logo de EPM, ubicada a la derecha del mismo, en su forma de sello, evoca la esencia y el corazón de la marca como símbolo de respaldo y compromiso de EPM, con las acciones de sus filiales. Con el color verde se muestra el compromiso constante con el cuidado y conservación del ambiente.

### 13.2 Encuentros Presenciales y Virtuales Para el Diálogo Con los Grupos de Interés

Se realizaron **encuentros presenciales de comunicación** con los diferentes grupos de interés, logrando una participación activa de estos, así como la atención sobre los temas tratados y la introyección de la información que se divulgó. Las acciones presenciales son el instrumento más cercano a todos los públicos de la empresa, así como el escenario en el que se articulan en tiempo real estrategias de relacionamiento y sinergias colaborativas.

Los principales escenarios son: tomas barriales, socialización de intervenciones, educación social y ambiental, socialización de tarifas, gestión de la empresa, limpieza de las fuentes hídricas, eventos educativos con los diferentes grupos de interés, entre otros, en la que participaron todos los grupos de interés de la empresa

*Somos parte de ti*



- Se realizó la producción de 6 boletines Gotas Regionales, en el que se recoge la información más relevante y acciones realizadas por la empresa mes a mes.
- Se produjeron 320 notas de interés general, que fueron divulgadas a través de grupos de WhatsApp y páginas de Facebook.
- Se hizo la publicación de 36 boletines de prensa que fueron publicados en las páginas web, páginas de Facebook y grupos de WhatsApp.
- Se gestionó la creación de la nueva imagen corporativa Aguas Regionales EPM.
- Se participó en 120 eventos de carácter externos e internos.
- Se dibujaron interrupciones no programadas a través de medios internos y externos.
- Se produjeron 12 programas radiales institucionales Info Aguas, que es emitido en 4 emisoras de la región de Urabá, y se produjeron 6 programas radiales Aló Occidente, que es emitido en 3 emisoras de la región de Occidente.

### 13.3 Canales de Comunicación Propios y Externos

Grupos de WhatsApp, se tiene 35 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
- Se tuvo en el 2017 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: Sopetrán Stereo, Ondas del Tonusco, Corporación Ecofan. así como el contrato de producción de radio y televisión con el canal Telesantafe.
- Se tuvo contrato de prensa con 1 periódico en la región de Urabá, Agencia de Noticias de Urabá y en 1 periódico en la región de Occidente, Notioccidente.
- Se ejecutó el contrato de merchandising y papelería especial.

## 14 GESTIÓN COMERCIAL

Objetivo del relacionamiento	Adelantar acuerdos interinstitucionales para desarrollar acciones conjuntas en relación con el desarrollo responsable y sostenible de los clientes de los servicios públicos, afrontando problemáticas estructurales del sistema (ambientales, sociales y económicas), de tal manera que se pueda establecer una relación de gana-gana y cercanía entre los actores comprometidos en esa relación: los clientes, el Estado y la Empresa.
Temas Claves	Universalización del servicio en sus dos aspectos, acceso y comparabilidad (beneficios transferibles a clientes). Responsabilidad por el producto.
Líderes del plan de relacionamiento	Jefe de Área Gestión Operativa y Comercial, Líder Comercial y Profesionales Comerciales.

### 14.1 Usuarios Aguas Regionales EPM 2016-2017

Composición	2016	2017	Crecimiento
Clientes de Acueducto	80.984	84.301	3.317
Clientes de Alcantarillado	62.357	65.590	3.233

## Usuarios Región Urabá

### Crecimiento de Usuarios 2016-2017 Acueducto y Alcantarillado

Composición	2016	2017	Crecimiento
Clientes de Acueducto	64.524	67.053	2.529
Clientes de Alcantarillado	49.408	52.060	2.652

Para Urabá el total de usuarios de agua potable a diciembre 2017 fue de **67.053** y para alcantarillado fue de **52.060**, lo que equivale a un incremento del 4% para acueducto y el 5% para alcantarillado, con respecto a la vigencia inmediatamente anterior.

### Meta Usuarios Vigencia 2017

Usuarios Urabá	Acueducto	Alcantarillado
Meta Urabá	68.347	53.101
Ejecución	67.053	52.060
Variación	1.294	1.041
Resultado indicador	98%	98%

Frente a las estrategias y acciones implementadas para el cumplimiento se tienen las siguientes:

- Gestión de vinculación y legalización de clientes, mediante acceso y comparabilidad.
- Seguimiento permanente a la gestión desde el ingreso de pedidos hasta el descargue efectivo.
- Acompañamiento a urbanizadores.
- Campaña Comercial “**Yo le sumo a la meta**” se proyectó una meta de 500 nuevos usuarios y se tuvo un cumplimiento del 101%.
- Recuperación de clientes en estado 92-Retiro Definitivo por Falta de Pago logrando la recuperación de 1.470 usuarios que ingresaron al facturador con Orden de reinstalación apalancado la meta de usuarios.
- Cruce de base de datos con otros servicios como energía.

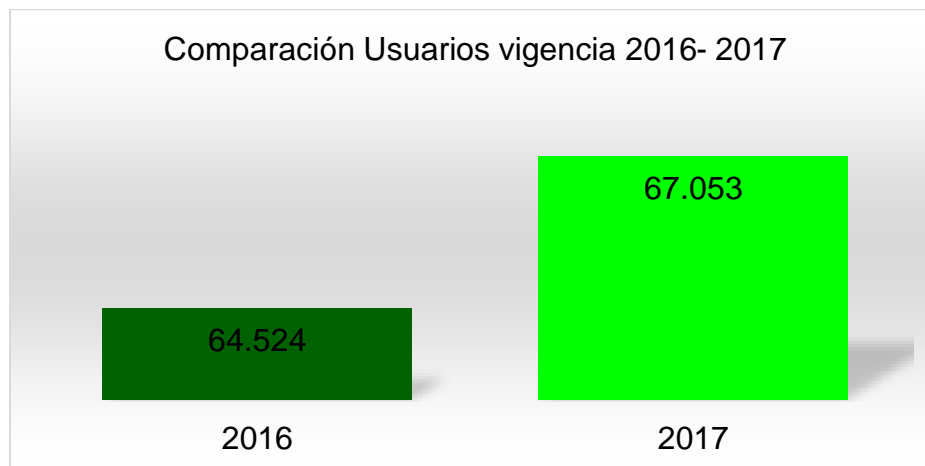
- Seguimiento a Proyectos de optimización y extensión de redes en los diferentes municipios.

### Usuarios por Categoría y Estrato 2016-2017 Acueducto y Alcantarillado

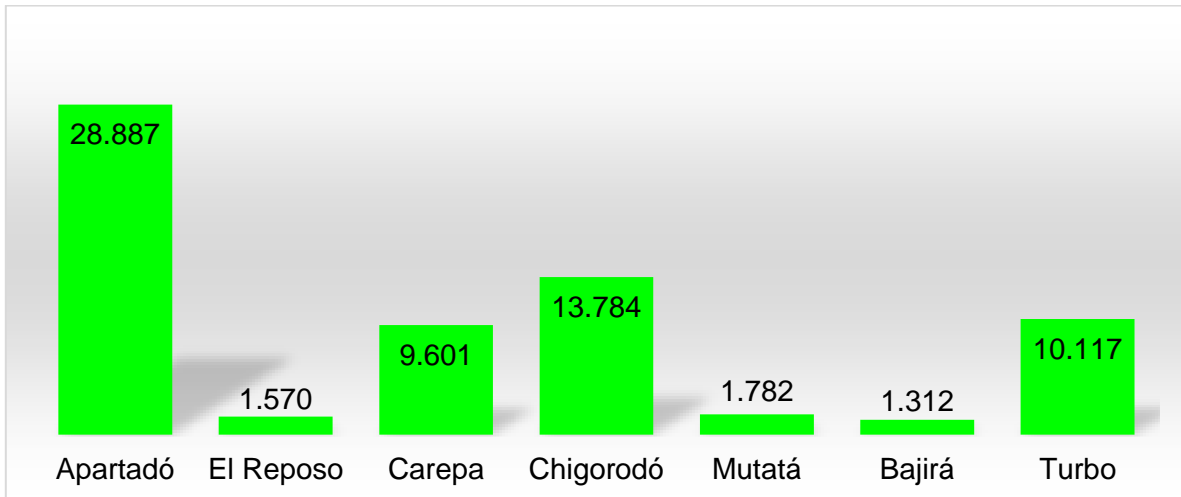
Categoría y Estrato Urabá	Cientes Acueducto 2016	Cientes Alcantarillado 2016	Cientes Acueducto 2017	Cientes Alcantarillado 2017
Estrato 1	25.434	16.360	26.568	17.516
Estrato 2	24.026	19.690	25.012	20.814
Estrato 3	8.821	7.964	9.070	8.219
Estrato 4	1.380	1.242	1.410	1.263
Comercial	4.445	3.852	4.577	3.952
Industrial	52	32	45	28
Oficial	279	205	282	202
Exenta	87	63	89	66
<b>Total</b>	<b>64.524</b>	<b>49.408</b>	<b>67.053</b>	<b>52.060</b>

Con relación a los usuarios por estrato y categoría la mayor participación de clientes del segmento residencial está en los estratos 1 y 2 con el 77%, mientras que la mayor participación de clientes no residenciales, la tiene el segmento comercial con un porcentaje del 7% frente a otros segmentos.

### Usuarios Acueducto Urabá



## Usuarios Por Sistema 2017



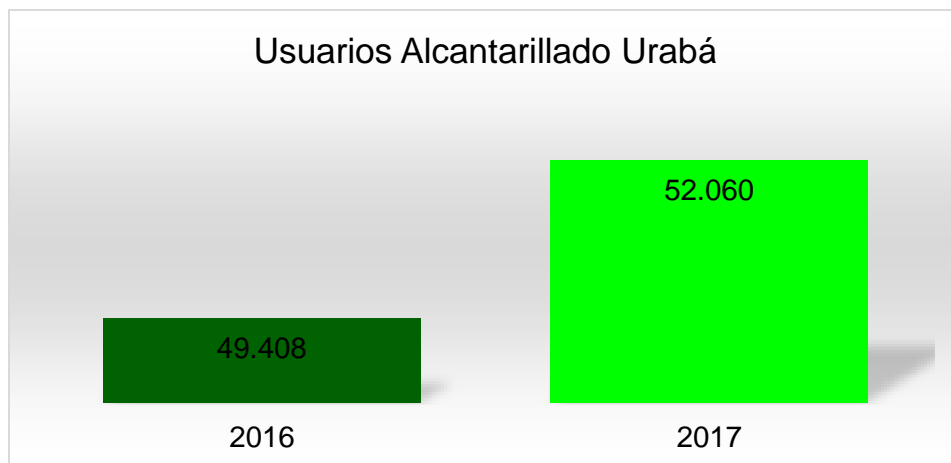
Aguas Regionales EPM en la región de Urabá, opera un total de siete (7) sistemas de acueducto, los de las 5 cabeceras municipales de Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó y Mutatá, más los de los corregimientos El Reposo y Bajirá.

Las composiciones de los usuarios de acueducto están representadas en un 43% Apartadó, 21% Chigorodó, 15% Turbo, 14% Carepa, 3% Mutatá, El Reposo y Bajirá cada uno con el 2% respectivamente.

