



Aguas de Urabá

Informe de
SOSTENIBILIDAD 2011



Para Aguas de Urabá S.A. E.S.P. es satisfactorio presentar los resultados de la gestión del año 2011, que dan cuenta de los avances de la empresa como prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado en los municipios de Mutatá, Chigorodó, Carepa, Apartadó y Turbo, y del servicio de acueducto en los corregimientos de Belén de Bajirá (Mutatá) y El Reposo (Apartadó), en respuesta a las profundas necesidades de la región de Urabá.

Es nuestro segundo informe con aplicación de la metodología del Global Reporting Initiative (GRI), estándar internacional para la elaboración de reportes de este tipo, avalado por Naciones Unidas y ANDESCO. Dicha metodología permite aumentar la calidad, el rigor y la utilidad del informe, a través del desarrollo, la divulgación y la difusión de pautas globales.

En este ejercicio de rendición de cuentas aplicamos criterios de transparencia y materialidad, de modo que los grupos de interés pueden estar correctamente informados sobre los temas más importantes de nuestra gestión. Nos comprometemos a seguir aportando al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad urabaense y a la protección del medio ambiente que se confirma al gestionar, evaluar y comunicar nuestras acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

El presente informe de sostenibilidad muestra las acciones realizadas bajo tres dimensiones: **social**, abarca aspectos relacionados con los clientes y las comunidades que directa o indirectamente son impactados por los procesos realizados y nuestros trabajadores; **ambiental**, está relacionada con aspectos de nuestra gestión en cuanto al uso eficiente de los recursos y los retos frente a la ejecución de los planes de saneamiento y manejo de vertimientos; y, por último, la **económica**, dimensión que comprende aspectos sobre resultados financieros y asuntos referentes a la sostenibilidad, entendida desde el propósito empresarial.

El informe incluye criterios de comparabilidad en las principales cifras de la empresa, permitiendo observar su evolución en los últimos años. En este sentido, la participación del personal debidamente calificado de todas las áreas funcionales de la empresa y el apoyo de la Subdirección Empresas Vinculadas de EPM, fueron cruciales para los fines compilatorios de este documento.

Comunicar todas nuestras acciones que dan cuenta de la MEGA -Meta Estratégica Grande y Ambiciosa que tiene como propósito la sostenibilidad y como estrategia el crecimiento- es un proceso complejo pero no imposible. Cuantificar y dimensionar todos los impactos y riesgos sistemáticamente, es un reto que estamos asumiendo, pero que requerirá de un proceso progresivo en el desarrollo de competencias organizacionales para avanzar cada día más.

Finalmente, para nosotros es de suma importancia conocer la opinión de nuestros grupos de interés sobre este documento. Por tal razón ponemos a disposición del público general un formulario de retroalimentación anexo que se podrá diligenciar con el fin de responder a sus inquietudes en la próxima versión de este informe.

CARLOS ALFONSO LÓPEZ PARRA
Gerente

PRINCIPALES

Francisco Javier Piedrahita Díaz
Abelardo de Jesús del Valle Agudelo
Francisco Correa Molina
Luis Alfredo Ramos Botero
Osvaldo Cuadrado Simanca

SUPLENTES

Teresita Álvarez Dávila
Adriana María Pérez Villa
Jaime Alberto Patiño Galvis
Carlos Hernán Quiceno Pérez
María Luz Estrada Barrientos



Aguas de Urabá

Aguas de Urabá

Carlos Alfonso López Parra
Gerente

Xiomara Flórez Mathieu
Jefe de Planeación

Claudia Elena López Pérez
Jefe de Gestión Jurídica y Relaciones

Sandra Gabriela Trochez Díaz
Jefe de Control Interno

Francisco León Ardila Morales
Jefe de Gestión Técnica y Comercial

Jaime Gabriel Posada Serna
Jefe de Gestión de Recursos



Aguas de Urabá

En respuesta al compromiso adquirido en el acuerdo de accionistas firmado en 2006, Aguas de Urabá ha materializado las siguientes acciones:

- Aportes de capital por valor de \$6.308 millones de pesos, del Departamento de Antioquia entre los años 2006 y 2010.
- Aporte realizado por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial por valor de \$28.184 millones de pesos para la ejecución del plan de obras e inversiones entre los años 2007 y 2010.
- Ingreso de EPM como socio estratégico en diciembre de 2006.
- Aportes de capital por valor de \$20.443 millones de pesos de EPM y \$1.433 millones de EPM Inversiones, realizados entre los años 2007 y 2010.
- La firma, el 28 de diciembre de 2007, del apoyo financiero para el Plan de Obras e Inversión de la regional por \$15.000 millones de pesos, con la Gobernación de Antioquia.
- Puesta en funcionamiento de 2 tanques de almacenamiento de agua potable en el mes de julio de 2009, en el municipio de Carepa.
- La calificación otorgada por la firma Fitch Ratings en el 2011 "Valoración de riesgo de corto y largo plazo" para posterior calificación ante la banca. Calificación otorgada: A.
- Recibo de los sistemas de acueducto y alcantarillado en Apartadó (26/08/2011) y de acueducto en Turbo (28/08/2011), por parte de los operadores privados para la operación de forma directa.
- Puesta en funcionamiento de 5 tanques de almacenamiento de agua potable entre julio y diciembre de 2011 en los municipios de Apartadó, Turbo y Chigorodó.



1. Carta del Gerente - Declaración de sostenibilidad	13
1.1. Estrategia	13
1.2. Logros	15
1.3. Desafíos estratégicos	18
1.4. Indicadores financieros	18
1.5. Indicadores ambientales	19
1.6. Retos 2012	21
2. Perfil de la organización	25
2.1. Mercado atendido	27
2.2. Esquema de operación	28
2.3. Productos y servicios –cobertura y tamaño	28
2.4. Capacidad instalada	32
2.5. Eficiencia	34
2.6. Resultados financieros	35
2.7. Premios y distinciones	36
3. Gobierno corporativo	39
4. Impactos, riesgos y oportunidades	43
5. Clientes	47
5.1. Satisfacción	47
5.2. Tarifas servicio de acueducto y alcantarillado	49
5.3. Indicadores de calidad y continuidad	52

6. Comunidad	55
6.1. Captación total y consumo de agua por fuentes	55
6.2. Interacción con las comunidades	56
6.3. Generación de empleo	57
7. Proveedores	61
7.1. Gestión y administración de contratos	61
8. Estado	65
8.1. Control	65
8.2. Transferencia	68
8.3. Impuestos	69
9. Accionistas	73
9.1. Transparencia	73
10. Empleados y conexos	77
10.1. Planta de cargos	77
10.2. Desempeño	79
10.3. Relación salarial hombre / mujer	79
10.4. Capacitación	80

<i>Encuesta</i>	<i>82</i>
-----------------	-----------

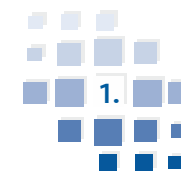


Informe de
SOSTENIBILIDAD 2011

*Fuente de vida
para la comunidad*



CARTA DEL GERENTE



1. Carta del Gerente - Declaración de sostenibilidad

1.1. Estrategia

Como parte del Grupo EPM, Aguas de Urabá orienta su accionar bajo el direccionamiento estratégico que tiene como *propósito* la sostenibilidad, a través de la *estrategia*, crecimiento.

CÍRCULO VIRTUOSO DE LA SOSTENIBILIDAD



Bajo este esquema se desarrollaron las acciones que lograron impactar positivamente las metas propuestas en la vigencia 2011, orientadas a lograr la excelencia en la prestación del servicio, agregando valor a los grupos de interés, con responsabilidad social empresarial y ambiental, garantizando la sostenibilidad del negocio.

“Estamos ahí. Con paso firme lograremos la satisfacción de nuestros grupos de interés”.



“En el año 2015, el Grupo Empresarial EPM será una corporación con ingresos por ventas equivalentes a US\$ 5.000 millones, de los cuales el 60% se originará en Colombia y el 40% fuera de Colombia”.

Su GEN Aguas será un jugador relevante en el mundo del agua en Latinoamérica.

Aguas de Urabá tiene el reto de aportar al 2015 US 16.49 millones.

Como modelo y herramienta de gestión y seguimiento a la estrategia, Aguas de Urabá continúa trabajando bajo lo expresado en el Cuadro de Mando Integral –CMI. Este se constituye en un elemento dinamizador que facilita la traducción de la estrategia, garantiza la sincronización de actividades y el despliegue de la misma en los diferentes niveles de la organización, hasta involucrar los resultados de la gestión de las personas, individualmente consideradas.

Mapa de Objetivos Estratégicos Aguas de Urabá



La perspectiva relaciones con el entorno, como foco de gestión, marca un factor esencial frente al accionar de la organización, refleja una empresa social y ambientalmente responsable. En 2010, se adoptaron por parte de Junta Directiva, las políticas de Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental del Grupo EPM y, durante la vigencia 2011, se han llevado a cabo acciones para la materialización de las mismas, a través de los siguientes lineamientos:

- Velar por los cumplimientos en legislación ambiental y acuerdos voluntarios.
- Realizar gestión con enfoque preventivo y hacer uso racional de los recursos.
- Mejorar continuamente del desempeño ambiental.
- Promover y fortalecer la cultura ambiental entre los grupos de interés.
- Afianzar la comunicación transparente de la gestión ambiental y propiciar la participación de los diferentes grupos de interés.

La ética

«Las acciones de las empresas y de los individuos que son parte de ellas, repercuten de manera positiva o negativa en otras empresas, otros individuos u otros procesos».



El manual de ética propende porque las relaciones dentro de la empresa y con los diferentes grupos de interés se basen en valores, lo cual genera mejores patrones de conducta y permite generar valor. En este sentido, continuamos aplicando mecanismos y herramientas que materialicen este sentir institucional y garanticen la satisfacción y el logro de las metas.

1.2. Logros que marcaron el desempeño durante la vigencia 2011

Durante esta vigencia, los logros más destacados de la organización se traducen en avances en las áreas de gestión humana, técnica y ambiental:

- La adopción, por parte de la Junta Directiva, de la política de gestión humana.
- El inicio de la operación en forma directa de los sistemas de acueducto y alcantarillado en el municipio de Apartadó, y el sistema de acueducto en el municipio de Turbo, a finales de agosto.

- El reconocimiento otorgado por la Corporación para el Desarrollo Sostenible de Urabá, CORPOURABÁ, al Mejoramiento Ambiental Regional "REMAR", en el nivel "En marcha hacia la sostenibilidad ambiental", otorgado por su calificación de 297 puntos, equivalentes al 72% del cumplimiento de las normas ambientales vigentes, verificado por una comisión evaluadora del grupo ISO de la Universidad de Antioquia.

