

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD

2012



*"Seguimos avanzando"*



*Aguas de Urabá*

Grupo **epm**<sup>®</sup>



# *Aguas de Urabá*

Grupo **epm**<sup>®</sup>

*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.*

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2012

## Carta del gerente



### **Presentamos nuestro Informe de Sostenibilidad**

**2012** "*Seguimos avanzando*" dando las gracias a todos los colaboradores del equipo de trabajo de la Empresa que hicieron posible cada logro. La información aquí consignada más que cifras y cuadros representa una huella en el camino por el que estamos avanzando con vocación de servicio y la convicción de que lo que hacemos encuentra sentido porque con cada acción estamos transformando las vidas de nuestros grupos de interés.

Este es un ejercicio de transparencia y buen gobierno corporativo que realizamos cada año con la rigurosidad que le corresponde a la materialización de un sueño regional como lo es Aguas de Urabá, y una apuesta por el mejoramiento continuo, garantizando las condiciones de dignidad y equidad que merece nuestra gente.

Para Aguas de Urabá S.A. E.S.P es satisfactorio presentar este documento de consulta que contiene información detallada sobre la gestión realizada en el mejoramiento de los servicios de acueducto y alcantarillado en los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó y Mutatá, y en los corregimientos El Reposo (Apartadó) y Belén de Bajirá (Mutatá).

El 2012 fue un año de logros importantes en el proceso de consolidación como la empresa prestadora de servicios públicos más importante de la región, en el que ratificamos nuestro compromiso con nuestros usuarios siendo para ellos una empresa generadora de calidad de vida, bienestar y desarrollo sostenible. Confiamos en

que estamos avanzando en la ruta indicada y que las actividades, proyectos, obras, así como el contacto y la comunicación permanente con la comunidad nos ubicaron, más cerca de cumplir el propósito con el que se creó esta empresa: "Prestar unos servicios con responsabilidad social, ambiental y un talento humano competente y comprometido con el desarrollo de la región y la sostenibilidad de la organización".

El inicio de la operación directa de los sistemas en los municipios de Chigorodó y Mutatá; la finalización de la primera etapa de los colectores de aguas residuales en los municipios de Chigorodó y Carepa; el aumento del promedio horas del servicio de agua potable en el municipio de Turbo; la ampliación de la planta de potabilización de Apartadó de 250 a 400 litros por segundo; el reconocimiento entregado a la Empresa en la categoría de Transparencia Empresarial por parte de la Gobernación de Antioquia, son algunos de los logros y ejecutorias que mejor hablan del compromiso que nos caracteriza.

También quiero destacar la generación de empleo como uno de los aportes que venimos haciendo en la región: En 2012 modificamos la estructura

organizacional ampliando nuestra planta de cargos de 122 a 151, lo que ha permitido la vinculación a la Empresa de nuevo personal de la región de Urabá; también vale la pena mencionar los más de 349 empleos generados por nuestros contratistas a través de los contratos de obra y que ejecutamos a lo largo y ancho de la jurisdicción.

Nos llena de gran satisfacción y nos impulsa a continuar avanzando la vinculación de 1.746 nuevos usuarios en acueducto y 1.412 nuevos usuarios en alcantarillado en todo el año, que representan aumentos de un 3.5% y 3.8% respectivamente comparado con lo logrado en 2011. Son cientos de familias las que nunca antes habían contado con el servicio de agua potable y que hoy dan testimonio del cambio que ha significado en sus vidas tener el servicio que ofrece Aguas de Urabá y que por mucho tiempo creyeron imposible.

Le invitamos a que disfrute la lectura, y en un recorrido por cada página, por cada capítulo, conozca los avances más importantes de nuestra gestión en las dimensiones: social, ambiental y económica, los cuales presentamos como una serie de hitos, resultado de la planificación ajustada a las necesidades de cada uno de los sistemas que operamos.

Estos logros son resultado de la conjunción de muchos actores como nuestros socios: las alcaldías de los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó y Mutatá, la Gobernación de Antioquia y EPM. Éste último, nuestra Casa Matriz, nos ha brindado todo el apoyo técnico, comercial, operativo y su acompañamiento y experiencia para soportar cada una de las acciones emprendidas en beneficio de las comunidades.

Comenzamos el 2013 con la motivación y el deseo de continuar avanzando, conscientes del gran reto que representa desplegar toda nuestra capacidad

de acción para superar cada desafío, cada dificultad. Tenemos el enorme reto de posicionar a Aguas de Urabá en el 2015, como la empresa regional líder del país en la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, con una infraestructura sólida, tecnología de punta y un personal altamente capacitado, cumpliendo con los más altos estándares de calidad.

En este nuevo año sabemos que podemos contar con su concurso. Seguimos avanzando para contribuir al bienestar y a la felicidad de las personas de nuestra región. Solo eso, la felicidad de la gente, merece que trabajemos juntos. Solo eso, la gente, lo merece.



CARLOS ENRIQUE VÉLEZ RESTREPO  
Gerente

# Junta Directiva

## **PRINCIPALES**

EDGARDO MARTÍNEZ ECHEVERRI

INÉS HELENA VÉLEZ PÉREZ

LUIS FERNANDO ARANGO ARANGO

LUIS FREDY MEJÍA BETANCUR

EDGAR PAYARES BERRÍO

## **SUPLENTE**

RAMIRO ESTEBAN BARRIENTOS MORENO

TERESITA ÁLVAREZ DÁVILA

JUAN CARLOS GONZÁLEZ RAMÍREZ

AGAPITO MURILLO PALACIOS

ASTRID HELENA BARRERA ROLDÁN



## Equipo Directivo

**CARLOS ENRIQUE VÉLEZ RESTREPO**

Gerente

**SANDRA GABRIELA TROCHEZ DÍAZ**

Jefe de Auditoria Interna

**WBEIMAR GARRO ARIAS**

Jefe de Gestión Técnica y Comercial

**LINA ANDREA SALAZAR LÓPEZ**

Jefe de Gestión Jurídica

**JAIME GABRIEL POSADA SERNA**

Jefe de Gestión de Recursos

# Indice

<b>1. Declaración de sostenibilidad</b>	<b>pag. 9</b>
1.1 Estrategia y análisis	
<b>2. Perfil de la organización</b>	<b>pag. 11</b>
2.1 Constitución de la empresa	
2.2 Composición accionaria	
2.3 Estructura organizacional	
2.4 Desafíos y retos	
2.5 Ámbito ambiental	
2.6 Ámbito social	
2.7 Ámbito económico	
2.7.1 Resultados financieros	
2.8 Hitos y cambios significativos en 2012	
<b>3. Gobierno corporativo</b>	<b>pag. 17</b>
3.1 Estructura de gobierno	
3.2 Misión - Visión - Principios y Valores	
3.3 Políticas que rigen nuestra gestión	
3.4 Plan de Gobierno Corporativo	
<b>4. Impacto, riesgos y oportunidades</b>	<b>pag. 20</b>
<b>5. Clientes y usuarios</b>	<b>pag. 23</b>
5.1 Acueducto	
5.2 Alcantarillado	
5.3 Tarifas	
5.4 Subsidios	
5.5 Puntos de pago	
5.6 Financiaciones	
5.7 Morosidad	
5.8 Cobertura	
5.9 Satisfacción del cliente	
5.9.1 Indicadores	

<b>6. Comunidad y medio ambiente</b>	pag. 34
6.1 Calidad del agua	
6.2 Continuidad	
6.3 Índice de agua no contabilizada	
6.4 Comunicación educativa	
6.5 Impacto en proyectos	
6.6 Medio ambiente	
6.7 Gestión comunicaciones	
6.7.1 Noticias generadas	
6.7.2 Participación en eventos	
6.7.3 Eventos corporativos	
<b>7. Empleados</b>	pag. 45
7.1 Empleo y equidad	
7.2 Planta de cargos	
7.2.1 Evolución del personal en cuanto a género	
7.3 Salarios	
7.4 Salud ocupacional	
7.5 Formación y desarrollo	
7.6 Desempeño	
7.7 Promoción de estilos de vida saludable	
7.8 Grupo de interés Sindicato	
7.8.1 Beneficios de la Convención Colectiva	
<b>8. Proveedores y contratistas</b>	pag. 53
8.1 Gestión de la contratación	
8.1.1 Procedencia de los proveedores	
8.1.2 Empleos generados entre 2009 y 2012	
8.1.3 Evolución de la contratación 2008 - 2012	
<b>9. Estado</b>	pag. 56
9.1 Transferencias	
9.2 Impuestos	
9.3 Mecanismos de control y revelación de la información.	
9.3.1 Evaluación del Sistema de Control Interno	
9.3.2 Panorama requerimientos de los entes de control	
9.3.3 Cultura del control entre los colaboradores	
<b>10. Accionistas</b>	pag. 61
<b>11. Estados Financieros 2012</b>	pag. 63
11.1 Certificación de los estados financieros	
<b>12. Anexos</b>	pag. 93

# 1 Declaración de sostenibilidad

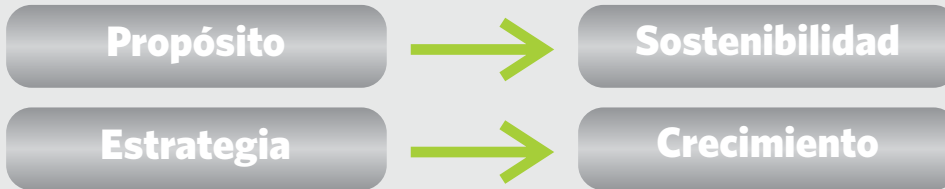


## 1.1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Como modelo y herramienta de gestión y seguimiento a la estrategia, el Grupo Empresarial ha adoptado el Cuadro de Mando Integral - CMI, en el cual se expresa el mapa de objetivos estratégicos, los indicadores y las metas. Éste se constituye en un elemento práctico que facilita la traducción de la estrategia, garantiza la sincronización de actividades y el despliegue de la estrategia en los diferentes niveles de la organización, hasta involucrar los resultados de la gestión de las personas individualmente consideradas.

Aguas de Urabá además de trabajar por mejorar la calidad de vida de los habitantes de los municipios, a través del progreso en la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado, desea entregar a la región herramientas que le permitan crecer y crear territorios sostenibles en el tiempo, basándose en los principales procesos del modelo de la Casa Matriz, EPM, trabajando para lograr la estandarización de los procesos de planeación y soporte.

## ■ Diagrama Direccionamiento Estratégico



Como filial del Grupo Empresarial EPM los objetivos de Aguas de Urabá están enmarcados en el propósito de sostenibilidad y la estrategia de crecimiento definida por la siguiente Meta Grande y Ambiciosa -MEGA-: **“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”**, meta en la que la filial aportará US\$15,67 millones

## ■ Mapa de Objetivos Estratégicos



## 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, incluidos los corregimientos El Reposo (Apartadó) y Bajirá (Mutatá).

Como se ve, nuestra razón social faculta a Aguas de Urabá para prestar el servicio de aseo, no obstante, por el momento la Empresa ha centrado su interés en consolidarse como prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado.

## 2.1 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

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

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

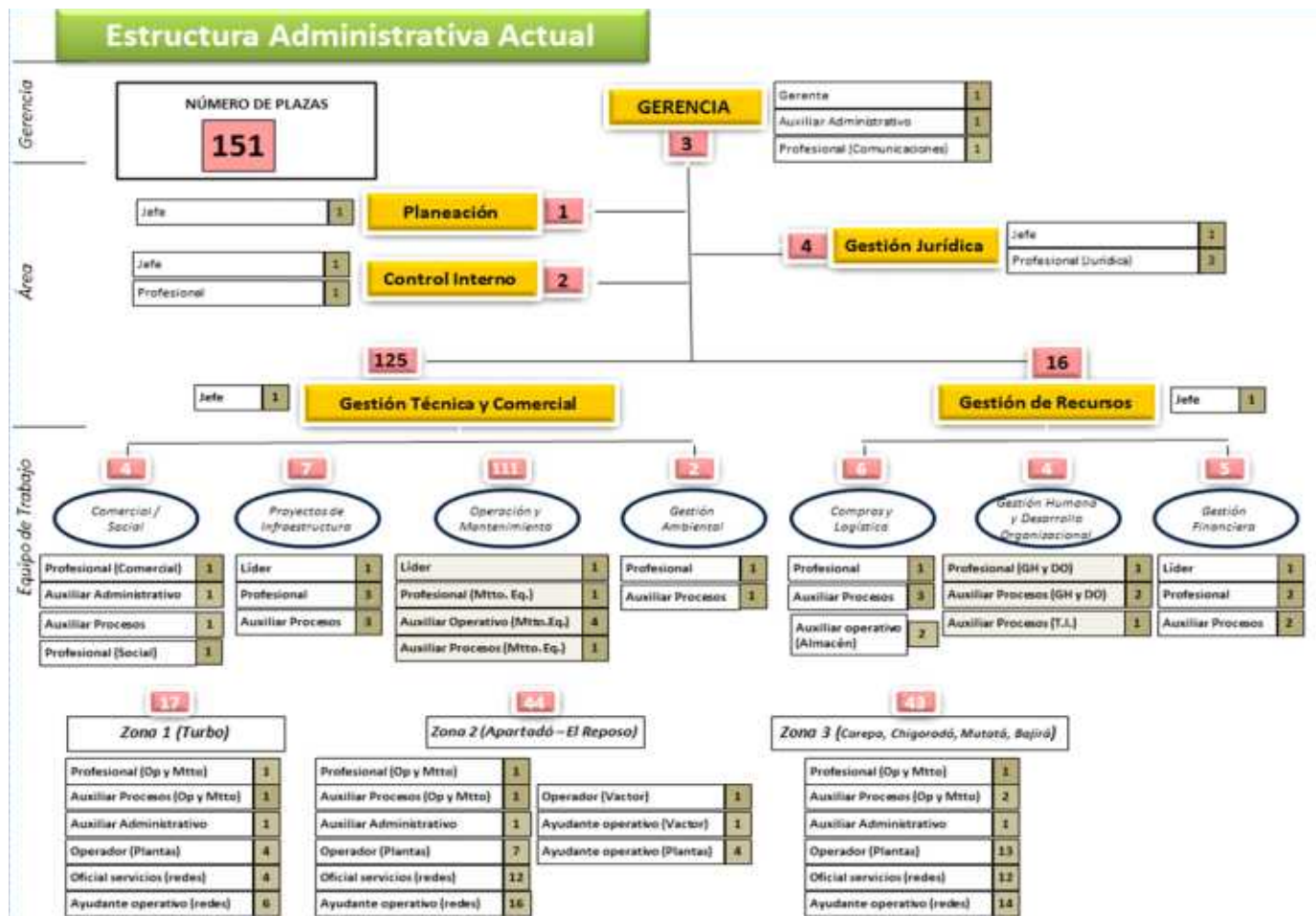
## 2.2 COMPOSICIÓN ACCIONARIA

Aguas de Urabá S.A. E.S.P. es una filial del Grupo Empresarial EPM, cuya finalidad es prestar los servicios de acueducto y alcantarillado con excelencia operacional, para lo cual sigue los principios técnicos, financieros, comerciales y administrativos del Grupo.

Accionistas	Acciones	Participación %
EPM	20.443	59.27%
EPM Inversiones S.A.	1.433	4.15%
Gobernación de Antioquia	6.308	18.29%
Municipio de Apartadó	2.575	7.47%
Municipio de Turbo	1.545	4.48%
Municipio de Chigorodó	1.416	4.11%
Municipio de Carepa	644	1.87%
Municipio de Mutatá	129	0.37%
<b>TOTAL</b>	<b>34.493</b>	<b>100%</b>

## 2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de Aguas de Urabá se caracteriza por la valoración de las personas de acuerdo a sus propias competencias. Está distribuida en 3 niveles organizaciones, Gerencia, Jefes, Líderes y Equipos de trabajo; y compuesta por cinco (5) jefaturas de proceso acorde al modelo de trabajo y a la actividad misional de la Empresa.



La planta de cargos de Aguas de Urabá pasó en el 2012 de 122 a 151, debido al recibo de operación de los sistemas de Chigorodó y Mutatá. Al cierre de 2012 se encontraban vinculadas 141 personas y 8 aprendices.

La incorporación de 29 nuevos colaboradores tuvo su mayor impacto en los municipios de Chigorodó y Mutatá, donde fue necesario contar con personal suficiente para la operación directa de los sistemas de acueducto y alcantarillado que están a cargo de Aguas de Urabá desde el 1 de octubre de 2012. **Este incremento en el personal corresponde al 23.77%.**

## 2.4 DESAFÍOS Y RETOS

- Lograr sostenibilidad a largo plazo con metas equilibradas.
- Contribuir al desarrollo de la región de Urabá, mediante la prestación de servicio de acueducto y alcantarillado con excelencia operacional, enmarcado dentro de la política de responsabilidad social empresarial de grupo.
- Propender por un ambiente laboral que permita el desarrollo profesional, familiar y personal de los funcionarios de la empresa.

## 2.5 ÁMBITO AMBIENTAL

AGUAS DE URABA S.A E.S.P. asume su Política Ambiental enmarcada en la responsabilidad social empresarial aprobada mediante el acta No. 47 del 11 de octubre de 2011. A partir de este momento comienza un trabajo para fortalecer su accionar, enmarcado en una política ambiental con alcance empresarial que se basa en 5 pilares básicamente:

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

En el año 2012 se desarrollaron varios programas ambientales como son: cumplimiento de los planes de saneamiento y vertimientos PSMV, educación ambiental, programas de ahorro y uso eficiente del agua.

## 2.6 ÁMBITO SOCIAL

Desde el área de Gestión Social se busca contribuir con el desarrollo sostenible, fortaleciendo día a día las relaciones con las comunidades de los municipios y corregimientos y con las instituciones o grupos de líderes que las representan.

Con el acompañamiento del equipo social se realizaron reuniones con la comunidad, jornadas barriales, mesas

de trabajo, talleres, visitas guiadas, e interacción con vocales de control. En 2013, continuaremos trabajando para fortalecer la confianza en la prestación de los servicios y la imagen de la empresa ante las comunidades impactando un nuevo número de clientes, afianzando los atendidos en el 2012, y generando conciencia social sobre el uso inteligente de los servicios de acueducto y alcantarillado.

## 2.7 ÁMBITO ECONÓMICO

### 2.7.1 Resultados financieros

Aguas de Urabá en el año 2012 continuó mejorando su resultado en cuanto a la gestión misional efectiva lo cual se reflejó en el crecimiento de ingresos operacionales

netos a un ritmo del 12%, se tradujo en mayor generación de empleo y más beneficios para todos los grupos de interés.

En términos financieros se resalta el crecimiento del EBITDA en un 29% en una cifra cercana a los \$1,000



millones de pesos, de esa manera el margen EBITDA se ubicó en un 20% respecto a los ingresos operacionales, lo que evidencia un crecimiento positivo en cuanto a la actividad principal del negocio. Los activos reportaron un crecimiento del 14.4% como resultado de una importante ejecución de inversiones para el mejoramiento de la infraestructura operativa de la Empresa.

### PRINCIPALES RESULTADOS FINANCIEROS 2009-2012

(En miles de pesos)	2009	2010	2011	2012
Ingresos operacionales	17,641,215	19,163,263	20,391,331	22,762,376
EBITDA	3,762,142	4,222,410	3,478,787	4,473,093
Excedente Operacional	2,271,169	1,736,773	97,057	950,583
Excedente del ejercicio	3,196,344	3,726,107	1,098,124	-918,095
Activos	42,158,305	51,712,231	59,592,030	68,146,717
Patrimonio	30,763,944	42,072,516	43,170,641	42,252,546
Pasivos totales	11,394,362	9,639,715	16,421,389	25,894,170
Impuestos al Estado	167,609	204,535	808,542	814,084

La pérdida operacional y neta se genera básicamente por la provisión de cartera de subsidios, dado el no pago por parte de algunos entes territoriales lo que se convierte en el principal reto de la empresa de cara al año 2013.

## 2.8 HITOS Y CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN 2012

- Aguas de Urabá inició la operación del sistema de acueducto y alcantarillado del municipio de Chigorodó y del sistema de acueducto del municipio de Mutatá a partir del 01 de octubre de 2012.
- Se inauguró la ampliación de la planta de potabilización del municipio de Apartadó, aumentando la capacidad de potabilización de 250 litros por segundo a 400 litros por segundo, mejorando el servicio de los sectores barrio 20 de enero, Colinas, Policarpa, La Paz, Alfonso López y El Concejo, ubicados en la Comuna Uno del municipio.
- Se terminó la construcción de la primera etapa del colector del municipio de Chigorodó con una longitud aproximada de 2,6km y del colector del municipio de Carepa con una longitud aproximada de 1,6km, apuntando esto al cumplimiento de los planes de saneamiento y manejo de vertimientos.



Recibimiento oficial de los sistemas de Chigorodó y Mutatá para la operación directa por parte de Aguas de Urabá.



Inauguración de la ampliación de la planta de potabilización en Apartadó. 2 de diciembre de 2012.

Aparecen en la imagen, de izquierda a derecha: **Carlos Enrique Vélez Restrepo**, Gerente de Aguas de Urabá; **Juan Esteban Calle Restrepo**, Gerente General de EPM; **Luis Gonzalo Giraldo**, Alcalde de Apartadó; **Anibal Gaviria Correa**, Alcalde de Medellín; **Jorge Alberto Cadavid Monroy**, Director del Proyecto Urabá Sostenible; y **Eduardo Esteban Cadavid**, Director de Aguas EPM.

Cumplimiento del  
**100%**  
los programas de  
auditoria interna.

- Presentación y viabilización de proyectos ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, por valor de \$6.316 millones, lo que permitirá mejorar los indicadores de calidad operativa.
- Se renovó por primera vez la calificación de riesgo crediticio por parte de la calificadora FitchRaiting.
- Se feneció la cuenta con la Contraloría General de Medellín
- Se implementaron medidas de sectorización en los municipios de Apartadó, Turbo y Carepa con el fin de disminuir los índices de agua no contabilizada, mejorando así la calidad en la prestación del servicio, logrando buenas presiones y suministro de agua en todos los sectores.
- Se logra aumentar la continuidad en la prestación del servicio de acueducto en el municipio de Turbo, gracias a los ejercicios de sectorización, corrección de fugas y sensibilización de la población con el apoyo de los equipos social y técnico, de Aguas de Urabá y EPM.
- Aguas de Urabá recibió el premio Transparencia Empresarial en la Categoría Buen Gobierno Corporativo, otorgado por la Gobernación de Antioquia.

## 3 Gobierno corporativo

*Transparencia  
es uno de nuestros valores corporativos*

### 3.1 ESTRUCTURA DE GOBIERNO

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

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

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

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

## 3.2 MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES

### Misión

Aguas de Urabá es una empresa del Grupo Empresarial EPM, creada para la prestación eficiente de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en los municipios de Mutatá, Chigorodó, Carepa, Apartadó y Turbo, con responsabilidad social, ambiental y un talento humano competente y comprometido con el desarrollo de la región y sostenibilidad de la organización.

### Visión

Ser en el 2015 la empresa regional líder del país en la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, con una infraestructura sólida, tecnología de punta y un personal altamente capacitado, cumpliendo con los estándares de calidad.

### Principios

Son las líneas rectoras que rigen el comportamiento ante y frente a los grupos de interés de Aguas de Urabá y orientan la forma correcta de relacionarse con cada uno de ellos en su entorno. Permitiendo el logro de las metas y objetivos de la entidad.

Los principios rectores de Aguas de Urabá son:

- 1) Ejercer el cargo con honradez y transparencia.
- 2) Promover la solidaridad y el trabajo en equipo.
- 3) Servir con prontitud y sin preferencias.
- 4) Desechar toda recompensa indebida.
- 5) Prestar el servicio con eficiencia.
- 6) Utilizar con pulcritud el tiempo de trabajo.
- 7) Actuar con justicia y sin abuso de poder.
- 8) Acoger con moderación las críticas de la ciudadanía.

### Valores

Los valores éticos son cualidades que otorgamos a formas de ser y de actuar que las hace deseables como características nuestras y de los demás, dado que son básicos en la construcción de una convivencia democrática, en el marco de los derechos humanos.

En este sentido, los valores orientadores de las interrelaciones, decisiones y prácticas de Aguas de Urabá son:

Lealtad  
Amabilidad  
Compromiso  
Transparencia  
Trabajo en equipo  
Eficiencia  
Responsabilidad  
Solidaridad  
Respeto

## 3.3 POLÍTICAS QUE RIGEN NUESTRA GESTIÓN

### Política de Calidad

Aguas de Urabá se compromete a satisfacer las necesidades de sus clientes en servicios públicos de acueducto y alcantarillado con continuidad, calidad, cobertura y eficacia, cumpliendo los requisitos legales, preservando los recursos naturales, apoyados en la idoneidad del talento humano, tecnología e infraestructura adecuada, en procura del mejoramiento continuo de sus procesos.

### Política de Comunicación

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 Ambiental de Grupo EPM

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 Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos de Aguas de Urabá, 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 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 servidores y a la promoción de comportamientos socialmente responsables en sus actuaciones.

En coherencia con ello, Aguas de Urabá y sus servidores 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.

## 3.4 PLAN DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Grupo Empresarial EPM comparte a sus filiales la estrategia de crecer con la gente, hablando el lenguaje de la sostenibilidad. La responsabilidad social empresarial, el buen gobierno corporativo, la planeación de largo plazo y el rigor técnico, jurídico, financiero y gerencial.

Este componente de gobierno corporativo se despliega a la filial Aguas de Urabá, entendido como el conjunto de prácticas y normas que demarcan un adecuado y necesario equilibrio entre la propiedad, la dirección y la gestión de la empresa, permitiéndole asegurar una apropiada administración empresarial y manteniendo

en equilibrio la interacción con su dueño y con los órganos de gobierno de la empresa, en un ambiente de transparencia frente a los grupos de interés y el mercado en general.