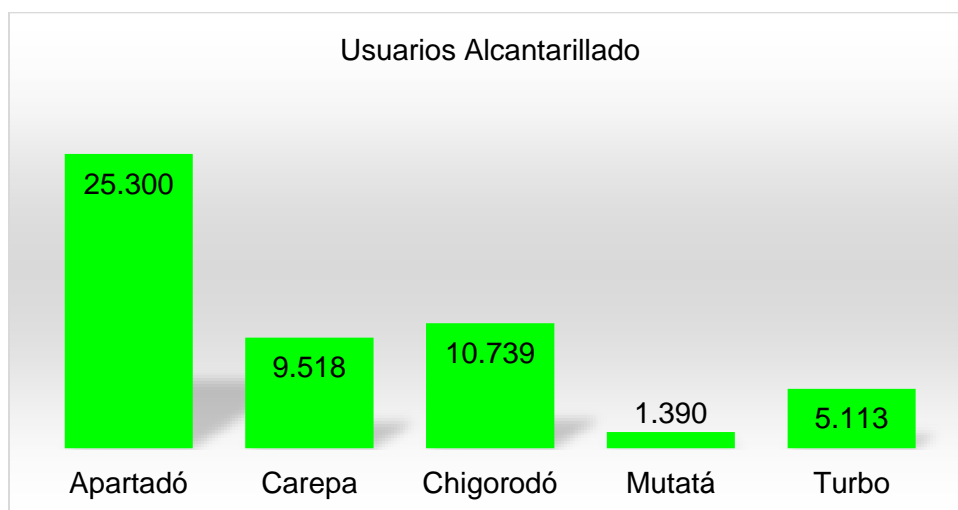
La variación en los usuarios del servicio de acueducto del 2016 corresponde a 2.529, donde 1.097 corresponden al Municipio de Apartadó, 252 en Turbo, Chigorodó con 606, Carepa 433, Bajirá 110, y entre Mutatá, Bajirá y El Reposo con 141 usuarios.

## Usuarios Urabá Alcantarillado





### Usuarios Por Sistema 2017



Frente al servicio de alcantarillado se logró en el 2017 una variación del 5% con respecto al 2016, Apartadó con 1.071 usuarios, Turbo 310, Chigorodó 565, Carepa 610 y Mutatá con 96 usuarios.

El crecimiento de usuarios se logra por las acciones comerciales descritas en el servicio de acueducto y la gestión realizada para dar cumplimiento a la reducción del 100% de brecha entre suscriptores de acueducto y alcantarillado como uno de los Estándares que debe cumplir la empresa a junio de 2023 de acuerdo a la Resolución CRA 688 de 2014 del Nuevo Marco Tarifario, para esta vigencia se logró el ingreso de 2.652 nuevos usuarios para el servicio de alcantarillado con un cumplimiento del 83% frente a lo proyectado, entre las acciones se tiene la entrada en operación del alcantarillado comunitario en el barrio El Paraíso de Chigorodó y en Carepa el sector de Saiza, extensión y optimización de redes de alcantarillado en Turbo barrio Juan XXIII y otros municipios, estas permitieron vincular a más de 800 usuarios; dentro del cumplimiento al cierre de Brecha del 2017 se destacan los

municipios de Carepa con el 99.14%, Apartadó el 87.58% de cumplimiento, de acuerdo al siguiente reporte:

Municipio	Usuarios Acueducto	Usuarios Alcantarillado	Brecha al Dic-2017	% Cumplimiento a Dic-2017
Apartadó	28.887	25.300	3.587	87.58%
Carepa	9.601	9.518	83	99.14%
Chigorodó	13.784	10.739	3.045	77.91%
Mutatá	1.782	1.390	392	78.00%
Turbo	10.117	5.113	5.004	50.54%

## Región Occidente

### Crecimiento de Usuarios 2016-2017 Acueducto y Alcantarillado

Composición	2016	2017	Crecimiento
Usuarios de Acueducto	16.460	17.248	788
Usuarios de Alcantarillado	12.949	13.530	581

Para Occidente el total de usuarios de agua potable a diciembre 2017 fue de **17.248** y para alcantarillado fue de **13.530**, lo que equivale a un incremento del 5% para acueducto y el 4% para alcantarillado con respecto a la vigencia inmediatamente anterior.

Logrando en el 2017 un crecimiento de 788 clientes nuevos en acueducto y 581 en alcantarillado.

### Meta Usuarios Vigencia 2017

Usuarios	Acueducto	Alcantarillado
Meta	17.534	13.717
Ejecución	17.248	13.530
Variación	286	187
Resultado indicador	98%	99%

En el 2017 con respecto a la meta proyectada se tiene un cumplimiento del 98% para el servicio de acueducto y el 99% para alcantarillado.

Frente a las estrategias y acciones implementadas para el cumplimiento se tienen las siguientes:

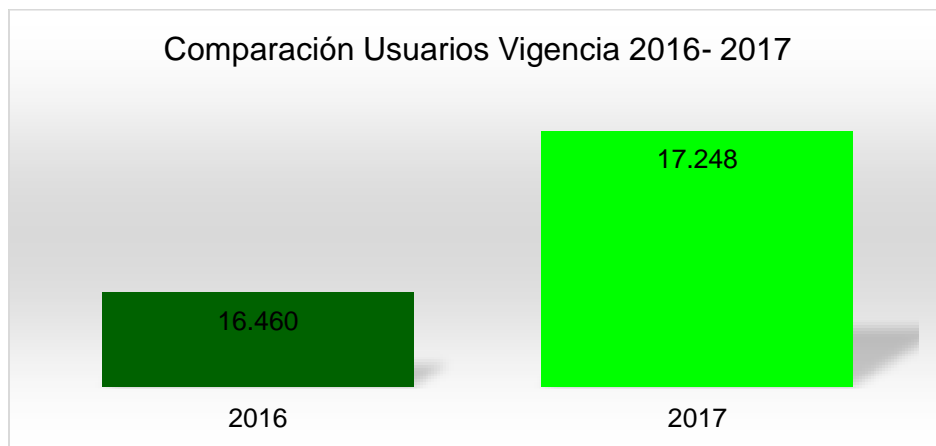
- Gestión de vinculación y legalización de clientes
- Seguimiento permanente a la gestión desde el ingreso de pedidos hasta el descargue efectivo.
- Acompañamiento a parcelaciones y urbanizadores.
- Seguimiento a proyectos de optimización y extensión de redes en los diferentes municipios.

### Usuarios por Categoría y Estrato 2016-2017 Acueducto y Alcantarillado

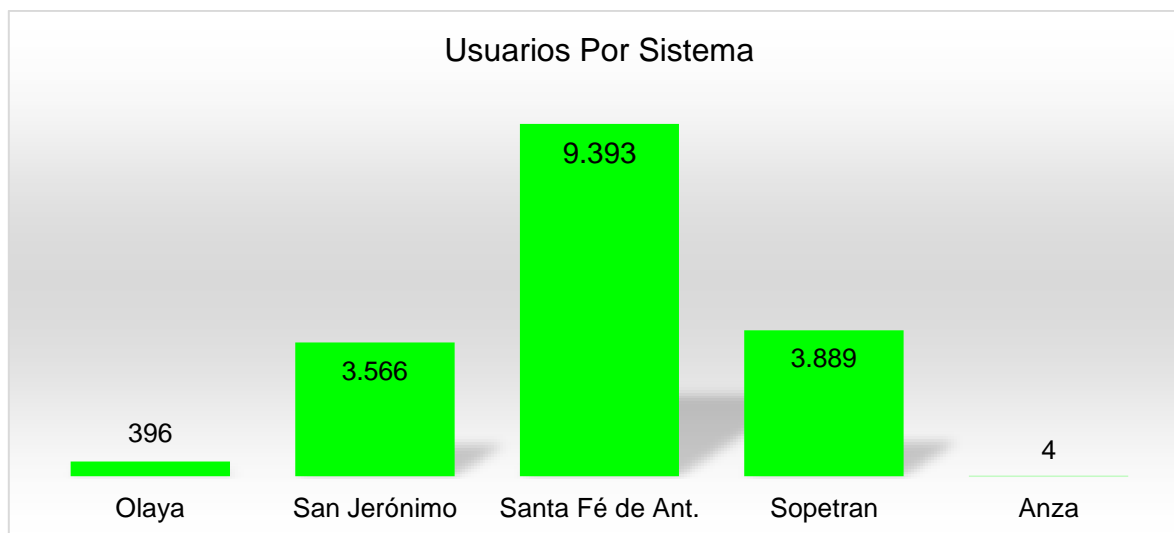
Categoría y Estrato Occidente	Clientes Acueducto 2016	Clientes Alcantarillado 2016	Clientes Acueducto 2017	Clientes Alcantarillado 2017
Estrato 1	2.459	1.783	2.625	1.882
Estrato 2	6.630	5.649	6.947	5.884
Estrato 3	2.721	2.333	2.904	2.500
Estrato 4	2.133	1.631	2.178	1.647
Estrato 5	981	345	979	341
Estrato 6	175	107	186	116
Comercial	1.147	957	1.199	1.009
Industrial	45	6	57	8
Oficial	150	123	153	127
Exenta	19	15	20	16
<b>Total general</b>	<b>16.460</b>	<b>12.949</b>	<b>17.248</b>	<b>13.530</b>

Con relación a los usuarios por estrato y categoría la mayor participación de clientes del segmento residencial está en los estratos 1, 2, 3, 4 con el 85%, mientras que la mayor participación de clientes no residenciales, la tiene el segmento comercial con un porcentaje del 7% frente a otros segmentos.

## Usuarios Acueducto Occidente



## Usuarios Por Sistemas 2017



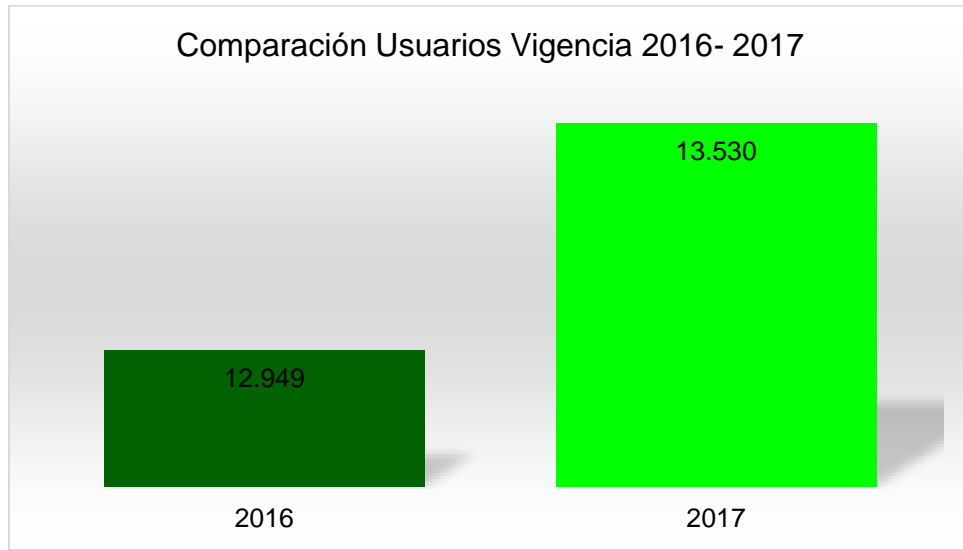
Aguas Regionales EPM en la región de Occidente, opera un total de cuatro (4) sistemas de acueducto, los de las 4 cabeceras municipales de Olaya, San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia, Sopetrán y Anzá los usuarios de este último se identifican dentro de los usuarios de Santa Fe de Antioquia, respetando los diferentes aspectos como tarifa, porcentajes de subsidios propios del municipio.

La composición de los usuarios de acueducto está representada en: 2% Olaya, 21% San Jerónimo, 54% Santa Fe de Antioquia y Anzá, 23% Sopetrán respectivamente.