Grandes obras para mejorar el servicio

La inversión acumulada en los 4 primeros años alcanza los \$70.898 millones de pesos, lo que constituye una ejecución del 34% de la inversión proyectada al 2036 teniendo como referente el plan de negocios inicial, el cual contempló inversiones por \$205.835 millones de pesos, sin contar con los corregimientos de Bajirá y El Reposo.

- *Puesta en marcha de los tanques de almacenamiento* de agua potable en los municipios de Turbo, Chigorodó y Apartadó.

Este hecho se dio a conocer en acto oficial que contó con la presencia del señor presidente de la República, Dr. Juan Manuel Santos Calderón, el Gobernador de Antioquia Dr. Luis Alfredo Ramos Botero, la Ministra de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, Dra. Beatriz Uribe Botero, los mandatarios locales, los gremios de la subregión y la comunidad.

Aguas de Urabá

- *Ejecución de inversiones en el 2011 por valor de \$12.225 millones de pesos, de los cuales \$8.279 se ejecutaron en el mejoramiento del servicio de acueducto y \$3.945 en el servicio de alcantarillado. La inversión se ejecutó, el 75% con recursos propios y el 25% con recursos restringidos.*

Municipio de Turbo

Inversión por \$2.586 millones de pesos, de los cuales \$1.622 se dirigieron a distribución primaria, \$531 a distribución secundaria, \$109 a captación, \$10 a recolección y \$313 a transporte. La inversión acumulada alcanza los \$16.078 millones de pesos en los 4 años.

Municipio de Chigorodó

Se invirtieron \$3.746 millones de pesos en 2011, de los cuales \$2.234 se ejecutaron en distribución primaria, \$54 en distribución secundaria, \$832 en recolección y \$626 en transporte, lo que representa un total de \$16.331 millones de pesos en los 4 años.

Municipio de Mutatá

Se ejecutaron obras por valor de \$370 millones de pesos, de los cuales \$297 se dirigieron a potabilización y \$11 a recolección. Con esta cifra, la inversión acumulada en los 4 años supera los \$2.375 millones de pesos.

Municipio de Carepa

En 2011 se invirtieron \$1.347 millones de pesos, de los cuales \$87 se ejecutaron en distribución primaria, \$33 en distribución secundaria, \$935 en recolección. La inversión alcanza los \$12.719 millones de pesos en los 4 años.

Municipio de Apartadó

La inversión en este municipio alcanzó los \$4.177 millones de pesos, de los cuales \$2.404 se dirigieron a distribución primaria, \$327 a distribución secundaria, \$575 a potabilización, \$7 a captación, \$71 a recolección y \$793 a transporte. La inversión en los 4 años alcanza los \$23.396 millones de pesos.



Subestación eléctrica de bombeos instalada en la planta de tratamiento de Turbo.

1.3. Desafíos estratégicos

AMBIENTAL	ECONÓMICO	SOCIAL
Realizar una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.	Generar ingresos por US \$16.49 millones al 2015. Económico. Generar ingresos por US \$16.49 millones al 2015.	Teniendo en cuenta las necesidades del entorno, generar bienestar social y contribuir a un desarrollo equitativo y sostenible.

1.4. Indicadores financieros

Cuando hay equipo los retos más difíciles se vuelven fáciles y el trabajo gana valor.

Logros alcanzados con los grupos de interés

Como resultado de nuestra gestión misional, generamos considerables logros económicos para nuestros grupos de interés por \$20.391.331 millones de pesos, producto de nuestros ingresos operacionales.

Total Logros Económicos por Grupos de Interés (Cifras en miles)	2010		2011	
	Cifras	%	Cifras	%
Proveedores de bienes y servicios	9.558.603	50%	12.811.188	63%
Estado	1.137.878	6%	2.238.269	11%
Empleados	4.604.518	24%	4.243.749	21%
Saldo para distribuir a dueños	3.726.107	20%	1.098.124	5%

Aguas de Urabá

1.5. Indicadores ambientales

Nuestra herramienta de autoevaluación y gestión ambiental denominada IGAE, "Índice de Gestión Ambiental Empresarial", nos permite autoevaluar la gestión no solo desde el cumplimiento de la ley -como un complemento de nuestro quehacer-, sino que trasciende como un eje transversal en todas nuestras acciones.

Dentro de los aspectos evaluados están: control de emisiones atmosféricas, programas de ahorro y uso eficiente del agua, programas de ahorro y uso eficiente de energía y programa de manejo integral de residuos sólidos.

Comportamiento variables IGAE

Cumplimiento IGAE	2009	2010	2011
		6%	33%

- Trabajamos para adaptarnos al cambio climático

A través del plan de acción de ola invernal, se llevaron a cabo jornadas de limpieza y descolmatación de los sumideros y rejillas de los alcantarillados sanitarios, los cuales colapsan ante la ausencia de sistemas de drenajes de aguas lluvias. Gracias a esto y a las obras de mitigación en redes de distribución, conducciones y captaciones, se redujeron los impactos en comparación con años anteriores, en relación al racionamiento en la prestación del servicio y las suspensiones prolongadas del mismo.

- Consumimos los recursos responsablemente

Programa de uso eficiente y ahorro del agua (Ley 373 de 1997 y concesiones de aguas superficiales)

Se elaboraron y presentaron ante la corporación ambiental, los programas de ahorro y uso eficiente del agua de los corregimientos de El reposo y Bajirá. Estos programas permitieron proyectar disminuciones de uso del recurso hasta en un 20% por sistema.

Aguas de Urabá

Prácticas institucionales para minimizar la generación de residuos sólidos - PGIRS



El manejo de residuos peligrosos, tales como residuos sólidos y líquidos provenientes de laboratorios, pilas o baterías usadas y cartuchos de tinta, son tratados de manera especial:

- Se envían al programa de reciclaje de DELL alrededor de 80 kg. de residuos de tinta catalogados como especiales, durante el primer año del programa.
- Para la disposición adecuada de las baterías usadas, se realiza el programa “Pilas con las pilas”, en convenio con la Corporación Ambiental, CORPOURABÁ.

- **Nos preocupamos por reducir la contaminación en ríos y quebradas**

Caracterización de los vertimientos

Semestralmente, la empresa realiza la caracterización de los vertimientos generados por la planta de tratamiento de aguas residuales del municipio de Turbo. Estos controles han permitido identificar que las aguas residuales que se vierten al Golfo de Urabá, tienen una reducción de las cargas contaminantes del 80%, lo que significa que más de 1 millón de metros cúbicos que se vierten al Golfo anualmente cumplen con los parámetros establecidos por la norma.

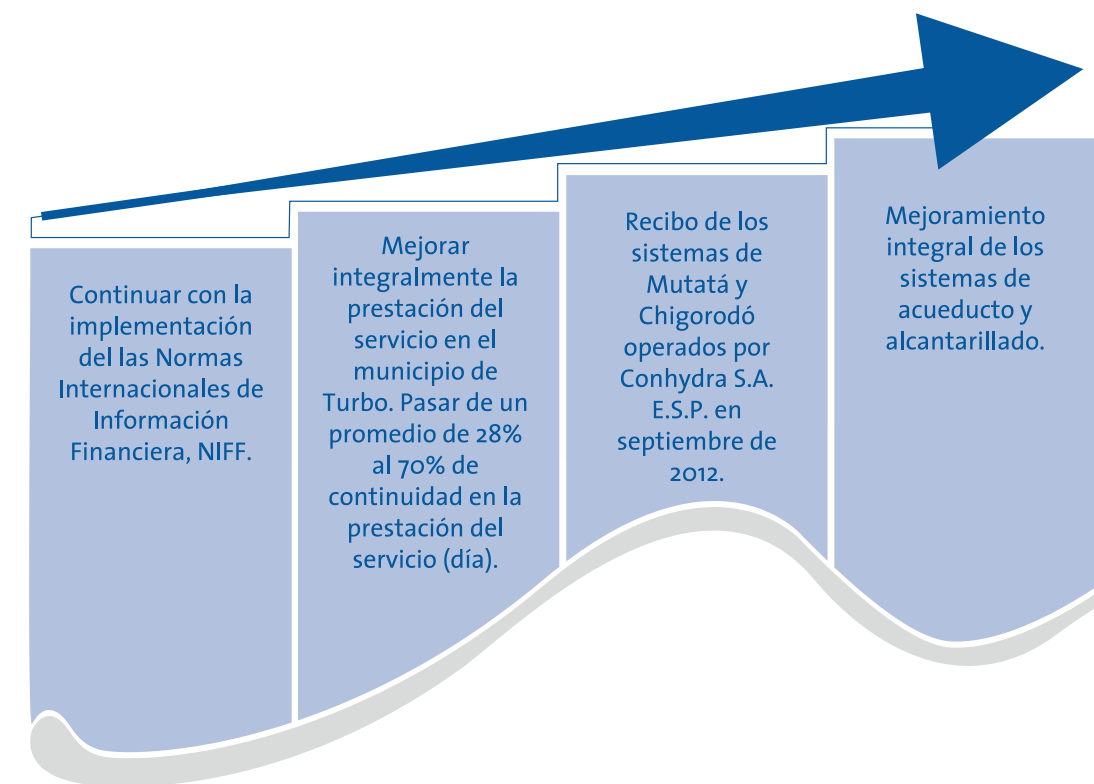
- **Somos proactivos y generamos acciones para cuidar el medio ambiente**

Desarrollo de acciones internas para mejorar el desempeño ambiental

Conscientes de la importancia e impactos de la gestión ambiental para la empresa, la Junta Directiva aprobó la creación de los cargos de profesional ambiental y auxiliar de procesos, a fin de operativizar la política ambiental adoptada por la organización en el año 2010. Gracias a esto se han logrado incorporar al modelo de operación las siguientes guías y procedimientos:

- Guía de manejo ambiental de obras civiles Aguas de Urabá.
- Procedimientos de manejo ambiental responsable en obras y proyectos.
- Procedimiento de revisión y seguimiento de cuencas hidrográficas.
- Programa de manejo integral de residuos sólidos.
- Programa de atención a PQRS ambientales.

1.6. Retos 2012



Acompáñanos en el deseo de hacer realidad tu sueño, el sueño de todos los que quieren y aman esta región, queremos que hagas parte de nuestro mundo, en el cual, nuestros clientes, proveedores, empleados, comunidad y Estado representan el mayor activo de la empresa, una empresa que sabe y le gusta relacionarse con la gente, que genera confianza y se proyecta con transparencia.

CARLOS ALFONSO LÓPEZ PARRA
Gerente

Informe de SOSTENIBILIDAD 2011

“Estamos comprometidos con nuestros usuarios y la sociedad, trabajamos por alcanzar los más altos estándares de calidad en la gestión integral del agua”.



