



INFORME DE GESTIÓN  
Y SOSTENIBILIDAD

2018





# TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>Carta del Presidente de la Junta Directiva de la Empresa</b>	<b>03</b>
<b>2.</b>	<b>Carta del Gerente de Aguas y Aguas de Pereira</b>	<b>04</b>
<b>3.</b>	<b>Sobre Aguas y Aguas de Pereira</b>	<b>08</b>
	3.1. Nuestro perfil	
	3.2. Plan Estratégico 2017-2020	
	3.3. Gobierno Corporativo	
<b>4.</b>	<b>Acerca de nuestro Informe</b>	<b>23</b>
	4.1. Grupos de valor	
	4.2. Materialidad	
<b>5.</b>	<b>Gestión de temas materiales</b>	<b>31</b>
	5.1. Ética y transparencia	
	5.2. Modelo del negocio y creación de valor económico	
	5.3. Clientes y servicios	
	5.4. Cuidado y protección del medio ambiente	
	5.5. Impactos en las comunidades	
	5.6. Nuestra gente	
<b>6.</b>	<b>Índice de Contenidos GRI</b>	<b>143</b>
<b>7.</b>	<b>Operación con vinculados económicos</b>	<b>151</b>
<b>8.</b>	<b>Cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor</b>	<b>153</b>
<b>9.</b>	<b>Estados financieros</b>	<b>154</b>

## CARTA DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA



**JUAN PABLO GALLO MAYA**  
ALCALDE DE PEREIRA

### GRI 102-14

Es muy satisfactorio para mí como Alcalde de Pereira y Presidente de la Junta Directiva de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP., presentar este Informe de Gestión y Sostenibilidad, que expone varios de los avances y logros obtenidos durante la vigencia 2018, con los que se concretan los aportes que hace la Empresa al desarrollo social, ambiental y económico de nuestra ciudad. Entre ellos:

1. 13.230 hogares estratos 1 y 2, disfrutando de agua gratis (43.150 habitantes), un beneficio otorgado a través del programa Mínimo Vital Gratis para poblaciones vulnerables de Pereira.
2. Terminación y entrega de la fase I del alcantarillado de Caimalito, que benefició aproximadamente a 4.000 personas de los barrios Azufral, Primero de Mayo y 20 de Julio. Este alcantarillado representará un cambio en la calidad de vida de los habitantes de esta zona.
3. Optimización y reposición de las redes de acueducto y alcantarillado en el barrio El Plumón, cuyo objetivo fue poner fin a las inundaciones que, de manera

reiterada, se presentaban en este sector, producto de la baja capacidad de la infraestructura para la disposición de aguas lluvias.

4. Hacer realidad el Nuevo Egojá, un proyecto emblemático que brinda a la ciudadanía tranquilidad y seguridad, al mitigar el riesgo del colector existente en esta quebrada que atraviesa un sector neurálgico de la ciudad.
5. Obtención de los recursos y contratación de los estudios y diseños definitivos para la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), una obra con la cual, se busca sanear los vertimientos del 85% de las aguas residuales del municipio de Pereira y el 62% provenientes de Dosquebradas, beneficiando con ello una población de 683.557 habitantes.

Adicionalmente, el haber obtenido en el mes de octubre de 2018, la calificación financiera 'AAA (col)' de largo plazo y la reafirmación de la calificación de corto plazo en 'F1+(col)', con perspectiva de la calificación Estable, por parte de FITCH RATINGS

Colombia, convalida que Aguas y Aguas de Pereira es una Empresa sólida, con liquidez saludable y que cuenta con capacidad financiera para apalancar entre el 2019 al 2025, proyectos de alta relevancia para la ciudad.

Me enorgullece compartir estos excelentes resultados empresariales y saber que cada día Aguas y Aguas de Pereira, no sólo se ratifica como un patrimonio de la ciudad, sino que sigue avanzando en la implementación de prácticas orientadas a trabajar por un futuro sostenible, conservando las fuentes de abastecimiento hídrico, sin dejar de lado los esfuerzos en la ampliación de la cobertura y el mantenimiento de la calidad del servicio, acciones realizadas gracias al trabajo arduo y comprometido de quienes integran este gran equipo de colaboradores.