En este contexto, el Gobierno Corporativo en Aguas de Urabá se ocupa de definir las reglas de juego para el ejercicio de la propiedad, la toma de decisiones y alcance de las responsabilidades de cada órgano de gobierno, en aras de preservar la unidad de propósito y dirección del Grupo Empresarial, siempre procurando la sostenibilidad y la generación de valor de la empresa, en un ambiente de control y rendición de cuentas.



## 4 Impactos, riesgos y oportunidades

En el proceso de relacionamiento con los grupos de interés se avanzó en la identificación 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 en la gestión.

Principales incidencias sobre sostenibilidad	Gestión 2012	Desafíos 2013
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Posibles sanciones ambientales.</li> <li>* Daño de la imagen y relaciones con grupos de interés</li> </ul>	<p>Se construyó un colector en el municipio de Carepa y en el municipio de Chigorodó y se realizaron reposiciones de redes secundarias, con el objetivo de reducir los vertimientos puntuales en los cuerpos de agua, y dar cumplimiento de los PSMV, además de la vinculación de nuevos clientes.</p>	<p>Para el año 2013 se continuará con la segunda etapa de los colectores en los municipios de Carepa y Chigorodó y con la reposición de redes en los municipios de Chigorodó, Apartadó y Turbo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Disminución de la continuidad de los servicios.</li> <li>* Afectación a la satisfacción de los clientes en la calidad del servicio.</li> <li>* Posibles sanciones por no garantizar la continuidad.</li> <li>* Crisis sanitaria en la región</li> </ul>	<p>Se realizaron las acciones jurídicas para gestionar los trámites legales para la construcción de un pozo en el municipio de Turbo, como fuente alterna para el abastecimiento de esa localidad; adicionalmente se realizaron los planes de contingencia para el abastecimientos de los usuarios en caso de sequía en verano y se realizaron varias acciones como son: adquisición de 4 bidones con una capacidad de 2m3 cada uno, carro tanque de apoyo del grupo empresarial y de la brigada XVII. Fue aprobado por la Junta Directiva de la Empresa la compra de un carro tanque.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Realización de proyecto de conservación de cuencas y de fuentes de captación.</li> <li>* Estudios de fuentes alternas en municipios de la región.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Afectación en las finanzas por la insatisfacción de los usuarios en la disminución de la continuidad del servicio.</li> <li>* Mala imagen.</li> <li>* Pérdida de fidelización de los usuarios.</li> <li>* Utilización de diferentes grupos de interés para afectar la imagen de la empresa.</li> </ul>	<p>Se realizaron reparaciones en las tuberías, mantenimientos preventivos y correctivos permanentes, compras de bombas alternativas y demás elementos requeridos para garantizar el perfecto funcionamiento de la infraestructura de la Empresa. Aguas de Urabá cuenta con un programa de mantenimiento preventivo el cual se ejecuta permanentemente.</p>	<p>Aseguramiento de la infraestructura total, para soportar posibles riesgos de amenazas naturales. Para el 2013 continuaremos con los programas de mantenimientos preventivos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Daño ambiental y posibles sanciones ambientales.</li> <li>* Afectación de las finanzas por lesiones personales a funcionarios y población.</li> <li>* Crisis sanitaria por la suspensión del servicio</li> </ul>	<p>En el año 2012 se realizaron capacitaciones a los funcionarios en manipulación de cloro y demás insumos químicos, adicionalmente se contó con el acompañamiento de la Casa Matriz en el proceso de potabilización.</p>	<p>Para el año 2013, la Empresa continuará los programas de capacitación en la manipulación de insumos químicos y se está realizando un proyecto para adecuar la vía de acceso a la planta de potabilización de Carepa, para garantizar un transporte adecuado de los funcionarios y de los materiales químicos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Pérdidas económicas</li> <li>* Alta inconformidad en la continuidad del servicio.</li> </ul>	<p>En el 2012 se realizaron reposición de redes y programa de detección de fugas. Se realizaron capacitaciones con diferentes grupos de interés, mesas de trabajo y acompañamiento a los estudiantes y líderes de barrios para fomentar la cultura del cuidado de la infraestructura. Se implementó un programa permanente de micromedición con la instalación de medidores, adicionalmente se realizaron sectorizaciones.</p>	<p>Para la micro medición se instalarán 9.430 medidores y para la macro medición se van a instalar a la entrada de la planta y a la salida de los tanques de distribución, equipos de lectura, que nos permitan contar con una información precisa del agua producida y el agua entregada a la red, además de identificar sectores con mayor vulnerabilidad frente a las pérdidas comerciales y técnicas.</p>

Principales incidencias sobre sostenibilidad	Gestión 2012	Desafíos 2013
*Afectación a la sostenibilidad del negocio por el bajo recaudo de la facturación.	Incremento del recaudo comercial de un 10%, gracias al inicio de un plan integral de aseguramiento de ingresos, a la flexibilización de las condiciones de financiación de la cartera comercial a través de mejores tasas y plazos para beneficio de los usuarios y adicionalmente a la contratación de una firma especializada en la gestión de cartera de difícil recaudo.	Para el 2013 se continuará con las campañas para la recuperación de la cartera y seguimientos comerciales a los usuarios de forma permanente a través de una gestión transversal de todas las áreas de la Empresa.
*Daño a la imagen por mala información. * Insatisfacción de los clientes *Incremento de PQRS	En el año 2012 se fortaleció el proceso de comunicaciones con la vinculación de un profesional al área, al igual que incrementó el flujo de información propuesta desde la Empresa a través de los medios locales de comunicación, al igual que se aumentó el contacto con el grupo de interés comunidad gracias a la gestión del Área Social.	En el 2013 continuaremos con la ejecución del plan de comunicaciones (internas y externas) y el acercamiento con los grupos de interés.
*Afectación a la sostenibilidad del negocio por el bajo recaudo de los subsidios por parte de algunos de los Municipios de la región.	En 2012, gracias a una gestión persuasiva desarrollada por la administración con las diferentes administraciones municipales se recaudaron \$2,190 millones por concepto de subsidios, de los que se destacan \$927 millones de vigencias anteriores.	Para el 2013 se estudian nuevas estrategias y acciones para el recaudo de los subsidios actuales y de vigencias anteriores, entre las que se destacan la gestión con entidades del orden departamental y nacional.

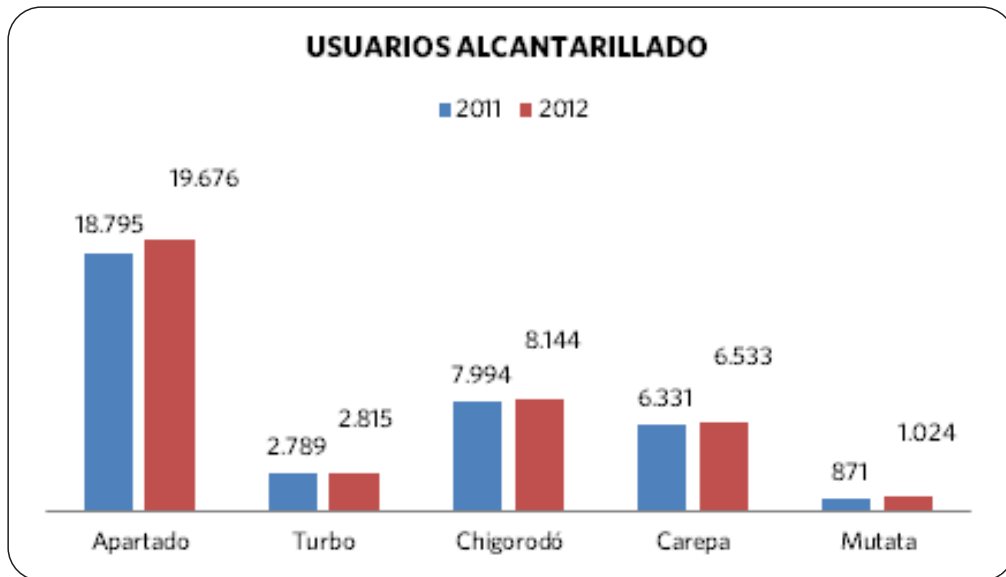
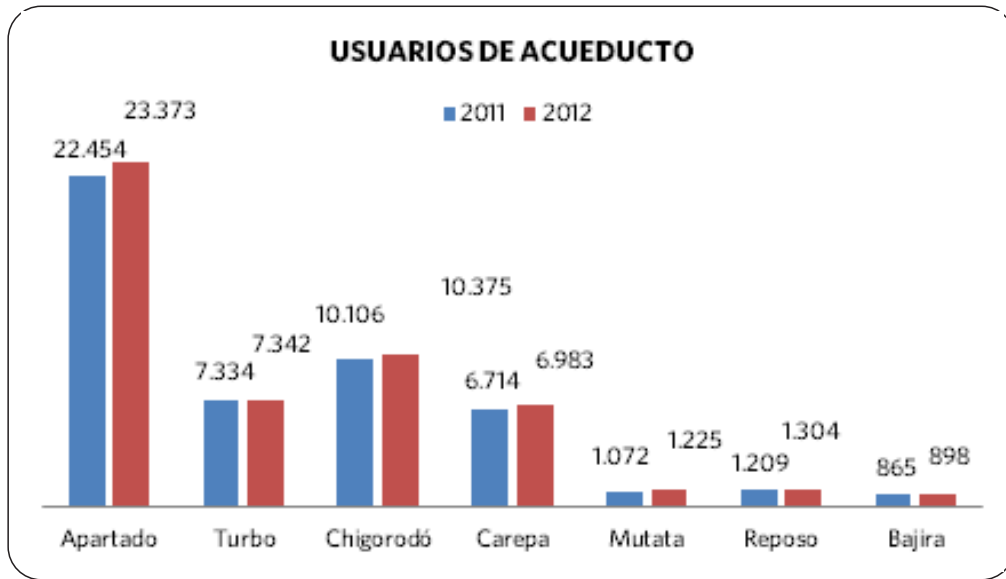
# 5 Clientes y usuarios

Aguas de Urabá tiene **51.500 suscriptores** del servicio de acueducto y **38.192** del servicio de alcantarillado. El incremento de los clientes por el servicio de acueducto a diciembre de 2012 respecto al año 2011 es de 1.746, que corresponde a un 3.5%; y en alcantarillado el aumento de usuarios respecto a la vigencia 2011 fue de 1.412 usuarios, que corresponde a un aumento del 3.8%.

**1.412**  
nuevos usuarios  
de alcantarillado

**1.746**  
nuevos usuarios  
de acueducto





## 5.1 ACUEDUCTO

El impacto de este crecimiento, en el caso de acueducto, se vio reflejado en todos los sistemas, especialmente en el municipio de Apartadó con la vinculación de clientes en los barrios 20 de Enero y El Salvador, cuyas poblaciones en su mayoría pertenecen a los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3. Este crecimiento representa que alrededor de 7.857 personas, muchas de las cuales nunca habían contado con el servicio de acueducto, comenzaran a disfrutar del servicio de agua potable.

## Evolución Usuarios de Acueducto por Estratos 2011 - 2012

Por Categoría y Estrato	Clientes 2011	Clientes 2012	Variación
ESTRATO 1	17,758	18,514	756
ESTRATO 2	19,602	20,130	528
ESTRATO 3	7,257	7,383	126
ESTRATO 4	1,060	992	(68)
COMERCIAL	3,729	4,134	405
INDUSTRIAL	5	10	5
OFICIAL	265	259	(6)
EXENTA	78	78	-
<b>Total</b>	<b>49,754</b>	<b>51,500</b>	<b>1,746</b>

Como se puede ver en la gráfica, durante la vigencia 2012 se logró una vinculación importante de nuevos usuarios principalmente en los estratos 1 y 2 y en el grupo de clientes no residenciales (comercial e industrial). Este aumento fue posible debido a dos razones principales: por una parte el crecimiento vegetativo, es decir los nuevos usuarios que se suscriben a la empresa como consecuencia del crecimiento poblacional; y adicionalmente, debido a la gestión realizada por el área comercial de Aguas de Urabá para vincular nuevos usuarios en su labor permanente de asegurar los ingresos para la empresa.

## Usuarios de acueducto por sistema

ESTRATOS/ USOS	APARTADÓ ACUEDUCTO	REPOSO ACUEDUCTO	CAREPA ACUEDUCTO	CHIGORODÓ ACUEDUCTO	MUTATÁ ACUEDUCTO	BAJIRÁ ACUEDUCTO	TURBO ACUEDUCTO	TOTAL
<b>BARRIO ÚNICO</b>	<b>23,373</b>	<b>1,304</b>	<b>6,983</b>	<b>10,375</b>	<b>1,225</b>	<b>898</b>	<b>7,342</b>	<b>51,500</b>
<b>RESIDENCIAL</b>	<b>21,191</b>	<b>1,250</b>	<b>6,529</b>	<b>9,542</b>	<b>1,065</b>	<b>808</b>	<b>6,634</b>	<b>47,019</b>
Estrato 1	8,237	1,070	1,998	3,784	347	563	2,515	18,514
Estrato 2	7,557	177	3,696	5,139	666	242	2,653	20,130
Estrato 3	4,441	3	825	616	51	2	1,445	7,383
Estrato 4	956	-	10	3	1	1	21	992
<b>NO RESIDENCIAL</b>	<b>2,182</b>	<b>54</b>	<b>454</b>	<b>833</b>	<b>160</b>	<b>90</b>	<b>708</b>	<b>4,481</b>
Comercial	2,100	48	425	729	116	81	635	4,134
Industrial	5	1	1	-	2	1	-	10
Oficial	67	3	25	64	32	8	60	259
Exenta	10	2	3	40	10	-	13	78
<b>TOTAL</b>	<b>23,373</b>	<b>1,304</b>	<b>6,983</b>	<b>10,375</b>	<b>1,225</b>	<b>898</b>	<b>7,342</b>	

### Usuarios de acueducto por estrato



## 5.2 ALCANTARILLADO

En el caso de alcantarillado, el incremento en el número de usuarios en comparación con el año 2011 se debió al proceso de crecimiento normal de la población el cual ha sido más notorio en el municipio de Apartadó, con la vinculación 881 de los 1.412 nuevos suscriptores.

También ocupan un renglón importante los suscriptores vinculados por el municipio de Chigorodó a partir de la reposición de 1.814 metros lineales de redes secundarias de alcantarillado; y los 202 vinculados en el municipio de Carepa también con la reposición de 1.685 metros lineales de redes secundarias.

### Evolución usuarios de alcantarillado por estratos 2011 - 2012

Por Categoría y Estrato	Cientes 2011	Cientes 2012	Variación
ESTRATO 1	11,623	12,039	416
ESTRATO 2	14,651	15,146	495
ESTRATO 3	6,170	6,346	176
ESTRATO 4	946	884	(62)
COMERCIAL	3,159	3,536	377
INDUSTRIAL	9	45	36
OFICIAL	180	167	(13)
EXENTA	42	29	(13)
<b>Total</b>	<b>36,780</b>	<b>38,192</b>	<b>1,412</b>

Llama la atención el aumento de los clientes del servicio de alcantarillado categorizados como comerciales, y los clientes del estrato 1, gracias al trabajo permanente que realiza en área comercial con el fin de vincular nuevos clientes.

## Usuarios de alcantarillado por sistema

ESTRATOS/	APARTADÓ	CAREPA	CHIGORODÓ	MUTATÁ	TURBO	TOTAL
USOS	ALCANTARILLADO	ALCANTARILLADO	ALCANTARILLADO	ALCANTARILLADO	ALCANTARILLADO	
<b>BARRIO ÚNICO</b>	<b>19,676</b>	<b>6,533</b>	<b>8,144</b>	<b>1,024</b>	<b>2,815</b>	<b>38,192</b>
<b>RESIDENCIAL</b>	<b>17,652</b>	<b>6,084</b>	<b>7,422</b>	<b>882</b>	<b>2,375</b>	<b>34,415</b>
Estrato 1	6,941	1,741	2,826	228	303	12,039
Estrato 2	5,732	3,514	4,044	604	1,252	15,146
Estrato 3	4,119	821	551	49	806	6,346
Estrato 4	860	8	1	1	14	884
<b>NO RESIDENCIAL</b>	<b>2,024</b>	<b>449</b>	<b>722</b>	<b>142</b>	<b>440</b>	<b>3,777</b>
Comercial	1,952	420	651	108	405	3,536
Industrial	3	1	40	1	-	45
Oficial	60	25	31	24	27	167
Exenta	9	3	-	9	8	29
<b>TOTAL</b>	<b>19,676</b>	<b>6,533</b>	<b>8,144</b>	<b>1,024</b>	<b>2,815</b>	<b>38,192</b>

## Usuarios de Alcantarillado por estrato





### 5.3 TARIFAS

La fijación de tarifas en Aguas de Urabá S.A. E.S.P. está sujeta a regulaciones y decisiones para subsidios en cada municipio, la marcha tarifaria unificada para el municipio de Carepa y corregimientos El Reposo y Belén de Bajirá fue aprobada por la Junta Directiva en diciembre de 2010, los otros sistemas que estaban en operación por CONHYDRA y PRESEA, han permanecido con la tarifa del operador anterior y las variaciones que han presentado obedecen a las indexaciones de ley.

Aguas de Urabá está a la espera de la definición de la nueva metodología que expedirá la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- para la definición del marco tarifario que permita realizar el ajuste correspondiente en cumplimiento a la normatividad establecida para ello.

En el año 2012 se presentó una variación de las tarifas por indexación del IPC en un 3,15%, en enero, para los sistemas de Carepa, Reposo, Belén Bajirá y alcantarillado de Mutatá.

Del 3,05% para el servicio de alcantarillado en Turbo, en el mes de septiembre, y del 3,1% para Apartadó y Turbo en acueducto. Mientras que las tarifas de los sistemas de Chigorodó y acueducto de Mutatá se indexaron en un 3,11%.

### Tarifas de cargo y fijo y cargo consumo comparativo con la tarifa plena estrato 4

MUNICIPIO	ACUEDUCTO			
	CARGO FIJO		CARGO CONSUMO	
	2011	2012	2011	2012
APARTADÓ	6,677	6,884	1,084	1,118
CAREPA	3,892	4,011	566	583
TURBO	7,059	7,277	1,206	1,243
REPOSO	3,892	4,011	1,457	1,501
MUTATÁ	6,154	6,345	1,309	1,350
CHIGORODÓ	5,665	5,841	1,249	1,288
BAJIRÁ	3,892	4,011	1,394	1,437

MUNICIPIO	ALCANTARILLADO			
	CARGO FIJO		CARGO CONSUMO	
	2011	2012	2011	2012
APARTADÓ	1,047	1,079	1,188	1,219
CAREPA	1,927	1,986	817	852
TURBO	1,918	1,976	737	834
REPOSO	N/A	N/A	N/A	N/A
MUTATÁ	1,927	1,927	560	575
CHIGORODÓ	3,519	3,629	990	1,021
BAJIRÁ	N/A	N/A	N/A	N/A

Las tarifas de Carepa, Reposo y Bajirá se indexaron en diciembre de 2012

## 5.4 SUBSIDIOS

De conformidad con el artículo 368 de la Constitución Política de Colombia los departamentos, los municipios y las entidades descentralizadas podrán conceder subsidios, en los respectivos presupuestos para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos que cubran sus necesidades básicas.

El porcentaje de estos subsidios aprobados por cada concejo municipal para todos los municipios de la zona de influencia de Aguas de Urabá S.A. E.S.P es el siguiente:

**Los subsidios otorgados a los suscriptores de menores ingresos de los estratos 1, 2 y 3 fueron de 3.050 millones de pesos, beneficiando a más de 46.027 familias usuarias de acueducto y 33.531 usuarios de alcantarillado**

### SUBSIDIO ACUEDUCTO

Entre los municipios de la región, el municipio de Chigorodó es el que mayor porcentaje de subsidios a los usuarios tanto en cargo fijo como en cargo variable, a los estratos 1, 2 y 3. En los demás municipios los porcentajes subsidiados son inferiores, como se puede constatar en las siguientes tablas.

### SUBSIDIOS ACUEDUCTO POR MUNICIPIO

	CAREPA		MUTATÁ		APARTADÓ		TURBO		CHIGORODÓ	
	SUBSIDIOS/CONTRIBUCIONES		SUBSIDIOS/CONTRIBUCIONES		SUBSIDIOS/CONTRIBUCIONES		SUBSIDIOS/CONTRIBUCIONES		SUBSIDIOS/CONTRIBUCIONES	
	Acueducto		Acueducto (Bajirá)		Acueducto (Repos)		Acueducto		Acueducto	
	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable
Estrato 1	-20%	-20%	-40%	-40%	-13%	-30%	-22%	-22%	-50%	-50%
Estrato 2	-10%	-10%	-30%	-30%	-9%	-20%	-16%	-16%	-40%	-40%
Estrato 3	-5%	-5%	-3%	-3%	0%	0%	-5%	-5%	-15%	-15%
Estrato 4	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

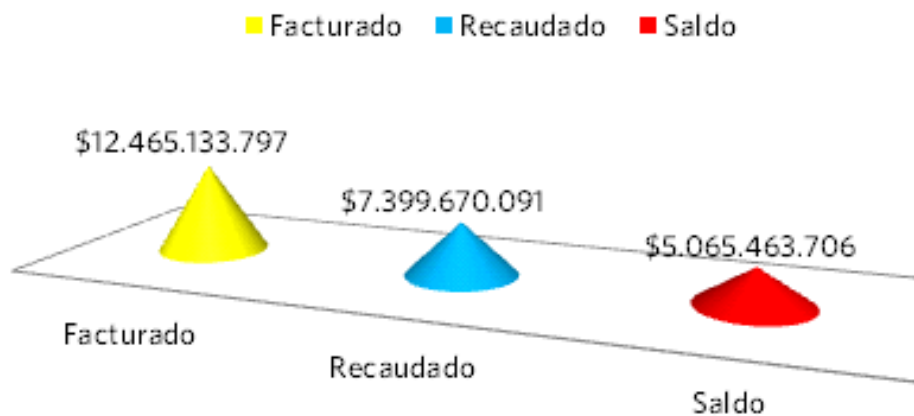
### SUBSIDIO ALCANTARILLADO POR MUNICIPIO

	CAREPA		MUTATÁ		APARTADÓ		TURBO		CHIGORODÓ	
	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable
Estrato 1	-20%	-20%	-40%	-40%	0%	-50%	-22%	-22%	-50%	-50%
Estrato 2	-10%	-10%	-30%	-30%	0%	-40%	-16%	-16%	-40%	-40%
Estrato 3	-5%	-5%	-3%	-3%	0%	0%	-5%	-5%	-15%	-15%
Estrato 4	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Para el año 2012 por concepto de subsidios la Empresa facturó los Municipios, por la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, un valor de \$3.050.416.625 de los cuales, recaudó \$1.263.905.934, equivalente al 41% del valor facturado.

Los valores recaudados por concepto de subsidios se destinan a inversiones y operaciones de la Empresa, por lo cual es importante que los Municipios cancelen estos recursos oportunamente, ya que del valor facturado se adeudan \$5.065.463.706.

## Subsidios 2008-2012



### 5.5. PUNTOS DE PAGO

Con la finalidad de facilitar los recaudos de la facturación y ofrecer a los usuarios mayores alternativas para el pago de la factura, Aguas de Urabá ha dispuesto diversos medios de pago:

- 5 entidades bancarias
- 2 cooperativas
- 6 centros de pagos
- 7 Bancas electrónicas (internet).

### 5.6 FINANCIACIONES

Aguas de Urabá ha brindado posibilidades de financiación a sus usuarios. A 31 de diciembre de 2012 7.548 de nuestros usuarios presentaban un saldo de \$1.423'291.447 por este concepto.

De este recurso, el 95% corresponde a la categoría residencial donde el estrato 1 y 2 representa el 84%. Para la vigencia 2012 los usuarios cancelaron \$159.873.738 por concepto de intereses y mora, financiados con una tasa preferencial promedio del 5.34% efectiva anual.

Financiamos  
**\$1.423'291.447**

**7.548**  
 clientes  
 financiados



Aguas de Urabá ofrece tasas preferenciales a los usuarios. Estas son más económicas que las ofrecidas en el sector bancario.

## 5.7 MOROSIDAD

Para Aguas de Urabá la gestión de cartera es uno de los rubros más importantes de cara a sus grupos de interés porque corresponde a los saldos adeudados por los usuarios a quienes les prestamos el servicio de acueducto y alcantarillado. La Empresa ha realizado gestiones tendientes a la recuperación de los saldos adeudados, implementando diversas estrategias de recaudo:

- Se modificó la resolución de financiaciones: El plazo máximo de cuotas en la que nuestros usuarios pueden ahora diferir el pago de sus deudas con la Empresa se amplió de 36 meses a 60 meses.
- Se suscribió contrato con la empresa SERINCO para recuperación de cartera. Ésta comenzó a gestionar el cobro de las deudas con más de 7 cuentas vencidas.
- Se realizaron visitas puerta a puerta informando sobre el valor adeudado, las opciones de pago y las facilidades de financiación que ofrece la Empresa.
- Se realizó el envío de cartas personalizadas, donde se recuerda al usuario el pago de la factura.
- Se realizaron llamadas telefónicas recordando ponerse al día en el pago de la factura.
- Se incentivó y se mostró la importancia del pago oportuno de los servicios públicos domiciliarios por parte de los usuarios, en programas de educación al cliente. Uno de los medios más utilizados fueron las reuniones con la comunidad.

