

INFORME DE GESTION 2015
Aguas de Urabá S.A ESP

Preparado
Gerencia General
Aguas de Urabá S.A ESP

Marzo 2016

PRESENTACIÓN

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

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

Completamos al cierre del 2015 la cifra de \$ 116.244 millones de pesos de inversiones de infraestructura, lo que nos ha permitido crecer en los últimos 8 años, **12%** de cobertura en acueducto y **4,68%** en alcantarillado, de igual forma los indicadores de calidad han mejorado de forma notable, hoy día se cumplen los parámetros exigidos por la norma, de igual manera es evidente el repunte de todos los indicadores del ICO; pese a todo esto no podemos perder de vista, que cada vez la región nos impone nuevos retos y demanda más inversiones, considerando además un nuevo jugador en el negocio, que llegó para quedarse, el impacto cada vez mayor del fenómeno del niño y las disminuciones de niveles de caudales de las fuentes abastecedoras, que nos obligan a replantear nuevas alternativas para poder suplir la demanda futura de la región, las cuales estamos construyendo de la mano de los gobiernos locales y departamentales; por otro lado, nuestra empresa se transformó y fusiono con la finalidad de poder ser una empresa regional con alcance de país, buscando aprovechar sinergias administrativas y operativas, así como una mayor margen de maniobra en la búsqueda de recursos ante los gobiernos nacional y departamental; paralelo a esta decisión de empresa, se da a finales de octubre un mensaje por parte el gobierno nacional, que señalaba que las empresas de acueducto deberían ser regionales para dar soluciones integrales a los territorios y así lo había previsto el Grupo EPM, la junta directiva y asamblea general de accionistas aprobando la fusión con la regional de occidente a partir del primero de enero de 2016.

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

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

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

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

a los \$30.000 m, que impactarían especialmente nuestro servicio de alcantarillado en Apartadó, Turbo, Chigorodo y Mutata.

En este año se realizaron importantes avances en infraestructura, pero no menor fue el trabajo que se emprendió para fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés internos y externos, a través de la construcción de estrategias de comunicación sólidas y permanentes, tarea que nos permitió mejorar de forma notable los canales de comunicación con nuestros líderes comunitarios, concejos, alcaldías y sus funcionarios, gremios, medios de comunicación, Gobernación y todo el personal de casa matriz y la filial; se compartió entre otras cosas, información relacionada con el estado de los caudales de los ríos, las suspensiones por daños en tiempo real, suspensiones programadas e información de las inversiones realizadas; toda esta comunicación nos ha permitido educar y acercarnos a nuestros grupos de interés con los conceptos básicos del negocio y tejer una red donde estamos disponible las 24 horas del día para dar respuesta a todas sus inquietudes. Tal estrategia nos permitió obtener por parte de Transparencia por Colombia, un reconocimiento que solo recibieron 13 empresas en el país, como un referente a nivel nacional, para que otras empresas puedan replicar estos casos de éxito, mejorar las experiencias y contribuir a la gestión del conocimiento en temas que son valorados desde la Medición de Transparencia Empresarial.

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

La comunicación interna mediante boletines, comités operativos y administrativos nos permitió mejorar el clima laboral, rescatando también el trabajo del área de gestión humana, desarrollando a lo largo del año, diferentes actividades, que permitieron integrar a nuestros funcionarios con su grupo familiar; sin duda uno de nuestros principales logros fue la comunicación en todos sus aspectos, así como la educación del uso eficiente del agua, por otro lado, en nuestras mesas de trabajo siempre estuvo presente la comunidad, ese fue un ingrediente fundamental para marcar la ruta de iniciar la búsqueda de una solución definitiva en las fuentes de captación estrategias a corto y largo plazo.

Nuestro personal se capacito con actividades que permitieron los desarrollos de infraestructura y las actividades operativas a través de programas de búsquedas sistemáticas de fugas y modernización de nuestros equipos, que permitieron reflejar la gestión que estamos realizando para mejorar nuestros indicadores operativos y la calidad de vida de las personas en la región. Sobresaliente la consolidación del área comercial de la filial, que gestiona recursos importantes, aportando al cumplimiento de las metas de la organización.

Nuestro recorrido cumple un ciclo de 10 años, los dos primeros en etapas de constitución y los ocho años siguientes de operación, las inversiones realizadas y prestación del servicio de las áreas de operaciones han contribuido con el mejoramiento de la calidad de vida en la región; lo que nos motivan a continuar haciendo de Aguas de Urabá una empresa grande, cercana a la gente y capaz de contribuir para un mejor presente y futuro para todos, debemos rescatar finalmente el rol protagónico de la filial Aguas de Urabá entre los gremios de la región, situación que ha permitido visibilizar nuestros logros y los planes del mediano y largo plazo; finalmente los invitamos a conocer en detalle nuestros resultados de 2015 en nuestro Informe de gestión

Logros 2015

A continuación, destacamos los logros más significativos de la gestión del 2015:

- Construcción de dos pozos adicionales en el Municipio de Turbo, para reforzar la estrategia a corto plazo en épocas de verano, lo que permitirá mantener la continuidad del servicio.
- Se logró la financiación de distrito sur para el Municipio de Turbo por valor de \$ 20.714 millones de pesos para invertir en alcantarillado lo que permitirá alcanzar la cobertura al 67,4%, beneficiando a 4.774 familias.
- Lograr el cumplimiento del plan de inversiones en \$ 11.719 en un 57% ejecución de obra física, para un total de \$17.034 incluyendo los contratos adjudicados al cierre de la vigencia y en ejecución, para un total del 83%
- Disminución del indicador de pérdidas en 4.6 puntos, pasando de 58.1 a 53.5, por las actividades operativas y comerciales desarrolladas como son: Equipo BSF búsqueda sistemáticas de fugas, grandes clientes, cambios de medidores, equipos especializados como la cámara de poste y geofonía.
- Se logró articular con los municipios la implementación de la circular de defraudación de fluidos que nos permitió educar, sensibilizar y judicializar a los clientes que están atentando contra la prestación del servicio y daño a la infraestructura pública.
- Diminución de 5 puntos de descarga directa al río Carepa y dos parciales de un total de 9, con la entrada en funcionamiento del colector Carepa II.
- Vinculación de alcantarillado comunitario en Chigorodó barrio Guayabal, con 159 nuevos usuarios con aporte al cumplimiento de vinculación en Chigorodó del 27% y representa del total de la ejecución el 5,3%.
- Estrategia operativa y comercial en Turbo barrio el bosque, logrando vincular y legalizar 411 clientes que equivalen al 36,7% de la vinculación en Turbo y el 10% de la ejecución total.
- Implementación y consolidación del plan gestión pérdidas comerciales, que aportó a la disminución del ANC, con la recuperación de 81.494 m³ facturados durante el año y refinanciación de cartera antigua por \$ 1001 millones de pesos, recuperación de 909 usuarios de acueducto y 607 de alcantarillado que se encontraban en estado cortado.
- Se lograron las adecuaciones en los sistemas de Bajirá, Mutatá, Chigorodó, Apartadó y Turbo. Estas consistieron en cerramientos, recuperación de fachadas,

instalación de casas prefabricadas, adecuación del laboratorio, adecuación de unidades sanitarias y adecuación de espacios para alimentación de los empleados. En los almacenes se realizaron adecuaciones en los techos y los muros.

- Fortalecimiento con los municipios socios, usuarios, líderes, JAC, concejos, gremios, alcaldes, comunicadores, medios de comunicación y funcionarios, a través de reuniones, seguimiento a compromisos, charlas con JAC, reuniones barriales con líderes, comités permanentes con los alcaldes, permitiendo tener una interacción en línea las 24 horas del día permitiendo la oportunidad en las respuestas, obteniendo un reconocimiento en la organización transparencia por Colombia e impactando de forma muy positiva la imagen en la región.
- Absolución de dos procesos arbitrales con los operadores, desestimando pretensiones por el orden de \$ 2.000 millones.
- Contención de capital en cuentas por cobrar subsidios pasando de \$ 5.709 millones en 2014 a \$ 5.776 millones en 2015, sin embargo el cobro de intereses facturados a los municipios y de los convenios firmados con Municipio de Chigorodó genero un incremento por este concepto.
- Aprobación política de seguridad y salud en el trabajo.
- Crecimiento en 19 puntos en el indicador IAGE, alcanzando un puntaje de 75 puntos, soportado en un plan de gestión ambiental serio, estructurado enmarcados en criterios de sostenibilidad.
- Crecimiento en 14 puntos en la medición transparencia por Colombia pasando de 63 puntos a 77.
- Iniciación del piloto agua prepago, generando alternativas de accesibilidad a los servicios públicos con criterios de sostenibilidad.
- Creación de grupo de diseño con apoyo de grupo EPM, formulando proyectos para presentar a la nación y no afectar la tarifa.

Indicadores asociados a responsabilidad social empresarial

Objetivo estratégico		Indicador	2011	2012	2013	2014	2015
Fortalecer relaciones y	Satisfacción	Hogares	55,1	54,7	66,2	59,2	56,6
		Empresas	48,7	48,3	55,5	58,9	50,5

comunicaciones con los grupos de interés externos	Proveedores		NA	NA	NA	NA	NA
	Líderes		NA	NA	NA	NA	NA
	Empleados		NA	NA	NA	NA	NA
	Inversionistas		NA	NA	NA	NA	NA
	Índice de transparencia/100		72,22	64,41	67,45	63	77
	Nivel de satisfacción de clientes		51,9	51,5	60,9	59,1	53,6
	Nivel de satisfacción de proveedor		NA	NA	NA	NA	NA
Actuar con responsabilidad social y ambiental donde Aguas de Urabá tenga presencia	IGAE (%)		57	61	54	56	75
Fortalecer las relaciones y las comunicaciones con los grupos e interés internos	Nivel de efectividad de la comunicación interna con empleados			41.85	41.85	49,1	49,1
	Calidad de vida de servidores	NA		NA	NA	NA	NA

- Los indicadores que aún no se están implementando está con la observación No Aplica (NA).
- El índice de efectividad de la comunicación interna con empleados se mide con una periodicidad bianual, de ahí que la calificación para los años 2014y 2015 sea la misma. La próxima medición de este indicador se realizará en el año 2016.
- Se observó un incremento bastante relevante en los indicadores de IGAE y de transparencia, y una disminución en indicadores de nivel de satisfacción de clientes al igual que de hogares y empresa, esta disminución estuvo asociada a dos Municipios: Turbo y Carepa, En Carepa la continuidad de acueducto ha disminuido en algunos sectores debido al uso del acueducto de forma no autorizada en barrios no normalizados y la afectación del verano en Turbo incidió en la disminución de la continuidad.

Indicadores operativos

En la vigencia 2015 se destaca el trabajo en equipo realizado entre el área operativa y comercial, ya que con la implementación de diversas estrategias permitieron el cumplimiento las metas en relación a la cobertura, continuidad y disminución del ANC. Impacto que se reflejó en la recuperación de cartera y clientes.

Conceptos	Presupuesto 2015	Ejecución 2015	% Ejecución	Real 2014	Variación	Variación
Metas Acueducto						
Facturación acueducto en millones de pesos	\$ 17.679	\$ 17.533	99%	\$ 15.800	\$ 1.733	11,0%
Consumos Acueducto m3	9738 184	9.238.020	95%	8.961.386	276.639	3.1%
Usuarios acueducto	62.183	61.421	99%	57.290	4131	7.26%
Cobertura acueducto	89.84%	88.74%	98.7%	86.70%	2.04%	2.35%
Calidad del Agua	0	0.01	100%	0.08	-0.07	0
Continuidad del servicio	99,60%	81,05%	86,05%	83,90%	-2,85%	-3%
Agua contabilizada no	52,72%	53,55%	98,45%	58,15%	-4,6%	-7,9%
Metas Alcantarillado						
Facturación alcantarillado en millones de pesos	\$ 9.193	\$ 9.072	99%	\$ 8.196	\$ 876	10,7%
Consumo Vertimientos M3	7.120.205	6.825.623	95,86%	6.519.452	306.171	5%
Usuarios aguas residuales	47.188	45.917	97%	42.906	3.011	7,0%
Cobertura alcantarillado	72,07%	70,13%	97,31%	72,41%	-2,28%	-3%

FACTURACIÓN	Presupuesto 2015	Ejecución 2015	% Ejecución	Real 2014	Variación	%
Ingresos Acueducto	\$ 17.679	\$ 17.533	99%	\$ 15.800	\$ 1.733	11,0%
Ingresos Alcantarillado	\$ 9.193	\$ 9.072	99%	\$ 8.196	\$ 876	10,7%
Total Ingresos	\$ 26.872	\$ 26.605	99%	\$ 23.996	\$ 2.609	10,9%

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

Cumplimiento Meta Usuarios

Usuarios	Acueducto	Alcantarillado
Meta	62.183	47.188
Ejecución	61.421	45.917
Variación	762	1.271
Resultado indicador	99%	97%

En 2015 se vincularon **4.131** usuarios de acueducto y **3.011** en alcantarillado con la gestión comercial, cumpliéndose la meta en un 99% en acueducto y 97% en alcantarillado. El programa de vinculación permitió con el apoyo de 3 auxiliares comerciales, la legalización de usuarios mediante la socialización de cómo ser legales y las pruebas para identificar si las personas hacían uso de la infraestructura sin la debida autorización, lograron vinculaciones en ambos servicios en acueducto 2.155 usuarios el 52.1% de 4131 y en alcantarillado 1.380 usuarios el 45.8% de los 3.011, el control del programa de gestión pérdidas permitió recuperar 1.937 usuarios que estaban para proceso de corte, se hizo el acompañamiento a los proyectos urbanísticos para su vinculación, la vinculación del barrio el bosque en Turbo en acueducto con 411 usuarios aportó a la meta global el 10% y guayabal con 154 usuarios en alcantarillado contribuyeron con la meta de global con el 5.3% entre otros.

Cumplimiento meta Tarifas

Para el 2015 se proyectó indexación en las tarifas en 3,66% para todos los sistemas operados por la empresa y para los servicios de acueducto y alcantarillado, lo cual se estimaba para el mes de mayo, realmente se presentaron dos indexaciones, la primera en enero en un 3,17% aplicada a todos los Municipios y Corregimientos y para los servicios de acueducto y alcantarillado, posteriormente en agosto se presentó una nueva indexación así: Acueducto del 3,36% en los Municipios de Apartadó, Carepa, Turbo, Bajirá y El Reposo, y del 3,35% Chigorodó y Mutatá, en

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

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

Cuadro de tarifas Acueducto 2015

MUNICIPIO	ACUEDUCTO							
	CARGO FIJO				CARGO CONSUMO			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
APARTADÓ	\$ 6.883,88	\$ 6.883,88	\$ 7.131,70	\$ 7.604,76	\$ 1.117,60	\$ 1.117,64	\$ 1.157,86	\$ 1.234,62
CAREPA	\$ 3.892,40	\$ 4.011,45	\$ 4.133,00	\$ 4.407,14	\$ 565,89	\$ 583,20	\$ 600,87	\$ 640,68
TURBO	\$ 7.277,37	\$ 7.277,37	\$ 7.539,35	\$ 8.039,45	\$ 1.243,12	\$ 1.243,15	\$ 1.287,90	\$ 1.373,28
REPOSO	\$ 3.892,40	\$ 4.011,45	\$ 4.133,00	\$ 4.407,14	\$ 1.456,72	\$ 1.501,28	\$ 1.546,76	\$ 1.649,31
MUTATÁ	\$ 6.345,10	\$ 6.345,10	\$ 6.573,52	\$ 7.009,09	\$ 1.349,51	\$ 1.346,36	\$ 1.394,81	\$ 1.487,19
CHIGORODÓ	\$ 5.841,35	\$ 5.841,35	\$ 6.051,64	\$ 6.452,63	\$ 1.287,72	\$ 1.287,72	\$ 1.330,76	\$ 1.418,89
BAJIRÁ	\$ 3.892,40	\$ 4.011,45	\$ 4.133,00	\$ 4.407,14	\$ 1.394,15	\$ 1.436,80	\$ 1.480,33	\$ 1.578,47

Cuadro de tarifas Alcantarillado 2015

MUNICIPIO	ALCANTARILLADO							
	CARGO FIJO				CARGO CONSUMO			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
APARTADÓ	\$ 1.079,14	\$ 1.079,14	\$ 1.117,99	\$ 1.192,14	\$ 1.219,01	\$ 1.222,26	\$ 1.260,65	\$ 1.360,54
CAREPA	\$ 1.926,67	\$ 1.985,59	\$ 2.045,76	\$ 2.181,45	\$ 825,13	\$ 853,04	\$ 878,59	\$ 9678,14
TURBO	\$ 1.976,27	\$ 1.976,27	\$ 2.045,64	\$ 2.181,33	\$ 833,79	\$ 858,65	\$ 885,90	\$ 924,78
REPOSO *	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
MUTATÁ	\$ 1.926,67	\$ 1.985,59	\$ 2.045,76	\$ 2.181,45	\$ 574,05	\$ 593,03	\$ 610,74	\$ 725,97
CHIGORODÓ	\$ 3.628,74	\$ 3.628,74	\$ 3.759,38	\$ 4.008,48	\$ 1.021,30	\$ 993,13	\$ 1.025,89	\$ 1.082,25
BAJIRÁ *	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

**En los Corregimientos El Reposo y Bajirá la Empresa solo presta el servicio de acueducto*

Cuenta Típica

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

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

Cumplimiento meta consumo M3

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

Los consumos y vertimientos en el 2015 presentaron un incremento frente a la ejecución de 2014, este logro se dio especialmente en el servicio de alcantarillado donde el % de cumplimiento alcanzó el 96% y en acueducto en 95% los factores que se presentaron para el no cumplimiento al 100% están relacionados con las siguientes causas:

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

Cuadro de consumos proyectados y reales acueducto 2015

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

TOTAL EJECUTADO	9.738.184	9.238.020	95%
------------------------	------------------	------------------	------------

Cuadro de consumos proyectados y reales Alcantarillado 2015

SISTEMA	Alcantarillado 2015		
Municipio	Proyectado	Ejecutado	%
Apartadó	3.570.444	3.524.276	99%
Turbo	534.761	450.144	84%
Chigorodó	1.395.249	1.323.860	95%
Mutatá	186.221	193.730	104%
Carepa	1.433.529	1.333.613	93%
El Reposo	NA	NA	0
Bajirá	NA	NA	0
TOTAL EJECUTADO	7.120.205	6.825.623	96%

INDICADORES FINANCIEROS

Aguas de Urabá en el año 2015 continuó mejorando su resultado en lo relacionado a las finanzas. El ingreso por prestación de servicios tuvo un incremento del 14%, este se ve disminuido en el total de ingresos por la cuenta de contrato de construcción para este periodo no hubo firma de nuevos convenios por este concepto mientras que para el año 2014 se ejecutaron \$2.904. El crecimiento en facturación por prestación de servicios públicos se obtiene como resultado del plan de inversiones que se han ejecutado para extender y mejorar las redes y el plan de vinculación de clientes que se realiza a través del contrato de mantenimiento.