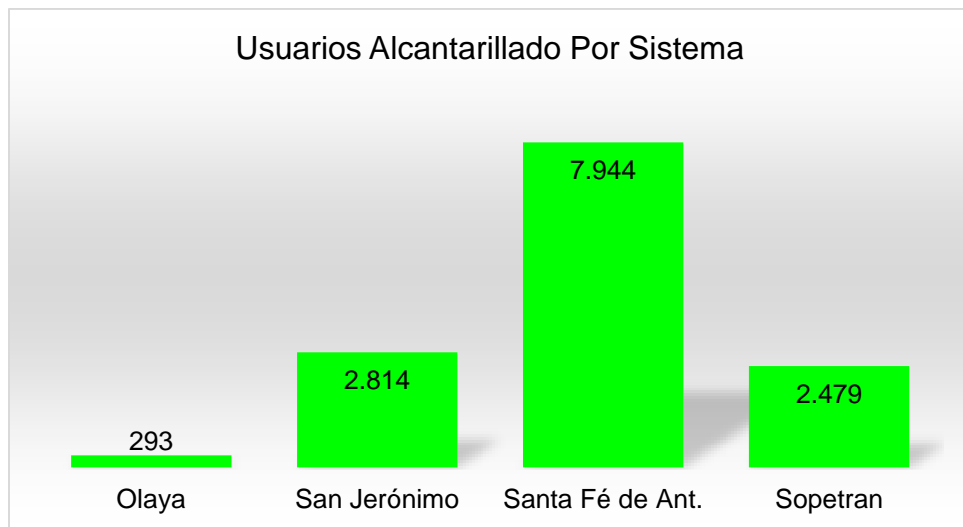
La variación en los usuarios del servicio de acueducto del 2016 corresponde a 788, donde 14 corresponden al Municipio de Olaya, 85 en San Jerónimo, Santa fe de Antioquia con 492, Anzá 1, Sopetrán 198 usuarios.



## Usuarios Occidente Alcantarillado



## Usuarios Por Sistema 2017



Frente al servicio de alcantarillado se logró en el 2017 una variación del 4% con respecto al 2016, Olaya con 12 usuarios, San Jerónimo 35, Santa Fe de Antioquia 418 y Sopetrán con 116 usuarios más.

El crecimiento de usuarios se logra por las acciones comercial descritas en el servicio de acueducto y la gestión realizada para dar cumplimiento a la reducción del 100% de brecha entre suscriptores de acueducto y alcantarillado como uno de los Estándares que debe cumplir la empresa a junio de 2023 de acuerdo a la Resolución CRA 688 de 2014 del Nuevo Marco Tarifario, para esta vigencia se logró el ingreso de 581 nuevos usuarios para el servicio de alcantarillado con un cumplimiento del 88% frente a lo proyectado; dentro del cumplimiento al cierre de

Brecha del 2017 se destacan los municipios de Santa Fe de Antioquia con el 84.54% y San Jerónimo con el 78.91% de cumplimiento, de acuerdo al siguiente reporte:

Municipio	Usuarios Acueducto	Usuarios Alcantarillado	Brecha al Dic-2017	% Cumplimiento a Dic-2017
Olaya	396	293	103	73.99%
San Jerónimo	3.566	2.814	752	78.91%
Santa Fe de Antioquia	9.397	7.944	1.453	84.54%
Sopetrán	3.889	2.479	1.410	63.74%

## 14.2 Momentos de verdad con Clientes y Usuarios

Las estrategias comerciales llevadas a cabo durante el 2017, fueron transversales a todos los Municipios y Corregimientos operados por la empresa, es así como el Plan de Micromedición permitió mejorar los indicadores de usuarios micro medidos, garantizando la disminución de pérdidas no técnicas y los reclamos que interponen los clientes por cobros por promedio y mejorar el proceso de lectura. Así mismo garantizar cumplimiento de la norma en cuanto a que los consumos se midan, mejorar indicadores de Agua no Contabilizada, facturación y recaudo.

Dentro del indicador de micromedición se tiene un cumplimiento de más del 100% en la región de Occidente y un 37% en Urabá, para un total de más de 3.900 medidores cambiados e instalados en esta vigencia; igualmente en Occidente se logró recuperar 480m<sup>3</sup> de consumos a una instalación en la cual se evidencio la manipulación del equipo de medida, adicional mediante la campaña a nivel Regional “Yo le Sumo a la meta” donde los funcionarios de la empresa fueron el actor principal aportando el cambio o instalación de 903 medidores a instalaciones que se encontraban con medición directa o con instrumento de medida en mal estado, lo que indica que con la campaña se logró un aporte de 10% a la meta de micromedición.

Durante el 2017 se logró realizar 10.750 visitas a instalaciones con Causas y Observaciones, realizando mayor énfasis aquellas que afectan directamente el consumo 2-Imposibilidad de Acceso, 4-Tapado Interiormente, 5-Destruido, 9-Servicio Directo, 25-Parado o Dañado, de esta manera se realizó gestión para que los usuarios autorizaran el traslado, instalación o cambio de medidor, todas estas acciones contribuyen con la disminución de pérdidas no técnicas; adicional en cuanto al consumo unitario se tiene un cumplimiento del 96.27% y en vertimiento un 102.28% respecto a la proyectado.

### Las principales estrategias implementadas se resumen:

- ✓ Se continúan 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 la empresa.
- ✓ 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
- ✓ Campañas Comerciales Internas.

## **Actividades Comerciales por Municipio**

### **Municipios Región Occidente**

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 2017, 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.

La continuidad de los procesos hace que las estrategias se consoliden y alcancen resultados significativos en la organización, es por esto que en lo corrido de este año se dio continuidad a la campaña de micromedición de acueducto, con una segmentación específica en la reposición de medidores de usuarios con mayores consumos como el sector comercial que involucra a hoteles, restaurantes y residenciales estratos 4, 5 y 6 que continuamente son utilizados como casas de veraneo con altos consumos en temporadas altas.

El análisis de los informes de causas y observaciones de lectura es la base para identificar dificultades en la micromedición de los usuarios y en lo corrido de este año se fortalece el debido proceso sorteando aquellas dificultades encontradas en años pasados para lograr una efectividad en la campaña.

Con el tema de micromedición se reforzaron estrategias para la educación al cliente con la consolidación de campañas apoyadas por las áreas de comunicación y social

a través de medios masivos, entrega de volantes, eventos educativos y visitas puerta a puerta.

Teniendo en cuenta los nuevos cambios normativos, este año se hizo la actualización del contrato de condiciones uniformes (CCU), además de las publicaciones exigidas en medios masivos, se llevó a cabo una campaña de socialización con las comunidades a través de la entrega de volantes, visitas puerta a puerta y enlace con las oficinas de atención al cliente. Esta estrategia fue enlazada con otros temas de gran interés para la comunidad como el mantenimiento de sus acometidas de acueducto y el plan de micromedición.

### 14.3 Municipios Región Urabá

#### Turbo

- Apoyo en los proyectos de extensión y optimización de redes de acueducto y alcantarillado ejecutado por el área de Proyectos y de Infraestructura incluye apoyo en procesos de pavimentación de vías.
- Se realizó censo en los barrios Brisas del mar, Buenos Aires, Centro, Delicias, Floresta, Fondo obrero, Gaitán, Instituto, Jesús Mora, Julia Orozco, Manuela Beltrán, Monterrey, Obrero, Progresar y San Martín, con un total de 5.513 viviendas censadas, cantidad de usuarios potenciales 2.586, se inició proceso de vinculado al 20% obteniendo 527 nuevos usuarios.
- Se inició proceso de vinculación de usuarios mediante proyecto de optimización redes Alcantarillado en el barrio Juan XXIII con 246 viviendas censadas, lo que permitió que 192 usuarios accedieran a la vinculación del servicio.
- Mediante campaña barrial se logró que 74 usuarios que se encontraban en estado de corte financiaran cartera por valor de 52 millones.

#### Apartadó y El Reposo

- Se logró cumplimiento de usuarios en Apartadó del 98.16% en acueducto y el 97.99% en alcantarillado, y El Reposo en acueducto un cumplimiento del 89.41%.
- El indicador de micromedición para Apartadó y El Reposo se cumplió en un 61% con la instalación de 1.204 medidores.
- Se realizó seguimiento a 7 urbanizadores con macro medidor logrando la normalización de PH micromedición, doble paginación e inconsistencias en facturación y la vinculación de 15 usuarios.

- Apoyo en proyectos de extensión y optimización de redes de alcantarillado en los barrios Pueblo Quemao, Nuevo Apartadó, Alfonso López, Arboleda y Antonio Roldan logrando impactar aproximadamente 520 usuarios.
- Participación en los proyectos de pavimentación de la Alcaldía en los barrios Laureles, serranía, nuevo Apartadó, Parroquial, Industriales y Obrero, impactando más de 700 usuarios.
- Con el equipo de Gestión Perdidas Comerciales se logró antes y durante Jornada barrial que 46 usuarios que se encontraban en estado de corte financiaran cartera por valor de 21 millones.
- Se realizaron más de 120 visitas en campo a instalaciones de categoría oficial de las cuales se les realizó análisis de consumo a las instituciones educativas, hospital, cuerpo de bomberos, estación de policía, administración municipal entre otras, con el fin de corregir anomalías en cuanto a cobros por promedio, imposibilidad de acceso, medidores con mal funcionamiento, entre otras causas.
- Se realiza análisis a la curva de consumos de la Pila Pública que se tiene en el municipio de Apartadó y seguimiento en campo con el apoyo del área operativa.

## Carepa

- Se logró cumplimiento de usuarios del 104.16% en acueducto y del 108.80% en alcantarillado.
- El indicador de micromedición se cumplió en un 41% con la instalación de 424 medidores.
- Apoyo en las actividades de extensión de redes de alcantarillado en los barrios 12 de octubre, Nuevo Horizonte y Gaitán logrando impactar a 82 usuarios.
- Con el equipo de Gestión Perdidas comerciales se realizaron 51 visitas a nuevas construcciones
- En el 2017 se logró gestionar más de 200 legalizaciones y vinculaciones de usuarios para ambos servicios, apalancado con esto el cumplimiento de la meta de usuarios.
- Con el equipo de Gestión Perdidas Comerciales se logró antes y durante Jornada barrial que 45 usuarios que se encontraban en estado de corte financiaran cartera por valor de 43 millones.



- Se realizó seguimiento a la curva de consumo y seguimiento en campo a las 18 Institución Educativa del municipio, con esta se logran identificar anomalías como medidor enterrado, no visibles, imposibilidad de acceso, opaco entre otras y de esta manera corregir para una buena causación de lectura y evitar los cobros por promedio.

## **Chigorodó**

- Se logró cumplimiento de usuarios del 99.49% en acueducto y del 94.25% en alcantarillado.
- El indicador de micromedición se cumplió en un 73% con la instalación de 508 medidores.
- Vinculación de más de 400 usuarios mediante proyecto de Reposición y Optimización de alcantarillado en los barrios El Paraíso, La Unión, Los Balsos, Kennedy, Brisas del Río, El Bosque, La Unión, Los Olivos, Prado, aportando con este a que los usuarios impactados tengan accesibilidad al servicio de alcantarillado y de esta manera contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad beneficiada.
- Seguimiento a la curva de consumos de las 4 Pilas Públicas del municipio lo que permite dar alertas frente a los m<sup>3</sup> facturados, se realiza gestión de cartera con los representantes de cada una de las Pilas y con la administración municipal, logrando con esto el pago oportuno y la recuperación en el primer semestre de aproximadamente \$10 millones que estaban en cartera.
- Con el equipo de Gestión Perdidas Comerciales se logró antes y durante Jornada barrial que 30 usuarios que se encontraban en estado de corte financiaran cartera por valor de 20 millones.
- Se realizaron más de 70 visitas en campo a instalaciones de categoría oficial de las cuales se les realizó análisis de consumo a las instituciones educativas, hospital, cuerpo de bomberos, estación de policía, Instituto Municipal de Deportes y Recreación IMDER, administración municipal entre otras, con el fin de corregir anomalías en cuanto a cobros por promedio, imposibilidad de acceso, medidores con mal funcionamiento, entre otras causas.
- Se dio inicio al censo en el barrio el Bosque el cual está en el sector 4 siendo uno de los barrios más grandes del municipio se realizaron 1.629 visitas, encontrando 30 medidores para cambio, 20 usuarios potenciales, entre otras novedades.