Siempre habrá nuevos retos y por ello, la invitación es a continuar trabajando con entusiasmo y profesionalismo para seguir consolidando a Pereira como la Capital del Eje.



## CARTA DEL GERENTE DE **AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**

### **LEANDRO JARAMILLO RIVERA**

GERENTE GENERAL

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.

#### GRI 102-14

Nos complace presentar el Informe de Gestión y Sostenibilidad, como parte del compromiso que desde Aguas y Aguas de Pereira tenemos con la transparencia, el relacionamiento con nuestros grupos de valor y la sostenibilidad.

Con este reporte, se consolida un ciclo de gestión que inició con el plan estratégico organizacional “Trabajamos por un futuro sostenible” y que será nuestra hoja de ruta hasta el 2020. Bitácora organizacional que fue diseñada en equipo y en la cual, reconocemos la importancia no solo de trabajar en alianza con múltiples actores sociales, sino también, de estar alineados con iniciativas internacionales para lograr mejores impactos socioambientales.

Cristalizar cada una de las metas definidas en ese Plan Estratégico nos ha permitido

avanzar en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y responder a nuestro compromiso con el Pacto Global, iniciativa internacional de responsabilidad empresarial a la que estamos adheridos desde el año 2010.

Con beneplácito, para esta vigencia reportamos excelentes ejecuciones e indicadores en materia económica, social y ambiental; hechos que nos fortalecen empresarialmente y nos posicionan como una Organización referente en el sector y comprometida con el cuidado del recurso hídrico.

Ser reconocidos como una Empresa sólida, que trabaja aplicando altos estándares de calidad, eficiencia y competitividad, para asumir los retos que impone la transición hacia una sociedad y economía baja en carbono y resiliente al cambio climático, nos motiva a la búsqueda constante de solu-

ciones que nos permitan seguir prestando un servicio de acueducto y alcantarillado, en el que se reconozca al preciado líquido, como un derecho fundamental para la vida y un bien social base para el desarrollo sostenible.

En 2018, nuestra gestión empresarial se centró en tres programas corporativos, a través de los cuales materializamos el cumplimiento del plan estratégico “Trabajamos por un Futuro Sostenible”:

- 1. Mejoramiento de la Prestación del Servicio de Agua Potable en la ciudad de Pereira:** con una inversión de \$7.939 millones de pesos, en los que se destaca la ejecución de obras de optimización de redes de acueducto, obras de optimización en el sistema de captación y aducción, así como indicadores de continuidad del servicio del 99,74%, cobertura de 99,75% e Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) del 0,13%.
- 2. Mejoramiento del Sistema de Saneamiento Hídrico de Pereira:** con inversiones de \$26.307 millones de pesos, en los que se destaca la ejecución de obras de optimización de redes de alcantarillado y la construcción del colector “Nuevo Egoyá” en un 75% de la primera fase, así como indicadores del 98,47% de cobertura de alcantarillado y un 58,79 de Índice de Calidad de Agua Superficial (INSF) del Río Consotá.
- 3. Mejoramiento Organizacional e Institucional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira:** con una inversión que asciende los \$8.145 millones de pesos; en los que se destacan indicadores como el 75% de avance en la implementación de la estrategia de Gobierno Digital, 44.5% de satisfacción del cliente, un 73% de Índice de transparencia empresarial y una Tasa Innovativa del 50%.