### CARTERA DE USUARIOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2012

CARTERA GENERAL	Total Cartera \$	Total Cartera %
Consumos Nov. y Dic. 2012	<b>\$1.814'295.215</b>	23%
Hasta 179 días	<b>\$3.380'473.594</b>	43%
Entre 180 y 360 días	\$575'846.822	7%
Mayores a 361 días	\$2.146'615.433	27%
<b>TOTAL</b>	<b>\$7.917'231.064</b>	<b>100%</b>

## 5.8 COBERTURA DEL SERVICIO

Las coberturas que presentamos hacen referencia a las efectivas, es decir los usuarios que a diciembre 31 de 2012 se les estaba facturando; No se tienen en cuenta los del debido cobrar ni todos aquellos que teniendo la disponibilidad del servicio (redes) no se han conectado al sistema.

**Tabla: Porcentaje de cobertura por sistema por usuarios conectados**

SISTEMA	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Apartadó	73.30%	90.30%	89.77%	69.70%	75.60%	80.47%
Bajirá	50.70%	50.20%	50.36%	N/A	N/A	N/A
Carepa	80.50%	81.70%	79.60%	78.30%	77.00%	78.53%
Chigorodó	70.10%	72.40%	70.65%	38.80%	57.20%	58.76%
El Reposo	79.50%	74.30%	77.94%	N/A	N/A	N/A
Mutatá	85.40%	86.60%	86.55%	71.10%	70.30%	80.25%
Turbo	51.70%	50.30%	47.12%	18.80%	19.10%	17.07%

## 5.9 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En Aguas de Urabá el cliente es y seguirá siendo nuestra razón de ser, por eso nuestro esfuerzo permanente es conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios que prestamos.

Durante el año 2012 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 2011, durante la vigencia 2012, se logró impactar a un mayor número de usuarios del sector residencial y no residencial, con la celebración del Día del Cliente “Estamos Ahí” en los municipios de Chigorodó y Apartadó, y con la metodología de visitas puerta a puerta “EPM a tu servicio” a través de las cuales nos acercamos a nuestros suscriptores y premiamos su fidelidad.

*Usaria de acueducto recibe premio durante la celebración del Día del Cliente en el municipio de Chigorodó*



## 5.9.1 Indicadores

### Indicador de satisfacción del cliente:

Este indicador se mide a través de encuestas telefónicas aleatorias a los usuarios.

### Indicador de reclamos:

Este indicador mide las insatisfacciones con respecto a los cobros realizados en la facturación.

### Indicador de quejas:

Este indicador nos permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la prestación del servicio.

**Tabla: Principales indicadores comerciales**

INDICADOR		2009	2010	2011	Consolidado 2012	Cumplimiento 2012
Satisfacción del Cliente	Línea Telefónica	9.7	9	8.9	8.9	112%
	Oficinas	7.9	7.7	8.3	8.5	107%
	Facturación	8.7	8.5	7.8	7.9	99%
Indicador de Reclamos	Agua Potable	1.14%	0.77%	0.26%	0.41%	73%
	Agua Residual	0.86%	0.67%	0.26%	0.46%	66%
Indicador de Quejas	Operación Comercial	0	0.02%	0.03%	0.02%	224%
	Técnicas	0.12%	0.39%	2.97%	4.63%	1%
Nivel de Servicio (atención telefónica)			84.73%	84.09%	86.04%	101%
Calidad en la Facturación			99.20%	99.74%	99.57%	101%
Índice de calidad de lectura			98.56%	99.42%	99.61%	100%



## 6 Comunidad y medio ambiente

### 6.1 CALIDAD DEL AGUA

Para el aseguramiento de la calidad en la prestación de servicio de acueducto y alcantarillado, AGUAS DE URABÁ aplica metodologías y técnicas ajustadas a la normatividad y verifica permanentemente el nivel de cumplimiento de los indicadores que garantizan la eficiencia del servicio para la excelencia operacional.

## Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA)

Índice de calidad del suministro	LINEA BASE *2007	2009	2010	2011	2012
Apartadó	2%	0,4%	0,2%	0.30%	0.00%
Bajirá	4%	1,8%	2,0%	0.00%	0.00%
Carepa	71,1%	0,6%	0,8%	0.20%	0.00%
Chigorodó	7,2%	0,3%	0,0%	0.00%	0.00%
El Reposo	0,2%	0,2%	0,8%	0.30%	0.00%
Mutatá	0,1%	0,3%	0,8%	0.50%	0.00%
Turbo	6,5%	1,1%	0,4%	0.80%	0.20%

El Índice de Riesgo de Calidad de Agua (IRCA), que registra la Empresa en todos sus sistemas, está por debajo del 5%, que es el máximo permitido por la norma (Decreto 1575 de 2007) por la cual se establece el sistema para la protección y control de la calidad del agua para consumo humano.

\* Fuente: Instituto Nacional de Salud.

## 6.2 CONTINUIDAD

CONTINUIDAD ACUEDUCTO	LINEA BASE 2007	2008	2009	2010	2011	2012
Apartadó	88%	88%	91%	95%	92%	99%
Bajirá	92%	92%	98%	98%	98%	96%
Carepa	33%	53%	65%	96%	95%	99%
Chigorodó	97%	97%	97%	97%	99%	99%
Reposo	17%	17%	49%	92%	88%	63%
Mutatá	96%	96%	99%	99%	99%	100%
Turbo	14%	14%	14%	25%	28%	59%

La continuidad muestra el porcentaje de tiempo promedio en el año en que se presta el servicio de acueducto, incluidas las interrupciones debidas a labores de mantenimiento o reparación de daños. Los mantenimientos a las plantas de potabilización se realizan dado a que las unidades de tratamiento con el tiempo acumulan lodos y sedimentos que les impiden trabajar a su total capacidad; además con ellos se busca garantizar la calidad del agua producida.

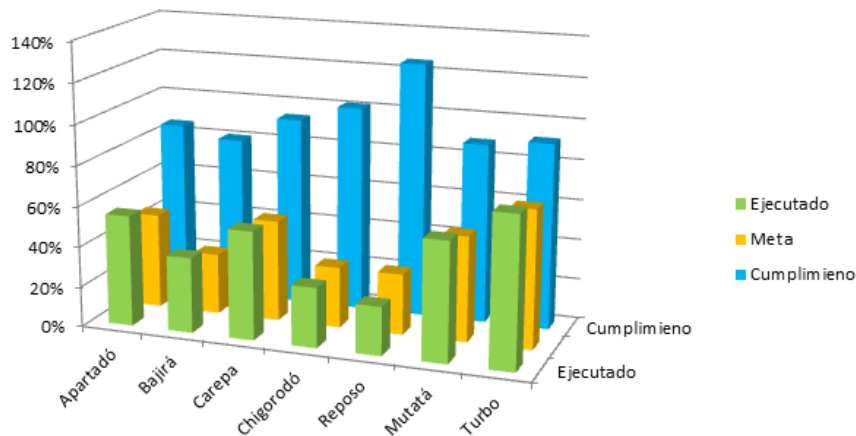
Realizando el comparativo desde que la Empresa inicio su operación a finales del año 2007 hasta el año 2012 se observa como ha incrementado de manera sustancial la continuidad del servicio en todos los

sistemas donde opera; cabe resaltar el caso específico del municipio de Turbo, donde desde el mes de agosto del 2011 cuando Aguas de Urabá empezó la operación de manera directa se han realizado trabajos como la sectorización y responsabilidad de los tanques, reparación de fugas, puesta en marcha de la barcaza con el conjunto de bombas completo, reparación de tanque en planta, entre otras obras significativas.

### 6.3 INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA (IANC)

IANC	Ejecutado	Meta	Cumplimiento
Apartadó	55%	47%	86%
Bajirá	37%	30%	81%
Carepa	54%	50%	93%
Chigorodó	30%	30%	101%
Reposo	24%	30%	125%
Mutatá	59%	52%	88%
Turbo	74%	68%	92%
<b>TOTAL</b>	<b>47%</b>	<b>44%</b>	<b>92%</b>

Como se puede observar en la tabla, el corregimiento de El Reposo y el municipio de Chigorodó muestran un comportamiento positivo del indicador de Agua No Contabilizada frente a la meta proyectada. En cuanto a los demás municipios, que no pudieron cumplir la meta de reducción del IANC prevista (ver recuadro anterior), los casos de los municipios de Turbo, Apartadó y Mutatá son los más críticos, entre ellos Turbo presenta un alto incumplimiento de este indicador; debido a las pérdidas técnicas y comerciales asociadas a la baja demanda de micromedición y a la cultura del no ahorro y uso eficiente del agua que aún persiste en buena parte de la población.



Para la Empresa es un reto mejorar cada día en la disminución de dicho indicador, para ello las inversiones y las estrategias operativas previstas para el 2013 tendrán como uno de los objetivos trabajar sobre aquellas variables que inciden sobre este indicador.

En el año 2012 se realizaron diferentes acciones para disminuir las pérdidas de agua:

- Micro sectorización, revisión de circuitos de redes con geofonía en todos los sistemas.
- Independización de circuitos en Apartado, en algunos barrios de la Comuna 1 como Policarpa y La Paz.
- Legalización de acometidas en Turbo, así como trabajos de sectorización.
- Instalaciones de 2.861 medidores: en Aparado 1.663, Carepa 717, Mutatá 73, Turbo 368.

## 6.4 COMUNICACIÓN EDUCATIVA

Con el ánimo de fortalecer los procesos de educación, sensibilización y acercamiento a las comunidades donde Aguas de Urabá presta sus servicios, se adelantaron acciones que permitieron impactar positivamente las relaciones entre la Empresa y sus usuarios.

En este sentido las personas impactadas con los programas de educación tuvieron una variación significativa de 193% con relación al año 2011; lo que refleja el gran esfuerzo realizado por el equipo de área social por llegar cada día a un mayor número de personas, con actividades educativas que contribuyen a la sensibilización de los usuarios sobre temas como el uso inteligente de los servicios públicos, interpretación de la factura, entre otros temas, de acuerdo a las necesidades de cada comunidad.

- Este avance se debió en gran medida a que durante los últimos 4 meses del año se contó con un equipo de Gestión Social fortalecido conformado por: Profesional social
- Auxiliar Administrativa
- Practicantes (2 universitarias, 1 del SENA)

	2011	2012	Variación
Personas impactadas por programas de educación al cliente	2.700	7.911	193%

Los programas o estrategias educativas desarrolladas durante la vigencia fueron:

- Visitas domiciliarias
- Visitas guiadas a los sistemas
- Reuniones con grupos de interés
- Jornadas barriales
- Jornadas de trabajo con Juntas de Acción Comunal
- Jornadas de trabajo con Comités de Desarrollo y Control Social
- Capacitación al cliente interno
- Talleres escolares
- acompañamiento a proyectos en ejecución
- Explicación de la factura



El número de personas impactadas con programas específicos orientados a promover el uso eficiente del servicio en el sector residencial se incrementó en un 74%, impactando 886 usuarios más que en el año 2011.

			<b>Variación</b>
Personas impactadas con programas específicos orientados a programas de uso racional y eficiente de los servicios para el público residencial	<b>1.200</b>	<b>2.086</b>	<b>74%</b>

Entre los logros significativos obtenidos en el 2012 se pueden resaltar:

- Fortalecimiento de las relaciones con grupos de interés, logrando un mayor acercamiento.
- Vinculación de los líderes en la búsqueda de alternativas de solución para el mejoramiento de los servicios, convirtiéndolos en multiplicadores de las acciones de la Empresa
- Se sensibilizó a la comunidad sobre la calidad del agua y los factores que inciden en la contaminación de la misma.
- La gestión social de Aguas de Urabá jugó un papel importante haciendo aportes a la consolidación y capacitación de los Comités de Desarrollo y Control Social.
- Se realizó gestión para la vinculación nuevos clientes.
- Se crearon espacios de comunicación entre la Empresa y las instituciones educativas.
- Se multiplicó el número de validadores de las acciones que adelanta la Empresa en pro del mejoramiento de los servicios.



Reunión con líderes



Reunión con comunidad

## 6.5 IMPACTO EN PROYECTOS

En el año 2012 Aguas de Urabá desarrolló obras de infraestructura para mejorar los indicadores de calidad operativa, que tuvieron un impacto social y ambiental. En alcantarillado se construyeron colectores en Carepa y Chigorodó y se repusieron redes secundarias. Se vinculó a proyectos en prevención de la ola invernal con el Municipio de Apartadó y se participó en los comités de CLOPAD y CREPAD de cada municipio.

En los procesos constructivos, antes y después de las obras, se requiere que la comunidad tenga conocimiento de los efectos o consecuencias que tengan impacto en su vida diaria, así como en la prestación del servicio. Por eso Aguas de Urabá, tiene incluido en sus pliegos de condiciones el gestor social para que se realicen las comunicaciones e informaciones a la comunidad. En el 2012 se resaltan las siguientes acciones:

- La Empresa informó a la comunidad sobre el aumento de la presión en las redes del acueducto con la entrada en operación de la ampliada planta de potabilización para que la comunidad informara de las fugas que se comenzarían a presentar debido a la mayor presión.
- Durante las ejecuciones de obra se realizaron actas de vecindad con la comunidad, socializando los proyectos.
- Se realizó acompañamiento desde el área social, para identificar los usuarios beneficiados con las inversiones, previo a las visitas de campo, se efectuaron reuniones de apertura y socialización de los proyectos en los barrios.
- Se contactaron los usuarios afectados por las zonas erosionadas con alto desprendimiento de la banca, en cercanías a la captación, con el fin de informar sobre las obras a realizar y los beneficios por cuanto se asegura la estabilidad de los suelos y las plantaciones cercanas, en el municipio de Carepa.

***Remitirse en la sección de anexos para consultar tabla con información detallada sobre los impactos generados con los proyectos.***

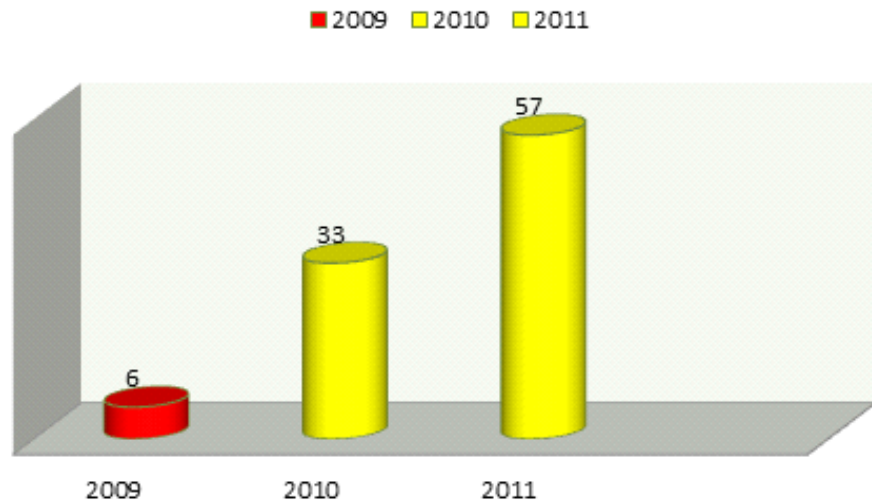
## 6.6 MEDIO AMBIENTE

Aguas de Urabá asume una herramienta de autoevaluación y gestión ambiental en el año 2009 denominada IGAE "Índice de Gestión Ambiental Empresarial" que año a año permite autoevaluarse en su accionar, y proyectarse unas metas de mejora. El IGAE no solo se convierte en una herramienta de evaluación de cumplimiento ajustada a la ley, sino que trasciende evaluando todos los aspectos de la empresa; cómo impactan el medio ambiente. Entendemos la gestión ambiental no como un complemento de nuestro quehacer, sino como un eje transversal a todas nuestras acciones, proyectos y metas. garantizan la eficiencia del servicio para la excelencia operacional.

Como se puede ver en los resultados del gráfico anterior, la evolución de este indicador ha sido positiva, y de manera progresiva año tras año, logrando pasar de una medición de 6 puntos en 2009 a una medición de 57 puntos en 2011.

Actualmente se encuentra en proceso la evaluación del indicador para el año 2012.

## RESULTADOS IGAE 2009 -2011



### Relación con Municipios

Aguas de Urabá participa con los municipios en la planeación, identificación de problemas críticos, y definición de planes de trabajo para mitigar los impactos ambientales. Se trabaja con la Corporación Ambiental CORPOURABÁ, vocales, líderes y concejales a través de reuniones, mesas de trabajo, comités como el CLOPAD Y CREPAD.

#### Trabajo articulado con el Municipio de Apartadó

Conscientes de la necesidad de adaptarnos al cambio climático, se programaron jornadas de limpieza y desarene de los sumideros del alcantarillado pluvial en los diferentes municipios. Estas jornadas permitieron una mejor escurrentía de las aguas superficiales que allí drenan.

Estas jornadas se coordinaron con el Municipio de Apartadó y el Programa de Atención a la Población en Situación de Desplazamiento (P.S.D.) quienes proporcionaron la mano de obra, a su vez se apoyó con el Equipo de Succión Presión Vector. Es importante resaltar que gracias a esta iniciativa las lluvias de temporada de invierno no afectaron como antes las calles de la cabecera urbana del municipio de Apartadó.





### En el municipio de Turbo...

Se adelantaron trámites para la consecución de una fuente alternativa de captación de agua cruda en el municipio, de acuerdo a los estudios realizados por la Universidad Nacional de Colombia. Así mismo se dieron pasos importantes en las gestiones de tipo legal para poder contar con esta importante fuente hídrica.

Se gestionó la compra de 4 bidones transportables de 2 metros cúbicos cada uno para repartir agua durante situaciones de contingencia como emergencia por ola de sequía.

## Programa de uso eficiente y ahorro del agua. Ley 373 de 1997 y concesiones de aguas superficiales

- Se realizaron actividades recreativas y lúdicas para 3.000 personas estimulando el ahorro y uso adecuado del agua, esta actividades se realizaron a través de la acción cultural llegando a niños jóvenes de los municipios de Turbo, Apartadó y Carepa; y de los corregimientos El Reposo y Belén de Bajirá.
- Se transmitieron 42 cuñas radiales que permitieron transmitir mensajes de conciencia y uso adecuado del agua, en los municipios de Chigorodó y Carepa.
- Se realizó campaña interna de 2012 sobre el consumo responsable de alimentos.



Celebración Día Mundial del Agua en el parque central del municipio de Carepa



Toma cultural oficinas Aguas de Urabá



## Programas de licenciamiento y cumplimiento de ley

- Se cambió de titularidad de la concesión de agua de los municipios de Turbo y Apartadó, y actualmente se tramitan las de Chigorodó y Mutatá.
- Se presentaron los informes de avances de los PSMV y se pagaron los conceptos de tasas retributivas correspondientes a los dos semestres del año.

## Programa de manejo adecuado de residuos sólidos y peligrosos

- Se instalaron siete (7) puntos ecológicos en las sedes de Carepa, Apartadó, Turbo, Belén de Bajirá y El Reposo, como un paso necesario en el fomento de la cultura de separación en la fuente de los residuos ordinarios.
- Se recuperan espacios verdes en dos (2) tanques de almacenamiento de agua potable del municipio de Apartadó, lo que impactó en el mejoramiento del entorno de sitios donde se disponían todo tipo de materiales.

## Caracterización de los vertimientos

Se realizó la caracterización de vertimientos de las lagunas de oxidación de La Yuquita, dos veces en el año cumpliendo así las exigencias de la normatividad ambiental.

En el municipio de Turbo se elaboraron e instalaron rejillas en las estaciones de bombeo, las cuales permitirán almacenar el material sólido y grandes residuos que llegaban hasta ellas e impedían el correcto funcionamiento de esta infraestructura.



*Caracterización de vertimientos en la Laguna de Oxidación Las Yuquitas*



*Muestreo Compuesto*

## 6.7 GESTIÓN COMUNICACIONES

- Se fortaleció la relación con el grupo de interés empleados a través de la campaña A mi trabajo le pongo corazón, que fomenta la puesta en práctica de los valores corporativos y el sentido de pertenencia.
- Se propiciaron encuentros con los equipos de gobierno de cada municipio para hacerle seguimiento a los compromisos de gestión, como una oportunidad de construir articuladamente en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la región.
- Se informó a la comunidad sobre las novedades en la prestación del servicio como las suspensiones programadas por trabajos de mantenimiento; como también sobre las suspensiones no programadas a consecuencia de fugas que se presentaron en las redes de la conducción y distribución. De esta forma se busca facilitar la toma de decisiones de las comunidades y propiciar un clima de confianza.
- Nos conectamos con las comunidades a través de ocho (8) emisoras de la región, dos (2) periódicos y un (1) canal de televisión.

### 6.7.1 Noticias generadas

Con el ánimo de mantener informada a la comunidad, el área de comunicaciones de Aguas de Urabá publicó temas relacionados con los avances realizados por la Empresa, que fueron difundidos a través de los medios de comunicación locales, regionales, de radio prensa y televisión, y a través de la página web: [www.aguasdeuraba.com](http://www.aguasdeuraba.com).

TÍTULO	FECHA DE PUBLICACIÓN
Termina con éxito la etapa de negociaciones entre Aguas de Urabá y el sindicato	10 de mayo
Aguas de Urabá tendrá nuevo gerente	30 de mayo
Aguas de Urabá en la carrera "Mujeres sin miedo"	28 de mayo
Gerente de Aguas de Urabá se reunió con el Alcalde de Turbo	7 de junio
Aguas de Urabá reporta mejoras en los servicios de acueducto de Turbo, Apartadó y El Reposo	19 de junio
Aguas de Urabá adjudicó contrato por más de 2.600 millones de pesos para mejorar los sistemas de alcantarillado de Carepa y Chigorodó	27 de junio
Se realizaron con éxito las primeras jornadas barriales en Mutatá y Chigorodó	11 de septiembre
Inició la operación directa de los sistemas de acueducto y alcantarillado de Chigorodó y Mutatá	1 de octubre
¡Gracias Chigorodó! Así se vivió la celebración del Día del Cliente	24 de octubre
Entró en funcionamiento recién ampliada planta de potabilización de Apartadó.	14 de noviembre
Un Ingeniero Mecánico es el nuevo Gerente de Aguas de Urabá	19 de noviembre
Aguas de Urabá entregó las obras de ampliación de la planta de potabilización de Apartadó	4 de diciembre
EPM pone al servicio de la comunidad nueva oficina de atención al cliente en Apartadó	17 de diciembre

Consulte todos los boletines en nuestra página web:  
[www.aguasdeuraba.com](http://www.aguasdeuraba.com)  
 en el apartado de noticias

## 6.7.2 Participación en Eventos

Participamos activamente en eventos de ciudad durante el 2012 como una apuesta en favor del deporte, la cultura, la educación y la sana convivencia.

- Marcha Mujeres Sin Miedo en el municipio de Carepa. Mayo.
- Ciclopaseo de la Independencia. Apartadó/Carepa. Julio.
- Feria del Empleo y el Emprendimiento, convocada por el SENA. Apartadó. Septiembre.
- Lanzamiento de la campaña Yo Amo a Apartadó Limpio
- Campeonato Nacional de Atletismo en la Categoría Menores. Turbo, Septiembre.
- Apoyo a la delegación de deportistas que por el municipio de Chigorodó participaron en la Fase Zonal de los XXXIII Juegos Departamentales. Apartadó. Noviembre-diciembre.
- Donación del alumbrado navideño "Navidad es Luz" en los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó y Mutatá.

## 6.7.3 Eventos corporativos

Realizamos 6 Jornadas barriales en Chigorodó y Mutatá para difundir de manera lúdica la entrada de Aguas de Urabá como operador directo de los sistemas de acueducto y alcantarillado. Participamos en la celebración del Día del Cliente "Estamos ahí" en Chigorodó y en Apartadó. Inauguración de la ampliación de la Planta de Potabilización de Apartadó, que beneficia a los usuarios de acueducto de la Comuna 1.

Encendido del alumbrado navideño en los municipios de Turbo y Carepa.



Jornada barrial en el municipio de Mutatá



Stand de Aguas de Urabá durante la Feria del Empleo y El Emprendimiento SENA 2012



Colaboradora de Aguas de Urabá entrega cartucheras a los niños que participaron en la actividad - Día del Cliente, en Apartadó.



Colaboradores de la empresa durante el lanzamiento de la campaña A mi trabajo le pongo corazón



# 7 Empleados

**29** nuevos empleos directos generados, lo que implicó un crecimiento en la planta de personal de un 24%.

Se incrementó en un **18%** la participación de la mujer en la planta de cargos de la Empresa respecto al año 2011.

## 7.1 EMPLEO Y EQUIDAD

En Aguas de Urabá el compromiso con el desarrollo, la seguridad y el bienestar laboral de nuestros colaboradores, significa que se busque siempre que las relaciones laborales se desarrollen bajo condiciones de respeto, tolerancia y buen trato, en concordancia con las políticas de Calidad, Gestión Humana, de Comunicación, y los Códigos de Buen Gobierno y Ética de la organización.

El área de Gestión Humana realiza un continuo monitoreo de los aspectos normativos laborales, las condiciones y la calidad de vida en el trabajo para garantizar los principios de igualdad de oportunidades y trato justo para todas las personas; cumple además con las leyes que prohíben la discriminación y el acoso en los lugares de trabajo.

Aguas de Urabá S.A prohíbe estrictamente la discriminación en todos los términos, condiciones o privilegios de empleo, incluyendo selección, contratación, compensación, beneficios, promociones, transferencias, acciones disciplinarias y desvinculaciones y cualquier forma de acoso por diferencias de raza, color, religión, país de origen, género, edad, discapacidad, orientación sexual, estado civil, afiliación sindical o política o cualquier otra característica protegida por las leyes aplicables.