## Mutatá

- Se logró cumplimiento de usuarios del 110.96% en acueducto y del 97.27% en alcantarillado.
- El indicador de micromedición se cumplió en un 35% con la instalación de 71 medidores.
- Seguimiento con el Equipo de Gestión Plan Pérdidas Comerciales a 78 instalaciones en estado de corte, lo que permite controlar las autorre-reconexiones por parte de los usuarios y al mismo tiempo lograr que normalicen el servicio.
- Se realiza análisis a la curva de consumos de las 4 Pilas Públicas que se tienen en el municipio y seguimiento en campo con el apoyo de las áreas operativa y social.

## Bajirá

- Se logró cumplimiento de usuarios de acueducto del 91.68%.
- El indicador de micromedición se cumplió en un 327% con la instalación de 196 medidores.
- En el mes de mayo se actualizo el 100% del censo logrando realizar 1.792 viviendas, trabajando en varios frentes como micromedición logrando que más de 25 usuarios autorizaran el cambio del medidor por mal funcionamiento, así mismo se realizaron 11 legalizaciones en la categoría comercial los cuales contribuirán mediante el pago de la factura a los usuarios de los estratos 1 y 2 del corregimiento.
- Con el equipo de Gestión Perdidas Comerciales se logró antes y durante Jornada barrial que 11 usuarios que se encontraban en estado de corte financiaran cartera por valor de 7 millones.
- Se realiza análisis a la curva de consumos de la Pila Pública que se tienen en el municipio y seguimiento en campo con el apoyo de las áreas operativa y social.



### 14.4 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, de esta manera se tiene repercusiones importantes en la construcción de territorios sostenibles y competitivos.

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.

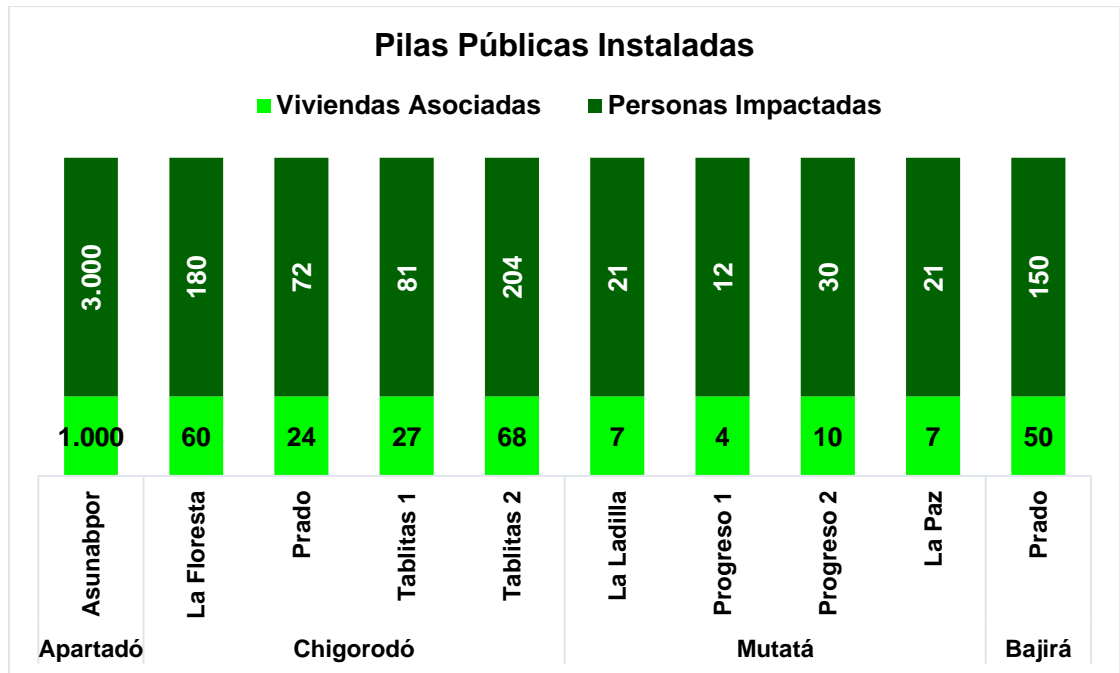
Las tarifas aplicadas por la Empresa corresponden a la evolución de la marcha tarifaria entregada por los anteriores operadores. Las variaciones presentadas al momento se dan por la acumulación superior o igual del 3% del IPC, al igual que el cambio de los Costos Medios de Tasas Ambientales -CMT- que 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 2016 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 Regionales EPM, en los municipios donde la empresa preste servicios, así como el soporte, capacitación, asesoría y acompañamiento, en todo lo relacionado con las actividades requeridas para desarrollar el objeto del contrato, la cual incluye la atención en canales presenciales, virtuales, call center, administración de bases de datos, lectura, crítica, pre-crítica, facturación, reparto, recaudo y atención de quejas y reclamos de nuestros clientes y usuarios. Aguas Regionales EPM cuenta con modalidades de financiación las cuales fueron actualizadas en esta vigencia y diferentes puntos de pago que permiten a los usuarios tener mayores facilidades al momento de realizar sus transacciones.



#### 14.5 Pilas Públicas

Dentro de las acciones para el acceso al servicio de acueducto la empresa tiene instaladas 10 Pilas Públicas con el apoyo de la JAC y las administraciones municipales de Apartadó, Chigorodó, Mutatá y el corregimiento de Bajirá, en sectores donde por regulación de ley y/o limitaciones técnicas no se puede llegar con micromedición individual, como son los asentamientos subnormales, permitiendo mediante un medidor comunitario el acceso al servicio y por ende a mejorar la calidad de vida a más de 3.700 clientes y usuarios finales, reflejando con esto el compromiso de la universalización del servicio de acueducto, llegando a clientes y usuarios con soluciones de forma innovadora para atender sus necesidades.

Así mismo en el 2017 en la región de Occidente la empresa inició gestión con la administración municipal de Olaya teniendo en cuenta que en el corregimiento de Sucre desde el 2016 se conformó un asentamiento subnormal con más de 22 viviendas, en las cuales por cumplimiento a la regulación no se pueden instalar medidores individuales, se plantea la posibilidad de instalar una pila Pública logrando con esto atender las necesidades de la comunidad en la cual se impactaría a más de 66 personas, permitiendo el acceso al servicio de acueducto y por ende mejorando de esta manera su calidad de vida.



#### 14.6 Viculación Usuarios Proyecto Tafetanes Municipio de Sopetrán

Los municipios de Sopetrán y San Jerónimo fueron impactados con el proyecto del sector Tafetanes, un proyecto de expansión de red secundaria que llevó el servicio a más de 50 viviendas de estratos 1 y 2 de estos municipios. Se espera surtir para el año 2018 dificultades adicionales de resorte técnico y ambiental para llevar a feliz término la vinculación de 70 usuarios adicionales proyectados.



#### 14.7 Vinculación Usuarios Piloto de Acueducto Aéreo Municipio de Turbo

Como proyecto innovador se avanza con el Piloto del Acueducto Aéreo en el municipio de Turbo, para prestar el servicio en zonas de difícil acceso donde se impactarían los barrios de la Playa, Pescador 1 y 2, El Progreso y el Batallón fluvial de la armada, el área comercial avanza con todo el proceso para la

vinculación de aproximadamente 350 usuarios, impactando con este a más de 1050 personas, mediante la disponibilidad del servicio con soluciones e infraestructuras innovadoras.



## 14.8 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 EPM por contar con más de 5.000 suscriptores.

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)

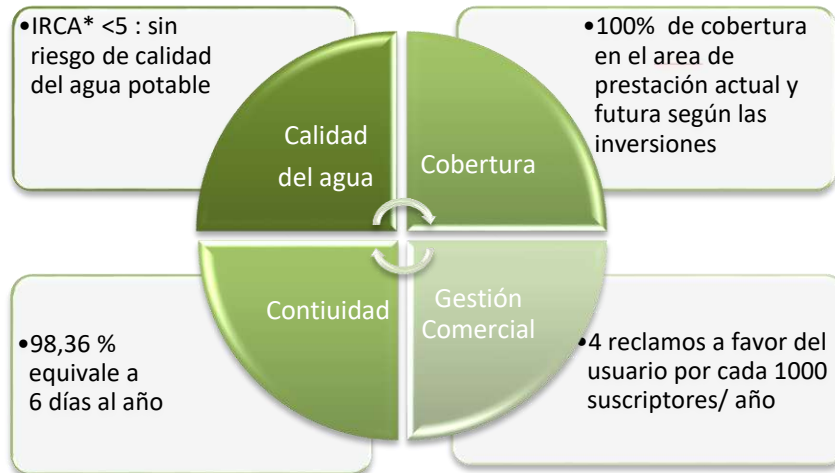
- Reducir a la mitad la diferencia entre el nivel eficiente de la CRA ( $6\text{m}^3/\text{sus}$ ) y el real en julio de 2021. Además, reducir el 75% de esa diferencia en julio de 2026.

### Costos eficientes

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

**Estándares que deben cumplir las empresas con el plan de inversiones**





El artículo 100 de la Resolución CRA 688 de 2014 señala en su inciso 2do que “Cada seis meses las personas prestadoras deberán dar a conocer a los suscriptores, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local o en las facturas de cobro de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, el resultado de los descuentos obtenidos en el semestre inmediatamente anterior.” Cabe señalar que estos descuentos se realizan por el no cumplimiento de los indicadores de calidad y reclamos comerciales, y que, debido a los resultados, los usuarios de Aguas Regionales EPM no están sujetos a descuentos por calidad en la prestación del servicio, ya que cumplió los indicadores establecidos en la resolución CRA 688 del nuevo Marco Tarifario.



#### 14.9 Gradualidad de Tarifas

Para el cálculo de las tarifas se incorporan criterios de eficiencia que le permiten a los prestadores alcanzar los estándares de servicio y eficiencia establecidos en la regulación, de tal forma que estos cuenten con los recursos necesarios para la transición hacia la eficiencia. El objetivo es, no trasladarles a los suscriptores los costos de una gestión ineficiente, y por el contrario reconocer la suficiencia financiera necesaria para hacer viable la prestación de los servicios, buscando con esto la comprabilidad y en consideración a la capacidad de pago de los usuarios.



#### 14.10 Piloto Agua Prepago

Se denomina servicio de Aguas Prepago a la comercialización y suministro de los servicios de acueducto y alcantarillado bajo cantidades delimitadas por los valores recargados por cada uno de los clientes, es decir, el cliente paga el agua y consume de acuerdo al saldo recargado establecido de metros cúbicos o litros. Este sistema de comercialización y medición de los servicios



de acueducto y alcantarillado a través de recargas, permite al cliente efectuar sus consumos de forma racional y económicamente eficiente; ya que se ajusta tanto a su capacidad de generación de recursos económicos como a los que será capaz de producir en un tiempo determinado.

En el 2017 Aguas Regionales EPM realizó desmonte del Piloto Agua Prepago que inició en el 2016 con duración de un año, donde se vincularon 100 familias del municipio de Apartadó las cuales se encontraban en estado moroso con el servicio de acueducto cortado, durante el piloto se impactaron a más de 300 personas, dando como resultado de aceptación positivo del piloto; actualmente la oferta está siendo valorada por la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, para definir si es posible a futuro la aplicación de la oferta a los usuarios de los municipios operados por la empresa, permitiendo mediante esta la comprabilidad para que los clientes y usuarios tengan la posibilidad de disfrutar permanentemente los servicios públicos domiciliarios de acuerdo a sus necesidades y capacidad de pago.