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2. Perfil de la Organización

Aguas de Urabá es una sociedad por acciones de tipo anónimo, según lo establece el artículo 17 de la ley 142 de 1994, que tiene como objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó y Mutatá.

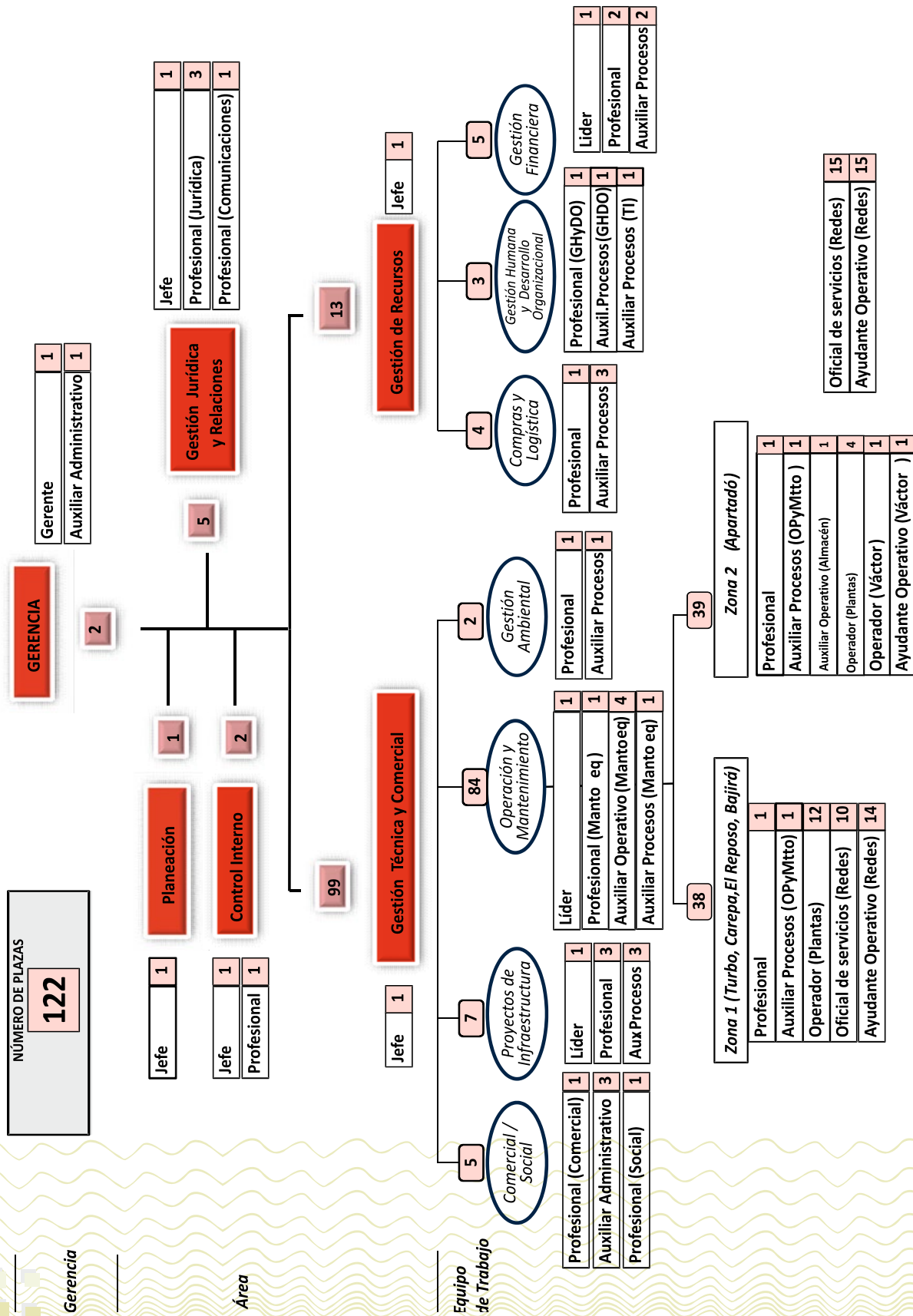
Composición accionaria

Accionistas	Acciones	Participación (%)
Empresas Públicas de Medellín	20.443	59.27%
Gobernación de Antioquia	6.308	18.29%
Municipio de Apartadó	2.575	7.47%
Municipio de Turbo	1.545	4.48%
Municipio de	1.416	4.11%
Municipio de Carepa	644	1.87%
Municipio de Mutatá	129	0.37%
EPM Inversiones S.A.	1.433	4.15%
TOTAL	34.493	100%

Planta de cargos

Durante la vigencia de 2011, se llevó a cabo el proceso de dimensionamiento de la planta de cargos, pasando de 67 plazas a 122, lo que redunda en 55 nuevas oportunidades laborales para la región.

ESTRUCTURA AGUAS DE URABÁ



2.1. Mercado atendido

La empresa atiende una población cercana a los 223.907 habitantes, entre los municipios de Mutatá, Chigorodó, Carepa, Apartadó, Turbo y los corregimientos del El Reposo (Apartadó) y Bajirá (Mutatá).



2.2. Esquema de operación

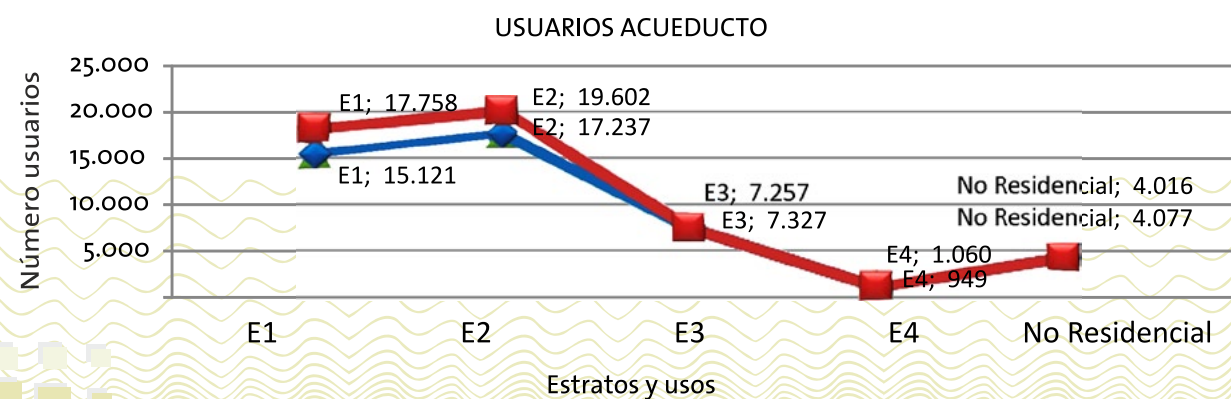
El esquema de operación se divide en dos, sistemas operados directamente por Aguas de Urabá y sistemas operados por empresas privadas. A estas últimas se les respeta la vigencia de los contratos suscritos en el año 1995 y prestan sus servicios bajo la supervisión de la empresa, así:

Sistema	Aguas de Urabá	Conhydra S.A. E.S.P.
Carepa	Acueducto	
	Alcantarillado	
Turbo	Acueducto	
	Alcantarillado	
Apartadó	Acueducto	
	Alcantarillado	
Chigorodó		Acueducto
		Alcantarillado
Mutatá	Alcantarillado	Acueducto
Corregimiento Bajirá	Acueducto	
Corregimiento El Reposo	Acueducto	

2.3. Productos y servicios (cobertura y tamaño)

Usuarios de acueducto

En la vigencia 2011, el cumplimiento en cuanto a la meta fue de un 98.3%; con relación al año anterior los usuarios crecieron en 5,104, lo que indica que cerca de 22.968 nuevas personas tuvieron acceso a agua potable. Esto representa una cobertura del 75.16% que, comparada con el año anterior, subió 6.6 puntos.



Caracterización usuarios de acueducto



Usuarios de acueducto por sistema

Estratos/ usos	APARTADO	TURBO	CAREPA	CHIGORODÓ	MUTATÁ	BAJIRÁ	EL REPOSO	TOTAL 2011
Estrato 1	7.829	2.515	1.926	3.695	275	541	977	17.758
Estrato 2	7.346	2.641	3.652	4.974	580	228	181	19.602
Estrato 3	4.312	1.473	794	608	65	1	4	7.257
Estrato 4	1.007	35	11	5	-	-	2	1.060
Comercial	1.885	584	305	722	110	85	38	3.729
Industrial	1	-	-	-	32	31	3	5
Oficial	73	59	25	64	-	42	2	265
Exenta	1	27	1	38	10	1	2	78
Total	22.454	7.334	6.714	10.106	1.072	865	1.209	49.754

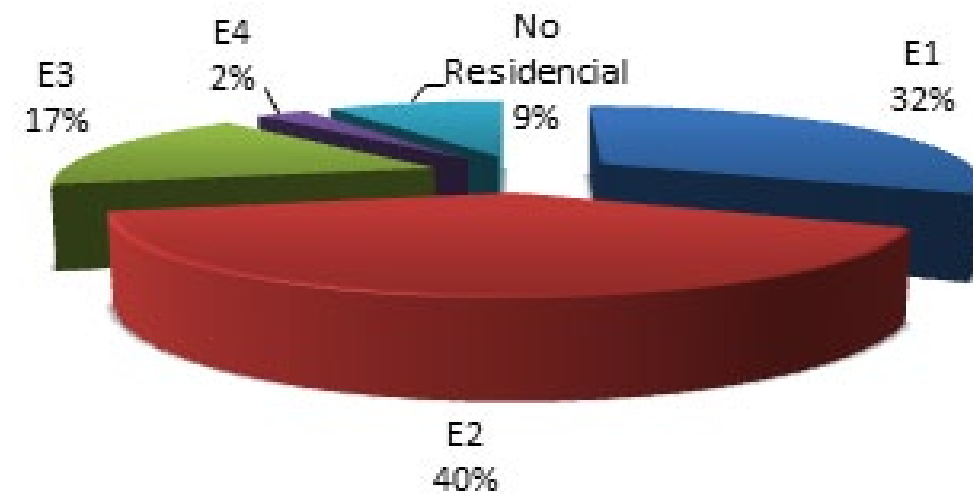
El mayor porcentaje de participación en cuanto a número de usuarios de acueducto, lo tiene el municipio de Apartadó con el 45%, seguido de Chigorodó con el 20%.