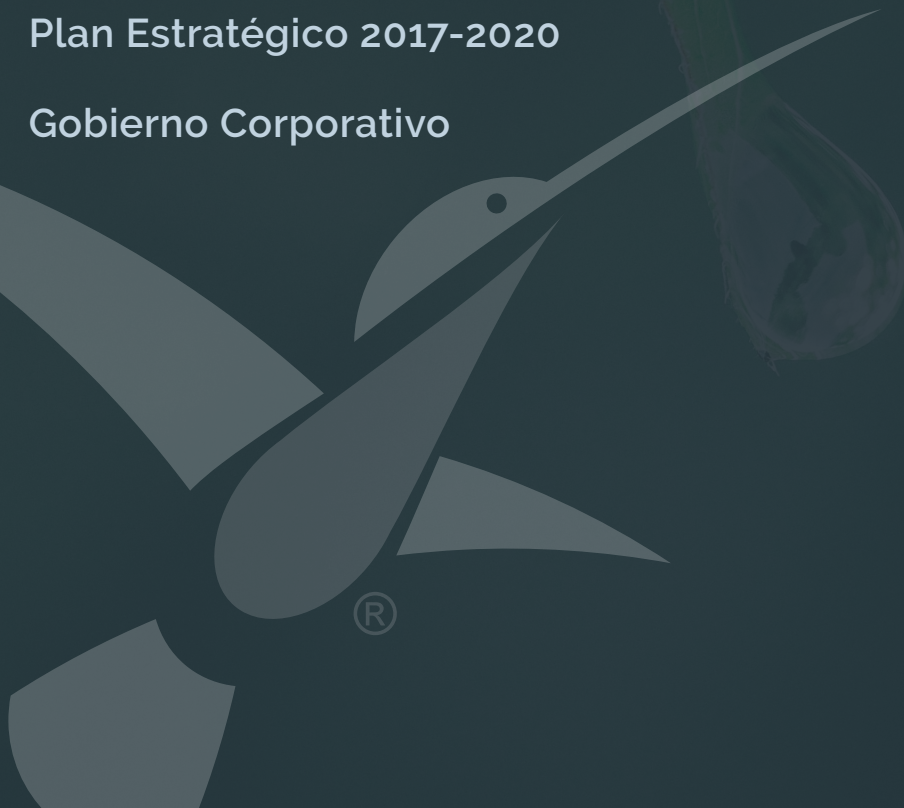
A la luz de los resultados empresariales obtenidos en 2018, las que presentaremos a continuación. con mayor detalle, agradezco al doctor Juan Pablo Gallo Maya, Alcalde de la ciudad y Presidente de la Junta Directiva de Aguas y Aguas de Pereira y a los demás Representantes de Gremios y compañeros del Gabinete Municipal que la integran, por el compromiso y el apoyo brindado a la Alta Dirección de la Empresa en la toma de decisiones; así mismo, a todos los trabajadores de la Organización, por contribuir día a día con su labor al logro de los objetivos y retos propuestos y, a nuestros grupos de valor quienes nos inspiran a continuar trabajando en la búsqueda constante de la excelencia empresarial.



## SOBRE **AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**

- 3.1. Nuestro perfil
- 3.2. Plan Estratégico 2017-2020
- 3.3. Gobierno Corporativo

# 3





# SOBRE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

## 3.1. NUESTRO PERFIL

GRI 102-1, GRI 102-2

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P presta servicios de manera autónoma desde 1997 y es de aquellas consideradas mixtas según la Ley 142 de 1994, que presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la zona urbana de Pereira y los centros poblados de Puerto Caldas, Caimalito y Cerritos. Así mismo, realiza actividades complementarias como el control de la calidad del agua, realizado en el laboratorio que para tal fin tiene la Empresa, el cual tiene reconocimiento de acreditación bajo la norma ISO/IEC 17025:2005 desde 2008 y que actualmente está acreditado por la ONAC según certificado 13-LAB-014, para el alcance de los parámetros Aluminio, Hierro Total, pH, Conductividad, y Turbiedad, en la matriz de agua cruda y tratada. También cuenta con acreditación por la resolución 1329/2018 del IDEAM para los parámetros Sólidos Suspendidos Totales, Sólidos Totales, DBO5, DQO, en matriz de carácter ambiental.

### MISIÓN



Gestionamos el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental y económica.

### VISIÓN



Al 2020 Aguas y Aguas de Pereira será una organización reconocida por sus buenas prácticas sociales, ambientales y económicas, orientadas a satisfacer las necesidades de los grupos de interés, con un equipo de trabajo competitivo, enfocado en la innovación e implementación de nuevas tecnologías para la gestión integral del servicio.

### VALORES



**Integridad:** Es el pensar y el actuar conforme a los valores éticos en todo momento y circunstancia.

**Compromiso:** Es entregarse con pasión, tener disposición, responsabilidad, dedicación, entusiasmo, esfuerzo y voluntad frente al alcance del objetivo propuesto.