#### 14.11 Canales de Atención y Recaudos

La empresa cuenta con acta de transacción con EPM cuyo objeto es, prestación por parte de EPM de los servicios relacionados con los procesos de atención al cliente, así como el soporte, capacitación asesoría asociado a estos servicios, que sean requeridos por Aguas Regionales EPM, para la prestación de los servicios públicos Domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los municipios donde la empresa desarrolla sus actividades. EPM cuenta con 14 oficinas en la región de Urabá y Occidente al servicio de clientes y comunidad, ubicadas en puntos estratégicos para la atención de PQR y 8 en el área de influencia de la empresa,

Adicionalmente se cuenta con una línea de atención al cliente 01 8000 415 115 atendida por personal idóneo y dispuesta las 24 horas del día para atender los requerimientos de nuestros clientes y usuarios.

**Canales de recaudo:** Aguas 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, 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.

#### **14.12 Interacción con Nuestros Clientes y Usuarios**

Diferentes estrategias se implementaron durante el 2017 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, durante el año se enviaron diferentes mensajes por IVR.

#### **14.13 Gestión Cartera y Acceso a Planes de Financiación**

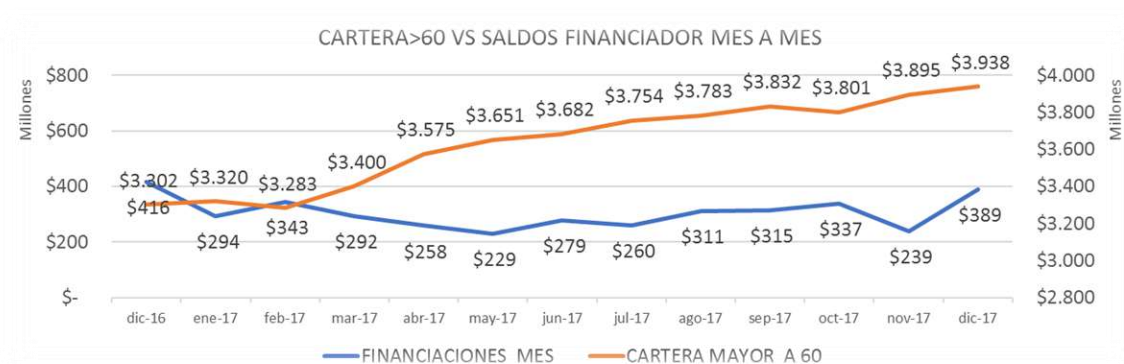
Aguas Regionales EPM cuenta con acta de transacción con EPM cuyo objeto es, prestación por parte de EPM de los servicios relacionados con los procesos de facturación, cuentas por cobrar y gestión cartera, así como el soporte, capacitación asesoría asociado a estos servicios, que sean requeridos por Aguas Regionales EPM, para la prestación de los servicios públicos Domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los municipios donde la empresa desarrolla sus actividades.

Dentro de los servicios relacionados en el acta de transacción se tiene para la gestión del riesgo de crédito enfocada al cliente los siguientes modelos: Scoring de cartera, Buró, ajuste de metas de CMI, entre otras.

Dentro de las estrategias de gestión cartera, con el fin de optimizar los recursos destinados a la gestión de la cuenta por cobrar, se diseñan estrategias en función de montos y niveles de riesgo, donde aquellos clientes que por su volumen de deuda y su Scoring de cartera representan un mayor riesgo de incobrabilidad, se gestionan en edades de mora tempranas; con gestión preventiva dentro de los 30 días a clientes con riesgo alto de cartera, gestión persuasiva a clientes con edad de mora mayor a 31 días hasta los 210 días y gestión Prejurídica a clientes con edad de cartera mayor a 210 días.

Dentro de las estrategias asociadas están el envío de mensajes por IVR, llamadas, envíos de correos electrónicos, visitas a predios, o brigadas de cobro.

## 14.14 Comportamiento de las financiaciones.



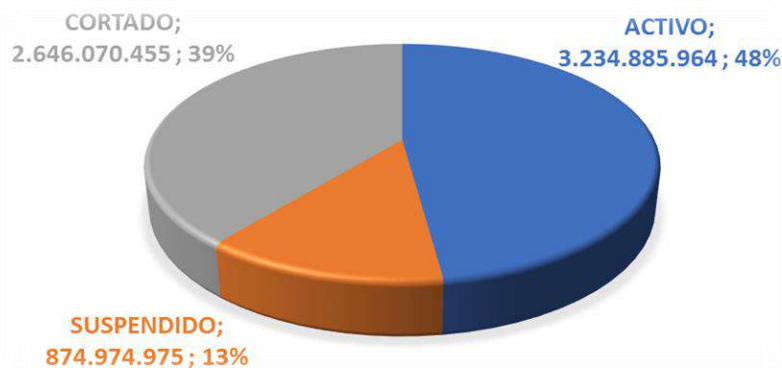
Fuente: Informe Cartera dic-2017

- El porcentaje de financiaciones que se realizan bajo los planes 76 y 160 son del 94.8%, es decir Planes de financiación para estratos 1, 2 y 3 con posibilidad de no aportar cuota inicial.
- El porcentaje de financiaciones que se realizan a plazos inferiores a 12 meses es del 65.38% y del 46.66% financiaciones a plazos inferiores a 6 meses.

## Cartera por estados Activos Suspendidos y Cortados en Pesos (\$)

Municipio	Activo	Suspendido	Cortado	Total
Anza	-	-	-	-
Olaya	2.193.825	724.328	1.641.079	4.559.232
San Jerónimo	210.574.223	37.926.583	54.233.124	302.733.930
Santa Fe de Ant.	540.779.056	15.101.287	74.697.248	630.577.591
Sopetran	71.400.438	3.714.159	20.577.215	95.691.812
<b>Zona Occidente</b>	<b>824.947.542</b>	<b>57.466.357</b>	<b>151.148.666</b>	<b>1.033.562.565</b>
Apartadó	930.413.479	434.013.916	908.168.331	2.272.595.726
Carepa	504.943.156	78.983.456	296.371.595	880.298.207
Chigorodó	404.978.243	62.889.102	163.143.451	631.010.796
Mutatá	309.731.357	50.411.974	159.748.180	519.891.511
Turbo	259.872.187	191.210.170	967.490.232	1.418.572.589
<b>Zona Urabá</b>	<b>2.409.938.422</b>	<b>817.508.618</b>	<b>2.494.921.789</b>	<b>5.722.368.829</b>
<b>Total</b>	<b>3.234.885.964</b>	<b>874.974.975</b>	<b>2.646.070.455</b>	<b>6.755.931.394</b>

Fuente: Informe Cartera dic-2017



Fuente: Informe Cartera dic-2017

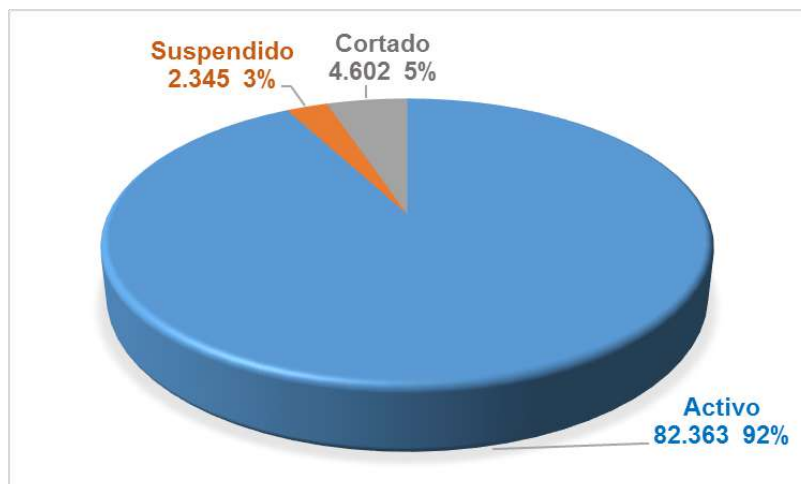
El mayor porcentaje de participación de acuerdo a los estados de cartera es para los activos con el 48% de participación frente a la cartera total, para el estado suspendidos es del 13% y para el estado de cartera Cortado la participación es del 39% respectivamente.

### Cartera por Usuarios Activos Suspendidos y Cortados

Municipio	Activo	Suspendido	Cortado	Total
Anza	-	-	-	-
Olaya	389	6	15	410
San Jerónimo	3.646	27	93	3.766
Santa Fe de Ant.	9.304	91	194	9.589
Sopetran	3.853	29	76	3.958
<b>Zona Occidente</b>	<b>17.192</b>	<b>153</b>	<b>378</b>	<b>17.723</b>
Apartadó	29.752	787	1.379	31.918
Carepa	9.353	292	419	10.064
Chigorodó	13.586	311	384	14.281
Mutatá	2.966	140	405	3.511
Turbo	9.514	662	1.637	11.813
<b>Zona Urabá</b>	<b>65.171</b>	<b>2.192</b>	<b>4.224</b>	<b>71.587</b>
<b>TOTAL</b>	<b>82.363</b>	<b>2.345</b>	<b>4.602</b>	<b>89.310</b>

Fuente: Informe Cartera dic-2017





Fuente: Informe Cartera dic-2017

El mayor porcentaje de participación de acuerdo a la cartera por usuarios es para los activos con el 92% de participación frente a los usuarios totales, para el estado suspendidos es del 3% y para el estado de cartera Cortado la participación es del 5% respectivamente.

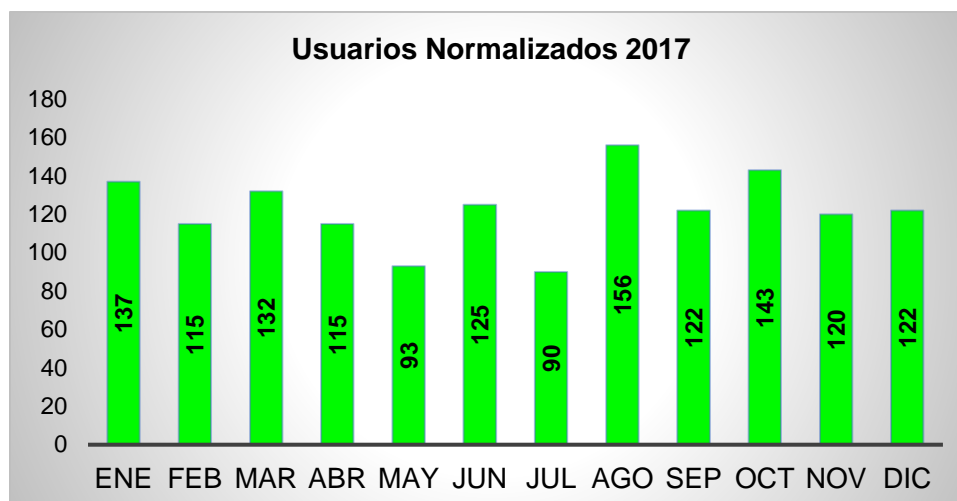


#### 14.15 Resolución de Financiación

Durante el 2017 la empresa realizó proceso de homologación de financiaciones, por medio del cual se adoptan las Reglas de proceso y resolución de financiación a favor de Aguas Regionales EPM, de los clientes vinculados a los segmentos Hogares, Empresas, Grandes Clientes y Gobierno; correspondientes al proceso de cuentas por cobrar y gestión cartera; permitiendo con esto comprabilidad mediante financiación de cuentas, mejorando las condiciones de cuota inicial, plazo y tasa para las financiaciones de los segmentos: Hogares, Grandes Clientes y Empresas, y Gobierno; las cuales definidas por el Comité Comercial, Crédito y Cartera, garantizando que en todo caso no se excederá el máximo permitido por la ley.

#### 14.16 Equipo Gestión Perdidas Comerciales

El Equipo de GPC tiene como objetivo general mejorar los indicadores comerciales como aporte al plan de aseguramiento de ingresos de Aguas Regionales EPM, dentro de las actividades están el seguimiento continuo a los usuarios y clientes con estado de cartera en corte, permitiendo con esto persuadir de forma positiva para que normalicen la cartera pendiente mejorando además del indicador de cartera vencida el indicador de usuarios, gestión que se vio evidenciada durante el 2017 con la normalización de 1.470 usuarios; entre otras actividades realizadas por el equipo de GPC están las descritas en la sección de Momentos de verdad con clientes y usuarios, cada una de estas enmarcadas en el plan de GPC 2017.