Generamos bienestar para garantizar un mejor futuro

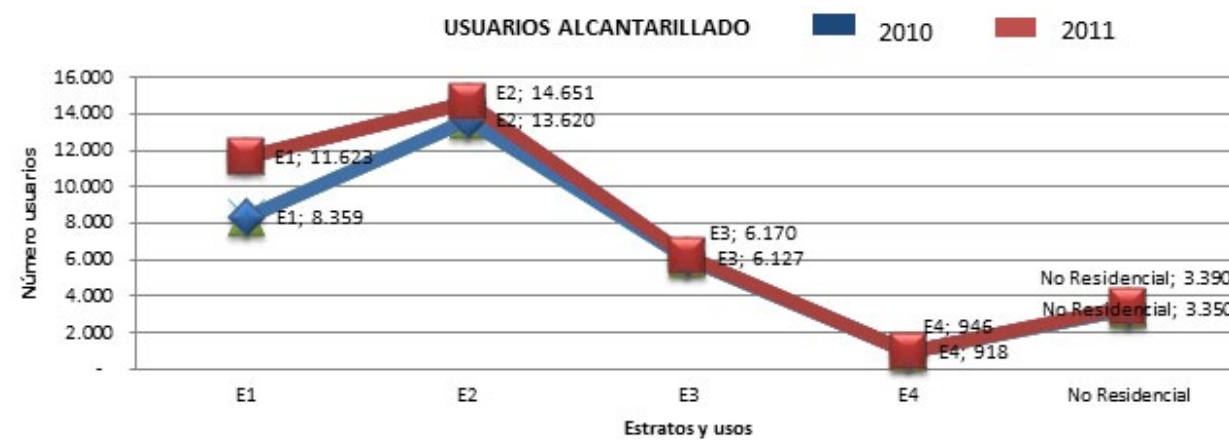
Caracterización usuarios de alcantarillado

Con relación al año anterior, el estrato 1 (E:1) incrementó 6 puntos, pasando de 26% a 32%, lo que representa 3.264 nuevos suscriptores; en promedio, 14.688 personas tuvieron la posibilidad de conectarse al sistema de alcantarillado.



Usuarios de alcantarillado

El cumplimiento con relación a la meta quedó 8 puntos por encima de lo proyectado. Con relación al año anterior se vincularon al sistema 4.406 nuevos usuarios, lo que quiere decir que mejoraron su calidad de vida cerca de 19.827 nuevas personas. La cobertura alcanzada fue de 57.04%; con relación al año anterior, subió 7.3 puntos.



Usuarios de alcantarillado por sistema

Estratos/usos	Apartadó	Turbo	Carepa	Chigorodó	Mutatá	Alcantarillado
Estrato 1	6.566	316	1.680	2.911	150	11.623
Estrato 2	5.572	1.213	3.507	3.834	525	14.651
Estrato 3	3.959	806	802	539	64	6.170
Estrato 4	906	26	10	4	-	946
Estrato 5	-	-	-	-	-	-
Comercial	1.725	390	306	638	100	3.159
Industrial	1	-	-	-	24	-
Oficial	65	27	25	39	-	156
Exenta	1	11	1	29	8	50
Total	18.795	2.789	6.331	7.994	871	36.780

Coberturas del servicio

SISTEMA	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	2010	2011	2010	2011
Apartadó	73.3%	90.3%	69.7%	75.6%
Bajirá	50.7%	50.2%	N/A	N/A
Carepa	80.5%	81.7%	78.3%	77.0%
Chigorodó	70.1%	72.4%	38.8%	57.2%
El Reposo	79.5%	74.3%	n/a	n/a
Mutató	85.4%	86.6%	71.1%	70.3%
Turbo	51.7%	50.3%	18.8%	19.1%

Las coberturas hacen referencia a las efectivas, es decir los usuarios a los que a 31 de diciembre se les estaba facturando; no incluye los del debido cobrar ni todos aquellos que teniendo la disponibilidad del servicio (redes) no se han conectado al sistema.

2.4. Capacidad instalada

En plantas de potabilización

SISTEMA	OPERADOR	# DE PLANTAS	CAPACIDAD DE POTABILIZACIÓN INSTALADA (L/S)	CAPACIDAD UTILIZADA EN POTABILIZACIÓN (L/S)	CAPACIDAD UTILIZADA (%)	CAPACIDAD ESTIMADA 2015 (L/S)
APARTADÓ	Presea	1	250	265	106.0%	400
EL REPOSO	Aguas de Urabá	1	15	11	73.3%	32
CAREPA	Aguas de Urabá	1	93	100	107.53%	130
CHIGORODO	Conhydra	2	180	84	46.7%	180
MUTATÁ	Conhydra	1	25	20	80.0%	25
BAJIRÁ	Aguas de Urabá	1	15	11	73.3%	28
TURBO	Conhydra	1	250	175	70%	250
TOTAL			828	666	80.4%	1.045

La capacidad instalada de nuestras plantas de potabilización para atender la demanda de la población, es de 828 l/s, de esta se utiliza el 80.4% es decir 666 l/s, lo que indica que se tiene una capacidad importante de potabilización dispuesta para el servicio de la comunidad. Debido al crecimiento que se presenta en los diferentes municipios, principalmente en Apartadó, Carepa y el corregimiento El Reposo, se estima una ampliación de las plantas, hasta lograr en 2015, una capacidad instalada de 1.045 l/s para garantizar el suministro de agua potable que requiere la población futura.



En redes de acueducto

LOCALIDAD	REDES (KM.)	NECESIDAD REDES (KM)	COBERTURA NOMINAL	COBERTURA EFECTIVA
APARTADÓ	154.37	1.4	95%	73%
EL REPOSO	13.15	0.05	99.5%	84.2%
CAREPA	61.50	4	94%	80.9%
CHIGORODÓ	89.75	0.5	99.5%	70.1%
MUTATÁ	9.74	0	100%	85.5%
BAJIRÁ	11.78	0.6	75%	61%
TURBO	83.11	5	90%	52.4%

Actualmente, se cuentan con 423.4 km. de redes de acueduto, se requieren 9 km. para cubrir la demanda en un período de 30 años.

En redes de alcantarillado

LOCALIDAD	REDES (KM.)	NECESIDAD REDES (KM.)	COBERTURA NOMINAL	COBERTURA EFECTIVA
APARTADÓ	105.97	5.2	90%	70%
CAREPA	44.56	9.5	84%	79%
CHIGORODÓ	61.57	4.0	94%	40.1%
MUTATÁ	7.14	0	100%	71.4%
TURBO	34.65	46.7	45%	20.3%

La capacidad instalada en redes de alcantarillado es de 253.89 km., existe una necesidad de 65.4 km., de los cuales 46.7 km. corresponden al municipio de Turbo, el cual alcanza una cobertura efectiva solo del 20.3%.

2.5. Eficiencia

En nuestras cifras hay esfuerzo, hay dedicación y está firme el compromiso de construir una región sostenible e incluyente.

A raíz de las mejoras en el proceso de captación, se evidencia una mayor producción de agua con relación al año inmediatamente anterior, especialmente en el municipio de Turbo, lo cual se ve reflejado en la continuidad del servicio de suministro de agua potable.

SISTEMA	Producción de agua en plantas		
	2009	2010	2011
Apartadó	7.378.017	7.044.139	7.376.651
Bajirá	156.368	172.234	183.350
Carepa	3.119.343	2.864.236	2.909.531
Chigorodó	2.122.390	2.152.353	2.285.914
El Reposo	270.639	252.931	346.145
Mutatá	462.268	427.953	428.624
Turbo	2.977.629	3.319.852	4.407.090
Total	16.486.654	16.233.698	17.937.305

Aguas de Urabá

Metros cúbicos facturados acueducto

Sistema	2009	2010	2011
Apartadó	3.456.609	3.478.193	3.587.904
Bajirá	117.633	155.169	140.787
Carepa	1.359.773	1.525.466	1.387.427
Chigorodó	1.531.875	1.585.406	1.657.692
El Reposo	181.858	232.056	233.415
Mutatá	201.464	212.564	202.228
Turbo	1.219.156	1.182.573	1.226.395
Total	8.068.368	8.371.427	8.435.848

2.6. Resultados financieros

Aguas de Urabá en el año 2011 continuó cumpliendo con su función social en el ámbito de la transparencia en el manejo de los recursos públicos, de tal forma que el desarrollo de sus actividades se realice con calidad y costos competitivos, sin poner en riesgo la sostenibilidad financiera y el desarrollo a largo plazo de la empresa. Es por esto que la rentabilidad, dentro de los límites del bienestar social, es nuestra motivación principal.

En términos financieros se resalta el crecimiento de los activos de la empresa en un 15.24%, producto de la ejecución de inversiones. Si bien fue un año de consolidación y estabilización de la operación económica, social, ambiental y social dado el hito del recibo de los sistemas más representativos (Apartadó y Turbo), el EBITDA continuó en los niveles proyectados al obtenerse un margen EBITDA de 17.1% respecto a los ingresos operacionales.

					US\$
	2008	2009	2010	2011	dólares miles
Ingresos operacionales	13.670.800	17.641.215	19.163.263	20.391.331	10.50
EBITDA	863.931	3.762.142	4.222.410	3.478.787	1.79
Excedente operacional	417.629	2.271.169	1.736.773	-97.057	-0.05
Excedente del ejercicio	349.207	3.196.344	3.726.107	1.098.124	0.57
Activos	35.544.192	42.158.305	51.712.231	59.592.030	30.67
Patrimonio	13.998.599	30.763.944	42.072.516	43.170.641	22.22
Pasivos totales	21.545.593	11.394.362	9.639.715	16.421.389	8.45
Impuestos al Estado	199.887	167.609	204.535	808.542	0.42

Aguas de Urabá

2.7. Premios y distinciones

REMAR, un reconocimiento por lo que hacemos

La Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá, CORPOURABÁ, entregó a Aguas de Urabá, el Reconocimiento al Mejoramiento Ambiental Regional, REMAR, en el nivel “En marcha hacia la sostenibilidad ambiental”, premio otorgado por su calificación de 297 puntos, equivalentes al 72% del cumplimiento de las normas ambientales vigentes, verificado por una comisión evaluadora del grupo ISO de la Universidad de Antioquia.

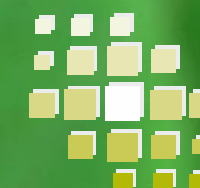


Aguas de Urabá expuso su experiencia con el Índice de Gestión Ambiental Empresarial, IGAE -herramienta desarrollada por EPM- y cómo este ha posibilitado a la organización, el análisis de todos los escenarios en los cuales impacta al medio ambiente, así como la definición de unos objetivos claros que le permitan realizar un uso racional de los recursos, cumpliendo así con los lineamientos de responsabilidad empresarial adoptados desde su política ambiental.

Con este reconocimiento, Aguas de Urabá figura entre las 5 empresas que mejor desempeño ambiental obtuvieron, entre 38 inscritas en la primera versión de este concurso, que pretende impulsar buenas prácticas ambientales en los diferentes sectores productivos de la región.