## 7.2 PLANTA DE CARGOS

Composición de la Planta de Cargos					
Cargo	2012	Hombre	%	Mujer	%
<b>Directivos</b>	5	3	60,0%	2	40,0%
Líder	2	0	0,0%	2	100,0%
Profesionales	18	6	33,3%	12	66,7%
Tecnólogos, técnicos y Auxiliares	49	31	63,3%	18	36,7%
Sostenimiento	67	67	100,0%	0	0,0%
Aprendices	6	2	33,3%	4	66,7%
Estudiantes semestre de práctica	2	0	0,0%	2	100,0%
Contratistas	21	15	71,4%	6	28,6%
<b>Total Planta de Personal</b>	<b>170</b>	<b>124</b>	<b>72,9%</b>	<b>46</b>	<b>27,1%</b>
Funcionarios nuevos vinculados en el año	51	33	64,7%	18	35,3%

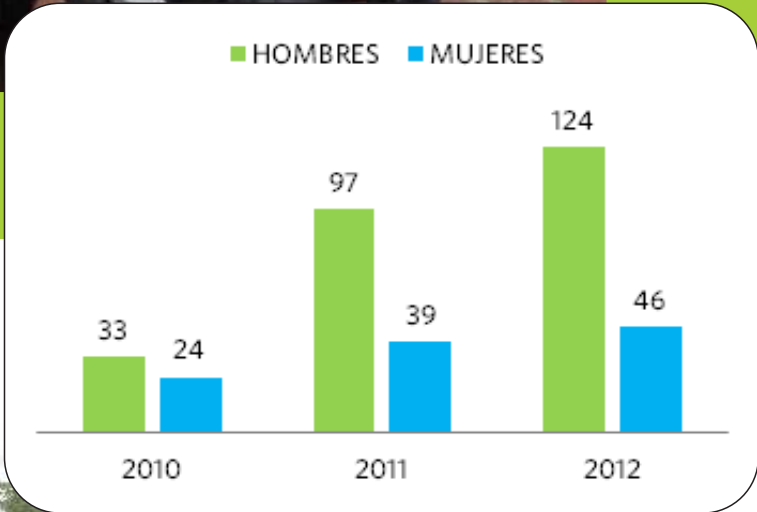
Al finalizar el 2012 el número de personas vinculadas directamente con la organización a través de contratos a término indefinido ascendían a 141.

En la actualidad la composición por género de la empresa muestra el siguiente comportamiento: el 27.1% son Mujeres y el 72.9% son Hombres. La mayor proporción en la planta de cargos es mano de obra operativa con perfiles como oficiales y ayudantes, demandados principalmente por los varones.

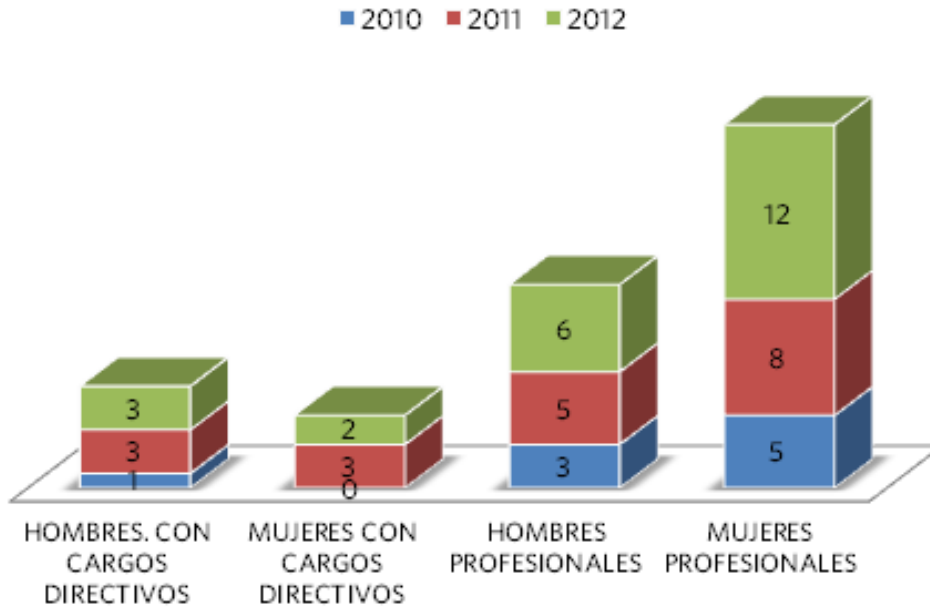
Actualmente se cuenta con 6 aprendices SENA, y 2 estudiantes universitarios en práctica, a los cuales se les reconoce el 100% y 75% del SMMLV respectivamente; con esta cuota de aprendices damos cumplimiento a la ley 789 de 2002.

En el año 2012 a través de convocatoria interna 3 ayudantes operativos fueron ascendidos a oficiales de servicios; un ayudante a auxiliar administrativo y un líder de proceso a jefe de área.

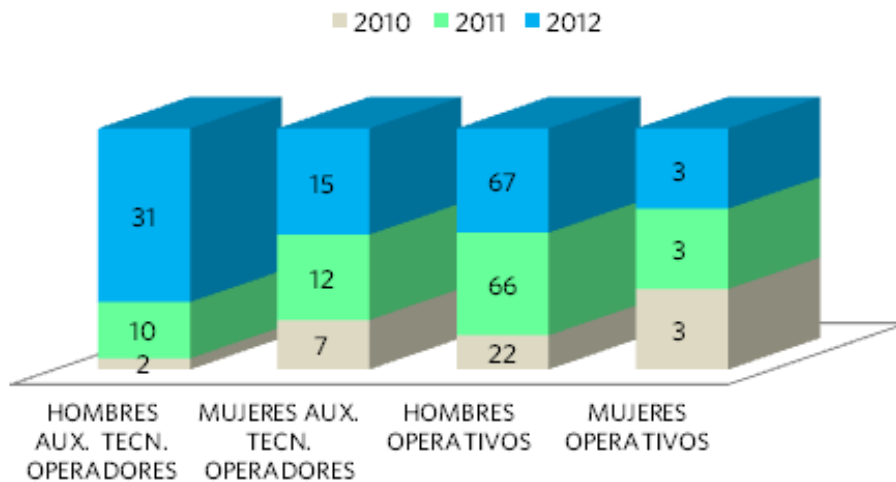
### 7.2.1 Evolución del personal en cuanto a su género



## Evolucion en la equidad de género en cargos directivos y profesionales 2010 - 2012



## Evolucion en la equidad de género Auxiliares y operativos 2010 - 2012



## 7.3 SALARIOS

Los salarios de Aguas de Urabá han presentado en los últimos tres años una evolución producto de los ajustes realizados en la estructura y estudio de cargas laborales, que han permitido ajustar algunos salarios al comportamiento de la zona. Se continúa con estas revisiones permanentemente en aras de tener salarios competitivos en la región.

Salarios promedio mes			
Indicador	2010	2011	2012
Gerencia	\$ 7,439,000	\$ 7,749,206	\$ 11,200,000
Jefes	\$ 0	\$ 3.272.243	\$ 3.443.382
Profesionales 1	\$ 3,141,253	\$ 0	\$ 0
Profesionales 2	\$ 2,286,820	\$ 2.382.180	\$ 2.506.768
Auxiliar, Técnico, Tecnólogo y Operador	\$ 1,008,790	\$ 1,222,879	\$ 1.164.789

- Los incrementos salariales se han realizado anualmente, mediante las aprobaciones de la Junta Directiva, en un porcentaje aproximado al IPC más 1%. En 2012 se firmó con la convención colectiva un aumento fijo del IPC + 1.5% por dos (2) años.
- Además de los beneficios convencionales a los cuales tienen derecho los trabajadores, la Empresa cumple con la totalidad de las obligaciones en materia laboral, como son el pago de salarios, prestaciones sociales y de seguridad social.

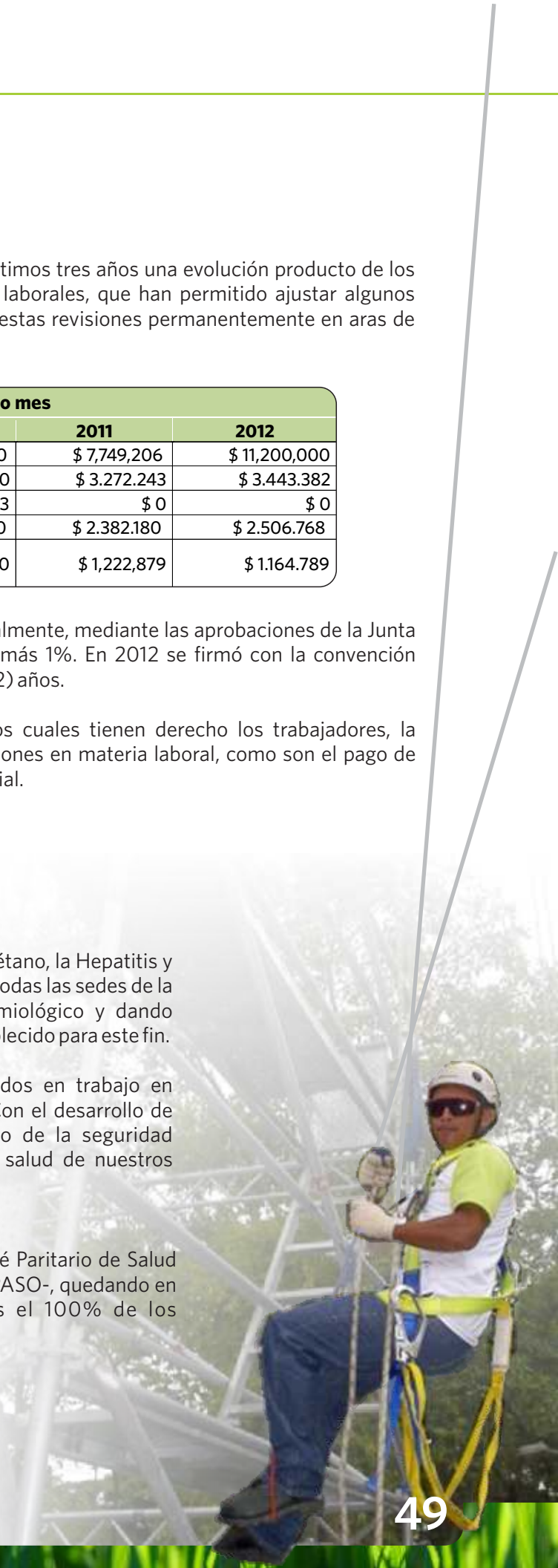
## 7.4 SALUD OCUPACIONAL

- Se realizó campaña de inmunización contra el Tétano, la Hepatitis y la Fiebre Amarilla en compañía de EPS y ARL en todas las sedes de la Empresa, teniendo en cuenta el perfil epidemiológico y dando cumplimiento al Plan de Salud Ocupacional establecido para este fin.
- 95 colaboradores del área operativa certificados en trabajo en alturas en los niveles intermedio y avanzado. Con el desarrollo de habilidades y destrezas para el mejoramiento de la seguridad personal, se contribuyó a la protección de la salud de nuestros colaboradores.

- Se ajustó el Comité Paritario de Salud Ocupacional -COPASO-, quedando en él representados el 100% de los colaboradores.



Capacitación trabajo en alturas



## 7.5 FORMACIÓN Y DESARROLLO

En el 2012 realizamos diversas actividades encaminadas a desarrollar y potencializar las capacidades de nuestro talento humano, aumentando las horas de capacitación en promedio por empleado de 6 a 28.

Las capacitaciones más representativas fueron las relacionadas con las Normas Internacionales de Información Financiera de cara a la convergencia hacia la estandarización de la información financiera, y las relacionadas con diseños de acueducto y alcantarillado al personal del área técnica.

FORMACION Y DESARROLLO	
Indicador	2012
Horas Capacitación/Empleado promedio	28
Horas Capacitación directivos / Total horas de capacitación por empleado promedio	168
Horas Capacitación profesionales/ Total horas de capacitación por empleado promedio	120
Horas Capacitación tecnólogos/ Total horas de capacitación por empleado promedio	272,0
Auxiliares y operarios	3420,0
Horas totales de capacitación	3980
Presupuesto Plan de Aprendizaje Organizacional	\$69.671.118

*Aumentamos de 6 a 28 las horas promedio de capacitación/empleado*

## 7.6 DESEMPEÑO

El proceso de medición de competencia 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 en los planes de acción de los distintos procesos de la Empresa, donde evaluador y evaluado, realizaron una revisión al plan de acción inicialmente propuesto.

Adicionalmente en los meses de diciembre de 2012 y enero de 2013 se realizó el cierre anual del plan concertado, para verificar su margen de cumplimiento.



## 7.7 PROMOCIÓN DE ESTILOS DE VIDA SALUDABLE

En 2012 la promoción de estilos saludables entre los colaboradores de la Empresa jugó un papel importante, con la implementación de espacios y actividades pensadas para el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros empleados. Participamos en torneos deportivos empresariales y en eventos a nivel departamental y nacional como la Media Maratón del municipio de Medellín y las Olimpiadas del Grupo EPM, además de otros espacios que promueven la amistad y el compañerismo dentro y fuera del área de trabajo.



## 7.8 GRUPO DE INTERÉS SINDICATO

En el año 2012, se constituyó el sindicato de los funcionarios de Aguas de Urabá SIMTRAESDES -Sindicato de trabajadores y empleados de servicios públicos, corporaciones autónomas, e institutos descentralizados territoriales de Colombia-, integrado por 82 funcionarios.

En el convenio quedaron consignados una serie de acuerdos que tienen que ver principalmente con: permisos sindicales, viáticos, incrementos salariales, primas, permisos, dotaciones, ayudas escolares, creación de un fondo de vivienda, entre otros beneficios que cubren a todos los colaboradores de la empresa.



*Delegados del sindicato SIMTRAESDES y de Aguas de Urabá*

## Beneficios de la Convención Colectiva firmada por Aguas de Urabá y SIMTRAESDES

BENEFICIO	VALOR
Ayuda Escolar (Estudios superiores)	\$259.859
Prima Junio	2 días adicionales de Salario básico
Prima Vacaciones	4 días adicionales de Salario básico
Prima Navidad	2 días adicionales de Salario básico
Prima Antigüedad 10 Años	7 días de salario básico
Prima Antigüedad 15 Años	9 días de salario básico
Prima Antigüedad 20 Años	11 días de salario básico
Prima Antigüedad 25 Años	13 días de salario básico
Prima Antigüedad 30 Años	15 días de salario básico
Maternidad y Aborto	\$ 155.910
Auxilio Lentes y Monturas	\$ 62,364 Lentes, \$ 62,364 Monturas
Permiso Matrimonio	5 días hábiles de permiso remunerado
Auxilio Funerario	\$155.910
Ayuda Escolar (Preescolar, primaria y secundaria)	\$72,758

SIMTRAESDES, se creó el 13 de febrero de 2012. El proceso de negociación se firmó en mayo 10 de 2012. A diciembre se tenían 82 afiliados.

Con este grupo de interés se tiene una permanente comunicación a través de un interlocutor delegado por las directivas.

Para Aguas de Urabá son motivo de satisfacción los acuerdos logrados al finalizar la etapa de arreglo directo. Respetamos el derecho constitucional de los trabajadores a la libre asociación.



## 8 Proveedores y contratistas

**El proveedor o contratista** es la persona natural o jurídica que provee los bienes y servicios que Aguas de Urabá requiere para la prestación óptima de los servicios de acueducto y alcantarillado. Consideramos al proveedor como nuestro aliado estratégico. Por la calidad de los bienes y servicios prestados ellos constituyen un grupo de interés relevante para la Empresa.

## 8.1 GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN

La contratación en Aguas de Urabá se regula a través del decreto de contratación No. 02 aprobado por Junta Directiva, bajo las modalidades de solicitud privada de una oferta y solicitud pública de oferta, las cuales se publican en la página web. Bajo este sistema de participación, se les da la oportunidad a todos los proveedores regionales y nacionales de participar libremente en la venta de bienes y servicios. Lo anterior nos permite generar un ambiente de transparencia.

En el año 2012 se adjudicaron 164 contratos por valor de \$11.373'160.877 pesos, de los cuales se adjudicaron 80 contratos a nivel regional por valor de \$ 2.985'520.939 pesos; 80 contratos adjudicados a nivel nacional por valor de \$8.072'205.569 pesos y 4 adjudicados a firmas extranjeras con filiales en Colombia por valor de \$315'434.369.

De los \$11.373 millones \$5.283 millones corresponden a adjudicación de contratos de obras, \$2.846 por prestación de servicios, \$3.208 millones por suministros de bienes y muebles y \$34 millones en consultoría, lo que contribuyó a generar alrededor de 349 empleos, en mano de obra calificada y no calificada.

En 2012 Aguas de Urabá continuó jugando un papel relevante en la región de Urabá en la generación de empleo.



Más de **11.000 millones** de pesos en contratación

**5.283 millones** de pesos invertidos en contratos de obras

**2.846 millones** de pesos en prestación de servicios

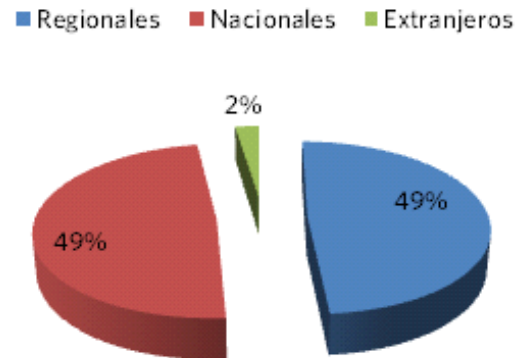
**3.208 millones** de pesos en suministro de bienes y muebles

**34 millones** de pesos en consultorías

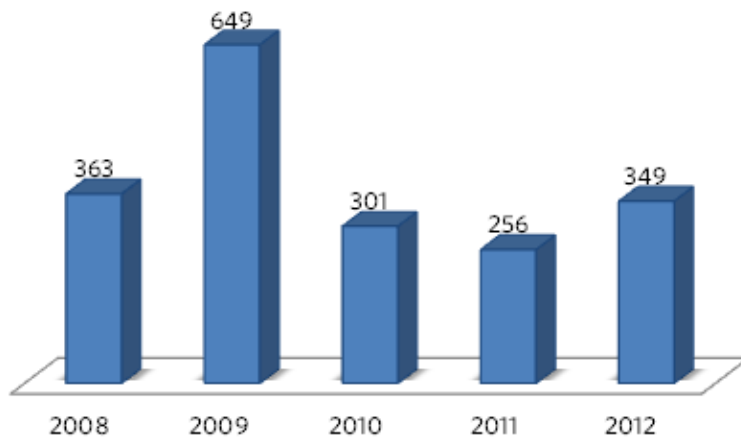
**349 empleos** directos generados

### 8.1.1 Procedencia de los proveedores

La tendencia que en los últimos años ha marcado la contratación en la Empresa ha sido la de brindarle mayor participación a los proveedores regionales, en consecuencia con nuestra política de responsabilidad social empresarial y nuestra comprensión de la sostenibilidad. Aguas de Urabá entiende que su fortalecimiento y crecimiento será más factible en la medida que contribuya para que quienes están a su alrededor también se fortalezcan.



### 8.1.2 Empleos generados entre 2009 y 2012



La variabilidad de los empleos generados cada año va asociada principalmente a los trabajos constructivos que contrate la Empresa de acuerdo a lo previsto en el plan de inversiones. En 2012 se reportó un incremento significativo respecto a los dos años anteriores debido a la construcción de obras de gran relevancia como los colectores de aguas residuales de los municipios de Chigorodó y Carepa, los trabajos de ampliación de la planta de potabilización de Apartadó, y la extensión de redes de acueducto en el municipio de Turbo.

### 8.1.3 Evolución de la contratación 2008 - 2012

Tipo	Valor (\$miles)				
	2008	2009	2010	2011	2012
Contratos de obra	\$23,727,584	\$13,146,125	\$6,206,077	\$4,068,213	\$5,283,699
Consultoría	-	\$3,997,543	\$3,381,066	-	\$34,315
Prestación de servicios	\$109,914	\$346,527	\$551,143	\$1,483,218	\$2,846,869
Suministro de bienes y muebles	\$5,992,225	\$503,554	\$927,755	\$2,961,563	\$3,208,275
<b>Totales</b>	<b>\$29,829,723</b>	<b>\$17,993,749</b>	<b>\$11,066,041</b>	<b>\$8,512,994</b>	<b>\$11,373,158</b>

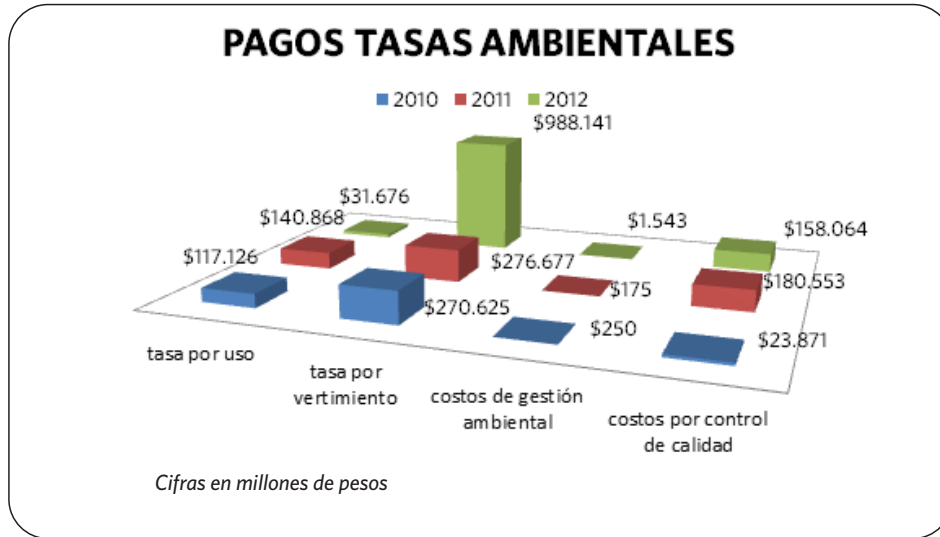


## 9 Estado

Entre el grupo de entidades del Estado con las que interactuamos en 2012 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, Apatadó, Carepa, Chigorodó y Mutatá; la Contraloría General de Medellín como ente de regulación y vigilancia; y Corpourabá como autoridad ambiental. La relación de Aguas de Urabá con los organismos del Estado se caracterizó por ser transparente y cordial.

## 9.1 TRANSFERENCIAS

En el 2012 aumentamos en un 97% las transferencias a la Corporación para el Desarrollo Sostenible de Urabá (CORPOURABA) lo que 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, y corrobora el compromiso con el cumplimiento de la Política de Responsabilidad Social Empresarial en la Región.



## 9.2 IMPUESTOS

Aportamos a la construcción de Estado, al girar más de \$2,855 millones durante el año 2012, con un crecimiento respecto al año anterior de 21.92% en impuestos del orden nacional y municipal, lo que de forma directa e indirecta contribuye en la ejecución de programas de educación, salud, y vivienda por parte de los entes territoriales y nacionales, para el bienestar general de los grupos de interés especialmente la comunidad.

Impuestos, tasas y contribuciones durante los años 2009, 2010 y 2011 y 2012				
(Miles de pesos)				
Concepto/Año	2009	2010	2011	2012
Provisión Impuesto de renta	167,609	204,535	808,542	814,084
Impuesto al patrimonio	0	0	605,760	605,760
Impuesto de timbre	164,689	23,439	1,922	0
Contribución Especial de Obra Pública (Ley 418 de 1997)	84,152	67,845	37,455	0
Cuota fiscalización C de M.	0	0	50,950	56,562
Contribuciones a la SSPD	16,773	20,399	100,730	127,396
Contribuciones a la CRA	15,215	10,634	46,932	22,338
IVA	0	181,191	381,287	773,377
Gravamen a los movimientos financieros	71,795	63,378	101,498	119,032
<b>Subtotal orden Nacional</b>	<b>520,233</b>	<b>571,421</b>	<b>2,135,077</b>	<b>2,518,550</b>
Industria y Comercio	39,143	41,835	188,374	268,830
Predial	18,841	10,757	8,312	8,079
Estampillas, otros Impuestos y contribuciones	3,690	213,393	10,353	985
<b>Subtotal Orden Municipal y otros</b>	<b>61,674</b>	<b>265,985</b>	<b>207,039</b>	<b>277,894</b>
<b>Total impuestos, tasas y contribuciones (\$ miles)</b>	<b>581,907</b>	<b>837,406</b>	<b>2,342,116</b>	<b>2,796,444</b>

## 9.3 MECANISMOS DE CONTROL Y REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Aguas de Urabá posee en su estructura un Área de Auditoría Interna, la cual se compone por un jefe de auditoría interna y un profesional de apoyo, esta área ejecuta el proceso de verificación independiente, el cual integra unos subprocesos como son: 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.

El indicador de cumplimiento del plan de trabajo de Auditoría Interna es del 110%, superando la meta establecida en el plan de auditoría, lo que genera un mayor valor agregado a los procesos auditados.

Como hechos relevantes en 2012 se destacan la aprobación de la Política y Lineamientos de Auditoría Interna y la homologación de los procesos del área con los del Grupo EPM.

### 9.3.1 Evaluación del Sistema de Control Interno

En la evaluación anual al Sistema de Control Interno de Aguas de Urabá, 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.