### 14.17 Familias beneficiadas por subsidios otorgados

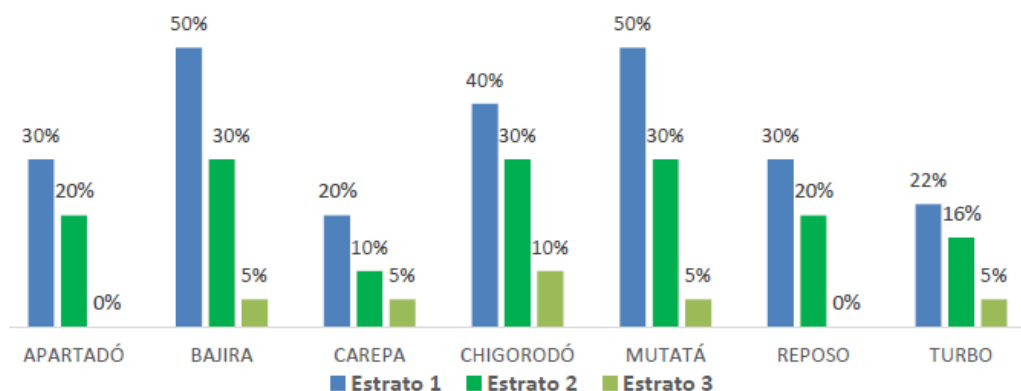
El sistema de prestación de servicios públicos contempla el criterio de solidaridad y redistribución mediante el cual se subsidia a los usuarios de menores ingresos para que puedan pagar las tarifas de los servicios públicos que cubran sus necesidades básicas. Los entes territoriales a través de los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

La Comisión de Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, inicio en el 2016 la disminución escalonada de los consumos básicos a los cuales se les aplica subsidios, iniciando en mayo de 2016 cuando paso de 20m<sup>3</sup> a 19m<sup>3</sup>, en enero de 2017 a 18m<sup>3</sup>, en julio de 2017 a 17m<sup>3</sup>, hasta llegar a 16m<sup>3</sup> en enero de 2018.

En Aguas Regionales, los subsidios cubren un porcentaje del cargo fijo y hasta los primeros 17 m<sup>3</sup> del cargo por consumo, teniendo en cuenta que a partir de 17 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 aprobado por el concejo municipal, 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 2017 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 \$5.745 millones.

Porcentaje subsidios estratos 1, 2, y 3.



## Subsidios Facturados

Indicador	2016	2017	Variación
Facturación Subsidios	\$ 5.581	\$ 5.906	6%
Familias beneficiadas	104.772	102.117	-2.5%

Fuente: Subsidios actualizados y Repositorio dic-2017

Así mismo se observa una variación del 6% en la facturación, en este se incluye el valor facturado por concepto de intereses por mora, y del -2.5% en las familias beneficiadas.

## 14.18 Indicador Canales de atención Por Región.

### 14.18.1 Región Occidente

Indicador Región Occidente	Meta 2017	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	Consolidado 2017	Eje 2017	
Satisfacción del Cliente	Línea Telefónica	9.0		9.3		8.9		8.3		8.9		9.3		9.0	8.9	99%
	Oficinas	9.0		9.1		9.3		9.4		9.4		9.4		9.3	9.3	103%
	Facturación	9.0		8.9		8.1		8.6		8.8		8.6		9.0	8.7	96%
	Cosolidado	9.0		9.1		8.8		8.8		9.0		9.1		9.1	9.0	100%
Indicador de Reclamo	Agua Potable	9	1.81	4.22	7.22	3.6	2.4	5.9	1.8	4.7	3.5	4.1	6.4	2.9	4.04	223%
	Agua Residual	2.2	0	0	0	0.8	3	0.8	3.0	3.7	3.0	3.0	0.7	1.74	126%	
	Cosolidado	6.0	1.02	2.37	4.04	2.3	2.7	3.6	2.3	4.3	3.3	3.6	4.9	1.9	3.03	198%
Indicador de Quejas	Agua Potable	3.1	0	1.81	0.6	1.8	0	0.6	0.6	2.4	2.3	0.0	0.0	2.8	1.07	292%
	Agua Residual	0.7	0	0.0	0.8	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.06	1119%	
	Cosolidado	3.7	0	1.81	1.2	1.8	0	0.6	0.6	2.4	2.3	0.0	0.0	2.8	1.12	328%
Nivel de Servicio Atención Telefónica	85.0%	86%	84.60%	85.90%	84.50%	84.50%	75.50%	78.0%	67.90%	74.70%	82.90%	87.00%	84.00%	80.10%	94.3%	

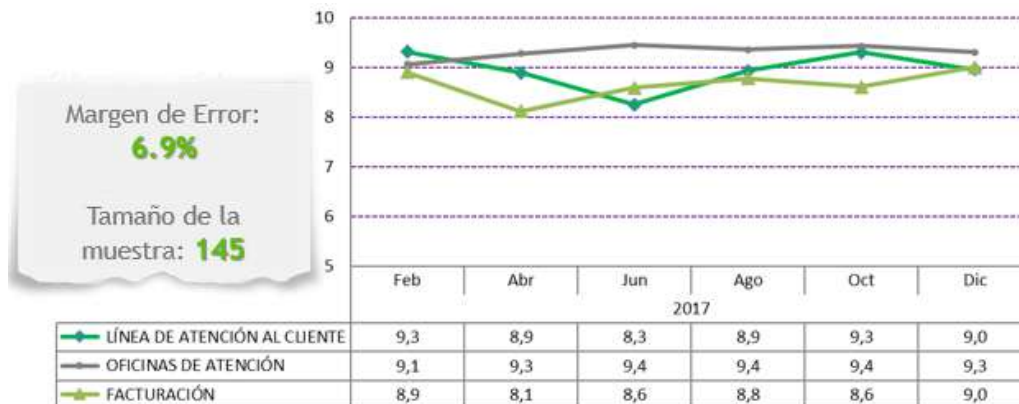
## 14.19 Línea de Atención llamadas atendidas



Variación mensual			
	nov-17	dic-17	%
N° llamadas atendidas	260	231	-11,2%

Variación anual			
	dic-16	dic-17	%
N° llamadas atendidas	162	231	42,6%

## 14.20 Medición de Satisfacción del Cliente



El resultado para las oficinas de atención, disminuyó con respecto al bimestre anterior, el atributo con menor calificación es tiempo de espera en sala.

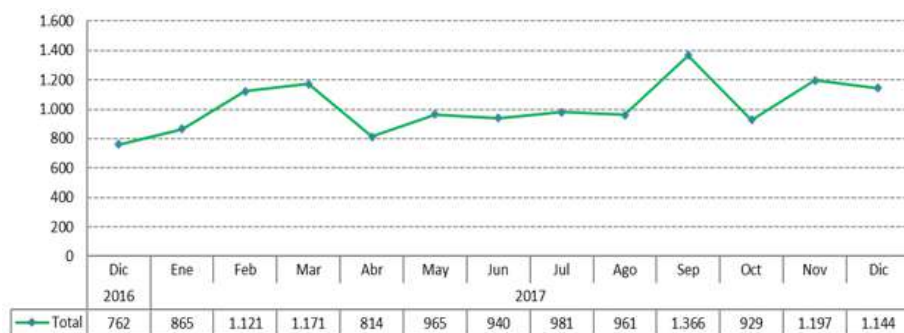
La línea de atención Comercial bajó con respecto al bimestre anterior, el atributo de más baja calificación sigue siendo tiempo de espera para ser atendido.

La calificación en la claridad de la información contenida en la factura, fue valorada en 9.0 mejoró con respecto al bimestre anterior, siendo la claridad en la factura el atributo mejor calificado.

## Región Urabá

Indicador Región Urabá		Meta 2017	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	Consolidado 2017	Eje 2017
Satisfacción del Cliente	Línea Trifónica	9.0		9.3		8.8		9.1		8.7		8.7		9.1	9.0	99%
	Oficinas	9.0		8.8		8.8		9.2		9		9.0		8.9	9	100%
	Facturación	9.0		8.4		8.4		8.3		8.4		8.3		8.0	8.3	93%
	<b>Cosolidado</b>	<b>9.0</b>		<b>8.9</b>				<b>8.9</b>		<b>8.7</b>		<b>8.7</b>		<b>8.7</b>	<b>8.8</b>	<b>97%</b>
Indicador de Reclamo	Agua Potable	13.9	5.67	5.05	6.85	2.88	4.71	4.83	4.37	8.73	6.01	7.48	7.14	5.18	5.74	246%
	Agua Residual	3.0	3.01	1.8	2.99	2.38	1.39	1.38	1.4	1.18	0.98	1.55	2.69	1.53	1.85	166%
	<b>Cosolidado</b>	<b>9.0</b>	<b>4.52</b>	<b>3.64</b>	<b>5.17</b>	<b>2.66</b>	<b>3.27</b>	<b>3.33</b>	<b>3.07</b>	<b>5.45</b>	<b>3.82</b>	<b>4.89</b>	<b>5.20</b>	<b>3.59</b>	<b>4.05</b>	<b>226%</b>
Indicador de Quejas	Agua Potable	8.8	5.53	1.69	3.05	3.35	6.54	4.84	4.99	6.04	4.07	3.16	2.98	4.19	4.3	198%
	Agua Residual	1.2	0.4	0.2	0	0.2	0.99	0.39	0.2	0.0	0.00	0.00	0.00	0.38	0.23	503%
	<b>Cosolidado</b>	<b>9.6</b>	<b>5.84</b>	<b>1.84</b>	<b>3.05</b>	<b>3.5</b>	<b>7.3</b>	<b>5.15</b>	<b>5.14</b>	<b>6.04</b>	<b>4.07</b>	<b>3.16</b>	<b>2.98</b>	<b>4.46</b>	<b>4.5</b>	<b>207%</b>
Nivel de Servicio Atención Telefónica		85%	86%	83.80%	85.60%		85.00%	74.20%	82.6%	76.30%	74.7%	82.8%		84.0%	81.2%	96.2%

## Línea de atención llamadas atendidas

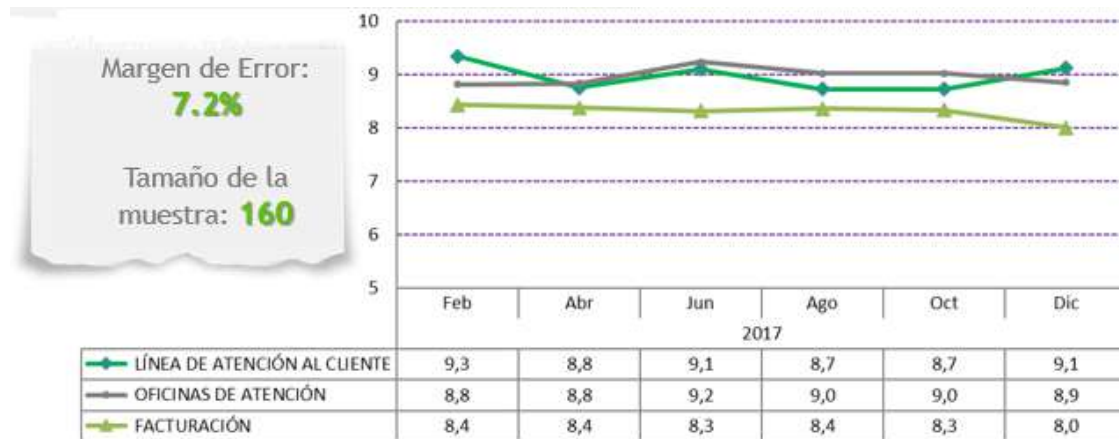


Variación mensual			
	nov-17	dic-17	%
N° llamadas atendidas	1.197	1.144	-4,4%

Variación anual			
	dic-16	dic-17	%
N° llamadas atendidas	762	1.144	50,1%



## Medición de Satisfacción del Cliente



El resultado de las oficinas de atención al cliente bajó con respecto al bimestre anterior, el atributo con menor calificación es el tiempo de espera para ser atendido.