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

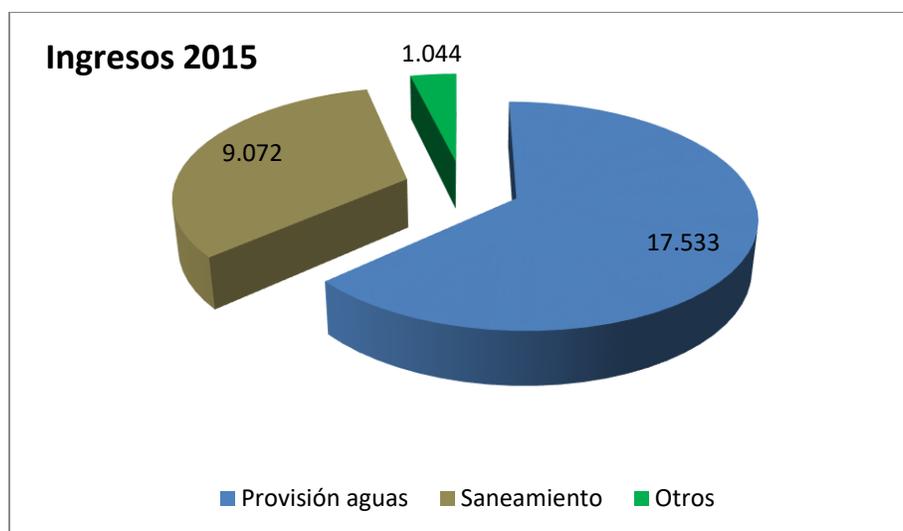
Concepto	Anterior	Ejecución	% Var.
Prestación servicios públicos	23.429	26.605	14
Otros ingresos	726	1.025	41
Arrendamientos	19	19	2
Contratos construcción	2.904	0	0
Total	27.078	27.650	2

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

Tabla comparativa incluye ingresos de convenios recursos restringidos

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

Cifra en millones de Pesos.



Concepto	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Ingresos	13.671	17.641	19.163	20.392	22.762	25.348	26.939	27.650
EBITDA	2.043	3.799	4.223	5.079	4.474	2.301	3.630	3.762
Margen EBITDA	15%	22%	22%	25%	20%	9%	13%	14%

Cifras en millones de pesos

Indicador CMI – Margen EBITDA

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

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

Nota: El ebitda 2014 está bajo norma colgaap, a partir de enero de 2015 la información financiera está reflejada bajo norma NIIF, por lo tanto, el Ebitda del año 2014 está valorado en \$ 3.630 con el aumento es el 4%.

Principales oportunidades y riesgos enfocados en sostenibilidad

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

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

Compromiso con iniciativas externas de sostenibilidad

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

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

En este sentido, son varias interacciones que se realizaron con los grupos de interés, como son: capacitaciones a los vocales de control, capacitación en tarifas y subsidios a los entes territoriales, asistencia a los concejos municipales, asistencia a reuniones programadas con los usuarios, cumplimiento a los entes de control, entre otras.

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

Gestión por grupos de Interés

Socios



Composición	EPM, Gobernación de Antioquía, Municipio Apartadó, Municipio de Turbo, Municipio de Chigorodó, Municipio de Carepa, Municipio de Mutatá, EPM inversiones S.A.
Objetivo de relacionamiento temas claves	Generación de valor económico, flujo de caja, utilidad operacional, RSE.
Líderes del Plan de Relacionamiento	Gerente, Jefe Coordinación Servicios, Jefe Operación y Mantenimiento.

LOGROS 2015

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

- ✓ Aguas de Urabá, que en la última medición que realiza la Corporación Transparencia por Colombia obtuvo una destacada calificación de 77 puntos, fue una de las empresas en recibir el reconocimiento, luego de que el jurado evaluara positivamente la iniciativa que viene desarrollando, la cual se denomina “Canales de comunicación presenciales y virtuales para el diálogo con los grupos de interés”.
- ✓ Aprobación de Política de Gestión de Activos Físicos Productivos Agosto 25 de 2015.
- ✓ Aprobación de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo Septiembre 30 de 2015
- ✓ Aprobación de cesión de contratos de la EPO, creación de plazas, adición del presupuesto Empresas públicas de oriente./Noviembre 24 /2015
- ✓ Se realizaron comités con periodicidad mensual en las diferentes alcaldías social de la empresa, esto con el fin de aunar esfuerzos que conllevaron al aumento de coberturas y mejorar la calidad de vida de la comunidad que reside en cada uno de ellos.
- ✓ Igualmente se realizaron foros y reuniones de empalme con los alcaldes electos para el periodo 2016-2019, en estos se informó el estado actual de cada uno de los sistemas de acueducto y alcantarillado, los proyectos que plantea la empresa para garantizar continuidad y calidad en el servicio teniendo en cuenta los inconvenientes climáticos actuales y se presentan los principales problemas que interfieren en la prestación del servicio.



Imagen 1. Reconocimiento Transparencia por Colombia



Imagen 2. Conversatorio con Alcaldes Electos

Comités Operativos Administrativos

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

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



Bienestar Laboral

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

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





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

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

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

Salud y Seguridad en el Trabajo

En 2015 desarrollamos diferentes actividades con el objetivo de prevenir y controlar los factores de riesgo que pueden afectar la integridad física y mental de nuestros colaboradores, entre estas iniciativas tenemos:

- ✓ Exámenes ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro.
- ✓ Aprobación en junta directiva y socialización al 100% de los trabajadores de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Disminución del Índice de Lesiones Incapacitantes en un 24%, de la misma manera se disminuyeron en un 48% los accidentes de trabajo.
- ✓ Sistema de vigilancia de trabajo seguro en alturas y manejo de Aguas profundas, certificación y recertificación para 75 trabajadores.
- ✓ Se capacito a todos los miembros del Copasst en herramientas para minimizar el Riesgo Psicosocial.
- ✓ Brigadas de emergencias de los diferentes sistemas capacitadas en evacuación, primero auxilios y manejo de extintores. – 15
- ✓ A diciembre 2015 se tiene un avance del 26% en la implantación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- ✓ **Jornada de Seguridad y Salud en el Trabajo:** En su segunda versión conto con la participación de todo el personal de la organización y con alcance a contratistas:



Principales indicadores del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo:

Aguas de Urabá	2013	2014	2015
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	1.30	3.00	2.28
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	112.50	171.60	263.58
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	14.31	17.60	8.65
Trabajadores representados en comités de seguridad (%)	100%	100%	100%
Número de accidentes de trabajo reportados	22.00	33.00	17.00

Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	-	-	-
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%	100%
Inversiones en salud ocupacional (COP millones)	87.00	90.00	125.00

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

Formación y Desarrollo

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

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

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

Gestión con Proveedores y Contratistas

Los proveedores de bienes y servicios hacen parte de la cadena de abastecimiento y servicio de Aguas de Urabá, con dos fines: lograr precios y servicios competitivos con una excelente calidad, por eso tener un

relacionamiento continuo y de crecimiento con este grupo de interés y con unos lineamientos firmes en el reto de la sostenibilidad, podemos contribuir a que el territorio integre unos actores que se van alineando a la cadena de valor de la sostenibilidad empresarial.

En 2015 nuevamente se realizó la Feria de Proveedores durante la cual se buscó que los contratista y proveedores conocieran sobre la empresa, la gestión ética, los planes de inversión, el plan de compras y los requisitos que deben cumplir de acuerdo a los estatutos de la empresa, manual de contratación, aspectos ambientales, seguridad y salud en el trabajo, derechos humanos, responsabilidad social empresarial y la política de anticorrupción.

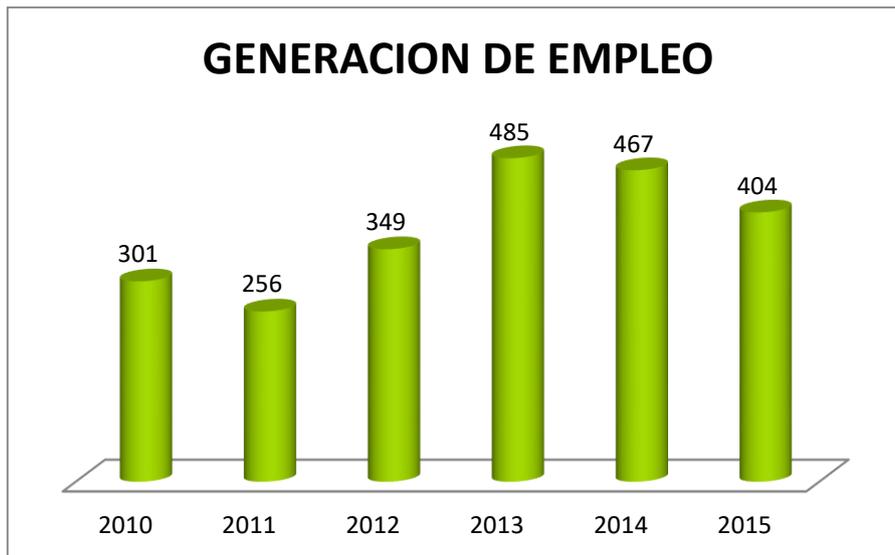
A través del programa de radio institucional LINEA DIRECTA se realizó una exposición sobre la gestión transparente en estos procesos de contratación de bienes y servicios, éste tuvo buena acogida entre los oyentes y de manera especial entre aquellos que son potenciales proveedores de la Empresa.

PRINCIPALES LOGROS 2015

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

Generación de empleo

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



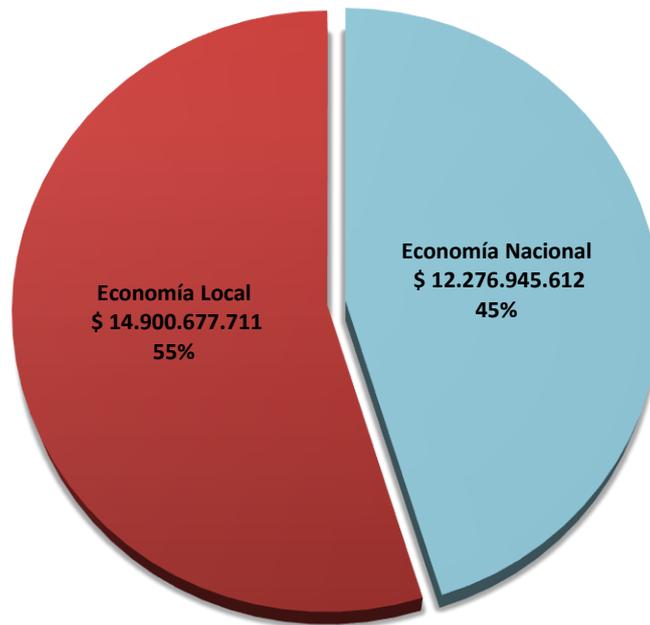
Procedencia de los proveedores

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



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

IMPACTO EN ECONOMÍA



Evolución de la contratación – contratos de obra

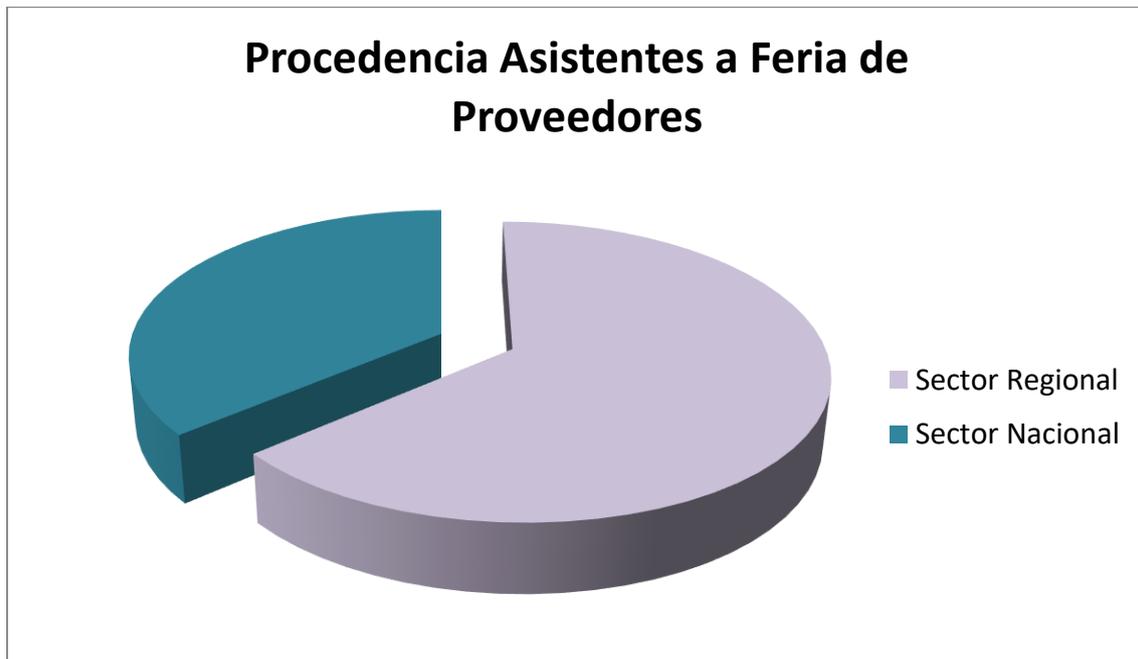
Se adjudicaron recursos en obras de infraestructura en 2015 por valor de \$16.053 millones, que sirvieron para alcanzar mejores coberturas tanto en acueducto como alcantarillado, teniendo en cuenta que la región tiene año a año un alto índice de movilidad y crecimiento, lo que nos reta a realizar cada vez más inversiones para garantizar la calidad del servicio.



Feria de Proveedores

Como cumplimiento a los lineamientos y políticas de la empresa, está el fortalecimiento con los diferentes grupos de interés, siendo muy importantes los proveedores y contratistas, pues con su prestación de servicio, la empresa Aguas de Urabá ha logrado ofrecer un servicio con calidad y en permanente ejecución de acciones que mejora de la continuidad y cobertura. Dada la importancia de que se afiancen los lazos con ellos, Aguas de Urabá ha venido llevando a cabo la Feria de Proveedores con el objetivo de que tanto proveedores nacionales como locales conozcan los diferentes mecanismos de contratación, el plan de inversiones, el plan de compras y los canales mediante los cuales se publican los procesos.

A la Feria realizada el 11 de noviembre de 2015 asistieron 36 proveedores provenientes de la región y otros sectores del país. Adicionalmente a los temas expuestos anteriormente, en esta versión se realizaron dos charlas Pólizas de Cumplimiento y Responsabilidad Civil Extra contractual para contratistas y Conceptos básicos de seguridad social y laboral.