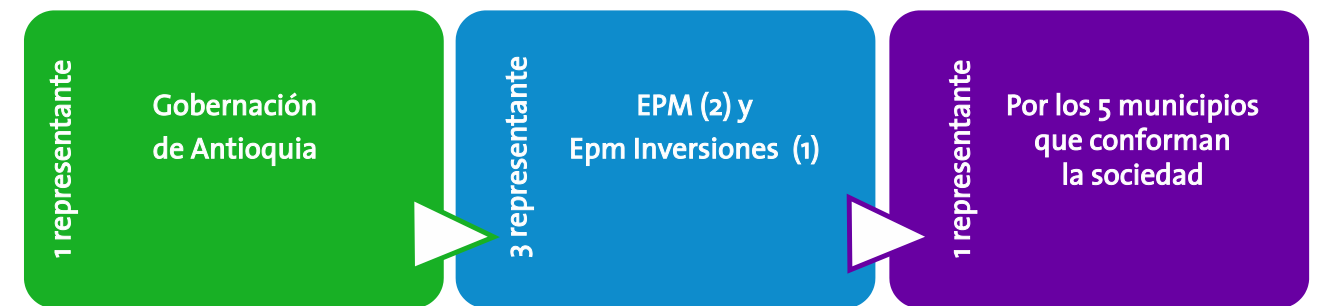
“[...] prácticas formales o informales que establecen las relaciones entre la Junta Directiva, quienes definen las metas de la empresa; la Gerencia, los que la administran y operan día a día; y los Accionistas, aquellos que invierten en ella”.

Corporación Andina de Fomento (CAF).



3. Gobierno Corporativo

Para fines de dirección, administración y representación, Aguas de Urabá cuenta con una Junta Directiva conformada por 5 miembros escogidos de acuerdo con la participación accionaria de la empresa.



Dichos representantes y el Gerente de la empresa asisten a las sesiones de la Junta Directiva, este último con voz pero sin voto. De acuerdo con la reglamentación interna sobre remuneración, los miembros de la Junta Directiva tienen derecho a recibir honorarios por su asistencia a las sesiones en las condiciones establecidas por la Constitución y la Ley.

Durante el 2011 se llevó a cabo el proceso de autoevaluación de Junta Directiva, se han adoptado e implementado una serie de documentos de normativa interna de Gobierno Corporativo, tales como el Reglamento de Junta Directiva, que nos indican que la empresa va avanzando y está decidida a cumplir con estas prácticas, las cuales se reflejan en un mayor posicionamiento de la misma dentro del ámbito donde opera. A su vez, se han puesto a disposición de los miembros de Junta Directiva, las herramientas informáticas necesarias para la realización de juntas virtuales, permitiendo su asistencia a las mismas, a pesar de las distancias que eventualmente los separan.

Política RSE

La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos del Grupo Empresarial EPM, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales.

La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de

interés; está articulada con el Gobierno Corporativo y se gestionará desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman.

Política Ambiental

El Grupo EPM, como prestador de servicios públicos relacionados con energía, agua potable, saneamiento básico y telecomunicaciones, es consciente de su interdependencia con el ambiente; por lo tanto, debe realizar una gestión ambiental integral* de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

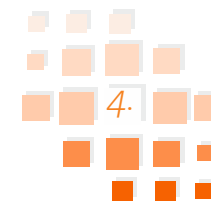
Política de Comunicaciones

La comunicación en Aguas de Urabá tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM.

Política de Gestión humana

El gerenciamiento del talento humano en Aguas de Urabá se basa en el desarrollo de competencias y contribuye desde la dimensión humana al logro de la estrategia empresarial, a la dignificación de la vida de sus trabajadores y a la promoción de comportamientos socialmente responsables en sus actuaciones.

En coherencia con ello, Aguas de Urabá S.A. E.S.P. y sus funcionarios, propician conjuntamente el crecimiento laboral y personal a través de un entorno de trabajo estructurado a partir de una cultura de alto desempeño, los valores organizacionales, la ética, la calidad de vida, el bienestar, la normatividad laboral y las disposiciones nacionales e internacionales acogidas en el marco de los derechos humanos.



4. Impactos, riesgos y oportunidades

En el proceso de relacionamiento con los distintos grupos de interés, se avanzó en la identificación interna de algunos aspectos, que desde el círculo virtuoso de la sostenibilidad, podrían impactar significativamente la perspectiva de la gestión con los diferentes grupos de interés y los desafíos, para evitar impactos negativos.

Grupo Interés	Posibles impactos sobre sostenibilidad	Desafíos 2012
Socios	Excedentes insuficientes en el mediano y largo plazo.	Manejo eficiente de los recursos financieros para garantizar la sostenibilidad de la prestación de los servicios a cargo. Gestión ante los municipios para el pago oportuno de los subsidios y de esta forma garantizar el flujo de fondos para las inversiones.
Empleados/ conexos	Desarticulación de las expectativas de los empleados y conexos con la política de gerenciamiento del talento humano de la empresa	Propender por el bienestar y satisfacción de los empleados para afianzar el compromiso con la empresa y lograr el mutuo beneficio. Mayor fluidez en la comunicación interna y diálogo con los empleados.
Clientes	Destinación significativa del ingreso para el pago de servicios públicos de acueducto y alcantarillado.	Control y optimización de los costos en que se incurren para la prestación del servicio, que afectan la tarifa. Acompañamiento permanente a los usuarios para que hagan uso racional y eficiente del agua.
Comunidad y medio ambiente	Afectación al ambiente (componentes físico, biótico y social).	Realizar un adecuado manejo de la gestión ambiental, cumplir con los PSMV, tener las licencias de uso y concesión de vertimientos en orden con la autoridad ambiental.
Estado	Falta de sinergia entre los planes locales, regionales y nacionales con los planes de negocios e inversiones.	Alineación de los planes locales y regionales con los planes de la empresa -a través de la concertación-, a fin de contribuir con el desarrollo económico y social de la subregión de Urabá.
Proveedores y contratistas	Adjudicación de contratos por fuera del criterio de oportunidad y transparencia	Procesos de relacionamiento basados en el respeto, la ética y el beneficio mutuo. Continuar fortaleciendo los mecanismos de participación para la contratación y de esta forma escoger proveedores que garantizarán excelencia en el servicio.

Informe de SOSTENIBILIDAD 2011



Para muchos una queja puede ser un problema, en la empresa pensamos lo contrario. Detrás de una queja o reclamo hay una oportunidad para hacer mejor las cosas todos los días.



CLIENTES

5. Clientes

Para Aguas de Urabá, el cliente es su razón de ser. Por ello, atiende a sus solicitudes con agilidad y exactitud brindándoles un trato amable, eficiente y ético.

5.1. Satisfacción

Principales indicadores comerciales

INDICADOR		2009	2010	2011
Satisfacción del cliente	Línea telefónica	9.7	9.0	8.9
	Oficinas	7.9	7.7	8.3
	Facturación	8.7	8.5	7.8
	Consolidado	8.8	8.4	8.3
Indicador de reclamos	Agua potable	1.14%	0.77%	0.26%
	Agua residual	0.86%	0.67%	0.26%
	Consolidado	1.00%	0.72%	0.26%
Indicador de quejas	Operación comercial	0.00	0.02	0.03%
	Técnicas	0.12	0.39	2.97%
	Consolidado	0.06	0.21	0.06%
Nivel de servicio (atención telefónica)			84.73	84.09%
Calidad en la facturación			99.2	99.74%
Índice de calidad de lectura			98.56	99.42%

Más cerca de nuestros usuarios

Aguas de Urabá tiene claro detrás de cada usuario se esconde una necesidad. Lo sabemos, por eso valoramos cada encuentro con nuestro cliente para convertirlo en una oportunidad de servir.



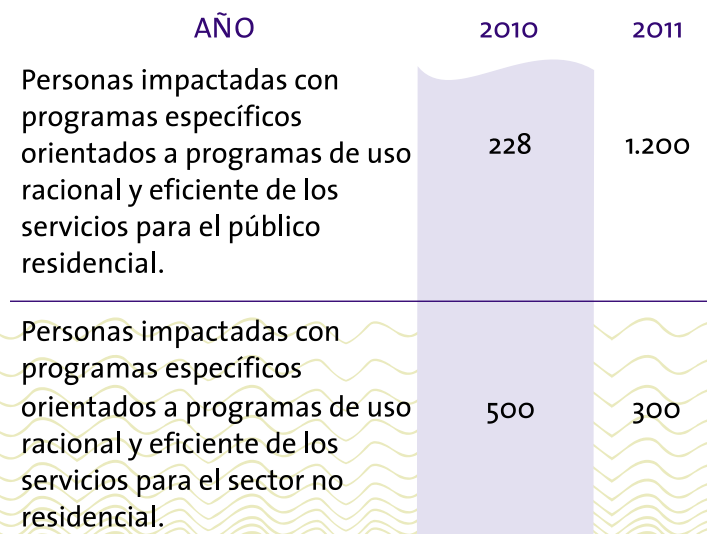
Durante el año 2011 se adelantaron una serie de acciones que impactaron de manera positiva las relaciones con las comunidades donde Aguas de Urabá presta sus servicios, logrando fortalecer procesos de educación y comunicación en los sistemas operados.

En relación con el año 2010, durante la vigencia 2011, se logró impactar a un mayor número de usuarios del sector residencial y no residencial con los programas de ahorro del agua, mediante la implementación de la campaña “El cuidado del agua, un compromiso de todos”, la cual se desarrolló con mayor énfasis en el co-

regimiento de El Reposo (Apartadó), durante los meses de marzo a junio del año 2011 y comprendió actividades tales como:

- Visitas domiciliarias.
- Reuniones comunitarias en los diferentes barrios del corregimiento.
- Talleres con madres beneficiarias de los programas de familias en acción.
- Talleres con estudiantes de grado quinto y décimo de la Institución Educativa El Reposo.

Con el desarrollo de esta campaña se lograron propiciar espacios de reflexión entornoal cuidadodelaguayalageneracióndehábitosresponsablesenel usodelservicio.



Aguas de Urabá

Como puede observarse, la cobertura de estos programas en el sector residencial aumentó notablemente (durante 2011 la cantidad de personas impactadas aumentaron en relación con el año anterior en 972); sin embargo, la cobertura del sector residencial disminuyó debido a que en el corregimiento de El Reposo, lugar donde se ejecutó la campaña, los clientes no residenciales son pocos.

En el mismo sentido, se adelantaron diferentes actividades que permitieron aumentar la cobertura de personas impactadas con programas de educación al cliente y de comunicación educativa.

AÑO	2010	2011
Personas impactadas por programas de educación al cliente.	678	2.700
Personas impactadas por comunicación educativa Aguas.	5.000	30.000

Otras acciones realizadas, fueron:

- Celebración Día del Cliente EPM: se realizó el 1 de octubre del 2011 en el municipio de Turbo.
- Visitas guiadas a la planta de tratamiento del municipio de Turbo, las cuales fueron realizadas con 50 estudiantes de la Tecnología de Aguas del SENA.