Al ser aplicado el cuestionario de evaluación conceptual con 188 criterios, Aguas de Urabá S.A. E.S.P. obtuvo una calificación del riesgo total de 14, para un riesgo bajo y nivel de confianza ADECUADO, de acuerdo a los parámetros establecidos en el cuadro siguiente:

CALIFICACIÓN CONSOLIDADA SCI							
ITEM	COMPONENTE O PROCESO	# CRITERIOS EVALUADOS	CALIFICACIÓN PRELIMINAR COMPONENTE	CALIFICACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO	PONDERACIÓN POR COMPONENTE	PUNTAJE	CALIFICACIÓN GLOBAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
1	AMBIENTE DE CONTROL	41	11%	BAJO	25%	3%	<b>CONFIABLE</b>
2	VALORACIÓN DEL RIESGO	25	21%	MEDIO	25%	5%	
3	ACTIVIDADES DE CONTROL	62	16%	BAJO	20%	3%	
4	MONITOREO	31	10%	BAJO	10%	1%	
5	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	29	7%	BAJO	20%	1%	
<b>TOTALES</b>		<b>188</b>			<b>100%</b>	<b>14%</b>	

El resultado final de la evaluación del sistema de control interno en su componente conceptual y en cuanto a la operatividad del mismo es el siguiente:

**Calificación del sistema de control interno**

Evaluación conceptual del SCI	Evaluación de la Operatividad del SCI
	Eficiente
Adecuado	80

Fuente: Metodología proceso AGEI

**Concepto Gestión y Resultados**

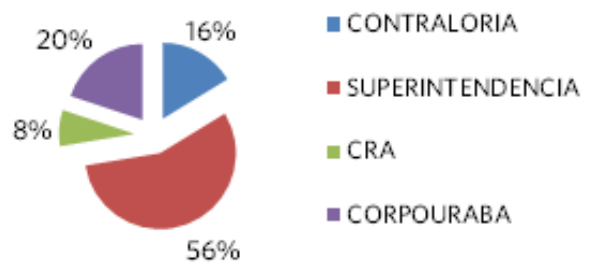
Con base en las conclusiones, hallazgos y/o deficiencias evidenciadas durante el proceso auditor, la Contraloría General de Medellín como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la gestión y resultados es Favorable, con la consecuente calificación de 80 puntos, resultante de ponderar los aspectos que se relacionan a continuación:

Componentes	Sub-componentes Líneas	Calificación sin ponderar	Factor de ponderación WI	Calificación total	Concepto de calificación
<b>Gestión Misional</b>	Negocio misional	90	0.15	13.5	Favorable
	Evaluación del sistema de control interno	82	0.10	8.2	Favorable
	Cumplimiento del plan de mejoramiento	79	0.10	7.9	En cumplimiento
	Gestión del talento humano	89.75	0.05	4.5	Favorable
	Gestión ambiental	53	0.10	5.3	Desfavorable
<b>Subtotal Gestión Misional</b>				<b>39.4</b>	

**9.3.2 Panorama requerimientos de los entes de control**

Los requerimientos de los entes de control estuvieron dirigidos a todas las áreas de la Empresa. Del grupo, la Superintendencia de Servicios Públicos fue la que mayores requerimientos hizo a la Empresa en concordancia con la función misional de Aguas de Urabá como empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

**REQUERIMIENTOS**



Más de la mitad de los requerimientos hechos el año pasado fueron realizados por la Superintendencia de Servicios Públicos, que es la máxima autoridad en servicios públicos en todo el país.

### 9.3.3 Cultura del control entre los colaboradores

En el año 2012, el Área de Auditoría Interna lideró con el apoyo del Área de Comunicaciones la Campaña "Tú tienes la llave", para incentivar entre los jefes de área la puesta en práctica del control administrativo, como una forma de asegurar el adecuado funcionamiento de los distintos procesos de la Empresa.

La lúdica ocupó un lugar primordial, ya que el mensaje se llevó de a través de obras de teatro, tips en los correos, y mediante la recreación de casos similares a los de la realidad de la Empresa como una forma de propiciar la mejor comprensión de un tema de vital importancia como el control en los procesos.





# 10 Accionistas

**Los órganos sociales para la dirección y administración en Aguas de Urabá son la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y el Gerente.**

## JUNTA DIRECTIVA

Representada por los accionistas dueños de la sociedad, es decir, los alcaldes de los cinco municipios, el Gobernador del Departamento de Antioquia, el Gerente General de EPM y el Gerente de EPM Inversiones, los cuales definen las directrices generales para la Empresa y son el máximo órgano jerárquico de la misma.

El presidente de la Junta Directiva de Aguas de Urabá tiene el papel de evaluar y aprobar la agenda de reuniones, presidir las reuniones, someter los asuntos a votación, presentar a la Asamblea informe de funcionamiento de la Junta Directiva.

En 2012 la Junta Directiva se reunió en 11 oportunidades: Diez encuentros estuvieron dedicados a las sesiones ordinarias de junta que se realizan mensualmente, y uno en el mes de marzo dedicado a la Asamblea de Accionistas.

## ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

Compuesta por cinco miembros principales con sus respectivos suplentes, elegida por cociente electoral, con tres renglones de EPM, un renglón del Departamento de Antioquia y uno en representación de los alcaldes de los cinco municipios. A ellos compete el direccionamiento y administración de la Empresa, junto con el Gerente.

El relacionamiento con los socios se ha realizado a través de los canales establecidos como es el caso de la Junta Directiva. En el mes de Marzo se realizó la asamblea general de accionistas y se presentó a todos los accionistas el Informe de Sostenibilidad 2011.

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

# 11 Estados financieros 2012



## 11.1 Certificación estados financieros



### CERTIFICACIÓN ESTADOS FINANCIEROS

Los suscritos Representante Legal y Contadora Pública de Aguas de Urabá S.A. E.S.P., certificamos que los estados financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2012 y 2011 han sido fielmente tomados de los libros y que antes de ser puestos a su disposición y de terceros hemos verificado las siguientes afirmaciones contenidas en ellos:

- a) Todos los activos y pasivos incluidos en los estados financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2012 y 2011 existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante los años terminados en esas fechas.
- b) Todos los hechos económicos realizados por la Empresa, durante los años terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011, han sido reconocidos en los estados financieros.
- c) Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la Empresa al 31 de diciembre de 2012 y 2011.
- d) Todos los elementos han sido reconocidos por sus valores apropiados, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
- e) Todos los hechos económicos que afectan la Compañía han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros.

  
Carlos Enrique Vélez Restrepo  
Representante Legal

  
Luisa Edilma Mira Taborda  
Contadora  
Tarjeta Profesional No. 57723-T

<b>AGUAS DE URABA S. A. E.S.P.</b>			
<b>BALANCE GENERAL</b>			
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)			
<b>Al 31 de diciembre de:</b>			
<b>ACTIVO</b>	<b>Nota</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			
Efectivo	5	2,858,300	3,836,954
Recursos restringidos	5	3,127,736	3,128,527
Inversiones Temporales		1,002,308	-
Deudores, neto	6	6,456,783	6,407,684
Anticipos y otros deudores	7	3,716,270	4,080,554
Inventarios	8	792,233	506,796
Gastos pagados por anticipado	10	20,558	16,703
Otros activos y cargos diferidos	10	605,760	605,760
<b>Total activo corriente</b>		<b>18,579,948</b>	<b>18,582,978</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			
Propiedades, planta y equipo, neto	9	39,610,259	28,510,251
Otros activos, neto	10	2,950,659	5,294,372
Intangibles, neto	10	6,686,385	6,884,963
Valorizaciones	11	319,465	319,465
<b>Total activo no corriente</b>		<b>49,566,768</b>	<b>41,009,051</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>68,146,716</b>	<b>59,592,029</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN</b>			
Deudores	19	9,995,630	9,113,792
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>			
<b>PASIVO CORRIENTE</b>			
Cuentas por pagar	12	3,504,020	4,358,178
Recursos recibidos en administración		3,156,970	3,157,700
Impuestos por pagar	13	1,884,343	1,468,066
Obligaciones laborales	14	284,522	136,010
Pasivos estimados	15	1,678,532	2,408,206
Otros pasivos	16	3,185,714	1,681,709
<b>Total pasivo corriente</b>		<b>13,694,101</b>	<b>13,209,869</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			
Operaciones de crédito público	17	11,594,310	2,000,000
Impuestos por pagar	13	605,760	1,211,520
<b>Total pasivo no corriente</b>		<b>12,200,070</b>	<b>3,211,520</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>25,894,171</b>	<b>16,421,389</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital suscrito y pagado	18	34,493,000	34,493,000
Reservas		8,358,175	7,260,051
Resultados del ejercicio		-918,095	1,098,124
Valorizaciones		319,465	319,465
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>42,252,545</b>	<b>43,170,640</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>68,146,716</b>	<b>59,592,029</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN</b>			
Acreedoras	19	12,123,933	12,123,933

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

**CARLOS ENRIQUE VELEZ**  
Representante Legal  
(Ver certificación adjunta)

**LUISA MIRA TABORDA**  
Contadora  
Tarjeta Profesional No. 57723-T  
(Ver certificación adjunta)

**YOHANNA GONZALEZ**  
Revisora Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 123836-T  
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.  
(Ver informe adjunto)

**AGUAS DE URABA S. A. E.S.P.**

**ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONOMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL**

(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, excepto la utilidad neta por acción que está expresada en pesos colombianos)

Por el año terminado el 31 de diciembre de:

	Nota	2012	2011
Ingresos operacionales	20	22,762,376	20,391,331
Costos de operación	21	-16,484,317	-15,094,157
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>6,278,059</b>	<b>5,297,174</b>
Gastos operacionales	22	-7,228,102	-5,394,231
<b>PERDIDA DE LA OPERACIÓN</b>		<b>-950,043</b>	<b>-97,057</b>
Ingresos no operacionales	23	2,136,150	3,102,046
Gastos no operacionales	24	-1,290,118	-1,062,445
<b>(PERDIDA) UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>-104,011</b>	<b>1,942,544</b>
Impuestos sobre la renta	13	-814,084	-844,420
<b>(PERDIDA) UTILIDAD NETA</b>		<b>-918,095</b>	<b>1,098,124</b>
Utilidad neta por acción (en pesos colombianos)		26,617	31,836

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

**CARLOS ENRIQUE VELEZ**  
Representante Legal  
(Ver certificación adjunta)

**LUISA MIRA TABORDA**  
Contadora  
Tarjeta Profesional No. 57723-T  
(Ver certificación adjunta)

**YOHANNA GONZALEZ**  
Revisora Fiscal  
Tarjeta Profesional No. 123836-T  
Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.  
(Ver informe adjunto)

**AGUAS DE URABA S. A. E.S.P.**  
**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS**  
 (Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	Capital suscrito y pagado	Reservas	Resultados de ejercicios anteriores	Resultados del ejercicio	Valorizaciones	Total patrimonio
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2010</b>	<b>34,493,000</b>	<b>3,533,944</b>		<b>3,726,107</b>	<b>319,465</b>	<b>42,072,516</b>
Aportes de capital en efectivo	-	3,726,107	-	(3,726,107)	-	-
Traslados	-	-	-	1,098,124	-	1,098,124
Utilidad neta del año 2011	-	-	-	-	-	-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2011</b>	<b>34,493,000</b>	<b>7,260,051</b>	-	<b>1,098,124</b>	<b>319,465</b>	<b>43,170,640</b>
Traslados	-	1,098,124	-	(1,098,124)	-	-
Pérdida neta del año 2012	-	-	-	(918,095)	-	(918,095)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2012</b>	<b>34,493,000</b>	<b>8,358,175</b>	-	<b>(918,095)</b>	<b>319,465</b>	<b>42,252,545</b>

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

**CARLOS ENRIQUE VELEZ**  
 Representante Legal  
 (Ver certificación)

**LUISA MIRA TABORDA**  
 Contadora  
 Tarjeta Profesional No. 57723-T  
 (Ver certificación adjunta)

**YOHANNA GONZALEZ**  
 Revisora Fiscal  
 Tarjeta Profesional No. 123836-T  
 Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.  
 (Ver informe adjunto)

**AGUAS DE URABA S. A. E.S.P.**  
**ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO**  
 (Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	Por el año terminado el 31 de diciembre de:	
	2012	2011
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		
Ganancia neta del año	-918,095	1,098,124
Ajustes para conciliar la ganancia neta al efectivo neto provisto en las operaciones:		
Depreciación de propiedades, planta y equipo	1,383,113	621,579
Amortización de intangibles y diferidos	1,147,482	337,704
Impuesto diferido, neto	-327,097	201,773
Provisión para deudores, neto	3,461,797	307,182
Utilidad o pérdida en venta de activo fijo, neto		-
Pérdida en retiro de propiedades, planta y equipo	3,440	1,721
<b>Cambios en activos y pasivos operacionales:</b>		
Efecto neto de recursos recibidos en administración	61	29,173
Deudores, anticipos y otros deudores	-3,146,612	-1,699,164
Inventarios	-285,437	-357,287
Gastos pagados por anticipado	-3,855	-4,856
Cuentas por pagar, impuestos por pagar	-1,043,641	3,608,532
Obligaciones laborales	148,512	50,655
Pasivos estimados y provisiones	-729,674	2,194,199
Otros pasivos	1,079,213	-60,979
<b>Efectivo neto provisto por actividades de operación</b>	<b>769,207</b>	<b>6,328,356</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
Adquisición de intangibles y otros activos	-142,824	-2,644,258
Adquisición de propiedades, planta y equipo	-10,197,039	-6,438,328
<b>Efectivo neto usado en actividades de inversión</b>	<b>-10,339,863</b>	<b>-9,082,586</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>		
Creditos de la banca comercial	9,594,310	2,000,000
<b>Efectivo neto provisto por actividades de financiación</b>	<b>9,594,310</b>	<b>2,000,000</b>
Disminución en el efectivo	23,654	-754,230
Efectivo al comienzo del período	3,836,954	4,591,184
<b>Efectivo al final del período</b>	<b>3,860,608</b>	<b>3,836,954</b>
	0	
<b>TRANSACCIONES SIGNIFICATIVAS QUE NO AFECTARON EL EFECTIVO PROPIO</b>		
Recursos restringidos	3,127,736	3,128,527

Las notas que se acompañan son parte integrante de los estados financieros.

**CARLOS ENRIQUE VELEZ**  
 Representante Legal  
 (Ver certificación adjunta)

**LUISA MIRA TABORDA**  
 Contadora  
 Tarjeta Profesional No. 57723-T  
 (Ver certificación adjunta)

**YOHANNA GONZALEZ**  
 Revisora Fiscal  
 Tarjeta Profesional No. 123836-T  
 Miembro de PricewaterhouseCoopers Ltda.  
 (Ver informe adjunto)

**AGUAS DE URABA S.A E.S.P**  
**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS A 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011**  
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, excepto que se indique lo contrario)

**NOTAS DE CARÁCTER GENERAL**

**Nota 1. Entidad Reportante**

Aguas de Urabá S.A. E.S.P., se constituyó como sociedad anónima por acciones, de acuerdo con las leyes colombianas, sometida al régimen jurídico que para las empresas de servicios públicos, determina la Ley 142 de 1994 y su legislación complementaria. Se creó el 18 de enero de 2006 mediante Escritura Pública No.0000045 otorgada por la notaría única del Municipio de Apartadó, con una duración indefinida.

Su objeto principal es la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo así como las actividades complementarias propias de cada uno de estos servicios, y el tratamiento y aprovechamiento de las basuras. Para el desarrollo de su objeto social, podrá tener inversiones de capital en sociedades u otras entidades prestadoras de servicios similares y garantizar las obligaciones de las mismas en la medida de su participación porcentual en ellas. Se entenderá incluida en el objeto social la celebración de los actos directamente relacionados con el mismo y los que tengan por fin ejercer derechos o cumplir las obligaciones, legal o convencionalmente derivados de la existencia y actividad de la sociedad.

En los servicios de agua potable y saneamiento básico, los balances entre contribuciones y subsidios se calculan de conformidad con el Decreto 1013 de 2005 que establece la metodología de equilibrio entre los aportes de las diferentes fuentes y los subsidios de los estratos 1, 2 y 3.

**Nota 2. Bases para la presentación de estados financieros**

Los estados financieros se preparan de conformidad con las normas contables establecidas por la Contaduría General de la Nación "CGN", denominadas "Principios de contabilidad generalmente aceptados para empresas de servicios públicos en Colombia". La presentación de estados financieros de conformidad con estas normas requiere que se hagan estimados y asunciones que afectan los montos reportados y revelados en los estados financieros. Los resultados reales pueden diferir de dichos estimados.

**Nota 3. Marco legal y regulatorio**

La actividad que realiza Aguas del Urabá S. A. E.S.P., prestación de servicios públicos domiciliarios, está regulada en Colombia y sus aspectos regulatorios más significativos son:

**3.1 Aspectos generales**

La Constitución Política de Colombia de 1991 dispuso que los servicios públicos sean inherentes a la finalidad social del Estado y que su deber es asegurar la prestación eficiente de los mismos a todos los habitantes del territorio nacional. Así mismo, establece que corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios, ejerciendo por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el control, la inspección y la vigilancia de las entidades que los presten. En desarrollo de la

Constitución Política, se emitió la Ley 142 de 1994, por medio de la cual se establece el marco de las relaciones entre los prestadores de servicios públicos, el Estado y los usuarios. Bajo esta ley, la iniciativa de prestar y extender los servicios recae sobre el sector privado, mientras que el Estado se encarga de regular, controlar y vigilar su prestación. Además, dispone que para cumplir con la función social de la propiedad, pública o privada, las entidades que presten servicios públicos tienen, entre otras, la obligación de asegurar su prestación en forma continua y eficiente, sin abuso de la posición dominante. Se establecieron tres modelos de régimen de regulación: libertad regulada, libertad vigilada y el régimen de libertad. La Ley 142 determinó quiénes están facultados para prestar servicios públicos. Se incluyen:

- Las empresas de servicios públicos.
- Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas, o como consecuencia o complemento de su actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de empresas de servicios públicos.
- Las organizaciones autorizadas para prestar servicios públicos en municipios menores en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas. Por ser una empresa dedicada a la prestación de servicios públicos domiciliarios, Aguas de Urabá S.A E.S.P. se rige por las Leyes 142 y 143 de 1994; por lo tanto, de acuerdo con estas leyes y con la Ley 689 de 2001, el régimen de contratación que la rige es el del derecho privado, sin perjuicio de las obligaciones de cumplir con los principios generales de la función pública señalados en la Constitución Política y los demás principios que rigen la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Igualmente, por ser una entidad descentralizada del Orden Municipal Aguas de Urabá S.A E.S.P, está sujeta al control fiscal de la Contraloría de Medellín y al control disciplinario de la Procuraduría General de la Nación.

### 3.2 Comisiones de regulación

El Decreto 1524 de 1994 delega en la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico "CRA", la regulación de las tarifas de acueducto y alcantarillado. Este organismo técnico está adscrito al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

### 3.3 Régimen tarifario

El sistema tarifario aplicable a los servicios públicos domiciliarios está constituido por las normas relativas a los procedimientos, métodos, fórmulas, estructuras, estratos, facturación, opciones, cantidades y, en general, todos los aspectos que determinan el cobro de tarifas. De conformidad con las leyes de servicios públicos domiciliarios, este sistema tarifario está guiado por los principios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución y suficiencia, y así mismo por los criterios de simplicidad y transparencia. Las entidades prestadoras de servicios públicos deben adoptar las fórmulas definidas por la respectiva Comisión de Regulación de forma periódica, con el propósito de establecer sus tarifas según el caso concreto.

La Comisión de Regulación puede establecer las tarifas límite que deben ser obligatoriamente observadas por las empresas, y también puede definir metodologías para establecer las tarifas, y si es conveniente aplicar el sistema "autónomo" o el sistema de "libertad regulada". Sin

perjuicio de otras alternativas que puedan definir las Comisiones de Regulación, los elementos de las fórmulas tarifarias podrán incluir un cargo por unidad de consumo, un cargo fijo y un cargo por aportes de conexión, cuyo cobro en ningún caso podrá contradecir el principio de la eficiencia, ni trasladar al usuario los costos de una gestión ineficiente o extraer beneficios de posiciones dominantes o de monopolio.

Las comisiones de regulación pueden diseñar y hacer públicas diversas opciones tarifarias que tomen en cuenta diseños óptimos de tarifas. Conforme a lo establecido en la ley, las fórmulas tarifarias tienen una vigencia de cinco años, después de los cuales las comisiones deben revisarlas para adecuarlas a la dinámica del sector en particular y a la de la economía en términos generales. Adicionalmente, el régimen tarifario contempla el criterio de solidaridad y redistribución de ingresos, mediante el cual los usuarios de estratos bajos son beneficiados con subsidios sobre los consumos básicos o de subsistencia a partir de las contribuciones efectuadas por los usuarios comerciales e industriales y residenciales de los estratos 5 y 6, así como de los aportes del Gobierno Nacional y entes territoriales.

### **3.4 Régimen de subvenciones y contribuciones**

De acuerdo con la normativa vigente, en ningún momento las subvenciones pueden ser superiores a la cantidad requerida para los gastos de funcionamiento mínimos ni pueden ser superiores al 15% de la oferta de costo medio para el estrato 3, al 40% de la oferta de costo medio para el estrato 2, ó al 70% de los costos del suministro promedio para el estrato 1. Sin embargo, es posible establecer subsidios a la oferta, de los cuales son beneficiarios todos los usuarios del servicio a través de una reducción de sus costos de inversión que se refleja en las tarifas de servicios públicos domiciliarios.

### **3.5 Regulación por sector**

#### **3.5.1 Agua potable y saneamiento básico**

Las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado consideran, por una parte, la normatividad regulatoria en materia de fijación de precios y, por otra, la reglamentación para el diseño del esquema de subsidios y contribuciones.

Para estos servicios, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- adoptó el régimen de libertad regulada, por medio de la cual los precios los fija la entidad tarifaria local, de conformidad con la metodología definida en la Resolución CRA 287 de 2004 y sus normas complementarias. Para el caso de los prestadores diferentes al Municipio, la entidad tarifaria local es la Junta Directiva de la empresa prestadora.

Para cada servicio la fijación de precios incluye los siguientes componentes:

#### **3.5.2 Servicio de acueducto**

La tarifa de este servicio incluye un cargo fijo y un cargo por consumo.

El cargo fijo representa los costos en que incurre Aguas de Urabá S.A E.S.P., para garantizar la disponibilidad permanente del servicio. En este cargo se incluyen los costos asociados a la actividad administrativa de la prestación del servicio, afectados por el puntaje de eficiencia comparativa calculado a partir de la técnica de “Análisis Envoltante de Datos”.

El cargo por consumo refleja los costos de operación y mantenimiento del sistema, así como los costos de inversión, reposición y rehabilitación, y el reconocimiento de la infraestructura al momento del cálculo. Así mismo, el cargo por consumo considera el costo medio de tasas ambientales, a la cual están sujetas las empresas de acueducto por parte de las autoridades ambientales. Estas tasas reflejan la obligación derivada del uso del recurso y se reglamentan por parte del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

### **3.5.3 Servicio de saneamiento básico**

Al igual que en acueducto, en el servicio de saneamiento se aplica un cargo fijo y un cargo por vertimiento.

El cargo fijo representa los costos en que incurren las empresas para garantizar la disponibilidad permanente del servicio; en este cargo se incluyen los costos asociados a la actividad administrativa de la prestación del servicio, afectados por el puntaje de eficiencia comparativa calculado a partir de la técnica de “Análisis Envoltante de Datos”.

El cargo por consumo refleja los costos de operación y mantenimiento del sistema, así como los costos de inversión, reposición y rehabilitación, y el reconocimiento de la infraestructura al momento del cálculo. Así mismo, en el cargo por consumo se incluye el costo medio de tasas ambientales que refleja la obligación a la que están sujetas las empresas de alcantarillado por parte de las autoridades ambientales por concepto de tasas retributivas, en función del vertimiento de los usuarios a las fuentes receptoras.

### **3.6 Subsidios y contribuciones**

En los servicios de agua potable y saneamiento básico, los balances entre contribuciones y subsidios se calculan de conformidad con el decreto 1013 de 2005 el cual estableció la metodología de equilibrio entre los aportes de las diferentes fuentes y los subsidios de los estratos 1, 2 y 3.

#### **Nota 4. Principales políticas y prácticas contables**

En su contabilidad y en la presentación de los estados financieros, Aguas de Urabá S.A E.S.P. observa normas y principios contables emitidos por la Contaduría General de la Nación “CGN” y otras disposiciones legales, incluidas las normas establecidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios “SSPD”, un organismo técnico establecido en la Constitución Política de 1991 y delegado por la Presidencia de la República para controlar, inspeccionar y supervisar a los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

A continuación se indican las principales normas que conforman los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados para Empresas de Servicios Públicos en Colombia:

Resolución No. 354 de 2007: adopta el Régimen de Contabilidad del Sector Público, establece su conformación y define su ámbito de aplicación.

Resolución No. 355 de 2007: adopta el Plan General de la Contaduría Pública (PGCP), establece las normas generales de contabilidad del sector público y las directrices para el reconocimiento y la divulgación de las transacciones, eventos y operaciones.

Resolución No. 356 de 2007: adopta el Manual de Procedimiento del Régimen de Contabilidad Pública, incluyendo una presentación general del plan de cuentas y procedimientos contables.

En 2008, la CGN emitió las resoluciones Nos. 145, 146, 205, 557, 558 y 669, que modificaron el Plan General de la Contaduría Pública.

El proceso contable de Aguas de Urabá S.A E.S.P se realiza de acuerdo con la Resolución No. 357 del 23 de julio de 2008, emitida por la "CGN", que establece procedimientos de control interno contable y exige a la empresa que anualmente presente informes de control a la "CGN".

El sistema unificado de costos y gastos por actividades de Aguas de Uraba S.A E.S.P, se rige por la Resolución 20051300033635 del 28 de diciembre 2005, expedida por la SSPD. Esta Resolución derogó las resoluciones SSP 2863 de 1996, 1416 y 1417 de 1997, 4493 de 1999, 4640 de 2000, 000860 y 006572 de 2001, 3064 y 012772 de 2002 y 002842 de 2004.