- **Percepción del Proveedor hacia la Empresa como contratante**

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

Acciones de mejora:

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

Buenas prácticas:

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

CLIENTES Y USUARIOS

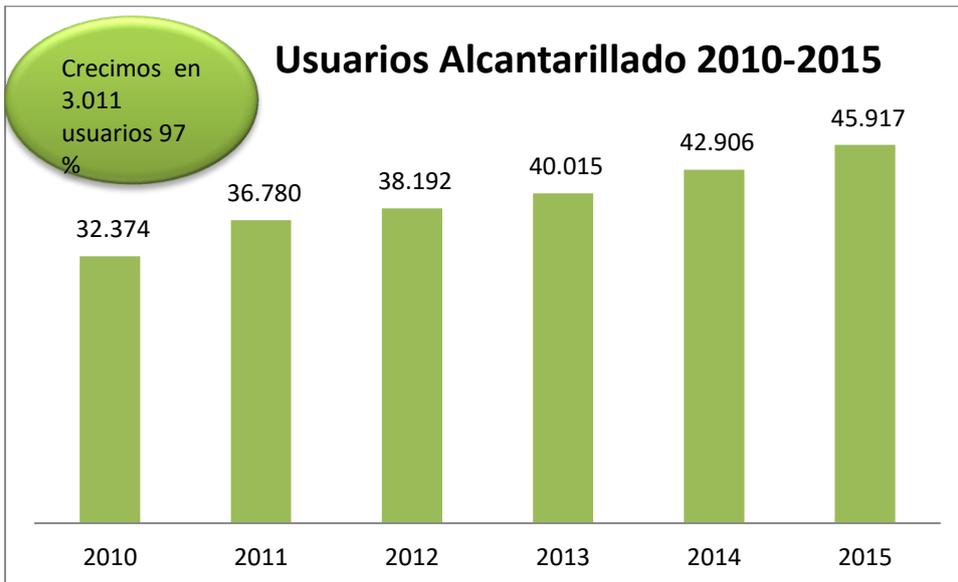
Composición	2011	2012	2013	2014	2015
Clientes de Acueducto	49.754	51.500	54.083	57.290	61.421
Clientes de Alcantarillado	36.780	38.192	40.015	42.906	45.917
TOTAL CLIENTES	86.534	89.692	94.098	100.196	107.338
Objetivo del relacionamiento	Adelantar acuerdos interinstitucionales para desarrollar acciones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

Crecimiento de Usuarios por categorías 2012-2014

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



Meta: 62.183
Ejecución: 61.421
Cumplimiento: 98.8%



Meta: 47.188
Ejecución: 45.927
Cumplimiento: 97.3%

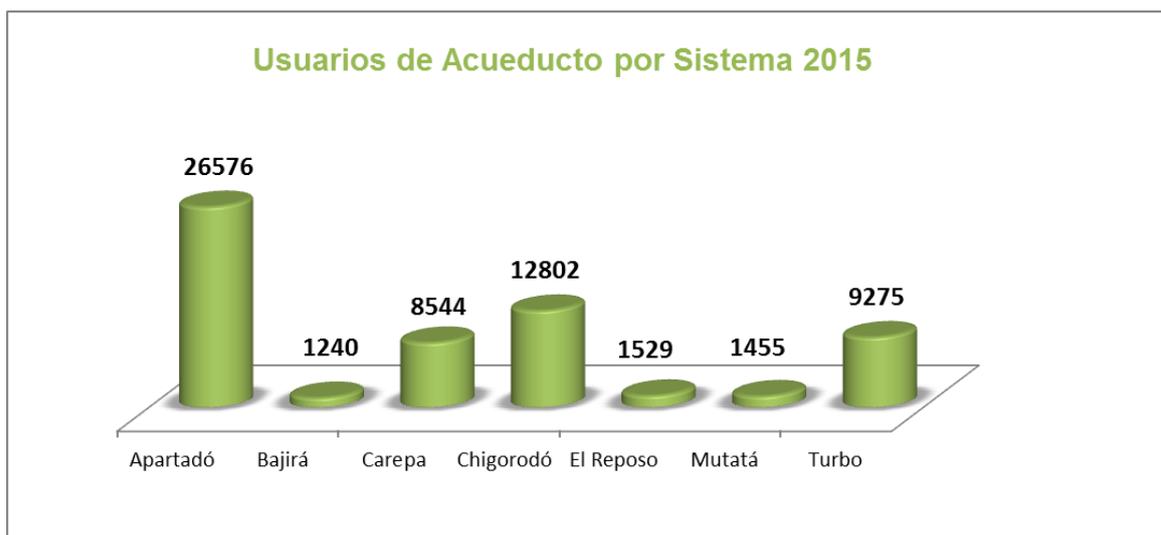
El 2015 termina con 61.421 suscriptores del servicio de acueducto y 45.917 al servicio de alcantarillado. Con respecto al año 2014 se incrementó en 4.131 clientes en acueducto, que corresponde a un 7,2% más que el año inmediatamente anterior; mientras que en alcantarillado el aumento de usuarios fue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

Usuarios	Acueducto	Alcantarillado
Meta	62.183	47.188
Ejecución	61.421	45.917
Variación	762	1.271

Resultado indicador	99%	97%
----------------------------	-----	-----

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

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



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

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

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

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

La gestión con auxiliares comerciales en campo durante el 2015 permitió la vinculación de 2.155 usuarios en Acueducto y 1.380 en Alcantarillado, lo que

permite una facturación al año de **\$886 millones** aproximadamente, la mayor participación fue para el municipio de Turbo con el 43% y Apartado con el 40%.

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

El plan llevado a cabo en el barrio El Bosque del Municipio de Turbo, donde se unieron esfuerzos desde los frentes Comercial, comunicacional, Operativo, y Social, contribuyó en gran medida a mejorar la calidad de vida de aproximadamente 800 usuarios y la vinculación de 422 clientes, anteriormente los usuarios debían utilizar motobombas para poder recibir el servicio y en muchas ocasiones el agua no llegaba con las condiciones necesarias para su utilización, como son color, olor y sabor, donde básicamente se debía al manejo de motobombas y mal uso de las redes en el sector por parte de la misma comunidad, ahora los clientes cuentan con mejores presiones, más horas de servicio y por ende con la calidad requerida para su utilización.

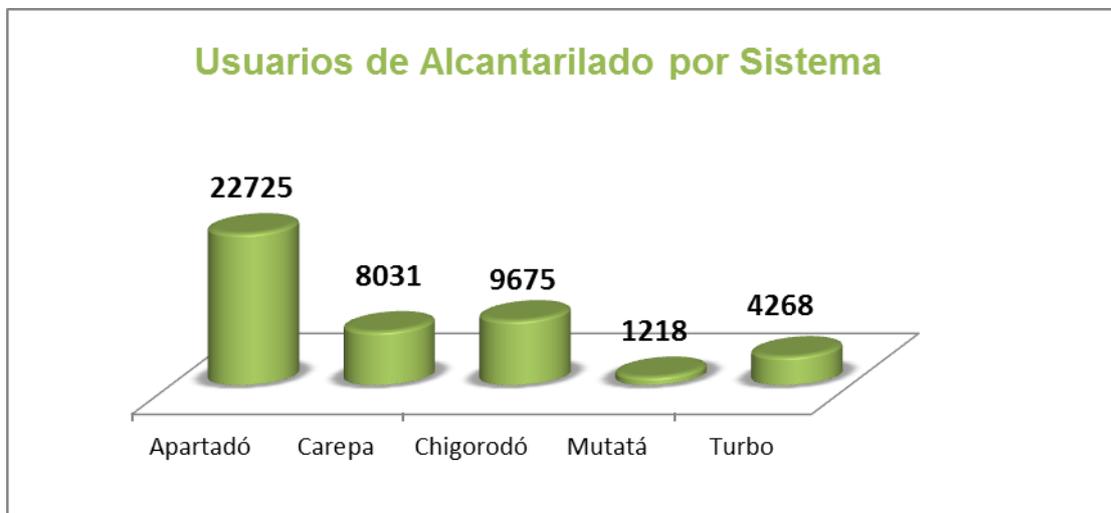
La vinculación de nuevos proyectos de vivienda en los municipios, estrategias de recuperación de clientes cortados, proyectos de extensión y mejoramiento de redes, y usuarios vegetativos, contribuyen al aumento de clientes.



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

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

En Alcantarillado



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

El crecimiento de usuarios se logra por las actividades de gestión comercial descritas en el servicio de acueducto, y como factor adicional se realizaron cruces de bases de datos de la empresa, identificando con esto los usuarios que no facturan el servicio de alcantarillado, a partir de esta información se llevó a cabo una caracterización por sector, para identificar si las redes son o no operadas por la entidad, con dicha información se realizaron pruebas de anilina y se logró la legalización de 487 clientes en los Municipios de Apartadó, Carepa, Chigorodó y Turbo.



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

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

Que logramos en 2015

- ✓ Actualización Resolución de Precios que busca asegurar el ingreso de la filial.
- ✓ Homologación de la matriz de requisitos con EPM.
- ✓ Unificación de la factura con los servicios de EPM, lo que ha permitido ahorros en la filial.
- ✓ Aplicación pruebas de anilina en Carepa, Chigorodó y Turbo que permitieron la legalización de 487 clientes.
- ✓ Apoyo en proyecto Alcantarillado Oasis, Manantial y Nueva Jerusalén con 310 clientes que se verán reflejados en los indicadores del 2016.
- ✓ Actividades comerciales Barrio El Bosque de Turbo, logrando vinculación y legalización de 411 clientes y recuperación de \$22 millones en cartera.
- ✓ Recuperación de 949 clientes en acueducto y 607 en alcantarillado que se encontraban en estado cortado.
- ✓ Como estrategia al cumplimiento nuevos clientes, se realizaron diferentes acciones, entre las que se destacan: visitas casa a casa a clientes potenciales identificados en recorridos y bases de datos (censos-energía), seguimiento a proyectos urbanísticos, acciones que permitieron vincular 2.155 nuevos clientes en todos los Municipios, lo que corresponde al 52% del total de clientes nuevos.
- ✓ Cambio de 3009 medidores con problemas en la lectura durante el 2015, actividad que propende por el aseguramiento de ingresos de la empresa, lo que genera mayor confiabilidad en el proceso de lectura.
- ✓ Consolidación del Plan de Gestión Pérdidas Comerciales aportando de manera significativa en los indicadores de recaudo, cartera, y nuevos clientes, a través de la recuperación de clientes cortados.
- ✓ Normalización de cartera de 1.937 usuarios y recuperación de \$1.001 millones de pesos a través de la gestión del Plan Pérdidas Comerciales.
- ✓ Recuperación de 67.073 m³ de consumos por los clientes gestionados a través del Plan Pérdidas Comerciales.
- ✓ Legalización pila pública Asojesús Apartadó.
- ✓ Actualización del Contrato de Condiciones Uniformes.
- ✓ Campaña de lavado de tanques en el Corregimiento El Reposo.
- ✓ Implementación de la Circular Defraudación de Fluidos.
- ✓ Gestión de Subsidios logrando disminución de cartera en \$1.800 millones de Chigorodó.
- ✓ Variación del 10% en el recaudo de acueducto y 11% en alcantarillado entre 2014 y 2015.
- ✓ Definición de ANS homologado con EPM

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

Momentos de verdad con clientes y usuarios

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

Las principales estrategias implementadas se resumen:

- ✓ Aplicación de censos en los Municipios y corregimientos con avances importantes así: Apartadó 60%, Bajirá 40%, Carepa 90%, Chigorodó 60%, Mutatá, Reposo y Turbo con el 100%, lo que permite conocer las características de los usuarios de cada sistema y su relación/estado con la Empresa, así mismo es el principal insumo para el desarrollo de diferentes estrategias.
- ✓ Continuamos aplicando la estrategia de visitas casa a casa para realizar sensibilización y capacitación sobre temas de importancia para nuestros usuarios y la recolección de documentación para la legalización y vinculación del servicio, al igual que la autorización para la instalación de medidor y gestión cartera.
- ✓ Análisis de bases de datos, identificación, verificación en campo y legalización del servicio de alcantarillado a usuarios que solo facturaban acueducto y vertían a las redes de operadas por Aguas de Urabá.
- ✓ Plan de Gestión Pérdidas Comerciales en Todos los Municipios y Corregimientos operados por la empresa.
- ✓ Acompañamiento permanente a proyectos urbanísticos con el fin de lograr el ingreso efectivo de los clientes.

Actividades Comerciales por Municipio

Turbo

- ✓ Apoyo en los proyectos de extensión y mejoramiento de redes de acueducto y alcantarillado ejecutado por el área de Proyectos y de Infraestructura, impactando 343 usuarios, de los cuales 238 son clientes nuevos.
- ✓ Apoyo en procesos de pavimentación de vías, impactando 80 usuarios.
- ✓ Vinculación de 328 usuarios del barrio La Lucila al servicio de alcantarillado por proyecto de extensión de redes.

- ✓ Proyecto de intervención barrio El Bosque de Turbo, logrando la vinculación de 411 nuevos clientes y recuperación de \$22 millones de pesos en cartera.
- ✓ 395 clientes normalizaron sus deudas por valor de \$188 millones de pesos a través del Plan de Gestión Pérdidas Comerciales.
- ✓ Visitas casa a casa a usuarios potenciales identificados en censos, donde se logró la vinculación de 231 nuevos clientes.

Apartadó

- ✓ Apoyo en proyectos de extensión y mejoramiento de redes de alcantarillado en los Barrios Policarpa, Alborada, La Paz, Antonio Roldan y Centro, logrando impactar 97 usuarios.
- ✓ Participación en los proyectos de pavimentación de la Alcaldía en los barrios Álamos, Nueve de Octubre, Las Brisas, Chinita, Manzanares y Nuevo Apartadó, impactando 168 usuarios.
- ✓ Normalización de cartera a 1161 usuarios por valor de \$614 millones de pesos, por medio del Plan Pérdidas Comerciales.

Carepa

- ✓ Apoyo en las actividades de extensión de redes de alcantarillado en el Municipio, logrando impactar 92 usuarios.
- ✓ Se da inicio al Proyecto de extensión de redes de alcantarillado en los barrios Oasis, Manantial y Nueva Jerusalén logrando la vinculación de 85 clientes, los cuales se verán reflejados en 2016, el total de usuarios estimados en estos barrios es de 310.
- ✓ Se logró que 237 usuarios normalicen sus deudas por medio de las visitas que se realizan con personal del Plan Pérdidas Comerciales, recuperando \$152 millones de pesos.
- ✓ Visitas casa a casa a los potenciales usuarios identificados en censos, logrando la vinculación de 145 usuarios.

Chigorodó

- ✓ Apoyo en proyectos de extensión y mejoramiento de redes de alcantarillado de los barrios Brisas del Río, La Unión, Brisas de Urabá, Bosque, Centro y otros sectores, impactando 343 usuarios.
- ✓ Vinculación de 124 usuarios al servicio de alcantarillado identificados por medio de pruebas de anilina que vierten a las redes operadas por la empresa y solo facturaban acueducto.
- ✓ Gestión durante todo el año con los usuarios del barrio Guayabal para recibir la operación del servicio de alcantarillado, se logró en diciembre el ingreso de 159 que se verán reflejados en los indicadores de 2016.
- ✓ Actividades del Plan de Gestión Pérdidas Comerciales que permitió la recuperación de \$32 millones de pesos y normalización de 88 usuarios.

Mutatá

- ✓ Apoyo en proyectos de extensión y optimización de redes de alcantarillado en diferentes puntos del Municipio, logrando impactar 149 usuarios.
- ✓ Gestión por medio del Plan Pérdidas Comerciales logrando recuperar \$1,2 millones de pesos y normalizar el servicio de 7 usuarios.
- ✓ Vinculación de 26 usuarios identificados en los censos como clientes potenciales.

Bajirá

- ✓ Se llevó a cabo el censo en un 50% del Corregimiento, realizado de manera integral con el fin de legalizar y vincular usuarios. Al cierre de la vigencia se vincularon 15 clientes nuevos como resultado de esta gestión.
- ✓ Se visitaron 124 usuarios con cartera logrando que 10 de ellos se pusieran al día, percibiendo la Empresa por este concepto la suma de \$5.553.269.

Universalización del servicio

Definido como el acceso al servicio. Se encuentra asociado con términos como cobertura e infraestructura, sin embargo, involucra un amplio número de variables de comprabilidad, esta última entendida como “palanca” de la universalización, es decir, su enfoque atiende a que una vez haya acceso a las redes sea posible la conexión. Asimismo, compromete variables comerciales y culturales asociadas con elementos de la oferta, tales como formas, lugares y plazos de pago, conocimiento de las necesidades del cliente, conocimiento del producto, educación sobre uso responsable y valoración de lo público.

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

Las tarifas aplicadas por la Empresa corresponden a la evolución de la marcha tarifaria entregada por los anteriores operadores. Las variaciones presentadas al momento se dan por la acumulación superior del 3% del IPC, al igual que el cambio de los Costos Medios de Tasas Ambientales -CMT- que comprende las tasas de uso y retributivas cobradas por la Corporación Ambiental Corpouraba. La población atendida en los municipios donde prestamos servicios de acueducto y alcantarillado es de **107.338**, entre ambos servicios, con una variación del 7,1% con respecto a 2014 y de 7.142 nuevos usuarios. Con el fin de ofrecer atención con calidad y oportunidad a nuestros clientes y usuarios, la empresa conviene a través del Acta de Ejecución Comercial, donde EPM se compromete en la prestación de los servicios relacionados con el ciclo comercial prestados por Aguas de Urabá, en los municipios donde la empresa preste servicios, así como el soporte, capacitación, asesoría y acompañamiento, en

todo lo relacionado con las actividades requeridas para desarrollar el objeto del contrato, la cual incluye la atención en canales presenciales, virtuales, call center, administración de bases de datos, lectura, crítica, pre-crítica, facturación, reparto, recaudo y atención de quejas y reclamos de nuestros clientes y usuarios. Aguas de Urabá cuenta con modalidades de financiación y diferentes puntos de pago que permiten a los usuarios tener mayores facilidades al momento de realizar sus transacciones.