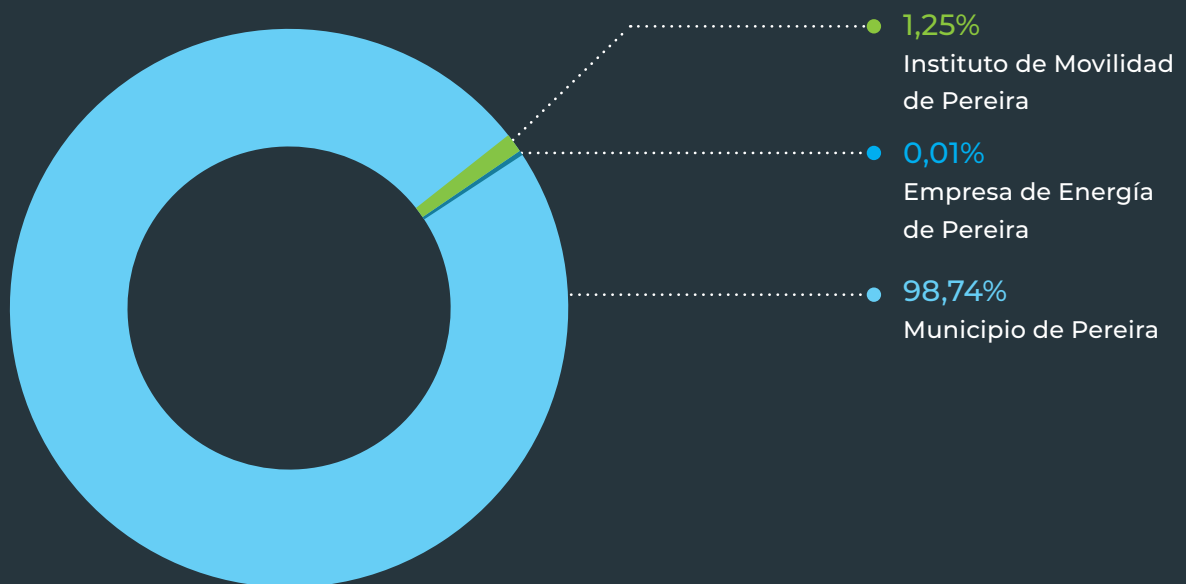
**Respeto:** Es tener valoración, consideración y cuidado propio y con el otro.

**Fraternidad:** Es dar, compartir y entregar con amor, enfocados en la hermandad, el propósito común, la armonía y el disfrute de las buenas relaciones.

## COMPOSICIÓN ACCIONARIA

GRI 102-5, GRI 102-10

En el año 2017, pasamos de ser una Sociedad Anónima (S.A) a una Sociedad por Acciones Simplificadas (S.A.S), modificando nuestra razón social a **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S ESP**. Así mismo, debido a la liquidación de Instituto de Fomento y Desarrollo de Pereira (INFIPEREIRA) y del Instituto de Cultura de Pereira, redujimos a tres (3) el número de accionistas, quedando conformada así:



## NUESTRAS OPERACIONES

GRI 102-3; GRI 102-4

En Aguas y Aguas de Pereira contamos con una sede administrativa ubicada en el centro de la ciudad y otra operativa en el sector conocido como Alta Vista en Cuba; nuestra “fábrica de agua” es decir, las plantas de tratamiento de agua potable, el laboratorio de calidad de agua y el Departamento de Gestión Ambiental, se encuentran ubicados en el sector de Canceles y adicionalmente, tenemos bajo nuestra administración 6.509 hectáreas en la cuenca alta del Río Otún.

## NUESTROS USUARIOS

GRI 102-6, GRI 102-7

El tipo de mercado que atendemos mediante la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado se puede clasificar principalmente como residencial, comercial, industrial, oficial y especial. Tenemos además los servicios de venta de agua cruda y agua potable en bloque.

2018

153.444

USUARIOS DE  
ACUEDUCTO

2018

146.068

USUARIOS DE  
ALCANTARILLADO



El desglose de nuestros usuarios en estos servicios es:

## USUARIOS POR SECTOR O TIPO DE USO DEL AGUA

SECTORES O TIPO DE USO	USUARIOS ACUEDUCTO	USUARIOS ALCANTARILLADO
Agua en bloque	5	N/A
Agua cruda Villa Santana	1	N/A
Comercial	12.267	11.974
Especial	60	49
Industrial	280	261
Oficial	466	436
Pila Pública	9	N/A
Residencial Estrato 1	25.257	22.046
Residencial Estrato 2	38.369	36.120
Residencial Estrato 3	26.375	26.292
Residencial Estrato 4	24.407	24.292
Residencial Estrato 5	15.348	15.123
Residencial Estrato 6	10.600	9.475
<b>TOTAL</b>	<b>153.444</b>	<b>146.068</b>