De acuerdo con la normatividad vigente, Aguas de Urabá S.A E.S.P., adoptan sus políticas y procedimientos contables, detalladas a continuación:

#### **4.1. Clasificación de activos y pasivos**

Los activos y pasivos se clasifican según el uso a que se destinan o según su grado de realización, exigibilidad o liquidación, en términos de tiempos y valores. Se consideran activos y pasivos corrientes los valores realizables o exigibles en un plazo no mayor a un año.

#### **4.2. Recursos restringidos**

Equivale a aquellos recursos que por mandato legal tienen destinación específica y fueron incorporados en la información contable pública en cuentas separadas y que por lo tanto no pueden afectar los resultados de la Compañía.

#### **4.3. Inversiones**

Las inversiones de la Empresa corresponden a inversiones de administración de liquidez, cuyo objeto es obtener utilidades por las fluctuaciones de precio en el corto plazo. Las inversiones se reconocen al costo histórico.

#### **4.4. Vinculados económicos**

Se consideran vinculados económicos de la Empresa, sus accionistas, y las empresas subordinadas de la casa matriz. La casa matriz es Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

#### **4.5. Deudores de servicios públicos**

Constituye el valor de los derechos a favor de Aguas de Urabá E.S.P., originados en la prestación de los servicios públicos. En este rubro se incluye servicio de acueducto, servicio de saneamiento básico, subsidios para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Los derechos por la prestación de servicios públicos se reconocen al facturar los servicios suministrados y su medición corresponde al valor del consumo, aplicándole la tarifa fijada por los entes reguladores "CRA".

#### **4.6. Provisión para deudas de difícil cobro**

Los riesgos asociados con cuentas por cobrar a clientes y otros deudores son revisados al menos una vez al año a fin de determinar las provisiones respectivas, de conformidad con el tipo de cuenta por cobrar, su caducidad y la probabilidad de recuperación.

El valor de la provisión para cubrir el riesgo de incobrabilidad se determina en forma general de acuerdo con los siguientes rangos:

SalDOS entre 180 a 360 días	50%
SalDOS mayores de 360 días	100%

#### **4.7. Inventarios**

Se clasifican como inventarios los bienes adquiridos con la intención de venderlos o de consumirlos en el proceso de prestación de servicios públicos.

Los inventarios incluyen existencias que no requieren transformación, como medidores agua, materiales como repuestos y accesorios para la prestación de servicios.

Para su valoración se utiliza el método de promedio ponderado.

El consumo de materiales y repuestos se registra con abono a la cuenta de inventarios de materiales para la prestación de servicios, por el costo promedio con cargo a la cuenta de gastos, costos o inversión respectiva.

#### 4.8. Propiedades, planta y equipo

Las propiedades, planta y equipo son los bienes tangibles adquiridos, construidos o en proceso de construcción, con la intención de emplearlos en forma permanente. Se registran inicialmente al costo de adquisición, conformado por las erogaciones necesarias para colocarlo en condiciones de utilización. El costo de adquisición se incrementa con las adiciones y mejoras.

Las comisiones, costos financieros, intereses y diferencia en cambio de los intereses originados en préstamos obtenidos para la financiación de obras en construcción, se capitalizan hasta el momento en que estén en condiciones de operación.

La depreciación se calcula sobre el costo, utilizando el método de línea recta con base en la vida útil probable de los activos. Las tasas de amortización anual para cada partida del activo son:

Tipo de activo	Vida útil
Plantas y ductos	15
Redes líneas y cables	25
Maquinaria y equipo	15
Muebles, enseres y equipo de oficina	10
Equipo médico y científico	10
Equipo de transporte	10
Equipos de comunicación y computación	5

#### 4.9. Gastos pagados por anticipado

Incluye costos y gastos que se pagan con antelación a recibir el bien o el servicio requerido. Se amortizan durante el período en que se reciben los servicios o se causen los costos o gastos.

Los gastos correspondientes a seguros se cargan a la cuenta de gastos pagados por anticipado con abono a la cuenta por pagar y se amortizan de acuerdo con la vigencia de las pólizas o cobertura de los servicios. Los más frecuentes son arrendamientos, seguros de incendio, rotura de maquinaria, corriente débil y responsabilidad civil.

#### 4.10. Cargos diferidos

Incluye las erogaciones por concepto del suministro de bienes o prestación de servicios recibidos que, con razonable certeza, generarán beneficios económicos y sociales en el futuro. Incluye lo siguiente:

- Los cargos diferidos se registran los gastos de organización y puesta en marcha los cuales se amortizan a cinco años, su amortización se reconoce según el método de línea recta sobre la vida útil estimada.
- El impuesto al patrimonio correspondiente a los años 2013 y 2014.
- El impuesto diferido de naturaleza débito, generado por las diferencias temporales originadas entre la utilidad contable y la renta fiscal que sea probable revertir en un futuro.
- Representa el valor de los desembolsos efectuados para adicionar, acondicionar, mejorar o ampliar en forma significativa la capacidad operacional de los bienes inmuebles de propiedad de terceros, que son utilizados por la entidad para el desarrollo de sus funciones.

- Las mejoras en propiedad ajena se amortizan durante la vida útil estimada del bien por el método de línea recta.

#### **4.11. Intangibles**

Bienes inmateriales que se adquieren o desarrollan para facilitar, mejorar o tecnificar las operaciones, que son susceptibles de valorarse en términos económicos. Periódicamente se analiza su saldo y se reconoce un costo o gasto cuando se determine que de ellos no se obtendrán beneficios futuros.

En este rubro se incluyen:

- Licencias las cuales se amortizan en un año.
- Servidumbres las cuales se amortizan en 30 años.
- Los derechos de usufructo de bienes inmuebles destinados a la prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado que fueron aportados como capital por los Municipios de Apartadó, Turbo, Chigorodó, Mutatá y Carepa. Estos derechos de uso se amortizan por el método de línea recta a 30 años, tiempo de duración del contrato que los originó.

#### **4.12. Valorizaciones**

De conformidad con normas legales, el valor comercial de las propiedades, planta y equipos poseídos al final del periodo, deben ser reconocidos en los estados financieros sobre bases técnicas apropiadas.

El exceso del valor comercial sobre el valor neto en libros se registra como valorización de propiedades, planta y equipo. Cuando el valor neto en libros supera este valor, el déficit se contabiliza como provisión de propiedades de propiedades planta y equipo.

#### **4.13. Operaciones de crédito público**

Corresponde a los actos o contratos que de conformidad con las operaciones de crédito público, tienen por objeto dotar a la empresa de recursos con plazo para su pago, incluye empréstitos, los cuales se reconocen por el valor de su desembolso.

Las operaciones de crédito público se clasifican en internas (operaciones en el territorio nacional), externas (operaciones fuera de Colombia). Estas a su vez se clasifican en operaciones de corto y largo plazo, siendo de corto plazo las obligaciones o parte de ellas, a vencerse en un término no superior a un año, las de largo plazo las que tengan un vencimiento superior a un año.

#### 4.14. Cuentas por pagar

Incluye los derechos de pago a favor de terceros originados en la prestación de servicios recibidos o la compra de bienes, uso de activos de propiedad de terceros y demás obligaciones contraídas a favor de terceros. Estas obligaciones se reconocen en el momento en que el servicio o bien haya sido recibido a satisfacción y de acuerdo con el valor pactado.

#### 4.15. Impuestos

La estructura fiscal en Colombia, el marco regulatorio y la pluralidad de operaciones que desarrolla la entidad, hacen que la empresa sea sujeto pasivo de impuestos, tasas y contribuciones del orden nacional y territorial.

La siguiente es una síntesis de los tributos más relevantes para la empresa:

**Impuesto sobre la renta:** Aguas de Urabá S.A. E.S.P. es contribuyente del régimen ordinario del impuesto sobre la renta. En 2012 y 2011 se aplicó la tarifa general del 33%.

**Impuesto al patrimonio:** la Ley 1370 de 2009 estableció este impuesto por los años 2011, 2012, 2013 y 2014. El impuesto se liquidó sobre el patrimonio líquido fiscal a enero 1 de 2011 a la tarifa del 4.8%.

**Impuesto sobre las ventas:** la entidad es responsable del régimen común de este impuesto, el cual se genera por la venta de bienes y servicios gravados. Los servicios de acueducto, alcantarillado se encuentran excluidos del impuesto.

**Otros impuestos:** la Empresa es contribuyente y agente retenedor de industria y comercio en los Municipios de Apartadó, Chigorodó y a partir del 2012 del Municipio de Turbo.

#### 4.16. Impuestos diferidos

De acuerdo con la CGN los impuestos diferidos son reconocidos sobre las diferencias temporales entre los registros contables y la declaración de renta.

En general los pasivos por impuestos diferidos surgen cuando la deducción impositiva es más temprana que el gasto para efectos contables, o cuando los ingresos devengados no se gravan hasta que se reciben. Ejemplos de estas situaciones incluyen:

La depreciación fiscal acelerada en relación con la depreciación contable.

Los métodos de amortización que difieren de la amortización contable.

Los activos por impuestos diferidos generalmente surgen cuando la deducción impositiva es más tardía que el gasto para efectos contables. Ejemplos de estas situaciones incluyen cuando la empresa puede acumular un gasto contable en relación con una provisión como deudas incobrables, pero la deducción fiscal no se obtiene hasta tanto no se utilice la provisión.

Según el Concepto 20061-57086 de la CGN del 31 de enero de 2006, cada empresa tiene autonomía en la definición de sus principios de contabilidad con respecto a los impuestos diferidos.

#### **4.17. Obligaciones laborales y de seguridad social**

Se ajustan al cierre del ejercicio con base en lo dispuesto por las normas legales y las convenciones laborales vigentes. Incluyen lo adeudado por salarios y prestaciones sociales.

#### **4.18. Pasivos estimados**

Los pasivos estimados se reconocerán en el momento que la entidad recibe el bien o servicio, se cumplen las condiciones pactadas y el monto es determinable. Las provisiones se reconocerán cuando es probable su desembolso en el futuro y su valor es determinable y confiable.

Las contingencias de pérdidas se reconocerán, dependiendo del estado de avance ante la autoridad competente, siempre y cuando su valor sea medible y razonable.

#### **4.19. Cuentas de orden**

Se registran bajo cuentas de orden los derechos y responsabilidades contingentes, tales como litigios y demandas en cursos, los bienes tangibles recibidos de terceros para el desarrollo del contrato de usufructo, y los recursos recibidos en administración del Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial, Departamento de Antioquia para la realización de obras con destinación específica en los Municipios socios de la empresa. Así mismo, se registra en cuentas de orden, las diferencias existentes entre los datos contables y los datos para efectos tributarios.

#### **4.20. Contingencias**

Corresponden a estimaciones por la existencia de ciertas condiciones, situaciones o conjunto de circunstancias que generan incertidumbre sobre posibles pérdidas, cuyo resultado final sólo se conocerá cuando uno o más eventos se produzcan o dejen de ocurrir. Tal es el caso de los procesos judiciales y en vía gubernativa en curso, ante distintas jurisdicciones (Consejo de Estado, Tribunal Administrativo de Antioquia, Juzgados Administrativos, Juzgados Civiles Municipales, entre otros), en los cuales la empresa actúa como demandante o como demandada.

Las expectativas sobre el resultado de estas actuaciones judiciales pueden ser probables, eventuales y remotas. Para las demandas en contra de Aguas de Urabá S.A. E.S.P que se consideran probables, previa evaluación del área Jurídica, se constituye provisión. Para las demandas calificadas como eventuales o remotas, se hace un registro en cuentas de orden.

Las demandas interpuestas y consideradas probables, son registradas en cuentas de orden como un derecho contingente.

#### **4.21. Utilización de estimaciones**

La preparación de los estados financieros de acuerdo con principios contables emitidos por la CGN requiere que la Gerencia realice estimaciones y asunciones que pudieran diferir del valor de mercado en una fecha determinada, para sus activos, pasivos y resultado.

#### **4.22. Concepto de materialidad**

El reconocimiento y revelación de los hechos económicos se hace de acuerdo con su importancia relativa. Un hecho económico es material cuando por su naturaleza o cuantía, su conocimiento o desconocimiento, teniendo en cuenta las circunstancias, puede alterar significativamente las decisiones económicas de los usuarios de la información. Al preparar los estados financieros consolidados se desagregan las cuentas requeridas por la normatividad vigente y aquellas que representan el 5% o más del total de activos, activos corrientes, total pasivos, pasivos corrientes, capital de trabajo, patrimonio y resultados de operación, según corresponda. Adicionalmente, valores menores al 5% son desagregados cuando se considera necesario para contribuir a una mejor interpretación de los estados financieros.

#### **4.23. Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF"**

Las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, por sus siglas en inglés IFRS, son un conjunto de disposiciones y lineamientos contables, que le dan una estructura razonable a la información financiera y a la estructura contable de la Empresa.

Estas reglas se están convirtiendo en el lenguaje contable universal para asegurar que en todos los países se hable el mismo idioma financiero, homogenizando los marcos de información y facilitando la interacción de los mercados, dando un paso más hacia la globalización.

En Colombia, recientemente, ha cobrado una gran importancia con la aprobación de la Ley 1314 de 2009, que establece la directriz del gobierno colombiano de avanzar hacia los estándares internacionales de contabilidad.

El grupo empresarial EPM implementará el "Programa NIIF" para presentar la información financiera bajo estos estándares, a partir del año 2013.

## NOTAS DE CARÁCTER ESPECÍFICO

### Nota 5. Efectivo

El efectivo al 31 de diciembre comprendía:

CONCEPTO	2012	2011
Bancos (1)	2.858.300	3,836,954
Efectivo restringido (2)	3,127,736	3,128,527
<b>Total efectivo</b>	<b>5,986,036</b>	<b>6,965,481</b>

- (1) Recursos financieros que la empresa ha generado por la operación propia. Dichos recursos se encuentran en entidades bancarias como Bancolombia, BBVA y Banco Popular.
- (2) Corresponde a los recursos recibidos en Administración de convenios suscritos con el Departamento de Antioquia, para apoyo financiero en la ejecución de proyectos de inversión en infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado de los Municipios en los cuales tiene la operación Aguas de Urabá. Dichos recursos se encuentran depositados y controlados en cuentas individuales del IDEA. La contrapartida de esta cuenta se reconoce en el pasivo como "Recursos Recibidos en Administración".

El efectivo restringido incluye:

CONCEPTO	2012	2011
Apoyo financiero 10005431-CF-12-4842	1,933	2,691
Apoyo financiero 10005141-143	2,891,435	2,891,169
Apoyo financiero 10003713-49 Apartadó	175,994	176,218
Apoyo financiero 10003713-49 Chigorodó	58,374	58,449
<b>Total</b>	<b>3,127,736</b>	<b>3,128,527</b>

### Nota 6. Deudores, neto

Los deudores netos al 31 de diciembre comprendían:

CONCEPTO	2012	2011
Servicios públicos- acueducto	5,875,846	3,209,772
Servicios públicos- alcantarillado	2,041,386	1,696,584
Subsidios de acueducto	3,757,584	2,869,741
Subsidio de alcantarillado	1,443,236	1,289,448
Deudores de difícil recaudo (1)	-	541,611
<b>Subtotal</b>	<b>13,118,052</b>	<b>9,607,156</b>
Provisión para deudores de difícil recaudo	(6.661.269)	(3,199,472)
<b>Total deudores, neto</b>	<b>6.456,783</b>	<b>6,407,684</b>

- (1) Corresponde a la provisión sobre los subsidios causados por cobrar a los municipios de Apartadó, Chigorodó, Turbo, Carepa y Mutatá. Incluye adicionalmente la provisión de la cartera de operadores y otros deudores.

El movimiento de la provisión para deudores de difícil recaudo durante el año se detalla a continuación:

CONCEPTO	2012	2011
Saldo inicial	3,199,472	2,892,290
Gasto provisión	3,515,579	2,586,559
Recuperaciones de cartera	(53,782)	(2,279,377)
<b>Saldo final</b>	<b>6,661,269</b>	<b>3,199,472</b>

#### Nota 7. Anticipos y otros deudores

Los anticipos y otros deudores al 31 de diciembre comprendían:

CONCEPTO	2012	2011
Anticipos a proveedores (1)	89,678	1,041,559
Anticipos y saldos a favor por impuestos y contribuciones	381,792	143,243
Otros deudores (2)	3,244,800	2,895,752
<b>Total anticipos y otros deudores</b>	<b>3,716,270</b>	<b>4,080,554</b>

(1)El rubro de anticipos corresponde a las siguientes cifras

Tercero	2012	2011
Rodrigo Lennis Sucerquia	-	607,935
Consorcio Aguas de Urabá	-	399,878
Juana Espitia Hernández	20,000	20,000
Unión Temporal Conintegral	10,358	10,358
Abelardo Aguirre Barrios	15,450	0
Nicolás Anaya Calderin	3,156	0
Mercedes Jaraba Álvarez	8,738	0
Gildardo Salazar Cortez	22,260	0
Otros anticipos	9,716	3,388
<b>Total</b>	<b>89,678</b>	<b>1,041,559</b>

(1)Corresponde a cuentas por cobrar a operadores por concepto de excedentes así:

<b>Tercero</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	1,541,438	1,180,104
Conhydra S.A. E.S.P.	608,362	706,759
Presea S. A. E.S.P.	657,376	686,444
Otros deudores	437,624	322,445
<b>Total</b>	<b>3.244.800</b>	<b>2,895,752</b>

### Nota 8. Inventarios

El saldo de inventarios al 31 de diciembre comprendía:

<b>CONCEPTO</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Inventario de materiales y repuestos	792,233	506,796
<b>Total inventario</b>	<b>792,233</b>	<b>506,796</b>

Corresponde al inventario de materiales y repuestos para reparaciones y mantenimientos de los sistemas en los municipios donde se presta el servicio.

### Nota 9. Propiedades, planta y equipo, neto

El saldo de propiedades, planta y equipo, neto al 31 de diciembre, comprendía:

<b>CONCEPTO</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Terrenos	547,784	507,784
Construcciones en curso	6,700,892	6,932,317
Redes líneas y cables	7,237,089	4,541,873
Edificaciones	21,021,019	-
Plantas y ductos	5,154,415	16,246,869
Maquinaria y equipo	150,853	965,004
Equipo médico y científico	80,930	2,236
Muebles, enseres y equipo de oficina	181,138	165,894
Equipo de comunicación y computación	166,174	139,751
Equipo de transporte	766,260	21,703
<b>Total propiedades, planta y equipo</b>	<b>42,006,554</b>	<b>29,523,433</b>
Depreciación acumulada	(3,275,885)	(1,704,375)
Depreciación diferida	879,590	691,193
<b>Total propiedades, planta y equipo neto</b>	<b>39,610,259</b>	<b>28,510,251</b>

El movimiento de la depreciación acumulada de propiedades, planta y equipo durante el año fue el siguiente:

CONCEPTO	2012	2011
<b>Saldo inicial</b>	<b>1,013,182</b>	<b>382,305</b>
Depreciación del año en costos	1,346,838	590,402
Depreciación del año en gastos	36,992	31,177
Ajuste de períodos anteriores	(717)	9,298
<b>Saldo final</b>	<b>2,396,295</b>	<b>1,013,182</b>

#### Nota 10. Otros activos

El saldo de otros activos al 31 de diciembre incluye lo siguiente:

CONCEPTO	2012	2011
<b>CORRIENTE</b>		
Gastos pagados por anticipado	20,558	16,703
Impuesto al patrimonio	605,760	605,760
<b>Total otros activos corrientes</b>	<b>626,318</b>	<b>622,463</b>

#### NO CORRIENTE

##### Intangibles

Intangibles (Sistemas en usufructo)	5,819,000	5,819,000
Licencias	84,094	72,991
Servidumbres	340,030	255,628
Menos - amortización	(3,292,465)	(853,248)
<b>Total</b>	<b>2,950,659</b>	<b>5,294,372</b>

##### Diferidos y otros activos no corrientes

Impuesto al patrimonio	605,760	1,211,521
Impuesto diferido	1,399,265	647,376
Gastos de organización y puesta en marcha	960	96,020
Obras y mejoras en propiedad ajena	6,723,589	5,375,128
Menos - amortización	(2,043,189)	(445,081)
<b>Total</b>	<b>6,686,385</b>	<b>6,884,963</b>

#### Nota 11. Valorizaciones

El saldo por valorizaciones al 31 de diciembre comprendía:

CONCEPTO	2012	2011
Valorización de terrenos	319,465	319,465
<b>Total</b>	<b>319,465</b>	<b>319,465</b>

**Nota 12. Cuentas por pagar**

El saldo de cuentas por pagar al 31 de diciembre, comprendía:

<b>CONCEPTO</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Proveedores	2,809,029	3,830,920
Servicios generales	237,460	346,865
Servicios públicos	111,935	52,550
Acreedores	221,121	36,229
Honorarios	40,504	34,189
Aportes a fondos de pensiones	35,778	23,743
Aportes a empresas prestadoras de servicios	26,024	18,376
Aportes parafiscales	18,668	13,019
Aportes a riesgos profesionales	3,501	2,288
<b>Total</b>	<b>3,504,020</b>	<b>4,358,178</b>

**Nota 13. Impuestos, gravámenes y tasas**

El saldo de impuestos, gravámenes y tasas, al 31 de diciembre comprendía:

<b>CONCEPTO</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Impuesto al patrimonio	1,211,521	1,817,280
Impuesto sobre la renta	1,141,182	642,647
Retención en la fuente	114,838	86,504
Otros impuestos, contribuciones y tasas por pagar	22,562	133,155
<b>Subtotal impuestos, gravámenes y tasas</b>	<b>2,490,103</b>	<b>2,679,586</b>
Menos - Impuesto al patrimonio largo plazo	(605,760)	(1,211,520)
<b>Total impuestos, gravámenes y tasas</b>	<b>1,884,343</b>	<b>1,468,066</b>

Mediante la Ley 1370 del año 2009 se estableció el impuesto al patrimonio por el año 2011 a cargo de los contribuyentes del impuesto a la renta. Por lo tanto, aquellos contribuyentes con patrimonio líquido superior a \$5,000 millones deben pagar una tarifa del 4.8% y para patrimonios líquidos entre \$3.000 millones y \$5,000 millones una tarifa del 2.4%.

Mediante el Decreto de Emergencia número 4825 de diciembre de 2010 se incluyó un nuevo rango de contribuyentes obligados a este impuesto, estableciendo una tarifa del 1% para patrimonios líquidos entre \$1,000 y \$2,000 millones y del 1.4% para patrimonios entre \$2,000 y \$3,000 millones.

Por su parte el Decreto mencionado estableció una sobretasa del 25% sobre este impuesto, la cual es aplicable únicamente a los contribuyentes de impuesto al patrimonio de la Ley 1370 de 2009.

El impuesto al patrimonio liquidado por la Empresa ascendió a \$2,423,040, reconociendo \$605,760 en resultados de 2011 y \$1,211,520 como otros activos - cargos diferidos. En 2012 se canceló la tercera y cuarta cuota por \$605,760, quedando por pagar \$1,211,520, los cuales se presentan \$605,760 como pasivo corriente y \$605,760 como pasivo no corriente que corresponde al impuesto al patrimonio para el año 2014.

### **Impuesto sobre la renta y complementario**

Las disposiciones fiscales vigentes aplicables a Aguas de Urabá S.A. E.S.P estipulan que:

- a) Las rentas fiscales por norma general se gravan a la tarifa del 33% a título de impuesto de renta y complementarios, exceptuando los contribuyentes que por expresa disposición manejen tarifas especiales.
- b) Las empresas de servicios públicos domiciliarios no están sujetas al sistema de renta presuntiva que se determina con base en el patrimonio líquido fiscal del año anterior.
- c) A partir del año gravable 2007 se eliminó para efectos fiscales, el sistema de ajustes integrales por inflación y se reactivó el impuesto de ganancias ocasionales para las personas jurídicas sobre el total de la ganancia ocasional gravable que obtengan los contribuyentes durante el año. La tarifa única aplicable sobre la ganancia ocasional gravable hasta el año 2012 es del 33%. El artículo 109 de la Ley 1607 de diciembre de 2012, estableció la nueva tarifa para el impuesto sobre ganancias ocasionales de las sociedades en un 10%, a partir el año gravable 2013.
- d) A partir del año gravable 2007 y únicamente para efectos fiscales, los contribuyentes podrán reajustar anualmente el costo de los bienes muebles e inmuebles que tengan carácter de activos fijos. El porcentaje de ajuste será el que fije la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales mediante resolución.
- e) Hasta el año 2010, la deducción especial por inversiones efectivas realizadas en activos fijos reales productivos equivalía al 30% del valor de la inversión y su utilización no generaba utilidad gravada en cabeza de los socios o accionistas. Los contribuyentes que hayan adquirido activos fijos depreciables a partir del 1º de enero de 2007 y hayan utilizado la deducción aquí establecida, sólo podrán depreciar dichos activos por el sistema de línea recta y no tendrán derecho al beneficio de auditoría aun cumpliendo los presupuestos establecidos en las normas tributarias para acceder al mismo. Sobre la deducción tomada en el año 2010 y en años anteriores, si el bien objeto del beneficio se deja de utilizar en la actividad productora de renta, se enajena o se da de baja antes del término de su vida útil, se debe incorporar un ingreso por recuperación proporcional a la vida útil restante al momento de su abandono o venta.

- f) Al 31 de diciembre de 2011 la Empresa presenta pérdidas fiscales del año 2009, las cuales se ajustaron y compensaron en su totalidad en el cálculo de la provisión de renta del año 2011 por valor de \$1,435,147.