Tarifas

El propósito de Aguas de Urabá es que la tarifa cobrada a sus usuarios sea sostenible, que recupere costos, garantice la suficiencia financiera y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa. También, y no menos importante que sea pagadera y competitiva para nuestros clientes. Por lo cual en el año 2015 se continuó con la aplicación de las tarifas de acuerdo a la marcha tarifaria y se realizaron los ajustes del valor CMT teniendo en cuenta lo establecido en la norma en cuanto al valor cobrado por concepto de tasa de uso y retributiva por Corpouraba.

Medidores comunitarios

Los medidores comunitarios son modalidades de prestación del servicio en donde, por restricciones legales en el uso del suelo no es posible la instalación de medidores individuales.

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

Durante el 2015 se logró la instalación de un nuevo medidor comunitario en el Municipio de Apartadó para el sector Porvenir, aproximadamente 550 viviendas disfrutaban del servicio.

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

Canales de atención y recaudos

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

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

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

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

Interacción con nuestros clientes y usuarios

Diferentes estrategias se implementaron durante el 2015 como mecanismo a mantener informados a nuestros clientes y usuarios y a la vez escuchar su percepción del servicio que presta la empresa, es por ello que fue seleccionada entre las 13 empresas Colombianas con buenas prácticas de transparencia por Colombia 2015, entre otras las los diferentes canales de comunicación presenciales y virtuales para el dialogo con los grupos de interés se destacan:

Realizamos encuentros presenciales con cada grupo de interés y la creación de grupos de WhatsApp con cada uno de ellos para permanecer en contacto.

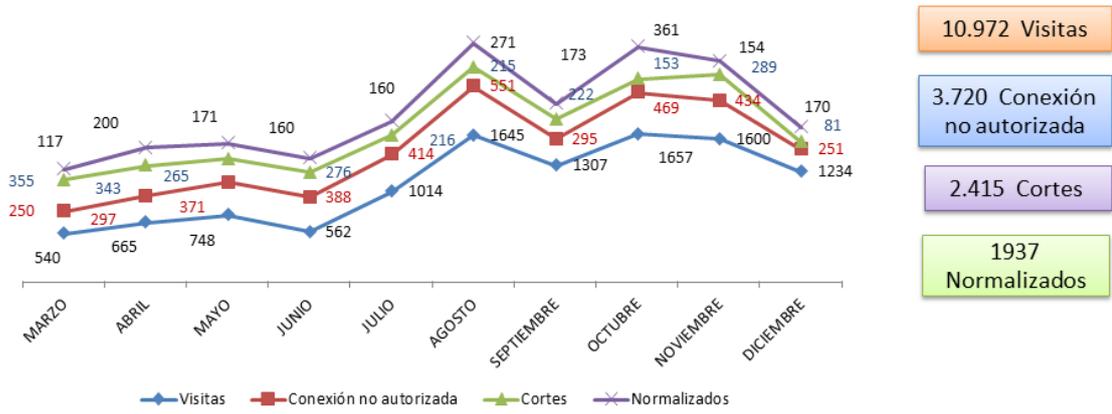
Mensajes IVR También llamado “holding telefónico”, que por medio de una grabación que se escucha cuando usted llama al teléfono de contacto de las empresas, clientes y usuarios, se informa sobre interrupciones del servicio, tips de uso y ahorro eficiente del agua, e información general, durante el año se enviaron aproximadamente 10 estrategias de IVR impactando a más de diez mil usuarios con una efectividad del 90%.

Gestión Cartera y Acceso a Planes de Financiación

Desde el área Comercial se viene desarrollando desde marzo de 2015 el Plan Gestión Pérdidas Comerciales, con el objetivo de mejorar los indicadores de gestión cartera, identificar conexiones no autorizadas y gestionar su respectivo corte o suspensión del servicio, hasta lograr la legalización o pago de las deudas, durante el 2015 se lograron avances muy significativos en la gestión, ya que fueron impactados 10.972 usuarios, se identificaron 3720 conexiones no autorizadas, dando trámite correspondiente de suspensión o corte del servicio a 2.415 clientes, y logrando la normalización de 1.937 clientes.

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

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



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

Categoría	2012	2013	2014	2015	Variación
Estrato 1	\$ 798	\$ 1.289	\$ 1.563	\$ 1.605	2,7%
Estrato 2	\$ 839	\$ 1.109	\$ 1.368	\$ 1.379	0,8%
Estrato 3	\$ 308	\$ 411	\$ 478	\$ 516	7,9%
Estrato 4	\$ 60	\$ 72	\$ 58	\$ 85	46,6%
No residencial	\$ 383	\$ 621	\$ 713	\$ 821	15,1%
Total	\$ 2.388	\$ 3.502	\$ 4.180	\$ 4.406	5,4%
Total clientes Residenciales y no Residenciales	48.180	53.020	60.031	61421	2,3%
% de morosidad	4,96%	6,61%	6,96%	7.17%	

Se puede evidenciar contención de la cartera en 2015, teniendo en cuenta la variación del 4,5%, que corresponde a \$226 millones de pesos, mientras que

comparado con los años anteriores, entre 2012 y 2013 aumentó en \$1.114 millones y entre 2013 y 2014 la variación fue de \$678 millones de pesos.

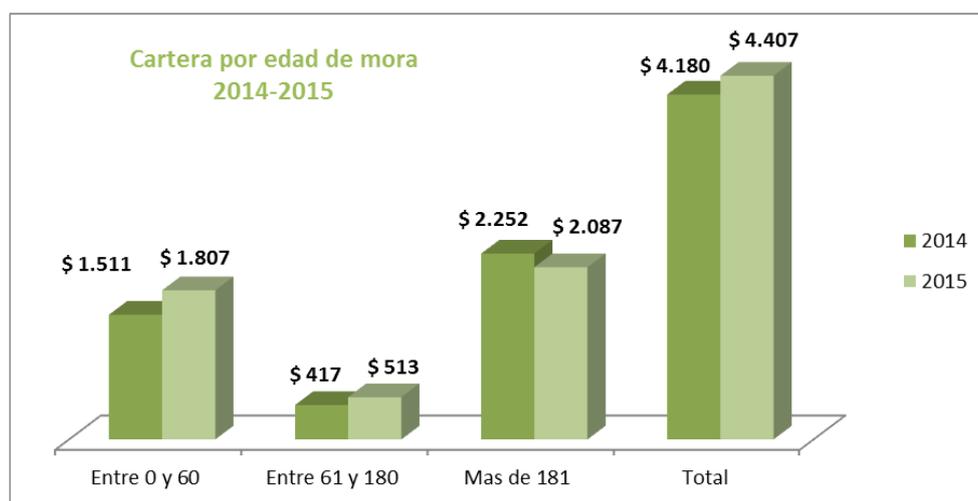
Continuaremos aplicando gestión a todas las edades de mora durante el 2016 y se reforzaran las estrategias en las categorías Estrato 3, 4 y no residencial.

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

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

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

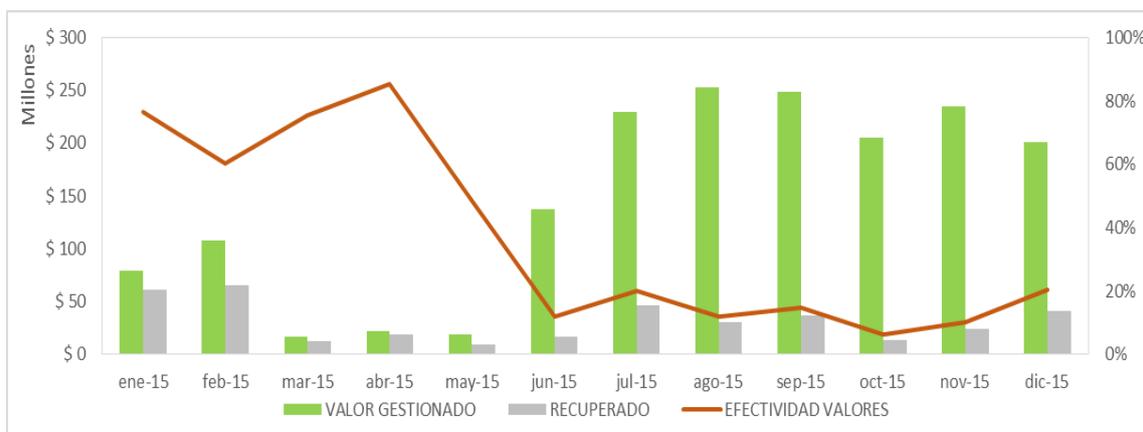
Referente a la edad más vencida se observa una variación negativa del 7,3%. Muy positiva para la empresa, ya que permite evidenciar cumplimiento de los objetivos en las estrategias de cobro.



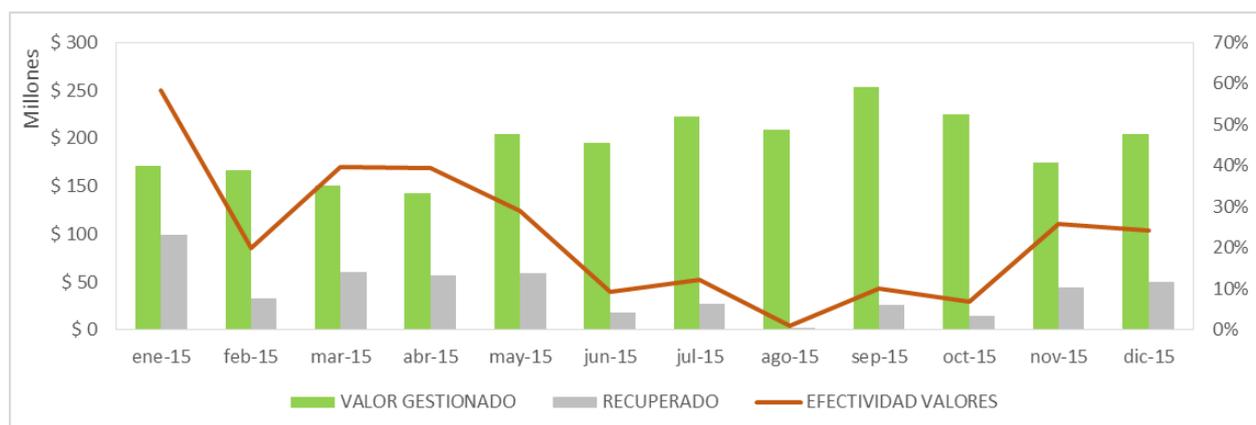
Destacamos entre las estrategias de cobro las siguientes

- Se aplicaron 11.049 llamadas de recordación de pago con una cartera de \$1.751 millones de pesos con una efectividad en promedio del 37% sobre

los valores gestionados, lo que equivale a \$371 millones de pesos recuperados.



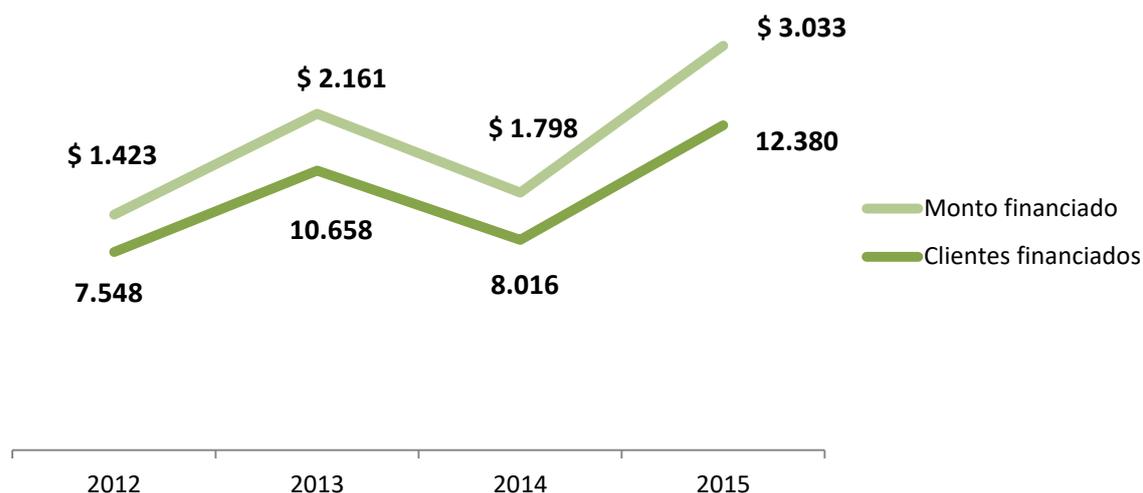
- Se realizaron 12.200 visitas con personal de Emtelco con una cartera de \$2.319 millones de pesos y una efectividad del 23% sobre los valores gestionados, recuperando \$492 millones de pesos.



- El porcentaje de crecimiento de los clientes activos fue del 7,2% en acueducto y del 7% en alcantarillado, el de los clientes suspendidos del 20,69% y en menor proporción el de los clientes morosos con un 3,89%.
- Se realizaron durante el 2015 aproximadamente 13.133 suspensiones del servicio, y 10.572 reconexiones, con una efectividad en el pago de 80,5% frente a las instalaciones suspendidas.
- Se financiaron 12.380 clientes por valor de \$3.033 millones.

Evolución Cartera Financiada 2015

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



Como resultado de las estrategias implementadas de gestión Cartera en 2015 logramos que 12.380 clientes financiaran sus deudas por valor de \$3.033 millones, evidenciando un aumento significativo, tanto en número de transacciones como en valor, el cual equivale al 54% en número de clientes y el 69% en valor financiado, esto como aporte de las estrategias de llevadas a cabo como: Plan Pérdidas Comerciales, Gestión casa de cobranza Covinoc, visitas EPM a clientes con cartera a partir de la segunda cuenta vencida, convenios especiales por parte de Aguas de Urabá en sectores específicos como el barrio El Bosque de Turbo, entre otras.

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.

En Aguas de Urabá, los subsidios cubren un porcentaje del cargo fijo y hasta los primeros 20 m³ del cargo por consumo, pues a partir de 20 m³ se cobra tarifa plena, es decir, la del estrato 4. Los porcentajes de subsidios se fijan al inicio del

año para cada municipio por medio de un acuerdo, basándose en la proyección enviada por la Empresa en el mes de julio del año inmediatamente anterior y en el presupuesto del período en análisis.

Durante el 2015 se llevaron a cabo actividades de facturación y cobro de subsidios en todos los municipios, dando continuidad a la aplicación del procedimiento de gestión de subsidios y cada mes se realizaron las respectivas actividades de facturación, seguimiento y cobro, logrando un recaudo de \$4.210 millones correspondiente al 91,3% de recaudo.

Subsidios Facturados

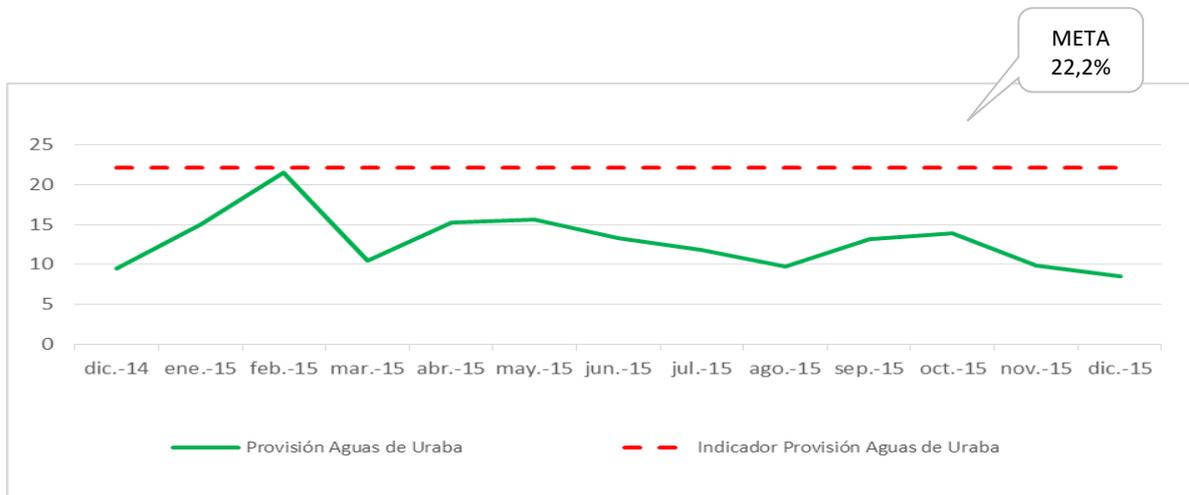
Indicador	2012	2013	2014	2015	Variación
Facturación subsidios	\$ 2.044	\$ 3.846	\$ 4.175	\$ 4.610	10,4%
Familias beneficiadas	79.558	84.056	90126	101647	12,8%