Es importante destacar que al cierre de la vigencia 2018, 13.230 usuarios residenciales, que pertenecen a los estratos 1 y 2, disfrutaban de los beneficios otorgados por el programa Mínimo Vital Gratis. Este grupo de usuarios cuenta de manera gratuita con los primeros 6m<sup>3</sup> mensuales de agua potable, más el vertimiento y los correspondientes cargos fijos de sus servicios.

## NUESTRA CADENA DE VALOR

### GRI 102-9

En Aguas y Aguas de Pereira tenemos una visión integral de los servicios de acueducto y alcantarillado gestionando el recurso hídrico en todo su ciclo. En el servicio de acueducto, asumimos la conservación y protección de los ecosistemas estratégicos de las cuencas abastecedoras, la captación del recurso hídrico, su potabilización y distribución hasta los clientes finales, incluido el control de las pérdidas no técnicas. Dentro de los servicios complementa-

rios de acueducto, contamos con el control de calidad de agua para consumo humano que se lleva a cabo en nuestro Laboratorio de Calidad de Agua.

En cuanto al servicio de saneamiento hídrico, la gestión del agua residual comienza en la recolección de aguas servidas en los inmuebles, siguiendo con su transporte, tratamiento y descarga final en las fuentes de agua.

Los dos servicios cuentan con el sistema de comercialización que incluye la facturación, gestión de cartera, recaudo y servicio al cliente.



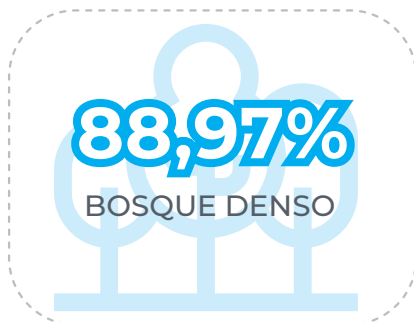
**SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**



Adicional a los procesos misionales que hacen parte de nuestra cadena de valor, contamos con procesos estratégicos que nos permiten establecer la plataforma y la gestión integral de la Organización, procesos de apoyo que le dan soporte a los procesos misionales y procesos de evaluación y control que garantizan que la Empresa cumpla con lo planeado y establecido en estándares internacionales adoptados, con el fin de lograr la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los objetivos corporativos en concordancia con la legislación vigente y la misión empresarial.

## AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA EN CIFRAS 2018

GRI 102-7





**749,16 km**

REDES DE  
ALCANTARILLADO



**153.444**  
suscriptores

DE ACUEDUCTO



**146.068**  
suscriptores

DE ALCANTARILLADO



**99,75%**

COBERTURA EN  
ACUEDUCTO



**98,47%**

COBERTURA DE  
ALCANTARILLADO



**99,74%**

CONTINUIDAD  
DEL SERVICIO DE  
ACUEDUCTO



**12,23 m<sup>3</sup>**

CONSUMO PROMEDIO  
RESIDENCIAL



**0,13%**

ÍNDICE DE RIESGO  
DE LA CALIDAD DEL  
AGUA PARA CONSUMO  
HUMANO



**24.159.155 m<sup>3</sup>**

DE AGUA FACTURADA



**5,8 m<sup>3</sup>**

SUScriptor  
MES IPUF



**44,5%**

SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE



**520,5**  
hectáreas

EN 2 ÁREAS  
PROTEGIDAS EN LA  
CUENCA ALTA DEL RÍO



**FitchRatings**

CALIFICACIÓN DE LARGO PLAZO 'AAA (COL)'.  
CALIFICACIÓN DE CORTO PLAZO EN 'F1+(COL)', PERSPECTIVA ESTABLE.

CALIFICACIÓN DE CORTO PLAZO EN 'F1+(COL)', PERSPECTIVA ESTABLE.