La línea de atención al cliente mejoró la calificación pasando de 8,9 a 9,1, el atributo que obtuvo menor resultado fue tiempo de espera para ser atendido.

La calidad en la facturación disminuyó con respecto a los bimestres anteriores, oportunidad en la entrega de la factura fue el atributo con menor calificación.

### 14.21 Cumplimiento meta Tarifas Aplicadas

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. Por lo cual en el año 2017 se continuó con la aplicación de las tarifas de acuerdo a la marcha tarifaria y se realizaron los ajustes del valor CMT teniendo en cuenta lo establecido en la norma en cuanto al valor cobrado por concepto de tasa de uso y retributiva por las corporaciones ambientales CORANTIOQUIA y CORPOURABA.

Para el 2017 se proyectó indexación en las tarifas en 3,10% para todos los sistemas operados por la empresa y para los servicios de acueducto y alcantarillado, lo cual se estimaba para el mes de mayo, presentándose la indexación, en febrero en un 3,16% aplicada en la facturación de mayo a todos los Municipios y Corregimientos para los servicios de acueducto y alcantarillado.

## Tarifas Aplicadas Acueducto 2017

Clase Uso	Cargo Fijo (\$/suscriptor mes)											
	Apartadó	El Reposo	Carepa	Chigorodó	Mutató	Bajirá	Turbo	Olaya	San Jerónimo	Santa Fé de Ant.	Sopetrán	
Agua Potable	Estrato 1	5.892.30	5.892.30	4.740.93	4.063.65	3.386.38	3.386.38	5.282.75	2.360.29	2.360.29	4.720.57	3.147.05
	Estrato 2	6.163.21	6.163.21	5.756.84	4.740.93	4.740.93	4.740.93	5.689.11	4.720.57	4.720.57	5.113.95	5.192.63
	Estrato 3	6.772.75	6.772.75	6.095.48	6.095.48	6.434.12	6.434.12	6.434.12	6.687.48	6.687.48	7.474.24	6.923.51
	Estrato 4	6.772.75	6.772.75	6.772.75	6.772.75	6.772.75	6.772.75	6.772.75	7.867.62	7.867.62	7.867.62	7.867.62
	Estrato 5	10.159.13	10.159.13	10.159.13	10.159.13	10.159.13	10.159.13	10.159.13	11.801.43	11.801.43	11.801.43	11.801.43
	Estrato 6	10.836.41	10.836.41	10.836.41	10.836.41	10.836.41	10.836.41	10.836.41	12.588.19	12.588.19	12.588.19	12.588.19
	Comercial	10.159.13	10.159.13	10.159.13	10.159.13	10.159.13	10.159.13	10.159.13	11.801.43	11.801.43	11.801.43	11.801.43
Agua Residual	Industrial	8.804.58	8.804.58	8.804.58	8.804.58	10.159.13	10.159.13	8.804.58	10.227.91	10.227.91	10.227.91	11.014.67
	Oficial	6.772.75	6.772.75	6.772.75	6.772.75	6.772.75	6.772.75	6.772.75	7.867.62	7.867.62	7.867.62	7.867.62
	Estrato 1	3.908.53	-	2.735.97	2.345.12	1.954.26	-	3.048.65	1.372.28	1.372.28	2.744.57	1.829.71
	Estrato 2	3.908.53	-	3.322.25	2.735.97	2.735.97	-	3.283.16	2.744.57	2.744.57	2.973.28	3.019.02
	Estrato 3	3.908.53	-	3.517.67	3.517.67	3.713.10	-	3.713.10	3.888.14	3.888.14	4.345.57	4.025.37
	Estrato 4	3.908.53	-	3.908.53	3.908.53	3.908.53	-	3.908.53	4.574.28	4.574.28	4.574.28	4.574.28
	Estrato 5	5.862.79	-	5.862.79	5.862.79	5.862.79	-	5.862.79	6.861.42	6.861.42	6.861.42	6.861.42
Estrato 6	6.253.64	-	6.253.64	6.253.64	6.253.64	-	6.253.64	7.318.85	7.318.85	7.318.85	7.318.85	
Comercial	5.862.79	-	5.862.79	5.862.79	5.862.79	-	5.862.79	6.861.42	6.861.42	6.861.42	6.861.42	
Industrial	5.081.08	-	5.081.08	5.081.08	5.862.79	-	5.081.08	5.946.56	5.946.56	5.946.56	6.403.99	
Oficial	3.908.53	-	3.908.53	3.908.53	3.908.53	-	3.908.53	4.574.28	4.574.28	4.574.28	4.574.28	

Fuente: Tarifas aplicadas 2do semestre 2017

## Tarifas Aplicadas Alcantarillado 2017

Clase Uso	Cargo Variable (\$/m <sup>3</sup> )											
	Apartadó	El Reposo	Carepa	Chigorodó	Mutató	Bajirá	Turbo	Olaya	San Jerónimo	Santa Fé de Ant.	Sopetrán	
Agua Potable	Estrato 1	976.96	976.96	591.15	900.81	877.53	877.53	1.359.07	228.10	485.62	910.99	439.11
	Estrato 2	1.116.53	1.116.53	665.04	1.050.95	1.228.55	1.228.55	1.463.61	456.19	971.23	986.90	724.54
	Estrato 3	1.395.66	1.395.66	701.99	1.351.22	1.667.31	1.667.31	1.655.27	646.27	1.375.91	1.442.40	966.05
	Estrato 4	1.395.66	1.395.66	738.94	1.501.36	1.755.06	1.755.06	1.742.39	760.32	1.618.72	1.518.32	1.097.79
	Estrato 5	2.093.49	2.093.49	1.108.40	2.252.03	2.632.60	2.632.60	2.613.59	1.140.48	2.428.08	2.277.47	1.646.68
	Estrato 6	2.233.06	2.233.06	1.182.30	2.402.17	2.808.10	2.808.10	2.787.83	1.216.51	2.589.95	2.429.30	1.756.46
	Comercial	2.093.49	2.093.49	1.108.40	2.252.03	2.632.60	2.632.60	2.613.59	1.140.48	2.428.08	2.277.47	1.646.68
Industrial	1.814.36	1.814.36	960.62	1.951.76	2.632.60	2.632.60	2.265.11	988.41	2.104.33	1.973.81	1.536.90	
Oficial	1.395.66	1.395.66	738.94	1.501.36	1.755.06	1.755.06	1.742.39	760.32	1.618.72	1.518.32	1.097.79	
Agua Residual	Estrato 1	910.57	-	882.48	981.73	535.38	-	847.01	179.26	502.13	699.76	257.07
	Estrato 2	1.092.69	-	992.79	1.145.35	749.53	-	912.16	358.51	1.004.26	758.07	424.17
	Estrato 3	1.821.14	-	1.047.95	1.472.59	1.017.22	-	1.031.61	507.89	1.422.70	1.107.95	565.56
	Estrato 4	1.821.14	-	1.103.10	1.636.21	1.070.76	-	1.085.91	597.52	1.673.76	1.166.26	642.68
	Estrato 5	2.731.71	-	1.654.65	2.454.32	1.606.13	-	1.628.86	896.28	2.510.64	1.749.39	964.02
	Estrato 6	2.913.83	-	1.764.96	2.617.94	1.713.21	-	1.737.45	956.04	2.678.02	1.866.01	1.028.29
	Comercial	2.731.71	-	1.654.65	2.454.32	1.606.13	-	1.628.86	896.28	2.510.64	1.749.39	964.02
Industrial	2.367.49	-	1.434.03	2.127.07	1.606.13	-	1.411.68	776.78	2.175.89	1.516.14	899.75	
Oficial	1.821.14	-	1.103.10	1.636.21	1.070.76	-	1.085.91	597.52	1.673.76	1.166.26	642.68	

Fuente: Tarifas aplicadas 2do semestre 2017

En los Corregimientos El Reposo y Bajirá la Empresa solo presta el servicio de acueducto, aunque desde el 2017 se realizó gestión con la administración municipal para operar el servicio de alcantarillado del corregimiento El Reposo a partir de la vigencia 2018.

## 15 GESTIÓN FINANCIERA

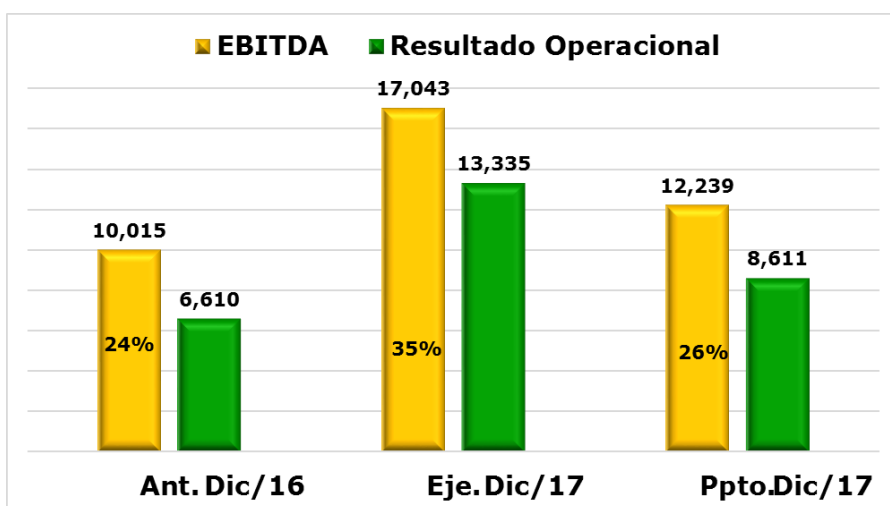
### 15.1 Indicadores Financieros

#### 15.1.1 Indicador CMI – Margen EBITDA

Concepto	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ingresos	17,641	19,163	20,392	22,762	25,348	26,940	27,650	44,923	48,209
EBITDA	3,799	4,223	5,079	4,474	2,301	3,487	3,762	10,015	17,043
Margen EBITDA	22%	22%	25%	20%	9%	13%	14%	24%	35%

Cifras en millones de pesos

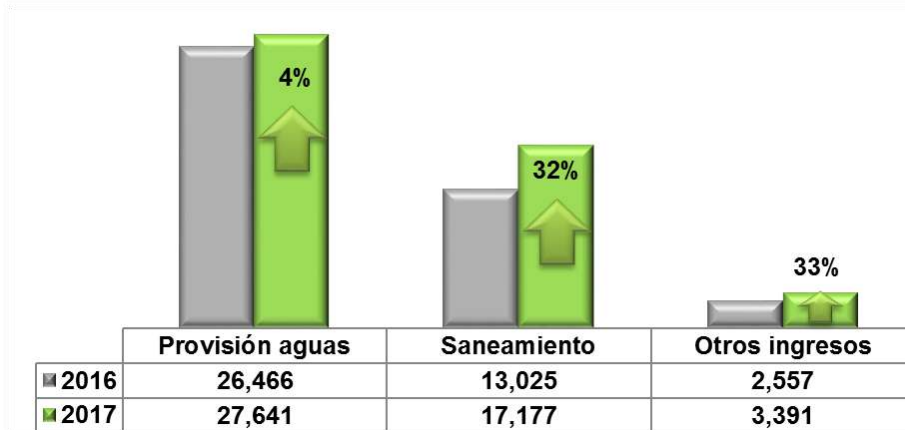
Aguas Regionales EPM cumplió con la meta del EBITDA 39 puntos por encima; principalmente por el efecto combinado entre una sobre ejecución en ingresos operacionales de \$392 y una sub ejecución en costos y gastos de \$4,440, básicamente por el desplazamiento al inicio del contrato de mantenimiento de optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de gestión comercial y obras accesorias.