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

Nuestros Canales de atención con su respectivo indicador

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

Indicador de reclamos procedentes Provisión Aguas

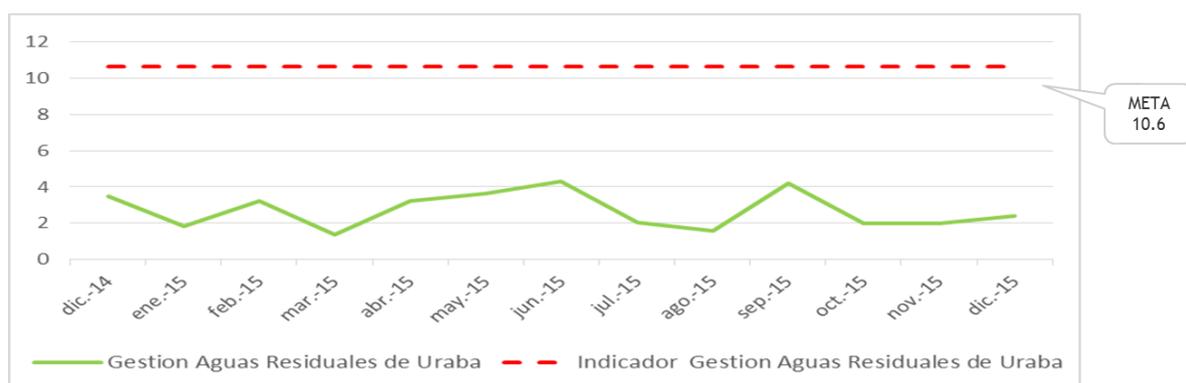


$$\text{Indicador de reclamos Aguas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos imputables}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{53}{61,790} = 8,58$$

Provisión Aguas	Meta 2015	ene	feb	mar	abr	may	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Reclamos procedentes e imputables		87	125	61	90	93	79	71	59	80	85	61	53
Cuentas de cobro liquidadas		57.996	58.218	58.536	58.833	59.381	59.519	60.002	60.361	60.601	60.601	61.558	61.790
Indicador de Reclamos	22,2	15,00	21,47	10,42	15,30	15,60	13,27	11,83	9,77	13,2	13,9	9,9	8,58

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

Indicador de reclamos procedentes Agua Residual



$$\text{Indicador reclamos Agua residual} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de reclamos imputables}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{11}{46,122} = 2,38$$

Gestion Agua Residual	Meta 2015	ene	feb	mar	abr	may	Jun	Jul	Ago	oct	Oct	Nov	Dic
Reclamos procedentes e imputables		8	14	6	14	16	19	9	7	14	9	9	11
Cuentas de cobro liquidadas		43.198	43.293	43.470	43.647	44.054	44.203	44.556	44.882	42.281	45.310	45.676	46.122
Indicador de Reclamos	10,6	1,85	3,23	1,38	3,21	3,63	4,3	2,02	1,56	3,31	1,99	1,97	2,38

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

UNIVERSALIZACIÓN DEL SERVICIO: ACCESO

Cobertura

Aguas de Urabá como empresa de servicios públicos domiciliarios entiende que la universalización de la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado es un motor del desarrollo humano sostenible en la región de Urabá, es por eso que cada día nuestro compromiso es realizar gestiones de inversión, apalancamiento de proyectos con el gobierno central y realizar trabajos operativos eficientes para lograr en el futuro cumplir la meta del 100% en cobertura.

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

Cobertura Acueducto

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

La cobertura en redes del servicio de acueducto para las zonas urbanas establecidas dentro del perímetro sanitario en conformidad con lo que establece el Plan de Ordenamiento Territorial –POT- de cada uno de los cinco municipios (incluye dos corregimientos) donde Aguas de Urabá presta sus servicios refleja un aumento hasta 88.74%. A continuación se ilustra este indicador para cada uno de los sistemas operados por la empresa.

COBERTURA	ACUEDUCTO					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Apartadó	73%	90%	90%	87%	95%	97%
Bajirá	51%	50%	50%	53%	59%	61%
Carepa	81%	82%	80%	84%	87%	89%
Chigorodó	70%	72%	71%	81%	85%	87%

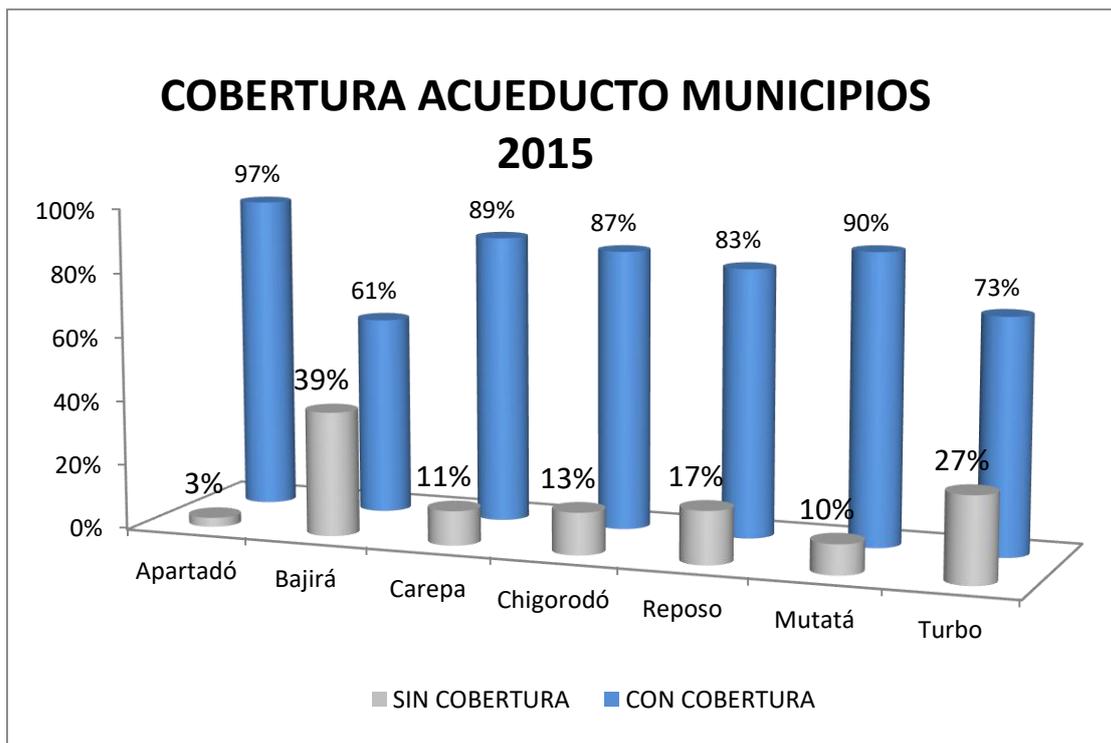
Reposo	80%	74%	78%	78%	80%	83%
Mutatá	85%	87%	87%	88%	94%	90%
Turbo	52%	50%	47%	65%	66%	73%

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

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

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

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



Cobertura Alcantarillado

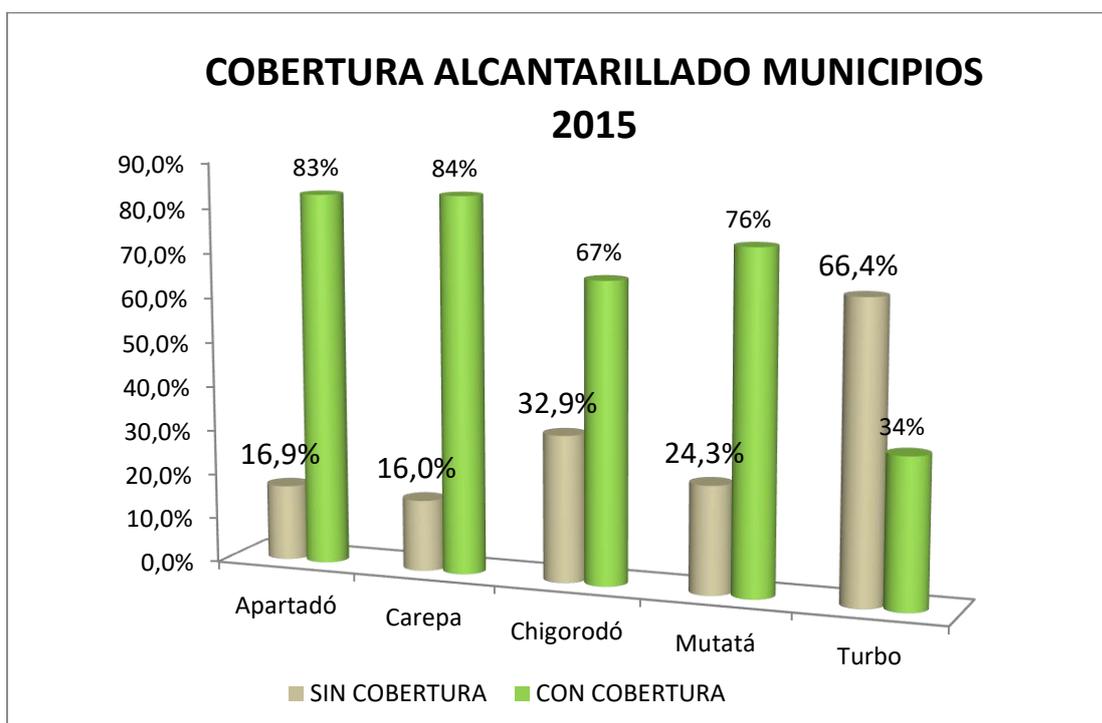
INDICADOR	2012	2013	2014	2015
Cobertura Alcantarillado	65.45%	66.11%	72.41%	70.13%

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

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

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

Se destaca el aumento en 5 puntos porcentuales en el municipio de Turbo esto obedeció a la ejecución de proyectos como Optimización de redes de recolección de alcantarillado, municipio de Turbo, Barrio San Martín y aquellas obras realizadas por el contrato de mantenimiento, así como la vinculación predio a predio a través de las diferentes acciones del Área Comercial. Se presenta incremento en cuatro de los cinco sistemas, siendo Mutatá el único municipio que registra disminución en el indicador, situación que para la vigencia 2016 se proyecta contrarrestar a través de las diferentes inversiones y acciones operativas proyectadas.



Responsabilidad por el producto

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

Calidad

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

indicadores obtenidos para los diferentes sistemas de acueducto operados y los rangos establecidos por la normatividad asociada.

IRCA	LINEA BASE *2007	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Apartadó	2%	0,2%	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Bajirá	4%	2,0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Carepa	71,1%	0,8%	0,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,06%
Chigorodó	7,2%	0,0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
El Reposo	0,2%	0,8%	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Mutatá	0,1%	0,8%	0,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Turbo	6,5%	0,4%	0,80%	0,20%	0,02%	0,01%	1,45%
				0,07%	0,23%	0,08%	0.01%

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

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

En el municipio de Turbo se realizó la Optimización de la planta de tratamiento de agua potable y se ejecutaron actividades de reparaciones de fugas y empalmes que permitían la contaminación del agua acompañada de la

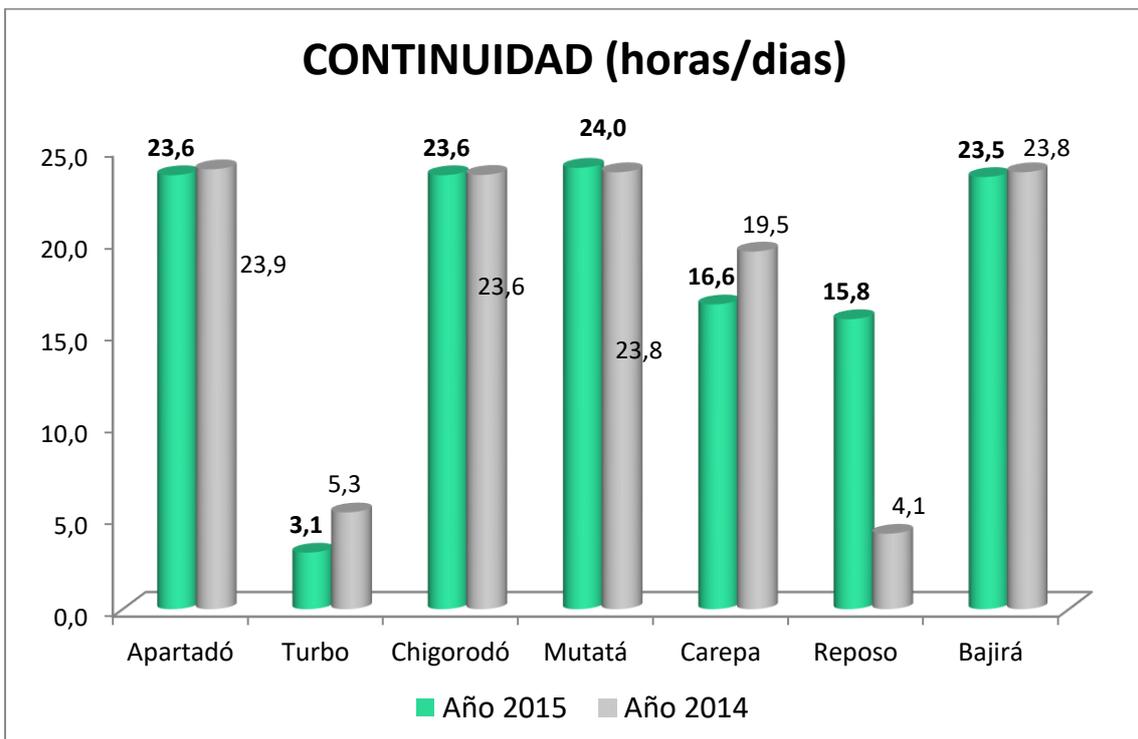
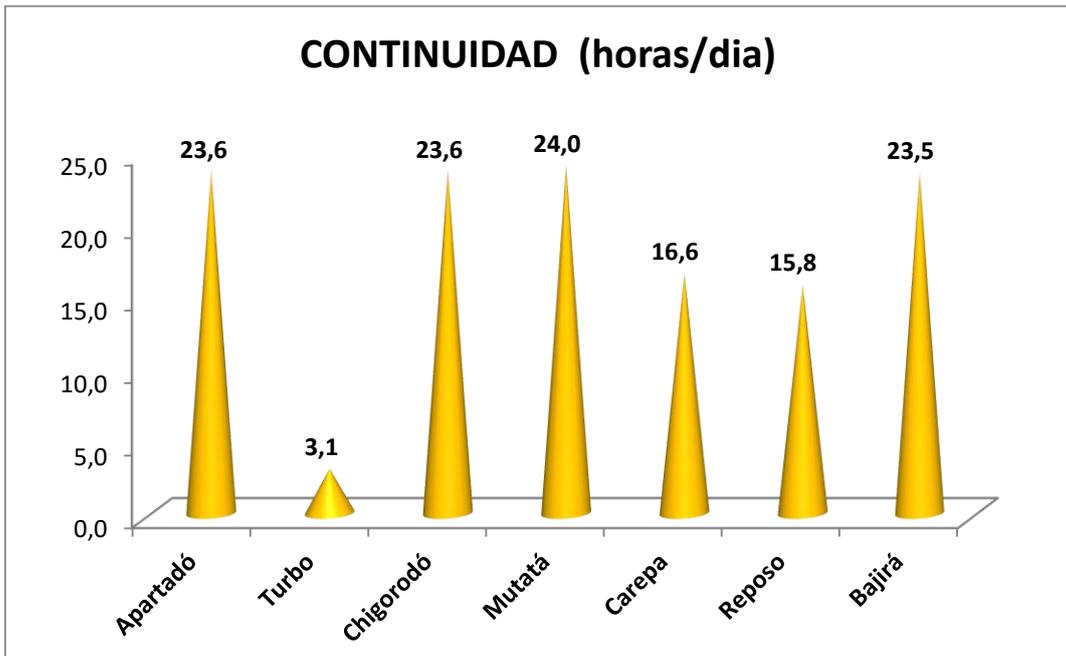
sensibilización de la comunidad con cortometrajes y con charlas sobre defraudación de fluidos.



Imagen 3. Optimización PPAP Turbo

Continuidad

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



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

Los factores por los cuales se afectó el indicador son: bajo caudal por intensos veranos y altas turbiedades en invierno en el Municipio de Turbo, los cortes de

fluido eléctrico, pozo con problemas técnicos en El Reposo, conexiones irregulares de nuevos asentamientos. En Carepa, conexiones de fincas, con previa autorización por el operador anterior y sin control o medición, además de problemas en captación y conexiones fraudulentas de nuevos asentamientos informales.