5.2. Tarifas servicio de acueducto y alcantarillado

Con relación al año anterior, las tarifas de los servicios aumentaron 3,4% durante 2011, dando cumplimiento a lo establecido por la Resolución 200 de 2001 (acumulación IPC).



Aguas de Urabá

Acueducto

Cargo consumo

Estrato/uso	Carepa	El Reposo	Mutatá	Bajirá	Chigorodó	Turbo	Apartadó
1	452.79	1019.68	654.38	697.06	624.42	940.48	758.80
2	509.39	1165.35	916.14	975.89	749.30	1012.82	867.20
3	537.69	1456.69	1243.33	1324.42	1061.51	1145.45	1084.00
4	565.99	1456.69	1308.77	1394.12	1248.84	1205.74	1084.00
5	848.98	2185.03	1963.15	2091.19	0.00	1808.61	1626.00
6	905.58	2330.70		2230.60	0.00	1929.18	1734.40
Comercial	848.98	2185.03	1963.15	2091.19	1873.26	1808.61	1626.00
Industrial	735.78	1893.70	1701.40	1812.36	1623.49	1567.46	1409.20
Oficial	565.99	1456.69	1308.77	1394.12	1248.84	1205.74	1084.00

Cargo fijo

Estrato/uso	Carepa	El Reposo	Mutatá	Bajirá	Chigorodó	Turbo	Apartadó
1	3113.92	3386.39	3076.77	1946.20	2832.50	5505.67	5808.90
2	3503.16	3542.08	4307.47	2724.68	3399.00	5929.18	6075.98
3	3697.78	3892.40	5845.85	3697.78	4815.25	6705.62	6676.90
4	3892.40	3892.40	6153.53	3892.40	5665.00	7058.55	6676.90
5	5838.60	5838.60	9230.30	5838.60	0.00	10587.83	10015.35
6	6227.84	6227.84		6227.84	0.00	11293.68	10683.04
Comercial	5838.60	5838.60	9230.30	5838.60	8497.49	10587.83	10015.35
Industrial	5060.12	5060.12	7999.59	5060.12	7364.49	9176.12	8679.97
Oficial	3892.40	3892.40	6153.53	3892.40	5665.00	7058.55	6676.90

Alcantarillado

Cargo consumo

Estrato/uso	Carepa	El Reposo	Mutatá	Bajirá	Chigorodó	Turbo	Apartadó
1	653.28	N/A	279.89	N/A	495.23	575.05	594.16
2	734.94	N/A	391.84	N/A	594.28	619.28	712.99
3	775.77	N/A	531.79	N/A	841.90	700.38	1188.32
4	816.60	N/A	559.78	N/A	990.47	737.24	1188.32
5	1224.90	N/A	839.67	N/A	0.00	1105.86	1782.48
6	1306.56	N/A	895.64	N/A	0.00	1179.59	1901.31
Comercial	1224.90	N/A	839.67	N/A	1485.70	1105.86	1782.48
Industrial	1061.58	N/A	727.71	N/A	1287.61	958.41	1544.82
Oficial	816.60	N/A	559.78	N/A	990.47	737.24	1188.32

Cargo fijo

Estrato/uso	Carepa	El Reposo	Mutatá	Bajirá	Chigorodó	Turbo	Apartadó
1	1541.33	N/A	963.33	N/A	1759.59	1495.81	1046.69
2	1734.00	N/A	1348.67	N/A	2111.51	1610.87	1046.69
3	1830.33	N/A	1830.33	N/A	2991.31	1821.82	1046.69
4	1926.67	N/A	1926.67	N/A	3519.19	1917.70	1046.69
5	2890.00	N/A	2890.00	N/A	0.00	2876.55	1570.04
6	3082.66	N/A	3082.66	N/A	0.00	3068.32	1674.70
Comercial	2890.00	N/A	2890.00	N/A	5278.78	2876.55	1570.04
Industrial	2504.66	N/A	2504.66	N/A	4574.94	2493.01	1360.70
Oficial	1926.67	N/A	1926.67	N/A	3519.19	1917.70	1046.69

5.3. Indicadores de calidad y continuidad

Calidad del agua, un compromiso permanente

Índice de calidad del suministro	LINEA BASE *2007	2008	2009	2010	2011
Apartadó	2%	0.6%	0.4%	0.2%	0.3%
Belén de Bajirá	4%	3.5%	1.8%	2.0%	0.0%
Carepa	71.1%	4.8%	0.6%	0.8%	0.2%
Chigorodó	7.2%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%
El Reposo	0.2%	0.2%	0.2%	0.8%	0.3%
Mutatá	0.1%	1.9%	0.3%	0.8%	0.5%
Turbo	6.5%	3.9%	1.1%	0.4%	0.8%

* Fuente: Instituto Nacional de Salud.

Se evidencia el impacto en el mejoramiento de la calidad del agua, lo cual responde a los estándares y expectativas de la población. Un ejemplo claro es el del municipio de Carepa, que pasó de un índice de riesgo de 71.1% en el 2007 a 0.2% en el 2011.

La empresa es exigente en los estándares de calidad, es decir, esta es directamente proporcional con las necesidades de las comunidades atendidas.



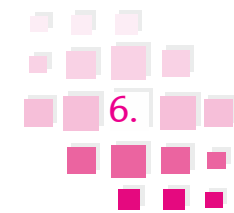
Continuidad del servicio

Sistema	LINEA BASE *2007	2008	2009	2010	2011
Apartadó	88%	88%	91%	95%	91.7%
Bajirá	92%	92%	98%	98%	98.1%
Carepa	33%	53%	65%	96%	94.7%
Chigorodó	97%	97%	97%	97%	99.0%
El Reposo	17%	17%	49%	92%	87.9%
Mutatá	96%	96%	99%	99%	99.2%
Turbo	14%	14%	14%	25%	28.4%

Aguas de Urabá



COMUNIDAD



6. Comunidad

6.1. Captación total y consumo de agua por fuentes

El agua es el recurso natural más valioso que emplea Aguas de Urabá, toda vez que es nuestro soporte e insumo para la prestación del servicio de agua potable y, es deber de la compañía, velar por su protección a través del servicio de saneamiento.

Para su adecuada gestión, se requiere un monitoreo permanente de las fuentes que garantizan el abastecimiento de agua a los sistemas, así como una gestión coordinada con el concurso de los diferentes actores que comparten las cuencas, a fin de mantenerlas en buenas condiciones.

Desde el año 2010, se documentó un procedimiento para realizar el monitoreo de las fuentes y captaciones que surten los sistemas de acueducto, con la finalidad de implementar el seguimiento permanente y tomar las medidas correctivas o dar aviso oportuno a las autoridades competentes.

De igual forma, en el año 2011 se empezaron a implementar las palancas de valor “Garantizar las fuentes de agua”. El propósito de estas es la conservación de las cuencas que abastecen a nuestros sistemas de acueducto, mediante la planificación de mecanismos de preservación, conservación y uso sostenible de los ecosistemas que soportan la producción y regulación hídrica actual y futura; en ellas se están caracterizando los diferentes componentes asociados a la captación del agua: bocatoma, desarenador y aducción, revisando su localización y accesibilidad, tipo, protección por uso indebido de terceros y riesgos que comprometan la continuidad y la calidad, evaluación de la capacidad hidráulica, evaluación de pérdidas en la captación y programas de mantenimiento.

El uso de nuestras fuentes muestra el siguiente balance:

INSTALACIÓN	Nombre fuente	Concesión	Cantidad agua ptabilizada 2011	Porcentaje de uso de la fuente de captación 2010	Porcentaje de uso de la fuente de captación 2011
		m3/año	m3/año	%	%
PTAP Carepa	Quebrada La Cristalina y La Pedregoza	4,230,144	2,909,531	65.80%	68.8%
PTAP El Reposo	Pozo El Colegio y Planta	497,664	346,145	50.00%	69.6%
PTAP Bajirá	Río Bajirá	466,560	183,350	36.90%	39.3%
PTAP Apartadó	Río Apartadó	11,010,816	7,376,651	68.60%	67.0%
PTAP Chigorodó	Río Chigorodó	4,354,560	2,285,914	49.40%	52.5%
PTAP Turbo	Río Turbo	5,163,264	4,407,090	66.30%	85.4%
PTAP Mutatá	Quebrada Zabaletas y La Daida	1,371,686	428,624	31.2%	31.2%

El impacto en las inversiones realizadas en la fuente de captación del sistema de acueducto en el municipio de Turbo, permitió un incremento del 19.1% en el aprovechamiento de la fuente con relación al año 2010. En este sentido, durante los últimos dos años, la empresa ha emprendido acciones para el fortalecimiento de la fuente de captación en el municipio de Turbo, a fin de garantizar la demanda futura del suministro de agua.

6.2 Interacción con las comunidades

- Conmemoración del Día Mundial del Agua en el mes de marzo, mediante la realización de un foro del agua en sinergia con el SENA. A este evento asistieron alrededor de 300 personas de diferentes municipios e instituciones. El producto de este certamen, de carácter académico, fue la conformación del Comité Técnico del agua con la participación de diferentes instituciones y comunidades de la región de Urabá, con el compromiso firme de contribuir a la protección del recurso hídrico.
- Rueda de prensa: Contó con la participación de diferentes medios de la región (periódicos La Chiva y Urabá al Día, Revista Región Positiva, canales de televisión Puerto Visión y Pisisí, emisoras Radio Litoral, Vive la W y Antena Estéreo).

- Participación en el programa “La hora del invitado” en Radio Litoral (Turbo), durante el mes de agosto. En este programa se socializaron aspectos relevantes de la entrada en operación tanto en Turbo como en Apartadó.
- Participación en el IV Simposio Internacional de Comerciantes de Urabá (stand y rueda de negocios), que se realizó el 24 de agosto. En la rueda de negocios se participó con un video clip y se realizó una presentación sobre el inicio de operación en los municipios de Apartadó y Turbo, donde se resaltaron los beneficios que esto representa para los habitantes de la región.
- Reuniones con líderes de los diferentes municipios y comunidad en general, con el propósito de generar espacios de acercamiento y confianza entre la empresa y la comunidad.
- Participación en la Feria Agroindustrial de Urabá, realizada en el mes de marzo en el municipio de Chigorodó, durante la cual se socializaron los logros y retos de la empresa frente a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Eje Bananero y Mutatá.