A continuación se detalla la conciliación entre la ganancia antes de impuesto sobre la renta y remesa y la renta gravable por los años terminados el 31 de diciembre:

CONCEPTO	2012	2011
<b>Ganancia antes de provisión para impuesto sobre la Renta</b>	<b>(918,095)</b>	<b>1,942,544</b>
<b>Más - Gastos no deducibles:</b>		
Provisión de cartera	3,522,291	2,586,559
Ingresos de años anteriores	-	723,845
Depreciación contable	1,383,830	621,579
Gasto impuesto al patrimonio	605,760	605,760
Recuperación de provisión de cartera fiscal	-	414,465
Amortización contable	499,509	342,165
Gastos de periodos anteriores	934,707	292,642
Gastos gravamen sobre transacciones financieras	83,768	41,263
Aportes parafiscales y seguridad social causados no pagados	440,689	30,416
Provisión para contingencias	-	30,000
Descuentos tributarios por generación empleo y otros	71,483	13,596
Impuesto predial pagado	-	8,312
Impuesto de industria y comercio pagado	250,748	2,048
Perdida en baja de activos	2,723	1,720
Otros impuestos	767	631
Provisión primas extralegales	18,785	-
Provisión renta	814,084	-
Gastos extraordinarios	9	-
<b>Total partidas que aumentan la renta liquida</b>	<b>8,629,153</b>	<b>5,715,001</b>
<b>Menos - Exceso fiscal sobre contable de:</b>		
Recuperación de provisiones no deducibles	622,605	2,279,377
Compensación de pérdidas fiscales año 2009	-	1,435,147
Depreciación fiscal activos fijos	1,477,834	1,004,614
Amortización fiscal	1,460,437	931,511
Aportes, impuesto de industria y comercio e impuesto predial causados el año anterior pagados este año	608,273	59,483
Recuperación cartera y contingencias	83,782	
<b>Total partidas que disminuyen la renta liquida</b>	<b>4,252,931</b>	<b>5,710,132</b>
<b>Utilidad liquida neta del ejercicio</b>	<b>3,458,127</b>	<b>1,947,413</b>
Tasa impositiva	33%	33%
<b>Provisión para impuesto de renta corriente</b>	<b>1,141,182</b>	<b>642,647</b>
Impuesto diferido	(327,098)	201,773
<b>Total impuesto sobre la renta del periodo</b>	<b>814,084</b>	<b>844,420</b>

La siguiente es la conciliación entre el patrimonio contable y el fiscal por el año terminado el 31 de diciembre:

CONCEPTO	2012	2011
<b>Saldo patrimonio contable a 31 de diciembre de 2012</b>	<b>42,252,545</b>	<b>43,170,640</b>
<b>Partidas que incrementan el patrimonio contable</b>		
Provisión cartera contable	6,661,269	3,199,472
Amortización acumulada contable	1,783,355	1,298,329
Impuesto diferido crédito	1,535,246	1,110,454
Depreciación acumulada contable	2,396,295	1,013,182
Pasivos estimados	-	30,000
Pasivo por pensiones	-	30,416
Provisión impuestos	1,216,527	10,360
Provisiones diversas	18,785	-
<b>Total partidas que incrementan el patrimonio</b>	<b>13,611,477</b>	<b>6,692,213</b>
<b>Partidas que disminuyen el patrimonio contable</b>		
Amortización acumulada fiscal	5,432,583	3,972,146
Depreciación fiscal acumulada	3,179,578	1,704,375
Impuesto diferido debito	1,399,265	647,376
Valorización propiedad planta y equipo	319,465	319,465
<b>Total partidas que disminuyen el patrimonio</b>	<b>10,330,891</b>	<b>6,643,362</b>
<b>Valor patrimonio liquido</b>	<b>45,533,131</b>	<b>43,219,491</b>

Las declaraciones de impuesto sobre la renta de 2011 y 2010 están sujetas a revisión y aprobación por parte de las autoridades tributarias.

#### Nota 14. Obligaciones laborales

El saldo de obligaciones laborales al 31 de diciembre comprendían:

CONCEPTO	2012	2011
Nómina por pagar	15,208	-
Cesantías	161,370	86,592
Intereses a las cesantías	17,987	9,109
Vacaciones	70,922	40,309
Prima de Vacaciones	18,785	-
Otras Prestaciones	250	-
<b>Total obligaciones laborales</b>	<b>284,522</b>	<b>136.010</b>

### Nota 15. Pasivos estimados

El saldo de pasivos estimados al 31 de diciembre comprendía:

CONCEPTO	2012	2011
Otras provisiones de costos y gastos (1)	1,678,532	2,378,206
Provisión para contingencias-litigios y demandas	-	30,000
<b>Total pasivos estimados</b>	<b>1,678,532</b>	<b>2,408,206</b>

(1) Incluye \$467,000 correspondiente a la construcción de Colectores en los Municipios de Chigorodó y Carepa y provisiones de Corpurabá por valor de \$481.782, así como los costos comerciales por valor de \$331.835 a favor de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

### Nota 16. Otros pasivos

El saldo de otros pasivos al 31 de diciembre comprendía:

CONCEPTO	2012	2011
Recaudos a favor de terceros (1)	1,397,556	514,759
Depósitos recibidos en garantía	20,000	20,000
Impuesto diferido	1,535,246	1,110,454
Provisión de industria y comercio	75,345	36,496
Subsidios asignados	157,567	-
<b>Total otros pasivos</b>	<b>3,185,714</b>	<b>1,681,709</b>

(1) Corresponde a cuentas por cobrar de vigencias anteriores recaudadas a favor de los municipios de Apartadó, Mutatá, Chigorodó y Turbo por los operadores Presea S. A. E.S.P, Conhydra S. A. E.S.P y el anticipo de recaudos de Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

### Nota 17. Operaciones de crédito público

El saldo de las operaciones de crédito público, al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2012	2011
Helm Bank (DTF - 1 Punto )	8,244,310	2,000,000
Banco Popular (DTF + 3.9 Puntos)	3,350,000	-
<b>Total</b>	<b>11,594,310</b>	<b>2,000,000</b>

## Nota 18. Patrimonio

El capital de Aguas de Urabá S.A. E.S.P. está constituido por aportes de las siguientes entidades públicas: Empresas Públicas de Medellín E.S.P., Gobernación de Antioquia, los Municipios de Apartadó, Turbo, Chigorodó, Mutatá y Carepa y EPM Inversiones S. A.

El capital autorizado de la empresa es de treinta y cinco mil millones de pesos, dividido en 35.000 acciones de un valor nominal de un millón pesos cada una, de las cuales se ha suscrito y pagado 34.493 millones, en acciones ordinarias.

**Reservas:** en cumplimiento de las disposiciones tributarias contenidas en los artículos 130 (reserva del 70% por el exceso de la depreciación fiscal sobre la contable) y 211 del Estatuto Tributario, se han constituido las reservas requeridas a fin de gozar del tratamiento tributario especial y obtener una racionalización en el pago del impuesto de renta y complementarios.

**Utilidades retenidas:** corresponden a los ingresos netos generados durante el año y en años anteriores, sin un destino específico.

**Revalorización del patrimonio:** en esta cuenta se registra los ajustes por inflación sobre las cuentas de patrimonio desde 1992 hasta 2000 (con excepción del superávit por revalorización de activos). De conformidad con la legislación vigente, este saldo no se puede distribuir hasta que cada compañía se liquide o se capital.

Los accionistas de la empresa al 31 de diciembre de 2012 y 2011 se detallan a continuación:

Accionista	Saldo final	% participación
Empresas Públicas de Medellín E.S.P	20,443,000	59.30
Gobernación de Antioquia	6,308,000	18.30
Municipio de Apartadó	2,575,000	7.40
Municipio de Turbo	1,545,000	4.50
Municipio de Chigorodó	1,416,000	4.10
Municipio de Carepa	644,000	1.90
Municipio Mutatá	129,000	0.40
EPM Inversiones S.A.	1,433,000	4.10
<b>Total</b>	<b>34,493,000</b>	<b>100.00%</b>

### Nota 19. Cuentas de orden

El saldo de las cuentas de orden al 31 de diciembre comprendía:

CONCEPTO	2012	2011	2010
Deudoras fiscales (1)	9,981,162	9,119,324	6,827,201
Cuentas deudoras de control (2)	14,468	14,468	
<b>Total cuentas de orden deudoras</b>	<b>9,995,630</b>	<b>9,113,792</b>	<b>6,827,201</b>
Cuentas acreedoras de control (3)	12,123,933	12,123,933	12,123,933
<b>Total cuentas de orden acreedoras</b>	<b>12,123,933</b>	<b>12,123,933</b>	<b>12,123,933</b>

(1) Incluyen principalmente la diferencia en depreciación y amortización para efectos contables y fiscales.

(2) Incluye los activos totalmente amortizados, los inventarios obsoletos y convenios suscritos con terceros para administración de recursos.

(3) Incluye los activos tangibles recibidos para el desarrollo del contrato de usufructo con los municipios de Apartadó, Chigorodó, Carepa, Turbo y Mutatá.

### Nota 20. Ingresos netos

Los ingresos operacionales al 31 de diciembre, comprendían:

CONCEPTO	2012	2011
Servicio de acueducto	14,938,211	13,344,109
Servicio de alcantarillado	7,772,103	6,699,797
Venta de bienes	474,955	563,583
Devoluciones, rebajas y descuentos	(442,893)	(218,158)
<b>Total ingresos brutos</b>	<b>22,762,376</b>	<b>20,391,331</b>

### Nota 21. Costo de operación

Los costos de la operación al 31 de diciembre comprendían:

Concepto	2012	2011
Otros costos de operación y mantenimiento	4,759,856	10,020,213
Servicios personales	3,003,931	1,608,316
Consumo de insumos directos	2,456,695	853,224
Depreciaciones	1,346,838	590,402
Ordenes de contratos y servicios	1,226,896	478,266
Mantenimiento y reparación	1,227,782	449,244
Amortizaciones	507,862	325,111
Generales	684,289	294,467
Impuestos	984,496	247,162
Servicios públicos	162,714	118,104
Honorarios	37,389	54,305
Seguros	37,947	28,310
Arrendamiento	47,622	27,033
<b>Totales</b>	<b>16,484,317</b>	<b>15,094,157</b>

### Nota 22. Gastos de operación

Los gastos de administración al 31 de diciembre comprendían:

Concepto	2012	2011
Provisión para cuentas de difícil recaudo	3,522,291	2,586,559
Impuestos tasas y contribuciones (1)	1,932,091	1,275,326
Sueldos y salarios	948,605	829,935
Gastos generales	535,058	478,817
Contribuciones sobre la nómina	243,313	149,824
Depreciación de propiedades, planta y equipo	36,992	31,177
Provisión para contingencias	-	30,000
Amortización de intangibles y otros activos	9,752	12,593
<b>Total gastos administrativos</b>	<b>7,228,102</b>	<b>5,394,231</b>

(1) Incluye \$605,760 correspondiente al impuesto al patrimonio que se pagó durante el año 2012.

### Nota 23. Ingresos no operacionales

Los ingresos no operacionales al 31 de diciembre comprendían:

Concepto	2012	2011
Intereses de deudores	159,874	121,245
Otros ingresos financieros	283,689	153,937
<b>Total ingresos financieros</b>	<b>443,563</b>	<b>275,182</b>
Recuperaciones (1)	1,123,951	2,410,940
Reintegros de ejercicios anteriores	550,836	398,275
Indemnizaciones	-	649
Diversos	17,800	17,000
<b>Total otros ingresos</b>	<b>1,692,587</b>	<b>2,826,864</b>
<b>Total ingresos no operacionales</b>	<b>2,136,150</b>	<b>3,102,046</b>

(1) En el 2012 el saldo incluye \$1,084,694 correspondiente a reconocimiento por daños y perjuicios causados con el contrato de Unión Temporal Tanques. En 2011 incluye recuperaciones de cartera de subsidios de los municipios de Apartado y Chigorodó por \$1,926,999 y recuperación de cartera de operadores por \$352,379.

### Nota 24. Gastos no operacionales

Los gastos no operacionales al 31 de diciembre comprendía:

Concepto	2012	2011
Gastos financieros (intereses)	400,986	31,580
Diferencia en cambio	175	6,339
Otros gastos financieros	3,626	6,282
<b>Total financieros</b>	<b>404,787</b>	<b>44,201</b>
Ajustes de años anteriores (1)	880,925	1,016,487
Diversos	4,406	1,757
<b>Total otros gastos</b>	<b>885,331</b>	<b>1,018,244</b>
<b>Total gastos no operacionales</b>	<b>1,290,118</b>	<b>1,062,445</b>

(1) Incluye lo siguiente:

- Gastos de intereses por el crédito público al Helm Bank SA por \$351.421.
- Ajustes de ejercicios anteriores correspondiente a \$369.819 por diferencia en el cálculo de la declaración de Renta del año gravado 2011.

# 12 Anexos

## Impacto de los Proyectos

Nombre del proyecto	Empleo generado	Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos de las operaciones en las comunidades	Descripción del programa o práctica	Público objetivo (No olvidar incluir comunidades étnicas)	Principales resultados durante el periodo	Descripción de interacción con la comunidad	Impacto de la interacción	Retos y desafíos para el próximo periodo
Construcción de la ampliación y optimización de la planta de potabilización y obras accesorias en el municipio de Apartadó Antioquia.	35	Con el aumento del caudal a 400 l/s, se implementó la sectorización que consiste en la delimitación hidráulica de las redes de distribución de agua potable y el cierre de sus mallas internas, para ejercer mayor control operativo de parámetros como la presión, la continuidad, calidad del agua distribuida e iniciar el programa de control de agua no facturada, impactando el IANC.	Inicialmente se elaboró el diagnóstico del servicio de agua potable en el municipio, en donde se concluyó para garantizar la capacidad, continuidad y calidad en la prestación del servicio, y de acuerdo al crecimiento del municipio, se hacía necesario ampliar la capacidad de potabilización de la planta existente en 150 litros por segundo quedando finalmente esta, en 400 litros por segundo. Posterior al diagnóstico, en el 2011 se dio inicio a la ampliación de la planta para llegar 400 l/s. Actualmente se ejecutan simulaciones hidráulicas en el sistema de redes en horarios de máximo consumo (8:00 am), en donde se registraron presiones entre 25 y 65 mca y continuidad de 24 horas, con horarios de abastecimiento iguales en cada zona. Identificado el problema y su dimensión, el Área de gestión técnica plantea la sectorización de las redes de agua potable en 3 sectores: Bernardo Jaramillo, Obrero y centro, sectores que abarcan la mayor parte de la población. Implementación de elementos de control hidráulico que permitan garantizar el caudal ecológico de la fuente.	Usuarios del servicio de acueducto del municipio de Apartadó	Aumento de la cobertura y continuidad en el 90% de la población	La empresa informó a la comunidad sobre la presión con la entrada en operación de la nueva planta sobre las posibles fugas que se presentarían por el aumento de la presión.	Impacto positivo	Ampliación de la planta de potabilización del corregimiento El Reposo, para aumentar continuidad y cobertura.

<p>Construcción de Colector y obras complementarias, etapa I, en el municipio de Carepa, Antioquia.</p>	<p>43</p>	<p>En materia de transporte de aguas residuales, se planteó la necesidad de construir la primera etapa de los colectores principales en este municipio que tiene como finalidad interceptar las descargas existentes de redes de alcantarillado y transportarlas hasta el sitio de tratamiento.</p>	<p>Diagnóstico completo del sistema de alcantarillado, describiendo la infraestructura existente, identificando la totalidad de los vertimientos puntuales y cuerpos de agua receptores, acompañado de una caracterización de agua residual, documentando el estado de dichos cuerpos receptores y haciendo una proyección de la carga contaminante generada (sustancias objeto de cobro de tasa retributiva), recolectada, transportada y tratada por vertimiento y por corriente de agua receptora a corto, mediano y largo plazo.</p>	<p>Usuarios del servicio de alcantarillado del municipio de Carepa</p>	<p>Reducción de vertimientos puntuales a cuerpos de agua, para el cumplimiento de los PSMV.</p>	<p>Durante la ejecución se realizaron actas de vecindad con la comunidad, socializando el proyecto.</p>	<p>Se redujeron las cargas puntuales a las fuentes receptoras</p>	<p>Para el cumplimiento de los PSMV se realizará la segunda etapa de los colectores</p>
<p>Reposición de redes secundarias de alcantarillado y obras complementarias, en el municipio de Chigorodó, Antioquia - etapa II.</p>	<p>32</p>	<p>Se realiza seguimiento a nivel de acceso al servicio de alcantarillado, Con esta inversión se vincularon aproximadamente 20 usuarios al sistema, contribuyendo a la excelencia operacional.</p>	<p>Se diagnosticó saturación de la red de alcantarillado en estos tramos, generando problemas de saneamiento básico ( malos olores e inconformidades en el servicio)</p>	<p>Comunidad sector barrio El Bosque, Paraíso y Centro.</p>	<p>Satisfacción de los usuarios de las áreas intervenidas, vinculación de nuevos usuarios.</p>	<p>Se realiza acompañamiento desde el área social, para identificar los usuarios beneficiados con la inversión, Previo a las visitas de campo, se efectuó una reunión de apertura y socialización del proyecto en los barrios.</p>	<p>Mejóro el indicador de satisfacción, la excelencia operacional.</p>	<p>Reposición de algunos tramos de tubería que ya se identificaron, los cuales requieren intervención.</p>
<p>Suministro de tubería de polietileno de 14" y soldadura de la tubería en el tramo de conducción de agua tratada a la altura de la vereda El Palmar, en el municipio de Carepa, Antioquia.</p>	<p>3</p>	<p>Se realizó esta inversión con el fin de modificar el trazado actual de un tramo de conducción de agua cruda a la altura de la vereda El Palmar, en el municipio de Carepa, para de esta forma garantizar la continuidad en la prestación del servicio, ya que en temporadas de invierno, por saturación del suelo, se</p>	<p>El auxiliar de campo realiza verificación y seguimiento en algunos sectores, catalogados como críticos, a través de esta verificación se cierran algunos circuitos, para garantizar el servicio en estos sectores.</p>	<p>Usurarios del servicio de acueducto del municipio de Carepa.</p>	<p>Aumento de la cobertura y continuidad en el 80% de la población.</p>	<p>Durante la ejecución se realizaron actas de vecindad y actas de entorno, además reuniones con la comunidad, socializando el proyecto.</p>	<p>Impacto positivo.</p>	

		ocasionaban movimientos de tierra que afectaban el acoplamiento de la tubería generando fugas que obligaban a la suspensión del servicio. Se realiza monitoreo constante en los puntos críticos (Zona de bajas presiones, servicio deficiente) evidenciando mejora en el servicio.						
Reposición de redes secundarios de alcantarillado y obras complementarias en el municipio de Carepa - Etapa III.	12	Se realiza seguimiento a nivel de acceso al servicio de alcantarillado, Con esta inversión se proyecta la conexión de aproximadamente 120 usuarios al sistema, contribuyendo a la excelencia operacional.	Se diagnosticó saturación de la red de alcantarillado en estos tramos, generando problemas de saneamiento básico ( malos olores e inconformidades en el servicio)	Usuarios del servicio de Alcantarillado del municipio de Carepa.	Satisfacción de los usuarios de las áreas intervenidas, vinculación de nuevos usuarios.	Se realiza acompañamiento desde el área social, para identificar los usuarios beneficiados con la inversión, Previo a las visitas de campo, se efectuó una reunión de apertura y socialización del proyecto en los barrios.	Impacto positivo	Reposición de algunos tramos de tubería que ya se identificaron, los cuales requieren intervención.
Construcción y rectificación del canal del río Turbo en la captación del acueducto del municipio de Turbo, Antioquia - etapa II	15	Aguas abajo de la captación se presentan dos zonas erosionadas con alto desprendimiento de la banca, una a la ribera norte del río, terreno en el que existe una plantación de banano y la otra ubicada en la ribera sur del río y que está a una distancia de 8 m de la tubería de GRP de diámetro 24 pulgadas, que conduce el agua captada hasta la planta de potabilización del	Se diagnosticó el desprendimiento de la banca en la ribera norte del río, lo que afectaba la red de conducción en tubería GRP 24" que lleva el agua captada a la planta, afectando directamente el servicio de manera continua, se constató la necesidad de construir geoestructuras de 11 metros para aislar el terreno de la tubería.	Usuarios del servicio de acueducto del municipio de Turbo.	Aumento en la continuidad del servicio de acueducto.	Se contactan los usuarios afectados por las zonas erosionadas con alto desprendimiento de la banca, en cercanías a la captación, con el fin de informar sobre las obras a realizar y los beneficios, por cuanto se asegura la estabilidad de los suelos y las plantaciones cercanas.	Impacto positivo	Disponer de una fuente alterna de captación (pozo profundo)

		municipio de Turbo, por lo que es necesario rectificar el río Turbo en estas zonas de erosión, de tal manera que se proteja la tubería de conducción del agua cruda y se garantice la continuidad.						
Construcción del colector El Bohío y obras complementarias, etapa I, en el municipio de Chigorodó, Antioquia.	29	En materia de transporte de aguas residuales, se planteó la necesidad de construir la primera etapa de los colectores principales en este municipio que tiene como finalidad interceptar las descargas existentes de redes de alcantarillado y transportarlas hasta el sitio de tratamiento	Diagnóstico completo del sistema de alcantarillado, describiendo la infraestructura existente, identificando la totalidad de los vertimientos puntuales y cuerpos de agua receptores, acompañado de una caracterización de agua residual, documentando el estado de dichos cuerpos receptores y haciendo una proyección de la carga contaminante generada (sustancias objeto de cobro de tasa retributiva), recolectada, transportada y tratada por vertimiento y por corriente de agua receptora a corto, mediano y largo plazo.	Usuarios del servicio de alcantarillado del municipio de Chigorodo	Reducción de vertimientos puntuales a cuerpos de agua, para el cumplimiento de los PSMV.	Se realiza acompañamiento desde el Área Social de la empresa contratista, para identificar los usuarios beneficiados con la inversión, Previo a las visitas de campo, se efectuó una reunión de apertura y socialización del proyecto en los barrios a intervenir	Impacto positivo	Para el cumplimiento de los PSMV se construirá la segunda etapa de los colectores
Reposición de redes secundarias de alcantarillado y obras complementarias, en el municipio de Chigorodó, Antioquia - Etapa III.	15	Se realiza seguimiento a nivel de acceso al servicio de alcantarillado, Con esta inversión se reconectaron aproximadamente 90 usuarios al sistema, contribuyendo a la excelencia operacional.	Se diagnosticó saturación de la red de alcantarillado en estos tramos, generando problemas de saneamiento básico (malos olores e inconformidades en el servicio)	Usuarios del servicio de alcantarillado del municipio de Chigorodó	Satisfacción de los usuarios de las áreas intervenidas, vinculación de nuevos usuarios.	Se realiza acompañamiento desde el área social, para identificar los usuarios beneficiados con la inversión, Previo a las visitas de campo, se efectuó una reunión de apertura y socialización del proyecto en los barrios.	Impacto positivo	Reposición de algunos tramos de tubería que ya se identificaron, los cuales requieren intervención.

## INVERSIONES EJECUTADAS Y FACTURADAS EN 2012

A continuación se relacionan las inversiones ejecutadas por Aguas de Urabá en la vigencia 2012, algunas de ellas asociadas al plan de inversiones de esta vigencia y otras que se generan de acuerdo a las necesidades que se presentan en cada uno de los sistemas, para garantizar así, la correcta operación de estos. Cabe resaltar que todas estas inversiones fueron ejecutadas con recursos propios de la Empresa.

### Municipio de Apartadó:

Durante la vigencia 2012, en el municipio de Apartadó se invirtieron aproximadamente cuatro mil ciento cincuenta y nueve millones cuatrocientos noventa y nueve mil noventa y ocho pesos (**\$4.159.499.098**), los cuales se distribuyeron como se relaciona en el siguiente cuadro:

TIPO DE CONTRATO	TOTAL INVERSION	IMPACTO
Construcción de la ampliación y optimización de la planta de potabilización y obras accesorias en el municipio de Apartadó Antioquia.	\$3.521.018.737	Para garantizar la cobertura, continuidad y calidad en la prestación del servicio, y de acuerdo al crecimiento del municipio. Se hace necesario ampliar la capacidad de potabilización de la planta existente en 150 litros por segundo, quedando finalmente ésta, en 400 litros por segundo.
Interventoría para la construcción de la ampliación y optimización de la planta de potabilización y obras accesorias en el municipio de Apartadó - Antioquia.	\$153.717.982	Para la correcta ejecución del contrato de obra N°03 de 2010, en cumplimiento de las especificaciones técnicas descritas, se contrató la interventoría externa. La Firma realizó la interventoría al contrato de obra hasta el 26 de marzo de 2012.
Apoyo técnico y administrativo, para la supervisión de los contratos de obra, que están en ejecución por parte de Aguas de Urabá.	\$22.800.000	Para continuar con la interventoría del contrato de obra, para la ampliación de la planta, se contrató el apoyo técnico de un profesional en el área de la ingeniería, apoyado este con el personal del Área de Proyectos de Infraestructura de Aguas de Urabá.
Suministro, transporte e instalación de escalas, pasarela de acceso y cubierta de protección del macromedidor en la planta de potabilización del municipio de Apartadó.	\$23.700.000	Como parte de la inversión realizada en la planta de tratamiento, se construyó la escalera, cubierta de macromedidor y pasarela de comunicación entre plantas, para permitir el acceso a la nueva estructura y proporcionar protección al macro medidor.
Suministro de equipos, reactivos y materiales de laboratorio para las plantas potabilizadoras de agua operadas por Aguas de Urabá S.A E.S.P(grupo 1 y 3).	\$20.400.526	Se adquieren equipos de laboratorio como fotómetro, clorímetro, turbidímetro, conductímetro, jarras, agitador, para el control de la calidad del agua producida por Aguas de Urabá.
Fabricación, suministro, transporte, montaje e instalación de siete (7) tanques para almacenamiento de agua potable, según la norma awwa d-103(87)- sección 10,4 y la realización de las obras accesorias necesarias para los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa y Chigorodó.	\$42.792.934	Se aumenta capacidad de almacenamiento en 1650m3, con lo cual impacta el indicador de continuidad y cobertura en un sector de la comuna 1, Serranía Laureles, Vélez, entre otros barrios. Esta inversión es adicional a la reportada en vigencias anteriores de los tanques 20 de Enero y Laureles.