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

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

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

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

Planes de contingencia

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

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

Índice de Agua no contabilizada

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

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

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

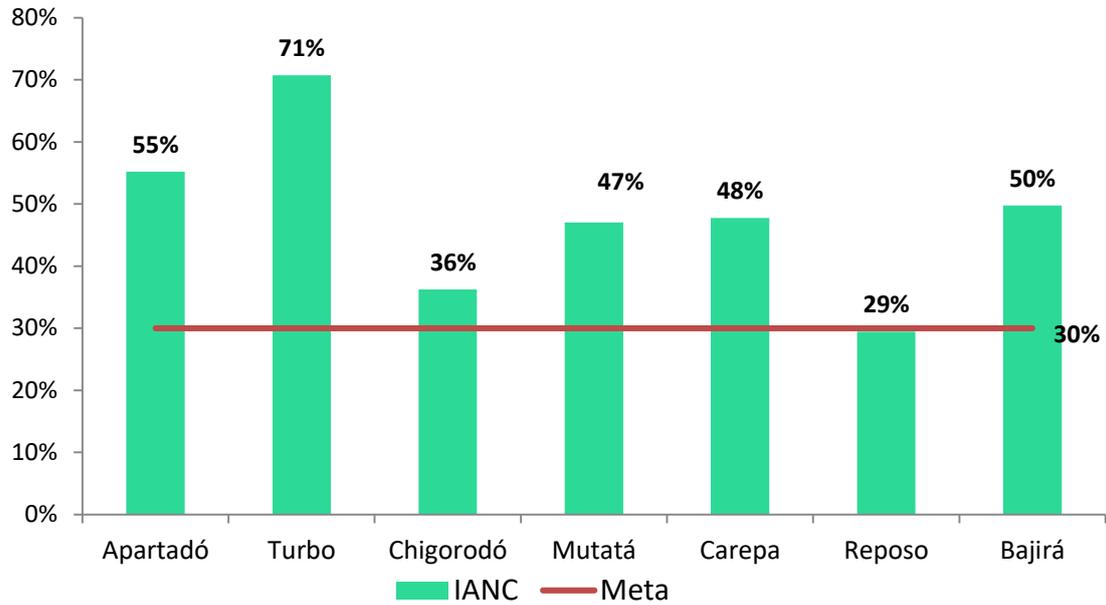
El indicador del IANC, para el mes de diciembre se alcanzó en un 98.46%, este continua estable gracias a la gestión de corte y recuperación de cartera de usuarios con más de siete cuentas vencidas que gozaban del servicio, además de la gestión del equipo de BSF y la vinculación al plan de reducción de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

El IANC alto se debe principalmente a los siguientes factores:

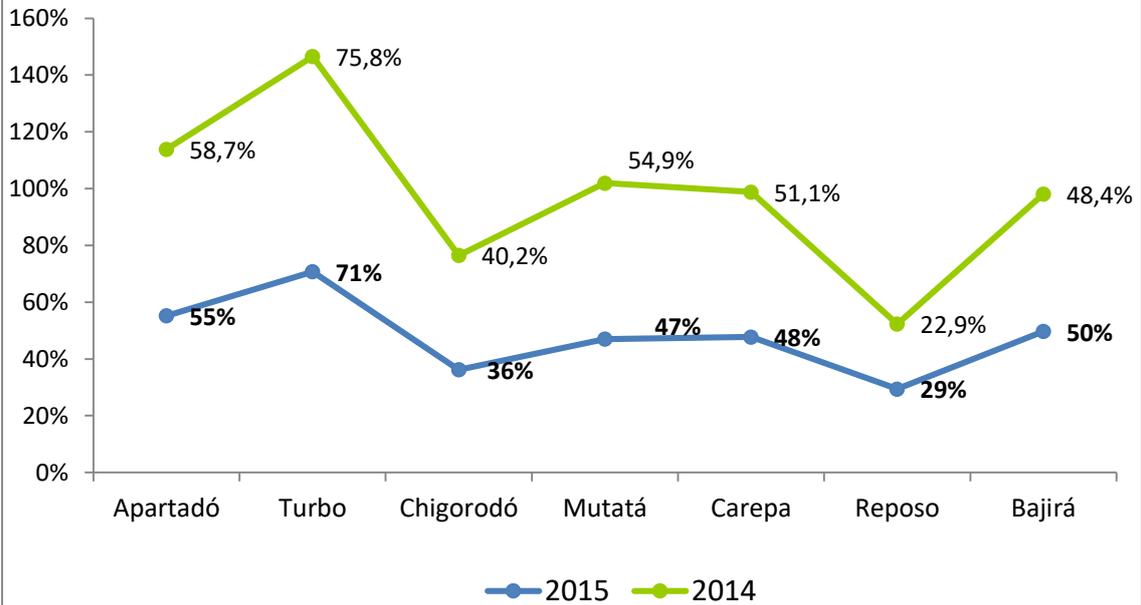
- Conexiones no autorizadas
- Vida útil de las redes
- falta de medición confiable a la salida de la PTAP
- Estado de micro medición en Turbo, que es el sistema que registra las mayores pérdidas.
- Implementación de la BSF y seguimiento a la producción en PTAP Apartadó y niveles de presión en redes.
- Seguimiento desde el área comercial a grandes clientes.
- Control estado de micro medición.

Como acciones a ejecutar desde el área comercial, se estudia la estrategia de formalización y seguimiento a los consumos, con estas medidas se busca garantizar que los consumos registrados se acerquen más al volumen de agua entregada a la red, no obstante hay perdidas asociadas al estado de la infraestructura que se encuentran en mejora a través del plan de inversión de la empresa.

INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA



IANC 2015 vs 2014



COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

COMPOSICIÓN	El grupo de interés comunidad y medio ambiente está compuesto por la población asentada en las zonas en las que Aguas de Urabá tiene presencia a través de sus operaciones.	
Valor Generado para Comunidad y Medio Ambiente	AÑO 2014	AÑO 2015
Inversión en medio Ambiente en millones	\$1.238	1824
Objetivo de relacionamiento	Establecer compromisos con las comunidades, autoridades ambientales, municipios y otros actores ubicados en las áreas de influencia de los proyectos, obras y actividades en donde la Empresa tiene presencia, en relación con la sostenibilidad y la responsabilidad conjunta frente al medio ambiente.	
Temas claves	Relación con municipios y beneficios, gestión social de impactos, gestión ambiental de impactos, cumplimiento normativo e inversión ambiental, sinergias para el logro de objetivos comunes, gestión integral del recurso hídrico; cambio climático y otras emisiones, uso eficiente y ahorro de agua y otros consumos, gestión integral de residuos y gestión riesgos ambientales.	
Líderes del plan de relacionamiento	Gerente, Jefe de Gestión Técnica y Comercial, Profesional Ambiental, Profesional Social, Profesional Planeación.	

GESTION CON LA COMUNIDAD MEDIO AMBIENTE Y EDUCACION AMBIENTAL

GESTION AMBIENTAL

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

- ✓ Se participa activamente en las reuniones de los comités de Gestión del Riesgo de desastres CMGRD.
- ✓ Se realiza campañas de sensibilización sobre el consumo responsable del agua, sobre todo en épocas de estiaje en todos los Municipios donde tiene injerencia Aguas de Urabá para evitar el despilfarro de agua Esta labor es realizada por las trabajadoras sociales.
- ✓ Se reciben Visitas guiadas en las plantas de potabilización a personal del SENA, Periodistas, Universidades y Colegios, donde se les explica el proceso de potabilización y se les realiza charla del uso adecuado del recurso, charlas sobre el reciclaje para adoptar en las diferentes instituciones como es el recopila y eco ladrillo.
- ✓ Se realiza capacitación constante en los colegios sobre uso eficiente y Ahorro del agua.
- ✓ Se realizan jornadas móviles en los barrios para el uso eficiente y ahorro del Agua.
- ✓ Capacitación en el Manejo integrado de residuos sólidos a los empleados de la empresa y adecuadas prácticas de separación en la fuente.
- ✓ Con el grupo de Trabajo Social se realizan campañas barriales, con comunidades para el Uso Adecuado del agua.
- ✓ Participación en los CIDEAM, los CMGRD mesa de conservación del agua.
- ✓ Se inicia el tramite con la gobernación para la construcción de los mapas en de riesgo en todas las fuentes abastecedoras de los sistemas operados por aguas de Urabá en conjunto con Corpouraba, Municipios, Gobernación y Aguas de Urabá, para el año 2015 se construyeron los anexos técnicos.
- ✓ Se realiza la caracterización de las aguas residuales en los puntos de vertimiento de los Municipios donde opera Aguas de Urabá, este es ejecutado por LABORATORIOS QC, este con el fin de realizar como indica la norma una caracterización representativa de cada sistema y que sirva como insumo para la auto declaración de la carga contaminante generada, este debe realizarse mínimo una vez por año.
- ✓ Se coordina la mesa Regional para la conservación del Agua y se realiza reuniones con los integrantes Sena, Adel, Aguas de Urabá, Gobernación y Politécnico se realizaron reuniones en las Samas de todos los Municipios con el Fin de revisar y coordinar convenios desde la mesa en beneficio de las necesidades de cada Municipio, como prueba de ello se firma el primer convenio entre el Municipio de Chigorodó, Aguas de Urabá y Adel para la educación ambiental en la cuenca del rio Chigorodó. Dichas capacitaciones se llevaron a cabo con éxito.
- ✓ Se realizan actividades en articulación con el Sena en conmemoración del día del agua y del medio ambiente.

- ✓ Se realizó la semana ambiental con el carrusel en todos los municipios donde se invitaron representantes de cada institución.

Gestión empresarial y programas de mejores prácticas ambientales.

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

- ✓ Se realizó la adecuada disposición de residuos de aparatos electrónicos y eléctricos (RAEES) la empresa CATÉX COLOMBIA quien cuenta con licencia ambiental, se dispusieron 729 kilogramos.
- ✓ Entrega de puntos ecológicos y dotación de los mismos en todos los sistemas para la realización de la correcta disposición final de los residuos sólidos.
- ✓ Se realiza constantemente seguimiento a las fuentes superficiales tanto en calidad como en cantidad realizando aforos y visitas a las cuencas afectadas por fenómenos como altas turbiedades y por escases en época de verano (Río Apartadó) y (Río Turbo). Así mismo los ríos de los demás sistemas operados por aguas de Urabá.
- ✓ Se realizan mantenimiento de rejillas para trampas de sólidos en las EBAR de los Municipios de Turbo evitando la llegada de sólidos a las estaciones de bombeo y a las lagunas de oxidación se les realiza mantenimiento durante todo el año con una frecuencia diaria, y se realiza una limpieza en las cámaras de inspección y las redes recolectoras de municipio de Turbo con el equipo Vactor una vez por semana.
- ✓ Se realizó mantenimiento con el Vactor a los pozos donde se encuentran ubicadas las bombas que impulsan las aguas residuales a las algunas las yuquitas y esta es realizada con una frecuencia anual.
- ✓ Se realizaron varias reposiciones y mejoras en las redes de conducción de agua potable haciéndolas más seguras y menos propensas a fugas estas son realizadas en todos los sistemas durante todo el año.
- ✓ Se realizaron jornadas de detección y reparación de fugas con geofonía lo que permite mejorar la continuidad y calidad del agua de los sectores atendidos en todos los sistemas operados por aguas de Urabá.
- ✓ Se realiza la caracterización de los vertimientos de las lagunas de oxidación del municipio de Turbo, para hacerle seguimiento a estos vertimientos, esta es realizada semestralmente.
- ✓ Reparación y mantenimiento de infraestructuras y accesorios del municipio de Turbo, Carepa Y Mutatá en las planta de tratamiento y algunos procesos como lavado de filtros evitando pérdidas de Agua en el proceso.
- ✓ Se contrata con la Empresa Futuraseo RPHS la recolección transporte y disposición final de los residuos especiales y peligrosos y se realiza una primera disposición en el mes de diciembre de Hidroxicloruro de aluminio y sulfato de aluminio de 1202 kilos el cual se encontraba en estado cristalizado

por el tiempo de almacenamiento prolongado se encontraba almacenado hace 4 años.

- ✓ Se realiza en conjunto con Corpourba la selección de los puntos para construcción de Pozo en el Municipio de Apartado como fuente alterna en épocas de Contingencia los puntos seleccionados son: Finca la Urbana, Finca Chinita y planta de tratamiento de agua potable, se enviaron los oficios a las fincas solicitando la autorización para el estudio Geoeléctricos.
- ✓ Se realiza talleres de educación ambiental en las cuencas media y alta del municipio de Chigorodó.
- ✓ Se realiza limpieza de caños con estudiantes del Sena, y orillas del río Carepa.
- ✓ Campaña de Uso y Ahorro Eficiente del agua, Lavado de tanques e Instalación de Flotadores en el corregimiento el reposo.
- ✓ Se dio a conocer la política ambiental al personal de la empresa.
- ✓ Se realizó la adecuada disposición de residuos especiales (aceites quemados producto de mantenimiento de motores con firma especializada en su recolección y tratamiento y otros materiales varios contaminados) con la empresa Eco transa SAS.
- ✓ Implementación del comparendo ambiental internamente en la empresa Aguas de Urabá, este con el objeto de penalizar a las personas que realicen una mala disposición final de los residuos sólidos.



Imagen 4. Taller en los Centros Educativos Rurales alrededor de las Cuencas



Imagen 5. Limpieza orilla Río Carepa



Imagen 6. Instalación de Puntos Ecológicos



Imagen 7. Adopción de Recicladora

Relación con municipios y beneficios

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

- ✓ Reuniones con los Consejos municipales de Gestión del Riesgo de Desastres sobre temas relacionados con el manejo de contingencias por sequía invierno, ciclones, etc.
- ✓ Talleres con el municipio de Turbo y Corpouraba para realizar intervención y manejo de la población asentada en el las lagunas de oxidación Las Yuquitas.
- ✓ Suministro de agua para áreas rurales que se desabastecen en verano para los municipios de Chigorodo, Carepa, Apartado y Turbo.

GESTIÓN SOCIAL DE IMPACTOS

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

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

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

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

comunidad y capacitación con personal de Aguas de Urabá. Tal como lo muestra la siguiente gráfica



LOGROS 2015

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

- Vincular a los líderes de los diferentes sistemas, convirtiéndolos en multiplicadores de las acciones de la empresa y protagonistas del desarrollo de sus localidades.
- Creación de agentes validadores de las acciones que adelanta la empresa en pro del mejoramiento del servicio

- Implementación de la campaña Cultura de Agua en el municipio de Turbo, mediante alianza estratégica con Alcaldía, Canal Pisisi y Corporación Mezclarte.
- Apoyo a los planes comerciales adelantados (vinculación Clientes, recuperación cartera, micro medición, piloto Aguas Prepago)
- Ampliación de la cobertura de la gestión social en un 53%
- Alianza con la Policía Nacional para la ejecución de jornadas educativas móviles



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

La Empresa ha protegido la infraestructura física de los sistemas para mitigar los riesgos de desabastecimiento y colapsos que afectarían la continuidad del servicio.

INVERSIONES REALIZADAS EN LOS SISTEMAS DESDE LA GESTIÓN DE PROYECTOS

A continuación, se hace una breve descripción de los proyectos incluidos en el plan de inversiones con **recursos propios** que se encuentran ejecutados o en ejecución con fecha de corte al 31 de diciembre de 2015.

Municipio de Apartadó

PROYECTO (Y/O CONTRATO)	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
Las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P. (APARTADÓ)	Km	0,1	PROGRAMADO	\$ 9,12
			EJECUTADO	\$ 9,12
Apoyo técnico en campo, para la supervisión de las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y alcantarillado y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P- RUBRO ACUEDUCTO APARTADÓ	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 2,18
			EJECUTADO	\$ 2,23
Estudio de fuente adicional de captación de agua para el sistema del municipio de Apartadó	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 24,49
			EJECUTADO	\$ 24,49
Diseño del sistema de macromedición, operación y niveles del procesos de distribución primaria del sistema de acueducto del municipio de Apartadó	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 50,00
			EJECUTADO	\$ 15,31
Macromedición, operación y niveles del procesos de distribución primaria del sistema de acueducto del municipio de Apartadó	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 450,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados Aguas de Urabá S.A. E.S.P. ACUEDUCTO APARTADÓ	Km	3,1	PROGRAMADO	\$ 367,33
			EJECUTADO	\$ 394,01
Prestación de servicios profesionales para la supervisión del contrato de mantenimiento, optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados por Aguas de Urabá S.A.E.S.P. ACUEDUCTO APARTADÓ	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 23,00
			EJECUTADO	\$ 18,55
Construcción de cerramiento en bloque del tanque de almacenamiento 20 de Enero en el municipio de Apartadó	m	139	PROGRAMADO	\$ 98,00
			EJECUTADO	\$ 51,77
Optimización y/o extensión de redes de distribución secundaria del sistema de acueducto del municipio de Apartadó	Km	0,9	PROGRAMADO	\$ 112,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Suministro de válvulas, hidrantes y ventosas para el sistema de acueducto del municipio de Apartadó	Un	396,0	PROGRAMADO	\$ 96,89

PROYECTO (Y/O CONTRATO)	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
			EJECUTADO	\$ 52,86
Prestación de servicios profesionales para la elaboración de diseños de redes, elementos y/o accesorios de los sistemas de acueducto y alcantarillado en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 3,23
Compra e instalación de casa prefabricada para la vigilancia de la bocatoma del municipio de Apartado y para el laboratorio de la planta de tratamiento de agua potable del corregimiento de belén de Bajirá pertenecientes a la empresa Aguas de Urabá S.A E.S.P.	Un	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 8,93
Las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de alcantarillado y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P. (APARTADO)	Km	0,03	PROGRAMADO	\$ 10,00
			EJECUTADO	\$ 10,02
Apoyo técnico en campo, para la supervisión de las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y alcantarillado y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A .E.S.P- RUBRO ALCANTARILLADO APARTADO	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 2,40
			EJECUTADO	\$ 2,45
Optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados Aguas de Urabá S.A. E.S.P. ALCANTARILLADO APARTADO	Km	0,77	PROGRAMADO	\$ 269,98
			EJECUTADO	\$ 326,57
Prestación de servicios profesionales para la supervisión del contrato de mantenimiento, optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados por Aguas de Urabá S.A.E.S.P. ALCANTARILLADO APARTADO	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 23,00
			EJECUTADO	\$ 14,21
Adquisición de terreno para construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales del municipio de Apartadó	Ha	3,0	PROGRAMADO	\$ 1.200,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Diseño del sistema de tratamiento de aguas residuales del municipio de Apartadó	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 600,00
			EJECUTADO	\$ 0,00

PROYECTO (Y/O CONTRATO)	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
OBRA PÚBLICA. Convenio construcción descarga vertimiento el Concejo. Convenio con Corpouraba	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 115,11
			EJECUTADO	\$ 115,11
Prestación de servicios profesionales para la elaboración de diseños de redes, elementos y/o accesorios de los sistemas de acueducto y alcantarillado en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 3,23

MUNICIPIO	SISTEMA	PROGRAMADO 2015	EJECUTADO 2015
APARTADÓ	ACUEDUCTO	\$ 1.233,00	\$ 571,56
	ALCANTARILLADO	\$ 2.220,49	\$ 471,59
TOTAL		\$ 3.453,49	\$ 1.043,15



Imagen 8.