## APOYO A INICIATIVAS EXTERNAS Y ASOCIACIONES

GRI 102-12; GRI 102-13

En Aguas y Aguas de Pereira creemos que nuestro compromiso y gestión responsable aporta al desarrollo sostenible. Por esto, estamos adheridos al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, y hemos alineado nuestra gestión y planeación estratégica a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

Contribuimos con los compromisos del **Acuerdo de París de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático**, calculando, reduciendo y compensando las emisiones de gases efecto invernadero- causantes del cambio climático- así como implementando acciones para la adaptación a sus impactos.

Hacemos parte de la **Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (ANDESCO)**, ente gremial que representa los intereses comunes de las empresas afiliadas y promueve la sostenibilidad, fomentando la creación de valor compartido para las comunidades y demás grupos en el marco de la equidad y la competitividad con unos objetivos claros de promover un marco institucional adecuado.

Durante 2018 nos adherimos a la **Asociación Red Colombiana de Reservas Naturales de la Sociedad Civil (RESNATUR)**, entendida como una red de personas y organizaciones de la sociedad civil que deciden manejar los predios como reservas naturales. De esta manera contribuimos a la conservación de la biodiversidad y servicios ecosistémicos, la producción sostenible y la construcción de tejido social alrededor de estos temas.



**RESNATUR**  
Asociación Red Colombiana de Reservas  
Naturales de la Sociedad Civil



## PREMIOS, RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES

Luego de una exhaustiva revisión de los procesos financieros y estratégicos de Aguas y Aguas de Pereira, en 2018 la firma calificadoradora de riesgos FITCH RATINGS Colombia, promovió la calificación nacional de largo plazo de 'AA+(col)' con perspectiva positiva a 'AAA (col)', y afirmó la calificación de corto plazo en 'F1+(col)'. La Perspectiva de la calificación es Estable.

La facultad de ciencias ambientales de la Universidad Tecnológica de Pereira en el marco de la celebración de los 25 años, le otorga el reconocimiento a Aguas y Aguas de Pereira por sus aportes en la consolidación de la facultad.



ACREDITADO  
**ONAC**



NTC ISO IEC  
17025:2005  
GESTIÓN DE  
LABORATORIO DE ENSAYO

**SGS**



NTC ISO IEC  
9001:2015  
GESTIÓN DE  
CALIDAD EMPRESARIAL



NTC ISO IEC  
14001:2015  
GESTIÓN  
AMBIENTAL

## 3.2. PLAN ESTRATÉGICO 2017-2020

Comprometidos con el desarrollo sostenible de la región y del país, y siendo pioneros en estándares de calidad en servicios públicos, en Aguas y Aguas de Pereira construimos un [Plan Estratégico 2017-2020](#) con el fin de establecer una hoja de ruta organizacional, que nos permita proyectar las decisiones y las acciones, teniendo en cuenta los escenarios y retos futuros a los que el sector y el entorno se ven enfrentados. Dentro de este plan estratégico, hemos definido:

- ③ Lineamientos estratégicos
- ③ Objetivos estratégicos
- ③ Indicadores estratégicos
- ③ Metas corporativas 2017-2020
- ③ Convergencia con otros planes estratégicos (municipal, departamental, nacional)
- ③ Convergencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- ③ Visión de futuro 2035
- ③ Proyectos estratégicos

El Plan Estratégico 2017-2020 confirma nuestro compromiso y visión de ser, al 2020, una Organización reconocida por sus buenas prácticas sociales, ambientales y económicas, orientadas a satisfacer las necesidades de los grupos de valor, con un equipo de trabajo competitivo, enfocado en la innovación e implementación de nuevas tecnologías para la gestión integral del servicio.

### Mapa Estratégico 2017 - 2020



### 3.3. GOBIERNO CORPORATIVO



1



2



3



4



5



6



En Aguas y Aguas de Pereira entendemos que el Gobierno Corporativo es el conjunto de disposiciones, prácticas y medidas que demarcan el adecuado equilibrio entre la propiedad y la gestión de la Empresa, orientado a que los procesos y estructuras de toma de decisiones sigan principios claros de integridad y coherencia, en función de nuestra sostenibilidad y crecimiento, el derecho de los accionistas, clientes y demás grupos de valor.

El Gobierno Corporativo no solo se asocia a la estructura de propiedad y toma de decisiones, también incluye la transparencia y ética en nuestra actuación, el cumplimiento normativo, el respeto de los Derechos Humanos y el acceso oportuno a la información por parte de los grupos de valor.