Terminación de las construcciones de las estructuras portantes para los tanques elevados de almacenamiento de agua potable (Laureles, 20 de Enero, La Gloria, El Paraíso y Casanova), en los municipios de Apartadó, Chigorodó, y Turbo.	\$355'357.567	Esta inversión impacta el índice de continuidad y cobertura del servicio de acueducto, aumentando la capacidad de almacenamiento en 1.650 m3. Esta inversión es adicional a la reportada en vigencias anteriores de los tanques 20 de Enero y Laureles.
Extensión de redes de impulsión para la zona sur del municipio de Apartadó e interconexión de los tanques de almacenamiento, en los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa y Chigorodó.	\$15'061.309	Para garantizar la correcta operación de los tanques de almacenamiento y sistemas de bombeo se hace la interconexión y se extienden las redes de distribución necesarias para llevar el agua de la planta de tratamiento a los tanques de almacenamiento.
Estudio topográfico altiplanimétrico, para diseño de redes de acueducto y alcantarillado en los municipios de Chigorodó, Turbo, Carepa y Apartadó.	\$2'335.000	Estos estudios hacen parte de los insumos necesarios para el diseño de las redes a construir, con el fin de garantizar la cobertura del servicio principalmente en el barrio Policarpa, en el municipio de Apartadó.
Suministro de equipos, reactivos y materiales de laboratorio para las plantas potabilizadoras de agua operadas por Aguas de Urabá (grupo 2).	\$639.450	Se compran neveras para el almacenamiento de los reactivos químicos utilizados en la medición de la calidad del agua cruda y tratada en las plantas de tratamiento operadas por Aguas de Urabá.
compra de tanques de almacenamiento de agua adaptables a vehículos transporte para atender casos de desabastecimiento en los municipios y corregimientos operados por Aguas de Urabá.	\$1.675.593	Adquisición de tanques de almacenamiento adaptables a los vehículos para atender emergencias de desabastecimiento en los diferentes sistemas operados por Aguas de Urabá.

### Corregimiento El Reposo:

Durante la vigencia 2012, en el corregimiento El Reposo, del municipio de Apartadó, se invirtieron aproximadamente catorce millones doscientos cincuenta y un mil trescientos veintitrés pesos (**\$14.251.323**) los cuales se distribuyeron como se relaciona en el siguiente cuadro:

TIPO DE CONTRATO	TOTAL INVERSION	IMPACTO
Estudio geotécnico para el diseño de infraestructuras necesarias en el municipio de Turbo y corregimiento El Reposo, Apartadó.	\$1'510.752	Se realizan los estudios geotécnicos para la ampliación de la planta de tratamiento del corregimiento El Reposo.
Suministro de equipos, reactivos y materiales de laboratorio para las plantas potabilizadoras de agua operadas por Aguas de Urabá (grupo 1 y 3).	\$10'425.528	Se adquieren equipos de laboratorio como fotómetro, clorímetro, turbidímetro, conductímetro, jarras, agitador, para el control de la calidad del agua producida por Aguas de Urabá.

Suministro de equipos, reactivos y materiales de laboratorio para las plantas potabilizadoras de agua operadas por Aguas de Urabá (grupo 2).	\$639.450	Se compran neveras para el almacenamiento de los reactivos químicos utilizados en la medición de la calidad del agua cruda y tratada en las plantas de tratamiento operadas por Aguas de Urabá.
Compra de tanques de almacenamiento de agua adaptable adaptables a vehículos para su transporte, con los cuales atender casos de desabastecimiento en los municipios y corregimientos operados por Aguas de Urabá.	\$1.675.593	Adquisición de tanques de almacenamiento adaptables a los vehículos para atender emergencias de desabastecimiento en los diferentes sistemas operados por Aguas de Urabá.

**Municipio de Chigorodó:**

Durante la vigencia 2012, en el municipio de Chigorodó se invirtieron aproximadamente Tres mil cinco millones ciento cincuenta mil cuatrocientos nueve pesos (**\$3.005'150.409**) los cuales se distribuyeron como se relaciona en el siguiente cuadro:

TIPO DE CONTRATO	TOTAL INVERSIÓN	IMPACTO
Reposición de redes secundarias de alcantarillado y obras complementarias, en el municipio de Chigorodó, Antioquia - etapa I.	\$20'761.073	Se optimiza el sistema de recolección secundaria con reposición de aproximadamente 1.500m de tubería en diferentes diámetros, cuyo material fue PVC. Esta obra corresponde a la primera etapa, en la vigencia 2013 se continuará con la segunda y tercera etapa. Se garantiza así, y de acuerdo a los resultados de la modelación hidráulica, el servicio a 2039.
Reposición de redes secundarias de alcantarillado y obras complementarias, en el municipio de Chigorodó, Antioquia - Etapa II.	\$928'193.828	Esta inversión corresponde a la segunda etapa para la optimización del sistema de recolección de aguas residuales en el municipio, para garantizar el servicio a 2039.
Reposición de redes secundarias de alcantarillado y obras complementarias, en el municipio de Chigorodó, Antioquia - Etapa III.	\$112'761.465	En la tercera etapa se instalan 375.03 metros de tubería en material PVC, en diámetros de 6", 8" y 12" para optimización del sistema de recolección de aguas residuales en el municipio y garantizar el servicio a 2039.
Suministro de tubería y accesorios para la reposición y construcción de redes de alcantarillado en los municipios de Carepa y Chigorodó.	\$152.355.057	Se celebró contrato de suministro de tuberías y accesorios para la reposición de la segunda etapa de redes secundarias de alcantarillado en los municipios de Carepa y Chigorodó.
Apoyo técnico y administrativo, para la supervisión de los contratos de obra, que están en ejecución por parte de Aguas de Urabá.	\$15.200.000	Para la interventoría de la segunda etapa del contrato de reposición de redes en el municipio de Chigorodó, se contrató el apoyo técnico de un profesional en el área de la ingeniería.

Inversión del operador Conhydra para la operación en el municipio de Chigorodó.	\$18'605.406	Esta inversión corresponde a la reposición de tramos de redes de acueducto y acometidas en el municipio de Chigorodó.
Construcción de colector el bohío y obras complementarias, etapa I, en el municipio de Chigorodó.	\$1.010'761.438	En materia de transporte de aguas residuales, se planteó la necesidad de construir la primera etapa de los colectores principales en este municipio que tiene como finalidad interceptar las descargas existentes de redes de alcantarillado y transportarlas hasta el sitio de tratamiento. El contrato se encuentra en ejecución.  Con este contrato se está dando cumplimiento al PSMV.
Empalmes tanque la gloria en el municipio de Chigorodó.	\$17'063.923	Se realiza el empalme en el tanque La Gloria, para la entrada en funcionamiento de éste.
Apoyo técnico en campo para la supervisión de los contratos de obra, que están en ejecución por parte de Aguas de Urabá.	\$15'200.000	Para la interventoría de la primera etapa del contrato de colectores en el municipio de Chigorodó, se contrató el apoyo técnico de un profesional en el área de la ingeniería.
Apoyo técnico en campo para la supervisión de los contratos de obra, que están en ejecución por parte de Aguas de Urabá.	\$7.600.000	Para continuar con la interventoría de la primera etapa del contrato de colectores en el municipio de Chigorodó, se contrató el apoyo técnico de un profesional en el área de la ingeniería. Este contrato se encuentra en ejecución.
Clorador de 100 PPD REF 480-1-100 (planta de tratamiento).	\$2'030.000	Adquisición de clorador para contribuir al indicador de calidad del agua tratada en este municipio.
Fabricación, suministro, transporte, montaje e instalación de siete tanques para almacenamiento de agua potable, según la norma awwa d-103(87)- sección 10,4 y la realización de las obras accesorias necesarias para los municipios de Turbo, Apartado, Carepa y Chigorodó.	\$42'792.934	Se aumenta capacidad de almacenamiento en 1.650m3, con lo cual impacta el indicador de continuidad. Esta inversión es adicional a la ya reportada en vigencias anteriores de los tanques La Gloria y Paraíso.
Terminación de las construcciones de las estructuras portantes para los tanques elevados de almacenamiento de agua potable (Laureles, 20 de Enero, La Gloria, El paraíso y Casanova), en los Municipios de Apartadó, Chigorodó, y Turbo.	\$355'357.567	Esta inversión impacta el índice de cobertura del servicio de acueducto, aumentando la capacidad de almacenamiento en 1.650 m3. Esta Inversión es adicional a la ya reportada en vigencias anteriores de los tanques La Gloria y Paraíso.
Extensión de redes de impulsión para la zona sur del municipio de Apartadó e interconexión de los tanques de almacenamiento, en los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa y Chigorodó.	\$15'061.309	Para garantizar la correcta operación de los tanques de almacenamiento y sistemas de bombeo se hace la interconexión y se extienden las redes de impulsión necesarias para llevar el agua de la planta de tratamiento a los tanques de almacenamiento.

Suministro de tubería para la construcción de los colectores en los municipios de Carepa y Chigorodó.	\$286.787.366	Se celebró contrato de suministro de tuberías en diámetros de 18" a 33" en material Novafort y Novaloc para la construcción de la primera etapa de los colectores en el municipio de Chigorodó.
Estudio topográfico altiplanimetrico, para diseño de redes de acueducto y alcantarillado en los municipios de Chigorodó, Turbo, Carepa y Apartadó.	\$2.304.000	Estos estudios hacen parte de los insumos necesarios para el diseño de las redes a construir, con el fin de garantizar la cobertura del servicio principalmente en el barrio Brisas de Urabá en el municipio de Chigorodó.
Suministro de equipos, reactivos y materiales de laboratorio para las plantas potabilizadoras de agua operadas por Aguas de Uraba (grupo 2).	\$639.450	Se compran neveras para el almacenamiento de los reactivos químicos utilizados en la medición de la calidad del agua cruda y tratada.
Compra de tanques de almacenamiento de agua adaptables a vehículos para su transporte, y así atender casos de desabastecimiento en los municipios y corregimientos operados por aguas de Urabá.	\$1'675.593	Adquisición de tanques de almacenamiento adaptables a los vehículos para atender las emergencias de desabastecimiento en los diferentes sistemas operados por Aguas de Urabá.

**Municipio de Turbo:**

Durante la vigencia 2012, en el municipio de Turbo se invirtieron aproximadamente seiscientos setenta y cuatro millones ciento noventa y dos mil setecientos cuarenta y nueve pesos (**\$674.192.749**) los cuales se distribuyeron como se relaciona en el siguiente cuadro:

TIPO DE CONTRATO	TOTAL INVERSION	IMPACTO
Suministro de bombas para la captación superficial en el municipio de Turbo.	\$19'199.999	Se adquiere bomba centrífuga de construcción eje libre, fabricada en hierro fundido bajo la norma ASTM A-48 para la barcaza flotante de la captación superficial de agua en el río Turbo. Lo anterior con el fin de aumentar el caudal que ingresa actualmente a la planta de tratamiento de agua potable, tendiendo a mejorar la cantidad y la continuidad del servicio dentro del casco urbano.
Suministro y transporte de bomba sumergible especial para drenaje, para la captación del municipio de turbo, Antioquia.	\$44'080.000	Teniendo en cuenta que este equipo suministra el 60% del agua requerida para el abastecimiento de la población del municipio de Turbo se contrató el suministro del equipo de drenaje con las especificaciones requeridas, para abastecer los 7.403 usuarios que actualmente se encuentran vinculados a la Empresa.
Pago de perjuicios por trazado de línea topográfica, en el municipio de Turbo-Antioquia.	\$560.000	Se realizó el pago de perjuicios generados al propietario del predio, donde se instalará la conducción para el pozo profundo en el municipio de Turbo.

<p>Suministro, transporte e instalación de bombas centrifugas sumergibles para la estación de bombeo de aguas residuales ciudadela, en el municipio de Turbo.</p>	<p>\$168'902.490</p>	<p>Con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio de alcantarillado en el municipio de Turbo y en aras de mejorar las condiciones de saneamiento básico de la población, se contrató del suministro de bombas sumergibles, las cuales se instalaron en la estación de bombeo de aguas residuales Ciudadela, con el fin de aumentar la capacidad hidráulica del sistema de bombeo para manejar los flujos de aguas residuales que llegan a la estación.</p>
<p>Estudio geotécnico para la construcción de un tanque elevado en la nueva fuente de captación, del municipio de Turbo, Antioquia.</p>	<p>\$5'684.960</p>	<p>Se realizan los estudios geotécnicos para la construcción de un tanque de almacenamiento de agua con capacidad de 200m3, para el pozo profundo en el municipio de Turbo.</p>
<p>Suministro de equipos, reactivos y materiales de laboratorio para las plantas potabilizadoras de agua operadas por Aguas de Urabá (grupo 1 y 3).</p>	<p>\$20'018.669</p>	<p>Se adquieren equipos de laboratorio como fotómetro, clorímetro, turbidímetro, conductímetro, jarras, agitador, para el control de la calidad de agua producida por Aguas de Urabá.</p>
<p>Estudio geotécnico para el diseño de infraestructuras necesarias en el municipio de Turbo y corregimiento El Reposo, Apartadó.</p>	<p>\$4'360.245</p>	<p>Se realizan los estudios geotécnicos para la construcción de las estructuras necesarias para el funcionamiento de un pozo profundo en el municipio de Turbo, un desarenador en la bocatoma del municipio de Turbo para ampliar la capacidad en 90 l/s adicionales a la unidad existente y la construcción de una caseta para trasladar los equipos eléctricos de la bocatoma de Turbo, necesarios para el funcionamiento del sistema.</p>
<p>Fabricación, suministro, transporte, montaje e instalación de siete tanques para almacenamiento de agua potable, según la norma awwa d-103(87)- sección 10,4 y la realización de las obras accesorias necesarias para los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa y Chigorodó.</p>	<p>\$21'396.467</p>	<p>Se aumenta capacidad de almacenamiento en 1.650m3, con lo cual se impactan los indicadores de continuidad y cobertura. Esta inversión es adicional a la ya reportada en vigencias anteriores del tanque Casanova.</p>
<p>Terminación de las construcciones de las estructuras portantes para los tanques elevados de almacenamiento de agua potable (Laureles, 20 de Enero, La Gloria, El Paraíso y Casanova), en los municipios de Apartadó, Chigorodó, y Turbo.</p>	<p>\$355.357.567</p>	<p>Esta inversión impacta el índice de cobertura del servicio de acueducto, aumentando la capacidad de almacenamiento en 1.650 m3.</p>
<p>Extensión de redes de impulsión para la zona sur del municipio de Apartadó e interconexión de los tanques de almacenamiento, en los Municipios de Turbo, Apartadó, Carepa y Chigorodó.</p>	<p>\$15'061.309</p>	<p>Para garantizar la correcta operación de los tanques de almacenamiento y sistemas de bombeo se hace la interconexión y se extienden las redes de distribución necesarias para llevar el agua de la planta de tratamiento a los tanques de almacenamiento.</p>
<p>Estudio topográfico altiplanimetrico, para diseño de redes de acueducto y alcantarillado en los municipios de Chigorodó, Turbo, Carepa y Apartadó.</p>	<p>\$17'256.000</p>	<p>Estos estudios hacen parte de los insumos necesarios para el diseño de las redes a construir, con el fin de garantizar la cobertura del servicio principalmente en los barrios Buenos Aires, El Bosque y Brisas del Mar, en el municipio de Turbo.</p>

Suministro de equipos, reactivos y materiales de laboratorio para las plantas potabilizadoras de agua operadas por Aguas de Urabá (grupo 2).	\$639.450	Se compran neveras para el almacenamiento de los reactivos químicos utilizados en la medición de la calidad del agua cruda y tratada.
Compra de tanques de almacenamiento de agua adaptables a vehículos transporte para atender casos de desabastecimiento en los municipios y corregimientos operados por Aguas de Urabá.	\$1'675.593	Adquisición de tanques de almacenamiento adaptables a los vehículos para atender emergencias de desabastecimiento en los diferentes sistemas operados por Aguas de Urabá.

**Municipio de Carepa:**

Durante la vigencia 2012, en el municipio de Carepa se invirtieron aproximadamente tres mil ochocientos setenta y cinco millones setenta y siete mil cuarenta y cuatro pesos (**\$3.875.077.044**) los cuales se distribuyeron como se relaciona en el siguiente cuadro:

TIPO DE CONTRATO	TOTAL INVERSION	IMPACTO
Suministro de tubería y accesorios para la reposición y construcción de redes de alcantarillado en los municipios de Carepa y Chigorodó.	\$223'388.111	Se adquirió el material necesario y de acuerdo a las especificaciones dadas por el consultor para realizar la optimización del sistema de alcantarillado de este municipio. Esta inversión se utilizó en la etapa II.
Reposición de redes secundarias de alcantarillado y obras complementarias, en el municipio de Carepa, Antioquia - etapa II.	\$1.094'119.372	Esta inversión corresponde a la segunda etapa para la optimización del sistema de recolección de aguas residuales en el municipio de Carepa, para garantizar el servicio a 2039.
Apoyo técnico en campo, para la supervisión de los contratos de obra, que están en ejecución por parte de Aguas de Urabá.	\$8'800.000	Para la correcta ejecución del contrato de reposición de redes de alcantarillado en el municipio, se contrató el apoyo técnico de un profesional en el área de la ingeniería.
Suministro de tubería de polietileno de 14" y soldadura de la tubería en el tramo de conducción de agua tratada a la altura de la vereda El Palmar, en el municipio de Carepa, Antioquia.	\$66.423.682	Se repone tramo de la conducción de agua tratada en tubería de polietileno de acuerdo a las bondades de este material para contrarrestar los constantes movimientos de tierra producidos por la saturación del suelo.  Con esta reposición se mantiene la continuidad del servicio, dadas las constantes fallas geológicas presentadas en el tramo.
Interventoría de la terminación de la construcción de la estructura portante para el tanque elevado de almacenamiento (San Francisco), en el municipio de Crepa.	\$4'379.394	Contrata la interventoría externa para el cumplimiento a cabalidad de las especificaciones y exigencias del contrato.

Apoyo técnico en campo, para la supervisión de los contratos de obra, que están en ejecución por parte de Aguas de Urabá.	\$18'999.999	Para la correcta ejecución de la primera etapa de los colectores en el municipio de Carepa, se contrato el apoyo técnico de un profesional en el área de la ingeniería.
Fabricación, suministro, transporte, montaje e instalación de siete tanques para almacenamiento de agua potable, según la norma awwa d-103(87)- sección 10,4 y la realización de las obras accesorias necesarias para los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa y Chigorodó.	\$42.792.934	Se aumenta capacidad de almacenamiento en 1.500m3, con lo cual impacta el indicador de continuidad y cobertura.
Terminación de las construcciones de las estructuras portantes para los tanques elevados de almacenamiento de agua potable (Laureles, 20 de Enero, La Gloria, El Paraiso y Casanova), en los municipios de Apartadó, Chigorodó, y Turbo.	\$355'357.567	Esta inversión impacta el índice de cobertura del servicio de acueducto, aumentando la capacidad de almacenamiento en 1.750 m3.
Extensión de redes de impulsión para la zona sur del Municipio de Apartadó e interconexión de los tanques de almacenamiento, en los Municipios de Turbo, Apartadó, Carepa y Chigorodó.	\$15'061.309	Para garantizar la correcta operación de los tanques de almacenamiento y sistemas de bombeo se hace la interconexión y se extienden las redes de impulsión necesarias para llevar el agua de la planta de tratamiento a los tanques de almacenamiento.
Suministro de tubería para la construcción de los colectores en los municipios de Carepa y Chigorodó.	\$314'295.374	Se celebró contrato de suministro de tuberías en diámetros de 18" a 33" en material Novafort y Novaloc para la construcción de la primera etapa de los colectores en el municipio de Carepa.
Suministro de equipos, reactivos y materiales de laboratorio para las plantas potabilizadoras de agua operadas por Aguas de Uraba (grupo 2).	\$639.450	Se compran neveras para el almacenamiento de los reactivos químicos utilizados en la medición de la calidad del agua cruda y tratada.
Compra de tanques de almacenamiento de agua adaptables a vehículos transporte para atender casos de desabastecimiento en los municipios y corregimientos operados por Aguas de Urabá.	\$1'675.593	Adquisición de tanques de almacenamiento adaptables a los vehículos para atender emergencias de desabastecimiento en los diferentes sistemas operados por Aguas de Urabá.
Construcción de colector y obras complementarias, Etapa I, dos grupos, construcción de colector y obras complementarias, etapa I, en el municipio de Carepa, Antioquia.	\$1.729'144.259	En materia de transporte de aguas residuales, se planteo la necesidad de construir la primera etapa de los colectores principales en este municipio que tiene como finalidad interceptar las descargas existentes de redes de alcantarillado y transportarlas hasta el sitio de tratamiento. El contrato se encuentra en ejecución.

### Corregimiento de Belén de Bajirá del municipio de Mutatá:

Durante la vigencia 2012, en el corregimiento de Belén de Bajirá del municipio de Mutatá se invirtieron aproximadamente diecisiete millones trescientos setenta y siete mil seiscientos seis pesos (\$17.377.606) los cuales se distribuyeron como se relaciona en el siguiente cuadro:

TIPO DE CONTRATO	TOTAL INVERSION	IMPACTO
Suministro de equipos, reactivos y materiales de laboratorio para las plantas potabilizadoras de agua operadas por Aguas de Urabá (grupo 1 y 3).	\$15.062.563	Se adquieren equipos de laboratorio como fotómetro, clorímetro, turbidímetro, conductímetro, jarras, agitador, para el control de la calidad de agua producida por Aguas de Urabá.
Suministro de equipos, reactivos y materiales de laboratorio para las plantas potabilizadoras de agua operadas por Aguas de Urabá (Grupo 2).	\$639.450	Se compran neveras para el almacenamiento de los reactivos químicos utilizados en la medición de la calidad del agua cruda y tratada.
Compra de tanques de almacenamiento de agua adaptables a vehículos de transporte para atender casos de desabastecimiento en los municipios y corregimientos operados por Aguas de Urabá.	\$1'675.593	Adquisición de tanques de almacenamiento adaptables a los vehículos para atender emergencias de desabastecimiento en los diferentes sistemas operados por Aguas de Urabá.

### Proyectos Presentados al Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio

Aguas de Urabá presentó diez (10) proyectos, los cuales fueron radicados en el Ministerio de Vivienda Ciudad y territorio para ser ejecutados como recursos donados por medio del convenio 143 y recursos de la liquidación de EADE y apalancamiento financiero aprovechando la tasa compensada de FINDETER.

A continuación se relacionan los proyectos radicados para ser ejecutados con recursos donados:

OBJETO PROYECTO	VALOR	DESCRIPCIÓN	ESTADO
EXTENSIÓN REDES DE ALCATARILLADO BARRIO JULIA OROZCO, MUNICIPIO DE TURBO - ANTIOQUIA.	\$1.331'000.000	Extensión de 2.3km de redes de alcantarillado en el barrio Julia Orozco del municipio de Turbo. Se estima la vinculación 285 nuevos usuarios.	Viabilizado. En proceso de formalización con la Gobernación de Antioquia para la ejecución por parte de Aguas de Urabá.
OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE APARTADÓ, ANTIOQUIA, ETAPA 2.	\$997'278.380	Optimización del sistema con la extensión de redes para cierre de circuitos y mejoramiento de capacidad hidráulica en algunos sectores.	Viabilizado. Pendiente de formalización por parte del Ministerio para iniciar los procesos de contratación.
OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE CAREPA, ANTIOQUIA.	\$155'157.593	Se realizará la extensión de 11.2km de redes de acueducto en el Barrio Santillana. Se pretende la vinculación de 103	Viabilizado. Pendiente de formalización por parte del Ministerio para iniciar los procesos de

		nuevos usuarios.	contratación.
OPTIMIZACION DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO MUNICIPIO DE CHIGORODÓ.	\$985'120.825	Con el proyecto se realizará la extensión de 1.6km, se suministrarán 1.018 medidores, se instalarán dos (2) macromedidores uno para el tanque Paraiso y el otro para el tanque La Gloria.	Viabilizado. Pendiente de formalización por parte del Ministerio para iniciar los procesos de contratación.
OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO MUNICIPIO DE TURBO.	\$1.264'852.011	Con el proyecto se realizará la extensión de 4.4km, se suministrarán 1.936 medidores.	Viabilizado. Pendiente de formalización por parte del Ministerio para iniciar los procesos de contratación.

A continuación se relacionan los proyectos radicados para ser ejecutados con recursos FINDETER, todos estos se encuentran radicados y se espera respuesta del evaluador para atender las observaciones y continuar con el proceso de viabilización:

Municipio	Proyecto	Tubería	Metros	Usuarios Beneficiados	Costo Proyecto
<b>TURBO</b>	Barrio San Martín	8"	1.624	246	\$702'194.997,07
<b>APARTADÓ</b>	Barrio Parroquial	8" - 20"	3.773	79	\$1.432'964.244,30
	Barrio Pueblo Nuevo			337	
	Barrio Nueva Civilización			51	
<b>CAREPA</b>	Colector Etapa II	33", 36" y 39"	1.413	Casco urbano	\$2.309'554.235,11
<b>CHIGORODÓ</b>	Colector El Bohío	16"	2.831	Casco urbano	\$3.893'261.727,36
		36", 39" y 42"			
	Barrio Brisas de Urabá	8", 10" y 12"	874	142	\$746'471.596,15
	Barrio Kennedy			53	