6.3 Generación de empleo

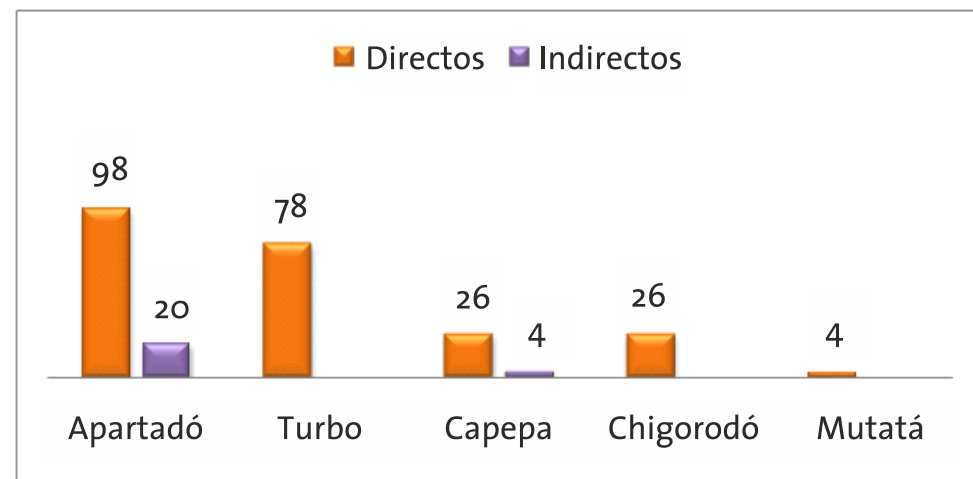
En nuestra contratación a terceros nos aseguramos, como política, que tengan el 10% de vinculación laboral de mano de obra no calificada del área de influencia de los proyectos.

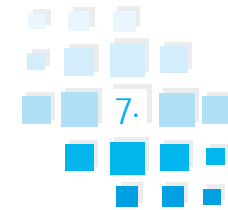


Empleos generados por contratos de obra

Empleos por obras	2009	2010	2011
Directos	513	288	232
Indirectos	136	13	24
Total	649	301	256

Empleos generados por municipio- Producto de inversiones





7. Proveedores

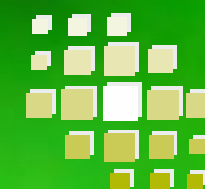
7.1. Gestión y administración de contratos

Contratación por tipo de contrato

TIPO	Número de contratos				Valor (\$)				Variación 2010 2011 (%)
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011	
Contratos de obra	15	21	9	9	23.727.584.447	13.146.125.437	6.206.077.612	4.068.213.688	-34%
Consultoría	0	6	7	0	0	3.997.543.487	3.381.066.072	0	-100%
Prestación de servicios	8	22	49	45	109.914.602	346.527.663	551.143.409	1.483.218.932	169%
Suministro de bienes y muebles	16	17	46	82	5.992.225.942	503.554.215	927.755.899	2.961.563.264	219%
Totales	39	66	111	136	29.829.725.091	17.993.750.802	11.066.042.992	8.512.995.884	-23%



Informe de
SOSTENIBILIDAD 2011



ESTADO



8. Estado

8.1. Control

Mecanismos de control y revelación de la información

La rendición de cuentas a los distintos organismos de control y vigilancia hace parte de nuestro quehacer diario, por ello velamos por la oportunidad en el registro y reporte de información.

Aguas de Urabá posee en su estructura un área de control interno, compuesta por un jefe y un profesional, quienes ejecutan el proceso de verificación independiente, el cual integra unos subprocesos: auditoría interna, relacionamiento con entes externos y la evaluación al sistema de control interno de la empresa.

En el proceso de auditoría interna se realiza la revisión sistemática, objetiva e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados, con el fin de determinar si los recursos se han utilizado con economía, eficacia, eficiencia y transparencia. También verifica el cumplimiento de las normas internas y externas.

Para la planeación del plan de trabajo anual se analizan las iniciativas del plan de negocios que han sido priorizadas para ser auditadas. Producto de este análisis se elabora el cronograma de trabajo.

Como hecho relevante en este año se destaca el fortalecimiento de la planta de cargos de la oficina de control interno en el mes de mayo de 2011, permitiendo intensificar las auditorías internas al interior de la empresa, hecho que permitió cumplir en un 70% el cronograma anual previsto.

Como mecanismos de comunicación se cuentan con los comités de control interno de filiales, espacios que han permitido compartir conocimiento, experiencia, seguimiento y acciones de mejora al sistema de control interno de la empresa.

Durante el año 2011 se atendieron los requerimientos de los entes de control: Contraloría General de Medellín, Superintendencia de Servicios Públicos, Sistema Único de Información (SUI), Seccional de Salud, Contaduría General de la Nación, DANE, Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Requerimientos de los entes de control

- Evaluación del sistema de control interno de la Contraloría General de Medellín:

En la evaluación anual al Sistema de Control Interno, la Contraloría General de Medellín presenta dos calificaciones: la primera corresponde a la evaluación conceptual en la cual se establece si el sistema de control interno es adecuado o inadecuado y, la segunda, corresponde a la evaluación de la operatividad en la cual se determina la calidad y eficiencia del sistema de control interno.

CALIFICACIÓN CONSOLIDADA SCI

ÍTEM	COMPONENTE O PROCESO	PUNTAJE 2011	CALIFICACIÓN GLOBAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
1	AMBIENTE DE CONTROL	23	Confiable
2	VALORACION DEL RIESGO	23	
3	ACTIVIDADES DE CONTROL	12	
4	MONITOREO	10	
5	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	12	

- Resultado de la AGEI Regular vigencia 2010:

El resultado de la auditoría fue el concepto “Con observaciones”, con una calificación de 73 puntos sobre 100. Este concepto se ubica en un rango entre 60 y 80 puntos, de acuerdo con el gráfico:

Tabla 1. Rangos de Calificación de la Gestión y Resultados

Rango de Calificación Final	Concepto
> = 80 Puntos	Favorable
80 <Puntos> 60	Con observaciones
= 60 Puntos	Desfavorable
>60 Puntos	

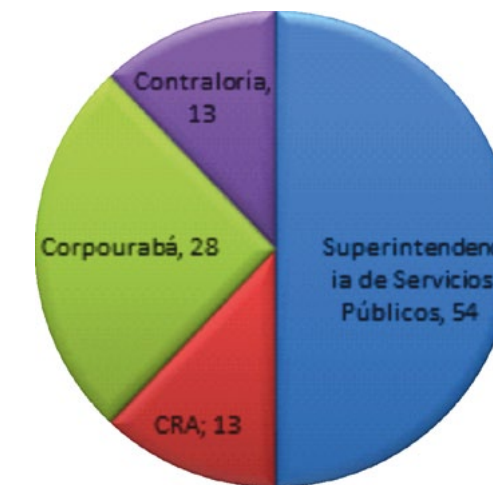
Tabla 2 Calificación Final Gestión y Resultados

Componentes	Sub-componentes Lineas	Calificación sin ponderar	Factor de ponderación WI	Calificación total	Concepto de calificación
Gestión Misional	Negocio Misional	81	0,15	12	Favorable
	Evaluación del sistema de control interno	80	0,10	8	Favorable
	Cumplimiento del plan de mejoramiento	81	0,10	8,1	Favorable
	Gestión del talento Humano	93	0,05	5	Favorable
	Gestión Ambiental	33	0,10	3	Desfavorable
Subtotal Gestión Misional			0,50	32	

Componentes	Sub-componentes Lineas	Calificación sin ponderar	Factor de ponderación WI	Calificación total	Concepto de calificación
Gestión en los recursos públicos	Gestión comercial	80	0,25	20	Favorable
	Gestión presupuestal y financiera	85	0,25	21	Favorable
Subtotal Gestión en los recursos Públicos			0,5	41	
Calificación Final			1	73	Con Observaciones

Requerimientos de los entes de control en 2011

Los requerimientos de los entes de control estuvieron dirigidos a todas las áreas de la empresa.



Indicadores	2009	2010	2011
Autoevaluación del control	3.29	3.77	3.93
Sistema de control interno	86.17	96	82.63
Control interno contable	3.84	3.81	3.6

Programas de Licenciamiento y cumplimiento de ley

Se inició el trámite de la concesión de aguas superficiales de la quebrada Las Zabaletas para garantizar el adecuado suministro de agua potable para el municipio de Mutatá. Aunque aún no somos los operadores del sistema, se está asegurando este proceso para operar desde un principio con todos los cumplimientos exigidos por Ley, así mismo se están realizando trámites para legalizar aguas subterráneas de Chigorodó, municipio que aún no es operado por Aguas de Urabá.

- Se legalizó la captación de agua subterránea en el municipio de Turbo, esta concesión de 11 l/s permitirá tener una alternativa de abastecimiento diferente al agua superficial, ya que la fuente es muy vulnerable a cambios extremos por diversos eventos climáticos, tales como fuertes estiajes y épocas de intensa lluvia.

Relaciones interinstitucionales

Contacto con las administraciones municipales, a fin de lograr sinergias que contribuyan a la planeación y ejecución de programas orientados a dar respuesta a iniciativas contempladas en los planes de desarrollo local y en los planes de ordenamiento territorial.

8.2 Transferencias

Corporación Ambiental	2010	2011
Tasa por uso	117.126	140.868
Tasa por vertimiento	270.625	276.677
Costos de gestión ambiental	250	175
Costos por control de calidad	23.871	180.553
TOTAL	411.873	598.273

8.3 Impuestos

Impuestos, tasas y contribuciones durante los años 2009, 2010 y 2011 (Miles de pesos)

Concepto/Año	2009	2010	2011
Provisión Impuesto de renta	167.609	204.535	808.542
Impuesto al patrimonio	0	0	605.760
Impuesto de timbre	164.689	23.439	1.922
Contribución Especial de Obra Pública (Ley 418 de 1997)	84.152	67.845	37.455
Cuota fiscalización C de M.	0	0	50.950
Contribuciones a la SSPD	16.773	20.399	100.730
Contribuciones a la CRA	15.215	10.634	46.932
IVA	0	181.191	381.287
Gravamen a los movimientos financieros	71.795	63.378	101.498
Subtotal orden nacional	520.233	571.421	2.135.077
Industria y Comercio	39.143	41.835	188.374
Predial	18.841	10.757	8.312
Estampillas, otros impuestos y contribuciones	3.690	213.393	10.353
Subtotal orden municipal y otros	61.674	265.985	207.039
Total impuestos, tasas y contribuciones (\$ miles)	581.907	837.406	2.342.116

Informe de
SOSTENIBILIDAD **2011**



ACCIONISTAS

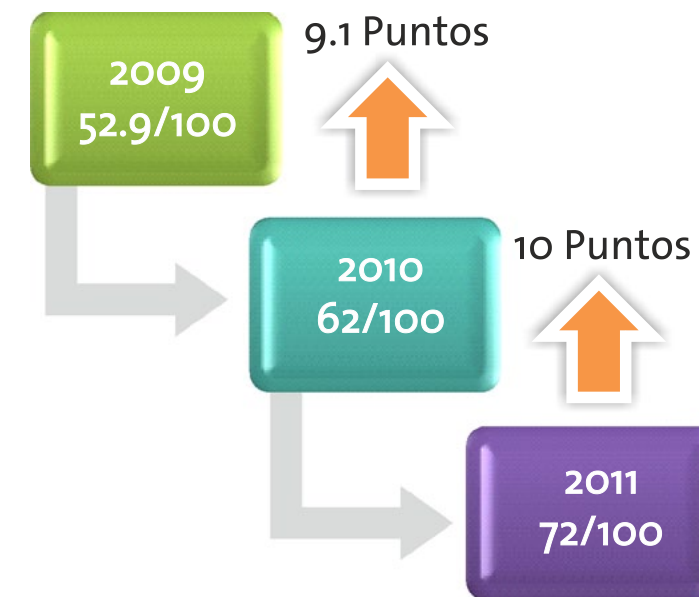
9. Accionistas

Aguas de Urabá lleva a cabo sus operaciones de manera ética y moral y respeta el marco de actuación definido por la Ley buscando en todo momento maximizar el valor para los socios.