En este sentido, el respeto y promoción de los Derechos Humanos hace parte central tanto del Gobierno Corporativo como de toda nuestra operación, en la medida en que todas nuestras actividades influyen directamente sobre estos. Por esta razón, en esta Organización los Derechos Humanos son un enfoque transversal promovido y respetado por cada una de las áreas.

Entre los mecanismos de gestión del Gobierno Corporativo contamos con:



- Estatutos sociales
- Reglamento de la Junta Directiva
- Código de Buen Gobierno
- Políticas corporativas
- Certificado de habilitación y ausencia de conflicto de intereses
- Procedimiento para prevenir la ocurrencia de conflictos de interés.
- Reglamentos internos de cada comité de apoyo de la Junta Directiva
- Política de Derechos Humanos

\*Varios de estos documentos pueden ser consultados en:

<https://gobierno.aguasyaguas.com.co/index.php/component/content/article?id=2>

Adicionalmente, tanto en el Reglamento Interno de Trabajo como en la Convención Colectiva de Trabajo se han agregado cláusulas de promoción y respecto de los Derechos Humanos, con el fin de conocerlos y aplicarlos por parte de los trabajadores.

De igual forma, hemos trabajado con nuestros proveedores y contratistas en la promoción del respeto de los Derechos Humanos, a través de un anexo contractual en los pliegos de contratación, en donde los proponentes se comprometen a respetarlos y cumplir con la normatividad vigente y los requerimientos del Sistema Integrado de Gestión y Calidad de la Empresa.

#### GRI 412-2

En Materia de Derechos Humanos, llevamos a cabo varias actividades de formación y sensibilización. Entre ellas:

- Socialización de la Política de Derechos Humanos
- Promoción sobre el respeto de los Derechos Humanos en el trabajo
- Realización del seminario de Gobernanza por la Paz



Como resultado de esto, fueron capacitados 143 trabajadores en Derechos Humanos, con una intensidad horaria de 9 horas.

Con el fin de evaluar nuestra gestión en el Gobierno Corporativo, durante 2018 implementamos la autoevaluación anual de la Junta Directiva, la cual pretende aportar al mejoramiento continuo de la Junta y, por ende, identificar oportunidades de mejora. Así mismo, llevamos a cabo una revisión permanente de la normativa y las tendencias con el propósito de implementar buenas prácticas y fortalecer nuestra gestión corporativa.

## GRI 102-18

El máximo órgano de Gobierno en Aguas y Aguas de Pereira es la Junta Directiva, cuyas funciones y responsabilidades están encaminadas a asegurar nuestro buen desempeño, según lo establecido en la normatividad, los Estatutos Sociales y el Reglamento Interno de la Junta Directiva.

Nuestra Junta Directiva está conformada por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes, elegidos por la Asamblea de Accionistas por períodos de dos (2) años y sin perjuicio de que puedan ser reelegidos indefinidamente o removidos en cualquier tiempo.

## JUNTA DIRECTIVA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

### PRINCIPALES

JUAN PABLO GALLO MAYA  
Alcalde de Pereira / Presidente

CARLOS ANDRÉS HERNÁNDEZ ZULUAGA  
Secretario de Vivienda Social

CARLOS HUMBERTO BLANDÓN  
Representante Gremios

ÁLVARO RAMÍREZ GONZÁLEZ  
Representante Gremios

CAROLINA CARDONA TOBÓN  
Secretaria de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental

### SUPLENTES

MARIO CASTAÑO MONTOYA  
Secretario de Gestión Administrativa

FREDDY EDUARDO RUANO  
Secretario Privado de la Alcaldía

DIEGO MARULANDA MONTES  
Representante Gremios

VACANTE

JORGE IVÁN RAMÍREZ  
Presidente Ejecutivo Cámara de Comercio

### Comités de la Junta Directiva

A fin de contar con el adecuado respaldo y análisis en la adopción de las decisiones relacionadas con la administración de la Empresa, la Junta Directiva tiene la posibilidad de crear comités consultivos o técnicos con carácter transitorio o permanente. Actualmente, se encuentran institucionalizados los comités de Auditoría y el Comité de Gobierno Corporativo, los cuales son de carácter permanente y tienen participación directa quienes integran la Junta Directiva.