Imagen 9. Optimización y/o extensión de redes primarias y de distribución sistema de Acueducto



Imagen 10. Cerramiento Tanque 20 de Enero



Imagen 11. Optimización Descarga Barrio El Concejo

Municipio de Carepa

PROYECTO (Y/O CONTRATO)	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
Las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P. (CAREPA)	Km	0,06	PROGRAMADO	\$ 7,32
			EJECUTADO	\$ 7,32
Apoyo técnico en campo, para la supervisión de las actividades de construcción,	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 1,75

PROYECTO (Y/O CONTRATO)	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y alcantarillado y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A .E.S.P- RUBRO ACUEDUCTO CAREPA			EJECUTADO	\$ 1,79
Estructuras de protección por erosiones del talud en el predio del tanque La Cruz del municipio de Carepa	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 200,00
			EJECUTADO	\$ 107,32
Optimización puntos críticos conducción de agua cruda y potable del sistema de acueducto del municipio de Carepa	Km	0,5	PROGRAMADO	\$ 200,00
			EJECUTADO	\$ 210,00
Optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados Aguas de Urabá S.A. E.S.P. ACUEDUCTO CAREPA	Km	0,7	PROGRAMADO	\$ 82,68
			EJECUTADO	\$ 143,36
Prestación de servicios profesionales para la supervisión del contrato de mantenimiento, optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados por Aguas de Urabá S.A.E.S.P. ACUEDUCTO CAREPA	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 11,52
			EJECUTADO	\$ 8,75
Optimización y/o extensión de redes de distribución secundaria del sistema de acueducto del municipio de Carepa	Km	1,3	PROGRAMADO	\$ 158,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Suministro de válvulas, hidrantes y ventosas para el sistema de acueducto del municipio de Carepa	Un	86,0	PROGRAMADO	\$ 21,13
			EJECUTADO	\$ 10,28
Legalización de servidumbres de la conducción de agua potable del sistema de acueducto del municipio de Carepa	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 99,42
			EJECUTADO	\$ 0,00
Prestación de servicios profesionales para la elaboración de diseños de redes, elementos y/o accesorios de los sistemas de acueducto y alcantarillado en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 1,61
Las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de alcantarillado y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P. (CAREPA)	Km	0,02	PROGRAMADO	\$ 8,08
			EJECUTADO	\$ 8,08

PROYECTO (Y/O CONTRATO)	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
Apoyo técnico en campo, para la supervisión de las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y alcantarillado y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A .E.S.P- RUBRO ALCANTARILLADO CAREPA	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 1,93
			EJECUTADO	\$ 1,98
Optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados Aguas de Urabá S.A. E.S.P. ALCANTARILLADO CAREPA	Km	0,80	PROGRAMADO	\$ 279,92
			EJECUTADO	\$ 342,05
Prestación de servicios profesionales para la supervisión del contrato de mantenimiento, optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados por Aguas de Urabá S.A.E.S.P. ALCANTARILLADO CAREPA	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 15,39
			EJECUTADO	\$ 9,84
Obra civil - Optimización del sistema de recolección de aguas residuales para el municipio de Carepa Colector Etapa II	Km	0,95	PROGRAMADO	\$ 1.239,91
			EJECUTADO	\$ 1.019,44
Suministro para la optimización del sistema de recolección de aguas residuales para el municipio de Carepa Colector Etapa II	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 228,44
			EJECUTADO	\$ 217,53
Apoyo técnico y administrativo para la supervisión de las obras realizadas en el colector etapa II, del municipio de Carepa	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 19,93
			EJECUTADO	\$ 22,03
Compra de terreno para la construcción del sistema de tratamiento de agua residual Municipio de Carepa	Ha	3,5	PROGRAMADO	\$ 431,35
			EJECUTADO	\$ 431,32
Pago de servidumbre para la construcción de colectores del sistema de alcantarillado del municipio de Carepa	Km	0,6	PROGRAMADO	\$ 82,45
			EJECUTADO	\$ 82,45
Optimización del sistema de aguas residuales y obras complementarias en el municipio de Carepa, Antioquia. Etapa II	Km	0,93	PROGRAMADO	\$ 325,01
			EJECUTADO	\$ 325,01
Apoyo técnico en campo para la supervisión de la optimización de aguas residuales y obras complementarias, en el municipio de Carepa Antioquia. Etapa II".	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 4,06
			EJECUTADO	\$ 4,16
Prestación de servicios profesionales para la elaboración de diseños de redes, elementos y/o accesorios de los sistemas de acueducto y alcantarillado en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 4,48

PROYECTO (Y/O CONTRATO)	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
Extensión de redes de alcantarillado de agua residuales en el municipio de Carepa, Antioquia.	Km	3,9	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 119,11
Suministro de tubería para la extensión de redes de alcantarillado de aguas residuales en el municipio de Carepa Antioquia	Km	3,9	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 34,68
Apoyo técnico en campo para la supervisión de la extensión de redes de alcantarillado de agua residuales en el municipio de Carepa, Antioquia.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 3,20

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



Imagen 12. Optimización y/o extensión de redes primarias y de distribución sistema de acueducto



Imagen 13. Optimización y/o extensión de redes de recolección de alcantarillado



Imagen 14. Optimización conducción agua tratada



Imagen 15. Construcción de colector Etapa II (1,42 Km)

Municipio de Chigorodó

PROYECTO (Y/O CONTRATO)	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
Las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P. (CHIGORODÓ)	Km	0,06	PROGRAMADO	\$ 6,89
			EJECUTADO	\$ 6,89
Apoyo técnico en campo, para la supervisión de las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y alcantarillado y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A .E.S.P- RUBRO ACUEDUCTO CHIGORODÓ	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 1,65
			EJECUTADO	\$ 1,69
Construcción de cerramiento en bloque del tanque de almacenamiento El Paraíso en el municipio de Chigorodó	m	201	PROGRAMADO	\$ 98,00
			EJECUTADO	\$ 76,45
Optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados Aguas de Urabá S.A. E.S.P. ACUEDUCTO CHIGORODÓ	Km	0,8	PROGRAMADO	\$ 90,65
			EJECUTADO	\$ 80,79

PROYECTO (Y/O CONTRATO)	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
Prestación de servicios profesionales para la supervisión del contrato de mantenimiento, optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados por Aguas de Urabá S.A.E.S.P. ACUEDUCTO CHIGORODÓ	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 11,52
			EJECUTADO	\$ 8,72
Optimización y/o extensión de redes de distribución secundaria del sistema de acueducto del municipio de Chigorodó	Km	0,4	PROGRAMADO	\$ 52,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Suministro de válvulas, hidrantes y ventosas para el sistema de acueducto del municipio de Chigorodó	Un	86,0	PROGRAMADO	\$ 21,13
			EJECUTADO	\$ 16,29
Prestación de servicios profesionales para la elaboración de diseños de redes, elementos y/o accesorios de los sistemas de acueducto y alcantarillado en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 1,45
Las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de alcantarillado y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P. (CHIGORODÓ)	Km	0,02	PROGRAMADO	\$ 7,54
			EJECUTADO	\$ 7,54
Apoyo técnico en campo, para la supervisión de las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y alcantarillado y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P.- RUBRO ALCANTARILLADO CHIGORODÓ	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 1,80
			EJECUTADO	\$ 1,85
Optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados Aguas de Urabá S.A. E.S.P. ALCANTARILLADO CHIGORODÓ	Km	0,80	PROGRAMADO	\$ 280,46
			EJECUTADO	\$ 607,72
Prestación de servicios profesionales para la supervisión del contrato de mantenimiento, optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados por Aguas de Urabá S.A.E.S.P. ALCANTARILLADO CHIGORODÓ	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 11,52
			EJECUTADO	\$ 9,36
	Km	1,4	PROGRAMADO	\$ 1.798,92

PROYECTO (Y/O CONTRATO)	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
Obra civil - Construcción del sistema de recolección de aguas residuales colector el bohío etapa II - municipio de Chigorodó			EJECUTADO	\$ 383,76
Suministro para la construcción del sistema de recolección de aguas residuales colector el bohío etapa II - municipio de Chigorodó	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 588,19
			EJECUTADO	\$ 604,81
Construcción de geotubos para la protección de la descarga y estación de bombeo de aguas residuales en el municipio de Chigorodó	m	150	PROGRAMADO	\$ 200,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Prestación de servicios profesionales para la elaboración de diseños de redes, elementos y/o accesorios de los sistemas de acueducto y alcantarillado en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 3,39
Interventoría integral para el seguimiento técnico, administrativo financiero, contable, tributario y jurídico para la vigilancia permanente de la correcta ejecución de contrato de obra civil y suministro, a ejecutarse en los municipio de Turbo y Chigorodó, Antioquia.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 282,63





Imagen 16. Construcción de colector Bohío Etapa II (2,2 Km)



Imagen 17. Cerramiento en muro tanque El Paraíso

Municipio de Turbo

PROYECTO (Y/O CONTRATO)	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
Las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P. (TURBO)	Km	0,1	PROGRAMADO	\$ 13,52
			EJECUTADO	\$ 13,52
Apoyo técnico en campo, para la supervisión de las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y alcantarillado y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P. RUBRO ACUEDUCTO TURBO	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 3,23
			EJECUTADO	\$ 3,31

PROYECTO (Y/O CONTRATO)	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
Suministro, instalación y puesta en funcionamiento del sistema de bombeo para el pozo Salazar del municipio de Turbo	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 593,18
			EJECUTADO	\$ 593,18
Construcción desarenador y obras complementarias en la captación, municipio de Turbo, Antioquia.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 574,00
			EJECUTADO	\$ 748,30
Apoyo técnico y administrativo para la supervisión de la construcción desarenador y obras complementarias en la captación, municipio de Turbo, Antioquia.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 19,20
			EJECUTADO	\$ 28,42
Legalización de servidumbre de la distribución primaria del tanque Casanova del sistema de acueducto del municipio de Turbo	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 40,00
			EJECUTADO	\$ 10,95
Obra Civil. Optimización del sistema de bombeo del tanque La Lucila del sistema de acueducto del municipio de Turbo.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 47,93
			EJECUTADO	\$ 0,00
Equipos. Optimización del sistema de bombeo del tanque La Lucila del sistema de acueducto del municipio de Turbo.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 128,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Apoyo técnico y administrativo para la supervisión de la optimización del sistema de bombeo del tanque La Lucila del sistema de acueducto del municipio de Turbo.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 4,80
			EJECUTADO	\$ 0,00
Diseño del sistema de macromedición, operación y niveles del procesos de distribución primaria del sistema de acueducto del municipio de Turbo	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 50,00
			EJECUTADO	\$ 15,31
Macromedición, operación y niveles del procesos de distribución primaria del sistema de acueducto del municipio de Turbo	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 370,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Construcción de red de distribución primaria desde el tanque La Lucila hasta el Santo Ecce Homo en el sistema de acueducto del municipio de Turbo	Km	2,0	PROGRAMADO	\$ 800,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Optimización de la planta de potabilización de agua del municipio de Turbo	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 165,00
			EJECUTADO	\$ 157,50
Optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades	Km	4,3	PROGRAMADO	\$ 513,45

PROYECTO (Y/O CONTRATO)	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados Aguas de Urabá S.A. E.S.P. ACUEDUCTO TURBO			EJECUTADO	\$ 688,35
Prestación de servicios profesionales para la supervisión del contrato de mantenimiento, optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados por Aguas de Urabá S.A.E.S.P. ACUEDUCTO TURBO	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 23,00
			EJECUTADO	\$ 21,12
Optimización y/o extensión de redes de distribución secundaria del sistema de acueducto del municipio de Turbo	Km	6,6	PROGRAMADO	\$ 792,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Construcción de torre de aireación para el pozo Salazar en el municipio de Turbo	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 262,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Pago de servidumbre conducción pozo Salazar (Descarga) en el municipio de Turbo	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 4,12
			EJECUTADO	\$ 4,12
Compra de terreno para la construcción del pozo N° 3 en el municipio de Turbo	Ha	0,8	PROGRAMADO	\$ 48,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Pago de servidumbres para la construcción del pozo N° 3 en el municipio de Turbo	Km	1,0	PROGRAMADO	\$ 15,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Construcción del pozo N° 3 en el municipio de Turbo	l/s	30	PROGRAMADO	\$ 421,00
			EJECUTADO	\$ 625,12

PROYECTO (Y/O CONTRATO)	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
Construcción de la red de conducción de agua del pozo N° 3 en el municipio de Turbo	Km	1,0	PROGRAMADO	\$ 443,10
			EJECUTADO	\$ 0,00
Suministro, instalación y puesta en funcionamiento del sistema de bombeo para el pozo N° 3 en el municipio de Turbo	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 315,90
			EJECUTADO	\$ 0,00
Suministro de válvulas, hidrantes y ventosas para el sistema de acueducto del municipio de Turbo	Un	142,0	PROGRAMADO	\$ 34,90
			EJECUTADO	\$ 13,24
Prestación de servicios profesionales para la elaboración de diseños de redes, elementos y/o accesorios de los sistemas de acueducto y alcantarillado en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 8,06
Compra de terreno para la construcción del pozo N° 4 Maná en el municipio de Turbo	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 13,08
Construcción pozo profundo y obras accesorias para nueva captación de agua subterránea del sistema de acueducto en el municipio de Turbo (Pozo N° 4 - Maná)	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 641,45
Las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de alcantarillado y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P. (TURBO)	Km	0,03	PROGRAMADO	\$ 13,99
			EJECUTADO	\$ 13,99
Apoyo técnico en campo, para la supervisión de las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y alcantarillado y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P. RUBRO ALCANTARILLADO TURBO	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 3,34
			EJECUTADO	\$ 3,42
Obra civil - Optimización de redes de recolección de alcantarillado, municipio de Turbo, Barrio San Martín	Km	0,13	PROGRAMADO	\$ 57,62
			EJECUTADO	\$ 91,75
Optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios	Km	0,59	PROGRAMADO	\$ 266,01
			EJECUTADO	\$ 350,30

PROYECTO (Y/O CONTRATO)	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
operados Aguas de Urabá S.A. E.S.P. ALCANTARILLADO TURBO				
Prestación de servicios profesionales para la supervisión del contrato de mantenimiento, optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados por Aguas de Urabá S.A.E.S.P. ALCANTARILLADO TURBO	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 23,00
			EJECUTADO	\$ 11,84
Adquisición de terreno para construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales del municipio de Turbo	Ha	3,0	PROGRAMADO	\$ 100,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Optimización de la impulsión y de las estaciones de bombeo de agua residual Jesús Mora en el municipio de Turbo Antioquia	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 275,00
			EJECUTADO	\$ 52,50
Prestación de servicios profesionales para la elaboración de diseños de redes, elementos y/o accesorios de los sistemas de acueducto y alcantarillado en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 5,19
Interventoría integral para el seguimiento técnico, administrativo financiero, contable, tributario y jurídico para la vigilancia permanente de la correcta ejecución de contrato de obra civil y suministro, a ejecutarse en los municipio de Turbo y Chigorodó, Antioquia.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 11,84
Elaboración de diseño conceptual y detallado del componente mecánico para a estación de aguas residuales la yuquita en el municipio de Turbo, Antioquia	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 75,40
Adquisición de predio para la construcción de la estación de bombeo de aguas residuales la yuquita en el municipio de Turbo, Antioquia.	Ha	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 431,07

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



Imagen 18.Optimización de redes de recolección en el barrio San Martín (1.0 Km)