#### 15.2 Ingresos de actividades ordinarias:

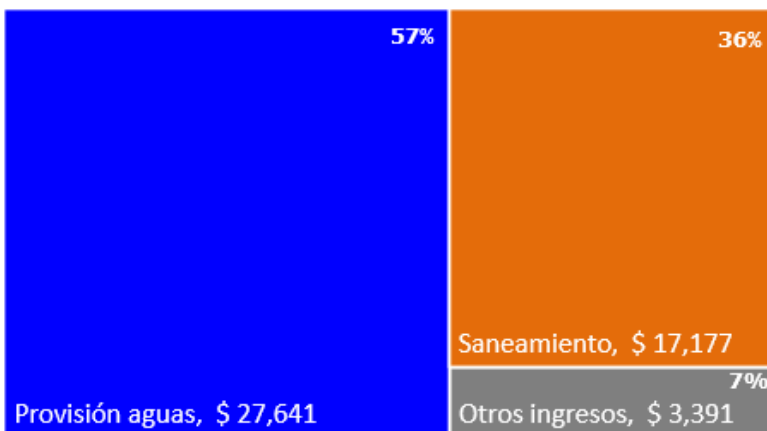
Aguas Regionales EPM en 2017 tuvo un crecimiento en ingresos por concepto de la prestación de servicio de acueducto y alcantarillado del 13% frente a 2016; un resultado positivo en atención a la gestión realizada para dar cumplimiento a la reducción del 100% de brecha entre suscriptores de acueducto y alcantarillado como uno de los Estándares que debe cumplir la empresa a junio de 2023 de acuerdo a la Resolución CRA 688 de 2014 del Nuevo Marco Tarifario. Las estrategias comerciales aplicadas en la vigencia 2017 permitieron un crecimiento de nuevos usuarios de 3,317 en acueducto y 3,234 en alcantarillado, apalancando este cumplimiento la vinculación de 562 usuarios mediante campaña comercial "Yo

le Sumo a la meta" la cual aportó el 12% a la meta de usuarios nuevos; acciones como gestión de vinculación y legalización de clientes, seguimiento a la trazabilidad del proceso de descarga de Ordenes de trabajo, acompañamiento a urbanizadores en Occidente y Urabá.



Otros ingresos en 2017, comprende facturación por contratos de prestación de servicios en el Oriente Antioqueño \$1,656 y recuperaciones por: aseguradora en siniestro presentado en la cubierta de la Geomembrana del Municipio de Santa Fé de Antioquia por \$443; deterioro de cartera \$767, fallo a favor de Aguas Regionales EPM por demanda a la SSPD asociado a la contribución especial del periodo 2013, por los servicios de acueducto y alcantarillado por \$72; tasas retributivas asociadas a la vigencia 2015 por \$81, reintegro de materiales en liquidación del contrato de mantenimiento por \$64, arrendamientos \$21, ajustes NIIF por subvenciones \$58, incapacidades y otros por \$229.

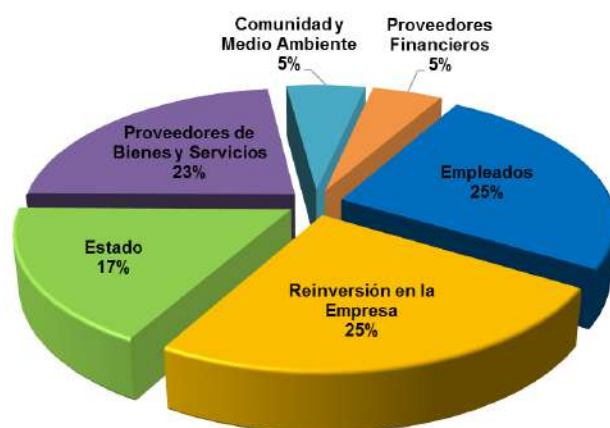
### Participación de los ingresos por servicios



**Tabla 02 Facturación por Servicios**

Conceptos	Presupuesto	Ejecución	% Ejecución	Real 2016	Variación	% Variación
<b>Metas Acueducto</b>						
<b>Facturación acueducto en millones de pesos</b>	<b>30,739</b>	<b>27,641</b>	<b>90</b>	<b>26,466</b>	<b>1,175</b>	<b>4</b>
Consumos Acueducto m3	13,817,007	13,057,075	95	12,952,392	104,683	1
Usuarios acueducto	85,881	84,301	98	80,984	3,317	4
Cobertura acueducto	91.35%	89.67%	98.16%	90.88%	-1,21%	-
Calidad del Agua	<5%	-	100%	-	-	-
Continuidad del servicio	91.79%	91.88%	100.09%	89.53%	2.35%	-
Agua no contabilizada	44.24%	45.39%	97.47%	45.66%	-0.27%	-
<b>Metas Alcantarillado</b>						
<b>Facturación alcantarillado en millones de pesos</b>	<b>16,801</b>	<b>17,177</b>	<b>102</b>	<b>13,025</b>	<b>4,152</b>	<b>32</b>
Consumo Vertimientos M3	9,760,706	9,800,147	100	9,178,635	621,512	7
Usuarios aguas residuales	66,818	65,590	98	62,356	3,234	5
Cobertura alcantarillado	72.75%	71.41%	98.16%	72.90%	-1.49%	-

**Cuarto Estado Financiero:**



**15.3 Estado de Resultado y Balance**

Concepto	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Ingresos operacionales</b>	17,641	19,163	20,392	22,762	25,348	26,940	27,650	44,923	48,209
<b>Excedente operacional</b>	2,271	1,736	-344	-950	-1,195	2,718	1,173	5,006	12,890
<b>Ebitda</b>	3,799	4,223	5,079	4,474	2,301	3,487	3,762	10,015	17,043
<b>Excedente del ejercicio</b>	3,196	3,726	1,098	-918	-680	-196	519	2,561	7,859
<b>Activos</b>	42,158	51,712	59,592	68,147	71,735	94,564	97,011	117,575	129,131
<b>Pasivos</b>	11,395	9,640	16,422	25,894	30,061	33,085	33,814	41,138	44,835
<b>Patrimonio</b>	30,763	42,072	43,17	42,253	41,674	61,479	63,196	76,437	84,296

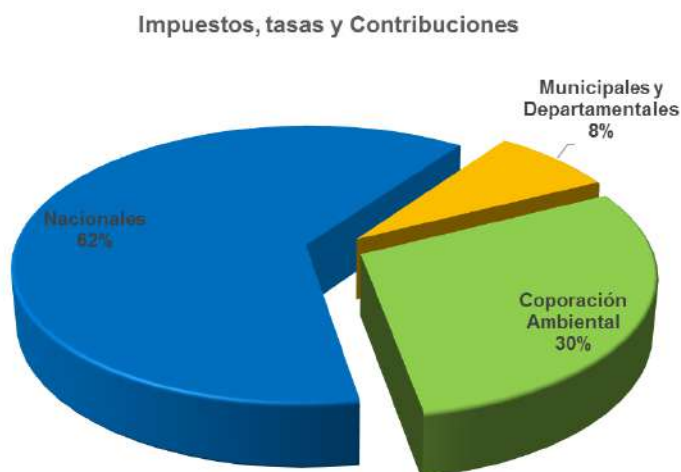
*Cifras en millones de pesos*

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



El 23 de diciembre de 2015, se perfeccionó FUSIÓN POR ABSORCIÓN entre las empresas Regional de Occidente S.A. E.S.P. y Aguas de Urabá S.A. E.S.P., siendo esta última la sociedad absorbente, y que a partir de enero 1 de 2016 se entenderá que las operaciones y reportes de ambas empresas serán realizadas por cuenta de Aguas de Urabá, hoy Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.

## 15.4 Transferencias



El 62% de los impuestos pagados en 2017 se asocian a impuestos nacionales, el 30% a las corporaciones ambientales CORPOURABA y CORANTIOQUIA y el 8% a impuestos municipales y departamentales.

Impuestos, tasas y Contribuciones	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nacionales	2,578	1,038	1,320	1,420	3,850	4,744
Municipales y Departamentales	278	429	708	691	1,055	588
Coporación Ambiental	1,180	708	1,238	1,481	2,376	2,247
<b>Total tributos</b>	<b>4,036</b>	<b>2,175</b>	<b>3,266</b>	<b>3,592</b>	<b>7,281</b>	<b>7,579</b>

*Cifras en millones de pesos*

Las transferencias realizadas del orden nacional, municipal y a las corporaciones ambientales, ascienden a \$7,579 millones, para efectos de comparabilidad se registró lo efectivamente pagado.

Respecto al año anterior se evidenció un incremento del 4% por efecto combinado entre el aumento de la provisión de impuesto de renta corriente y la eliminación del impuesto CREE conforme el artículo 376 de la Ley 1819 de 2016 que lo derogó a partir del año gravable 2017.

**Tabla 03. Transferencias a las Corporaciones Ambientales**

Concepto	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Tasa por uso	32	15	39	55	65	63
Tasa por vertimiento	988	473	969	1,296	1,849	1,725
Costos de gestión ambiental	2	2	3	4	3	1
Costos por control de calidad	158	218	227	126	459	458
<b>TOTAL</b>	<b>1,180</b>	<b>708</b>	<b>1,238</b>	<b>1,481</b>	<b>2,376</b>	<b>2,247</b>

*Cifras en millones de pesos*

En 2017 las transferencias a las corporaciones ambientales disminuyeron en un 5% lo cual se asocia principalmente al pago de las tasas por uso y retributivas, lo cual obedece a los resultados de las caracterizaciones que evidenciaron una reducción de las cargas contaminantes asociados con los vertimientos, producto de las actividades operativas realizadas lo que permitió la disminución de 6 descargas en los municipios de Apartadó (4) y Carepa (2), además de la entrada en operación del Colector Bohío II en el Municipio de Chigorodó, lo que permitió la disminución de 7 puntos de vertimientos directos al caño el Bohío.

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 auto-declaraciones y se espera la recepción de las facturas para pago en abril de 2018.

**Tabla 04. Transferencias por Impuestos, tasas y contribuciones comparativo año 2012-2017**

Concepto/Año	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Provisión Impuesto de Renta	0	11	105	158	2,312	3,722
Impuesto al patrimonio	61	61	61	0	0	0
Impuesto a la riqueza	0	0	0	339	290	114
Contribución Especial de Obra Pública (Ley 418 de 1997)	0	0	318	595	678	301
Cuota de fiscalización CGM	57	55	62	68	71	0
Contribución SSPD	127	108	98	78	77	90
Contribución CRA	22	24	24	25	34	38
IVA	773	10	9	12	212	316
GMF	119	123	98	146	176	162
<b>Subtotal orden Nacional</b>	<b>1,159</b>	<b>392</b>	<b>775</b>	<b>1,421</b>	<b>3,850</b>	<b>4,744</b>
Industria y Comercio	27	289	274	226	357	543
Predial	8	3	12	7	10	11
Estampillas, otros impuestos y contribuciones	0	138	427	457	688	34
<b>Subtotal orden Municipal y otros</b>	<b>35</b>	<b>430</b>	<b>713</b>	<b>690</b>	<b>1,055</b>	<b>588</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1,194</b>	<b>822</b>	<b>1,488</b>	<b>2,111</b>	<b>4,905</b>	<b>5,332</b>

*Cifras en millones de pesos*

## 16 ANEXOS

**16.1 Informe del Revisor Fiscal**

**16.2 Certificado de EEFF**

**16.3 Estado de Situación Financiera**

**16.4 Estado de Resultados Integral**

**16.5 Estado de Flujos de Efectivo**

**16.6 Estado de Cambios en el Patrimonio**

**16.7 Revelaciones-Aguas Regionales EPM**



*Represa Piedras Blancas*



*Planta de Potabilización  
municipio de San Jerónimo*