9.1. Transparencia

Por tercer año consecutivo y después de poner en práctica las recomendaciones de los resultados del año anterior, Aguas de Urabá participó de manera voluntaria en la medición de políticas y mecanismos de transparencia y rendición de cuentas en empresas de servicios públicos, implementado por la Corporación Transparencia por Colombia.

Indicador de transparencia



En la medición se resaltan las buenas prácticas realizadas por Aguas de Urabá durante su gestión, lo que nos permite avanzar estratégicamente en la consolidación empresarial construyendo relaciones de confianza con el entorno.

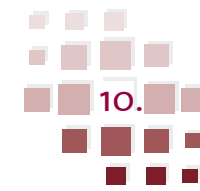
Informe de SOSTENIBILIDAD 2011



“El talento no es un don, es el fruto de potencializar lo mejor de cada persona”.



EMPLEADOS Y CONEXOS



10. Empleados y conexos

Buscamos alcanzar los objetivos organizacionales con la participación de todo el personal de la empresa, creando un ambiente empresarial amable y productivo, basado en un proceso cuidadoso desde la selección hasta el retiro del personal, el desarrollo de las competencias laborales claves, y programas de bienestar que incluyan al trabajador junto con su familia, a fin de hacer del trabajo una fuente de desarrollo profesional y humano.



10.1 Planta de cargos

A continuación, relacionamos los indicadores a la estructura de la organización:

COMPOSICIÓN DE LA PLANTA DE CARGOS

CARGO	2011	HOMBRE	%	MUJER	%
Directivos	6	3	50.0%	3	50.0%
Líder	1	1	100.0%	1	0.0%
Profesionales	13	5	38.5%	8	61.5%
Tecnólogos, técnicos y Auxiliares	22	10	45.5%	12	54.5%
Sostenimiento	69	66	95.7%	3	4.3%
Aprendices	5	1	20.0%	4	80.0%
Estudiantes semestre de práctica	0	0	0.0%	0	0.0%
Profesionales en formación	0	0	0.0%	0	0.0%
Contratistas	20	11	55.0%	9	45.0%
Total Planta de Persona a Dic. 31	136	97	71.3%	39	28.7%
Funcionarios nuevos vinculados en el año	73	60	82.2%	13	17.8%

INDICADOR	2011
Rotación	5
Antigüedad promedio de servicio	1
Edad promedio de empleados	29
Empleados hombres	77%
Empleados mujeres	23%
Empleos externos promedio mes no permanentes	0
Empleos externos promedio mes permanentes	0
Total empleados directos Aguas	116
Total empleados tercerizados Aguas	20
Porcentaje de empleados tercerizados / total de empleados de Aguas	0
Total empleados directos Institucional	116

RETIROS	2011
Renuncia voluntaria	7
Desvinculación oficial invalidez	0
Muerte	0
Terminación de contrato término fijo	0
Período de prueba	3
Indemnización	1
Justa causa Ley 734/2002	0
Insubsistencia	0
Total	11

10.2 Desempeño

¿Cómo evaluamos nuestro desempeño?

El proceso de medición de competencias en Aguas de Urabá busca alcanzar los resultados esperados por la organización y contribuir al desarrollo de las personas, mejorando sus índices de desempeño y desarrollo.

En el mes agosto llevamos a cabo el seguimiento de las metas propuestas, donde evaluador y evaluado, realizan una revisión del plan de acción inicialmente propuesto.

Adicionalmente, en el mes de diciembre se realiza el cierre anual del plan concertado para garantizar que todas las acciones planeadas se hayan llevado a cabo.

10.3 Relación salarial hombre / mujer

Indicadores INDICADOR	SALARIOS PROMEDIO MES	
	2010	2011
Profesionales	\$ 2.714.135	\$ 2.382.180
Auxiliar, Técnico, Tecnólogo y	\$ 1.008.790	\$ 1.222.879
Operador Sosténimiento	\$ 637.382	\$ 724.194
Relación Salario promedio EPM / SMLV	0	\$ 0
Relación Salario mínimo EPM / SMLV	0,00	\$ 0
Pagos por salarios y prestaciones sociales (en millones)	\$ 907.599.864	\$ 1.271.549.219
Salario promedio hombres	\$ 1.191.453	\$ 1.037.414
Salario promedio mujeres	\$ 1.588.514	\$ 1.792.251

Aguas de Urabá



10.4 Capacitación

Nuestro entrenamiento y desarrollo

Con el propósito de liberar el máximo potencial de nuestros colaboradores, implementamos el plan de capacitación 2011, que contó con diversas actividades encaminadas a desarrollar y potencializar las capacidades del talento humano. En este sentido y con el fin de tener indicadores de mayor valor para nuestra organización, que nos permitan avanzar, corregir o cambiar de acuerdo con la manera cómo se estén presentando las mediciones, en la actualidad llevamos registro de la satisfacción, el aprendizaje obtenido, la aplicación en el día a día y el impacto en los objetivos del negocio.

FORMACIÓN Y DESARROLLO

INDICADOR	2011
Horas capacitación/ empleado promedio	5.7
Horas capacitación directivos/ Total horas de capacitación por empleado promedio	30
Horas capacitación profesionales/ Total horas de capacitación por empleado promedio	41
Horas capacitación tecnólogos/ Total horas de capacitación por empleado promedio	21.0
Auxiliares y operarios	2.5
Número de eventos de aprendizaje realizados	19
Horas totales de capacitación	563
Número de postgrados aprobados para la vigencia	0
Salidas al exterior aprobadas por capacitación	0
Presupuesto plan de aprendizaje organizacional	
Ejecución plan de aprendizaje	87%
Ejecución presupuestal	81%

Somos saludablemente responsables

Implementamos actividades para el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros empleados y el fomento de estilos de vida saludables, participamos en torneos deportivos empresariales y en eventos del orden departamental, tales como la Media Maratón de Medellín, con el fin de generar espacios de amistad y compañerismo dentro y fuera del área de trabajo.



¿Qué hicimos en salud ocupacional?

Realizamos brigadas de salud de la mano de EPS, dando cumplimiento al plan de salud ocupacional establecido para este fin, donde se programaron actividades en torno a la revisión de la salud de los empleados: tamizajes en talla, peso, e hipertensión Arterial, charlas informativas de manejo del estrés y nutrición adecuada. El nivel de aceptación de los funcionarios, dejó claro que este tipo de actividades tienen una participación positiva, ya que procuran la buena salud de todos.

Socializamos la política de salud ocupacional, reforzando la importancia y la responsabilidad de nuestros colaboradores frente a su autocuidado.

Reforzamos el Comité Paritario de Salud Ocupacional y se llevaron a cabo actividades en las diferentes sedes de trabajo, donde nuestro programa bandera fue la dotación de los botiquines, la dotación y mantenimiento de extintores y las inspecciones a los puestos de trabajo.

Para el año 2012 se tiene previsto ajustar dicho comité, ya que con el aumento de la planta de cargos, la participación de los trabajadores debe ser mayor.

Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

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

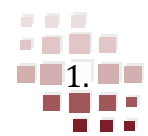
Paz y salvo

Se reporta que la empresa se encuentra a paz y salvo con los pagos parafiscales y de seguridad social.

Encuesta

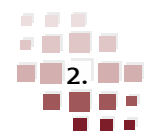
Con el objetivo de afianzar los canales de comunicación con nuestros grupos de interés, ponemos a su disposición esta encuesta que busca conocer sus inquietudes y opinión frente al informe de sostenibilidad 2011, a fin de mejorar en nuestras próximas ediciones.

Para devolver la encuesta diligenciada, así como para expresar cualquier duda, comentario, sugerencia o consulta sobre nuestro informe de sostenibilidad, puede contactar a Xiomara Flórez Mathieu, Jefe de Planeación, en el correo xiomara.florez@aguasdeuraba.com o en la sede administrativa de Aguas de Urabá, ubicada en la Calle 97A No. 104 – 13, Apartadó (Antioquia). Teléfono: 828 66 57.



1. ¿A qué grupo de interés pertenece?

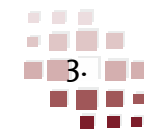
- Empleados.
- Proveedores / Contratista.
- Clientes.
- Comunidad.
- Estado.
- Accionistas.
- Otro, ¿Cuál? _____



2. ¿Cuáles capítulos del informe le parecieron de mayor relevancia / utilidad?

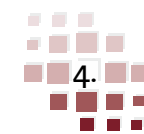
- Carta del Gerente.
- Perfil de la organización.
- Gobierno.
- Impactos, riesgos y oportunidades.
- Clientes.

- Comunidad.
- Proveedores.
- Estado.
- Dueño.
- Empleados.



3. En una escala de 1 a 10, ¿qué calificación le pondría a las siguientes características del informe? Tenga presente que 1 es “Muy malo” y 10 es “Excelente”.

- Claridad en el lenguaje.
- Diseño y estructura (temas, formato, fotografía, gráficos, etc.).
- Cantidad de información entregada.
- Calidad de la información entregada.



4. ¿Hay alguna información adicional que le gustaría encontrar en nuestro próximo informe de sostenibilidad?

Envíe su encuesta a:

Xiomara Flórez Mathieu
 Jefe de Planeación
xiomara.florez@aguasdeuraba.com
 Calle 97A No. 104 – 13, Apartadó (Antioquia). Teléfono: 828 66 57.

¡Gracias por su valioso aporte!



Aguas de Urabá

*En cumplimiento de su política ambiental
y de acuerdo con su compromiso con la preservación
del medio ambiente, Aguas de Urabá S.A. E.S.P.
imprime este informe en papel ecológico.*

Marzo, 2012.