Imagen 19.Intervención Técnica Barrio El Bosque



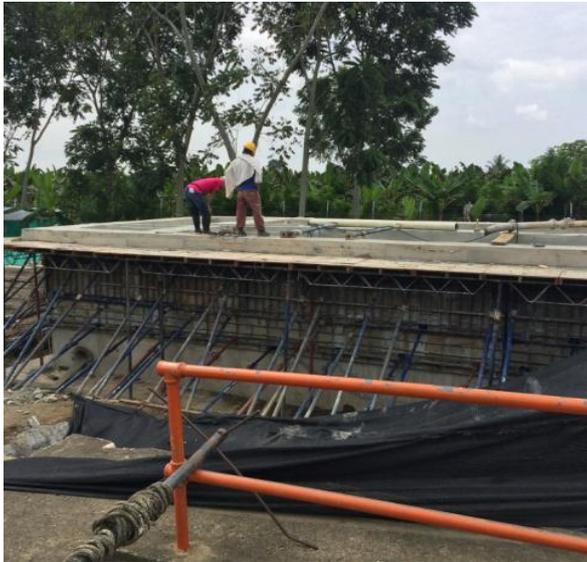


Imagen 20.Construcción de Desarenador

Municipio de Mutatá

PROYECTO	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
Las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P. (MUTATÁ)	Km	0,04	PROGRAMADO	\$ 4,69
			EJECUTADO	\$ 4,69
Apoyo técnico en campo, para la supervisión de las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y alcantarillado y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P.- RUBRO ACUEDUCTO MUTATÁ	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 1,12
			EJECUTADO	\$ 1,15
Suministro de válvulas, hidrantes y ventosas para el sistema de acueducto del municipio de Mutatá	Un	32,0	PROGRAMADO	\$ 7,84
			EJECUTADO	\$ 9,17
Optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados Aguas de Urabá S.A. E.S.P. ACUEDUCTO MUTATÁ	Km	0,7	PROGRAMADO	\$ 82,95
			EJECUTADO	\$ 97,48
Prestación de servicios profesionales para la supervisión del contrato de mantenimiento, optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 3,80
			EJECUTADO	\$ 2,60

PROYECTO	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
operados por Aguas de Urabá S.A.E.S.P. ACUEDUCTO MUTATÁ				
Optimización y/o extensión de redes de distribución secundaria del sistema de acueducto del municipio de Mutatá	Km	0,5	PROGRAMADO	\$ 56,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Prestación de servicios profesionales para la elaboración de diseños de redes, elementos y/o accesorios de los sistemas de acueducto y alcantarillado en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 0,81
Las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de alcantarillado y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P. (MUTATÁ)	Km	0,01	PROGRAMADO	\$ 4,48
			EJECUTADO	\$ 4,48
Apoyo técnico en campo, para la supervisión de las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y alcantarillado y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P.- RUBRO ALCANTARILLADO MUTATÁ	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 1,37
			EJECUTADO	\$ 1,41
Adquisición de terreno para construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales del municipio de Mutatá	Ha	3,0	PROGRAMADO	\$ 300,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados Aguas de Urabá S.A. E.S.P. ALCANTARILLADO MUTATÁ	Km	0,5	PROGRAMADO	\$ 162,25
			EJECUTADO	\$ 283,98
Prestación de servicios profesionales para la supervisión del contrato de mantenimiento, optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados por Aguas de Urabá S.A.E.S.P. ALCANTARILLADO MUTATÁ	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 3,80
			EJECUTADO	\$ 2,75
Prestación de servicios profesionales para la elaboración de diseños de redes, elementos y/o accesorios de los sistemas de acueducto y alcantarillado en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P.	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 0,81

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

Corregimiento El Reposo

PROYECTO	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
Las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P. (EL REPOSO)	Km	0,02	PROGRAMADO	\$ 2,06
			EJECUTADO	\$ 2,06
Apoyo técnico en campo, para la supervisión de las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y alcantarillado y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P. RUBRO ACUEDUCTO EL REPOSO	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,49
			EJECUTADO	\$ 0,50
Pago de Servidumbre Construcción de conducción Apartadó - El Reposo (servidumbres)	Km	10,0	PROGRAMADO	\$ 300,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados Aguas de Urabá S.A. E.S.P. ACUEDUCTO EL REPOSO	Km	0,7	PROGRAMADO	\$ 80,75
			EJECUTADO	\$ 10,75
Prestación de servicios profesionales para la supervisión del contrato de mantenimiento, optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados por Aguas de Urabá S.A.E.S.P. ACUEDUCTO EL REPOSO	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 4,60
			EJECUTADO	\$ 8,95
Optimización y/o extensión de redes de distribución secundaria del sistema de acueducto del corregimiento de El Reposo	Km	0,4	PROGRAMADO	\$ 44,00
			EJECUTADO	\$ 0,00

PROYECTO	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
Macromedición, operación y niveles del procesos de distribución primaria del sistema de acueducto del corregimiento de El Reposo	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 54,00
			EJECUTADO	\$ 0,00
Suministro de equipos, herramientas, insumos y materiales utilizados en mantenimientos. Transformador pozo El Reposo	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 22,21
			EJECUTADO	\$ 22,21
Suministro de válvulas, hidrantes y ventosas para el sistema de acueducto del corregimiento El Reposo	Un	50,0	PROGRAMADO	\$ 12,35
			EJECUTADO	\$ 2,33
Diseño del sistema de macromedición, operación y niveles del procesos de distribución primaria del sistema de acueducto del municipio de Turbo	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 7,66

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

Corregimiento Bajirá

PROYECTO	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
Las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P. (BAJIRÁ)	Km	0,01	PROGRAMADO	\$ 1,16
			EJECUTADO	\$ 1,16
Apoyo técnico en campo, para la supervisión de las actividades de construcción, mantenimiento, reparación e instalación de acometidas de acueducto y alcantarillado y obras accesorias en los municipios donde opera Aguas de Urabá S.A. E.S.P.- RUBRO ACUEDUCTO BAJIRÁ	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,28
			EJECUTADO	\$ 0,28
Optimización y/o extensión de redes de distribución secundaria del sistema de acueducto del corregimiento de Bajirá	Km	0,4	PROGRAMADO	\$ 52,00
			EJECUTADO	\$ 0,00

PROYECTO	UNIDAD META FISICA	META FISICA	PROGRAMADO / EJECUTADO	VALOR
Optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados Aguas de Urabá S.A. E.S.P. ACUEDUCTO BAJIRÁ	Km	0,3	PROGRAMADO	\$ 33,96
			EJECUTADO	\$ 6,96
Prestación de servicios profesionales para la supervisión del contrato de mantenimiento, optimización y reposición de redes de acueducto y alcantarillado, actividades de la gestión comercial y obras accesorias necesarias en los municipios operados por Aguas de Urabá S.A.E.S.P. ACUEDUCTO BAJIRÁ	Global	1,0	PROGRAMADO	\$ 3,10
			EJECUTADO	\$ 4,71
Suministro de válvulas, hidrantes y ventosas para el sistema de acueducto del corregimiento Bajará	Un	40,0	PROGRAMADO	\$ 9,90
			EJECUTADO	\$ 3,05
Compra e instalación de casa prefabricada para la vigilancia de la bocatoma del municipio de Apartado y para el laboratorio de la planta de tratamiento de agua potable del corregimiento de belén de Bajará pertenecientes a la empresa Aguas de Urabá S.A E.S.P.	Un	1,0	PROGRAMADO	\$ 0,00
			EJECUTADO	\$ 7,17

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

Gestión para el cumplimiento de los requisitos ambientales

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

Concesiones de Agua entregadas por la CAR

- Nos entrega la resolución 0486 de 2015 de concesión de aguas subterráneas del Pozo Colegio ubicado en el corregimiento el Reposo Municipio de Apartado por un periodo de 20 años por 25 l/s por 12 horas

al día por 7 días a la semana, esta es una fuente principal del corregimiento.

- Nos entrega la resolución 1547 del 2015 de concesión de aguas subterráneas para el pozo alter bienes por un periodo de 20 por 3.5 l/s por 16 horas al día por 7 días a la semana.
- Permiso de ocupación de cauce para el caño la Huevera con numero de resolución 1113 de 2015 para la construcción del paso subfluvial por un periodo de 6 meses.

Tramites ambientales

- Se presenta propuesta de modificación de los PSMV a la autoridad ambiental y los cronogramas de actividades y de inversión para el quinquenio.
- Se realizaron mesas de trabajo con la corporación y se estableció un acuerdo en el cálculo de la carga contaminante para la facturación de la tasa retributiva.
Se realiza entrega de 5 PUEAA de los sistemas de Apartado, Carepa, Chigorodó, Mutatá y Reposo

GESTIÓN COMUNICACIONES

Logros 2015

1. Selección de la iniciativa “canales de comunicación presenciales y virtuales para el diálogo con los grupos de interés de Aguas de Urabá”, para presentarla durante la ronda de buenas prácticas de Transparencia, los días 24 y 25 de septiembre.
2. Realización de la estrategia radial Línea Directa. Semanalmente llevamos información de interés a nuestros clientes y usuarios. **24 programas** en lo que va de 2015. Presencia en **4 emisoras** de la región (Apartadó Stereo, Radio Litoral, Urabá Stereo, Banana Stereo), A partir de septiembre también estaremos en Antena Stereo, todos los jueves a las 8:00 a.m.
3. Entre Junio y Agosto nuestra cuenta en Twitter **@aguasdeuraba_** pasó de **410** seguidores a **814**, crecimiento superior al 100%
4. **Eventos:**

- Primera Jornada de trabajo con comunicadores y periodistas de Urabá, 20 de junio
Foro Presencia del Grupo EPM en Apartadó, 11 de julio.
 - Conversatorio Grupo EPM con los aspirantes a los cargos de elección popular, 22 de agosto.
 - Jornada de integración Empresarial con empleados de Aguas de Urabá, 28 de agosto.
5. Presencia diaria en la radio con el nuevo Gingle Institucional: Somos parte de ti. **ESCUCHAR**
 6. Se elabora plan de mejoramiento II Semestre, basado en las recomendaciones de la Empresa Táctica y Estrategia, encargada de realizar la encuesta de efectividad de la comunicación interna.
 7. A partir del 18 de agosto, como parte de las acciones del Plan de Mejoramiento, se incorpora a la empresa una practicante quien apoyará el área de comunicaciones en las labores de comunicación interna.
 8. Se adelanta Plan de trabajo conjunto con la Dirección Identidad Empresarial para lo relacionado con Ecosistema digital, actualización y renovación del sitio web.
 9. Grupos de WhatsApp, creados a través de los cuales tenemos contacto permanente con: líderes comunitarios, Alcaldes, Secretarios de despacho, Concejales, Periodistas, Socios, Núcleo corporativo, Negocios Energía y Gas Gremios.

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





MUESTRA

Reporte de interrupciones programadas del servicio de acueducto



PASA LA VOZ – El Reposo

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

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

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



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



Imagen 21. Jornada de Trabajo con Periodistas

Gestión con Colegas y competidores

En el 2015, se realizó programa de "Adopta un reciclador" en compañía de FUTURASEO, articulando sinergias para realizar acciones ambientales que nos permitieron trabajar en equipo generando cultura al interior de la organización, esta oportunidad de trabajo interinstitucional nos ha permitido generar trabajo a personas de bajos ingresos lo que le permitió generar aprovechamiento del mismo, para los meses de octubre y noviembre se dispusieron 39.88 kilogramos de material reciclable.

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

1. Comercial
2. NIIF

Estado

Entre el grupo de entidades del Estado con las que interactuamos en 2015 se cuentan la Superintendencia de Servicios Públicos como entidad del orden nacional; la Seccional de Salud de la Gobernación de Antioquia; las alcaldías de los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó y Mutatá; la Contraloría General de Medellín, como ente de regulación y vigilancia; y Corpouraba como autoridad ambiental. La relación de Aguas de Urabá con los organismos del Estado se caracterizó por ser transparente y cordial.

En el año 2015, Aguas de Urabá actuó de manera socialmente responsablemente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias del orden nacional y local.

Logros 2015

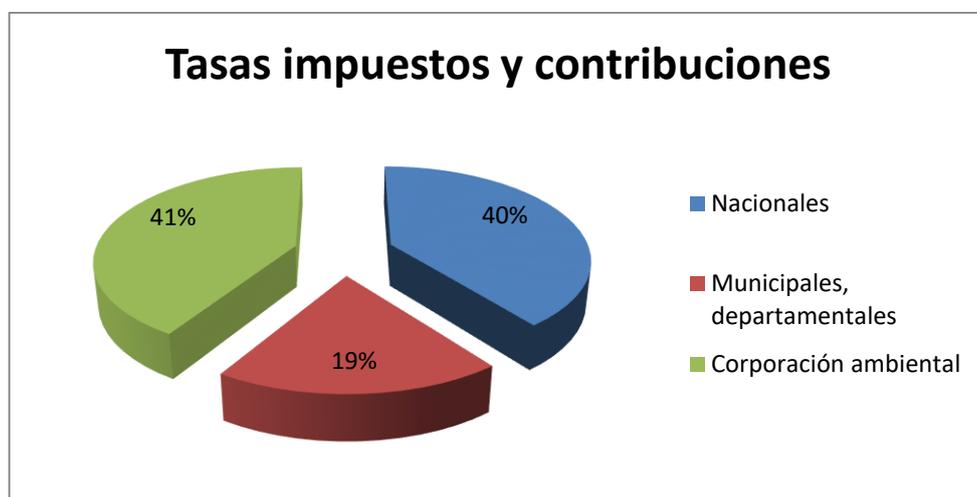
- Se dio cumplimiento a las normas fiscales dispuestas por el orden nacional, departamental y municipal.
- Se realizó seguimiento a la planeación de los procesos tributarios.
- Se liquidaron, declararon y pagaron oportunamente las obligaciones fiscales.

Transferencias

Las transferencias realizadas del orden nacional, municipal y a la corporación ambiental de la región Corpouraba, ascienden a \$3.592 millones, para efectos de comparabilidad se registró lo efectivamente pagado. Respecto al año anterior se evidenció un incremento del 32%, el cual está representado en aumento de tasas retributivas que desarrollaremos en el numeral siguiente; un incremento del 83% referente al pago de la Contribución Especial de Obra Pública (Ley 418 de 1997), lo anterior de acuerdo a la ejecución de obras por el Plan de Inversión 2015. El nuevo Impuesto a la Riqueza por \$339 millones de pesos.

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

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



Impuestos, tasas y contribuciones comparativo año 2011-2015

Impuestos, tasas y contribuciones durante los años 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015					
(Miles de pesos)					
Concepto/Año	2011	2012	2013	2014	2015
Provisión Impuesto de renta	808.542	87.336	11.212	105.027	157.778
Impuesto al patrimonio	60.576	60.576	60.576	60.576	-
Impuesto a la Riqueza	-	-	-	-	338.686
Impuesto de timbre	1.922	-	-	-	-
Contribución Especial de Obra Pública (Ley 418 de 1997)	37.455	-	-	318.324	595.218
Cuota fiscalización C de M.	5.095	56.562	54.996	61.892	67.645
Contribuciones a la SSPD	10.073	127.396	107.783	97.597	77.526

Contribuciones a la CRA	46.932	22.338	24.158	24.086	25.263
IVA	381.287	773.377	10.393	9.303	11.734
Gravamen a los movimientos financieros	101.498	119.032	123.505	98.034	146.099
Subtotal orden Nacional	1.453.380	1.246.617	392.623	774.839	1.419.950
Industria y Comercio	188.374	26.883	288.579	274.033	226.523
Predial	8.312	8.079	2.957	11.656	7.231
Estampillas, otros Impuestos y contribuciones	10.353	985	137.619	426.546	457.485
Subtotal Orden Municipal y otros	207.039	35.947	429.155	712.235	691.239
Total impuestos, tasas y contribuciones (\$ miles)	1.660.419	1.282.564	821.778	1.487.074	2.111.189

Transferencias a la Corporación Ambiental CORPOURABA

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

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

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

También se inició ante la Corporación la negociación de las metas del PSMV – Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos de tal forma que las nuevas metas de los PSMV tengan en cuenta la capacidad de generación de recursos propios por parte de ADU y la consecución de recursos bajo condición- para disminuir este impuesto, así poder realizar inversiones tendientes a la disminución de las cargas de vertimientos.

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

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

MECANISMOS DE CONTROL Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

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

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

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

Plan de trabajo de Auditoria

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

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

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

Avances Significativos

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

Resultados Evaluación Entes de Control

DAFP – Sistema de Control Interno

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

Contraloría General de Medellín

Auditoría	Concepto	Numero de Hallazgos						Total
		Administrativo	Fiscal/ Administrativo	Fiscal	Fiscal/ Disciplinario	Administrativo/ Disciplinario		
AUDITORÍA ESPECIAL EVALUACIÓN FISCAL Y FINANCIERA 2014	La Contraloría General de Medellín como resultado de la auditoría fiscal y financiera realizada a Aguas de Urabá S.A. E.S.P. con alcance 2014, dictamina que sus estados financieros son LIMPIOS, conceptúa que la gestión presupuestal fue FAVORABLE (85 puntos) y la gestión financiera DESFAVORABLE (74 puntos)	4	1	\$ 469.068		1	\$ 7.234.163	6
AUDITORÍA ESPECIAL GESTION AMBIENTAL AGUAS DE URABÁ S.A. E.S.P.	La Contraloría General de Medellín como resultado de la evaluación, conceptúa que la gestión fiscal Ambiental de Aguas de Urabá S.A. E.S.P. es DESFAVORABLE, alcanzando una calificación de 74 puntos y no cumple con los principios de eficacia y eficiencia.	5	1	\$ 709.551.431	1	\$ 33.067.217		7
AUDITORÍA REGULAR VIGENCIA 2014	La Contraloría General de Medellín con base en la calificación de 85,5 puntos, sobre la evaluación de Gestión, Resultados y Financiero, FENECE la cuenta de Aguas de Urabá S.A. E.S.P, por la vigencia correspondiente al año 2014.	6					1	7

Resultados de la medición Transparencia por Colombia

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

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

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

Calificación por Componentes

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

Evaluación Sistema de Control Interno Contable

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

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