Adicionalmente, contamos con un comité Directivo que se reúne de forma periódica, en el que el Gerente de la Empresa, los Subgerentes, Directores y Secretario General, socializan los proyectos más relevantes de las áreas y toman decisiones para avanzar en la implementación de estrategias organizacionales, que permitan el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos.



## ¿QUÉ HICIMOS EN 2018?

Construimos un aplicativo para interactuar con la Junta Directiva sobre asuntos de Gobierno Corporativo.

Realizamos la evaluación de la Junta Directiva y generamos directivas para la adopción de la Política de Conflicto de Interés.

## ¿HACIA DÓNDE VAMOS?

Capacitar al 80% de nuestros trabajadores en Derechos Humanos

Socializar la Política de Derechos Humanos a nuestros contratistas y proveedores.

Realizar la primera medición de la Cultura de Autocontrol enfocada en la prevención de la violación de Derechos Humanos en el ambiente laboral.

## ACERCA DE **NUESTRO INFORME**

4.1. Grupos de valor

4.2. Materialidad

# 4



## ACERCA DE NUESTRO INFORME

GRI 102-49, GRI 102-50, GRI 102-52

En este tercer informe de gestión y sostenibilidad damos a conocer la gestión ambiental, social y económica de Aguas y Aguas de Pereira para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

GRI 102-54

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI, y es el primero realizado bajo esta metodología. Debido a que este es nuestro primer informe con base en los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), hemos generado un cambio en la elaboración del informe con base en el ejercicio de materialidad llevado a cabo a finales del 2018 con apoyo de un consultor externo.

Este informe, además, recopila la siguiente información:

1. Resultados financieros y operaciones con vinculados económicos.
2. Cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor

El presente informe cumple con los requerimientos de la Comunicación de Progreso para responder al compromiso de Aguas y Aguas de Pereira con el Pacto Global de informar sobre la integración y aplicación de los 10 principios en su estrategia y sus operaciones.

GRI 102-53

Cualquier inquietud, consulta o solicitud de información adicional sobre este informe, puede ser enviada a Carmenza García Muñoz, Directora de Planeación, al correo electrónico:



[cgarcia@aguasyaguas.com.co](mailto:cgarcia@aguasyaguas.com.co)





## 4.1. GRUPOS DE VALOR

GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43

En Aguas y Aguas de Pereira hemos identificado seis grupos de valor:



Los grupos de valor han sido identificados mediante varios procesos, entre los que se encuentra un análisis de la madurez de la empresa en responsabilidad social frente a la Guía ISO26000, realizado por Icontec en el 2016; la aplicación de la metodología Open Cards utilizada para trabajar con algunos grupos de valor en la revisión de la planeación estratégica de la empresa; un reconocimiento de expectativas e intereses de varios grupos de valor utilizando grupos focales y entrevistas abiertas para reestructurar la estrategia anticorrupción y de rendición de cuentas.

A partir de los procesos de identificación, mantenemos un relacionamiento con los grupos de valor mediante diferentes canales y medios como:

GRI 102-44

## CANALES DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR

GRUPOS DE VALOR	PRINCIPALES CANALES	FRECUENCIA	PRINCIPALES TEMAS QUE SEÑALAN DE INTERÉS
ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	Página web y chat en línea, reuniones periódicas, correo electrónico, correo formal.	Anual	Cumplimiento normativo, infraestructura y expansión, sostenibilidad.
JUNTA DIRECTIVA	Reuniones periódicas, correo electrónico, correo formal, intranet.	Permanente	Todos los temas materiales.
CLIENTES INTERNOS Y USUARIOS	Página web y chat en línea, reuniones periódicas, correo electrónico, correo formal, rendición de cuentas; encuestas; Aplicación para dispositivos electrónicos de la empresa (APP Aguas y Aguas de Pereira) y Self Service.	Permanente	Condiciones de trabajo, servicio, formación y desarrollo, Salud y seguridad en el trabajo, agilización y facilidad en los trámites, calidad del agua.
COMUNIDAD LA CUENCA	Actividades presenciales como talleres y reuniones.	Permanente	Cuidado del agua, biodiversidad, cultura ambiental.
ENTES DE GOBIERNO NACIONAL	Correo formal, correo electrónico; reuniones, plataformas, rendición de cuentas	Periódico – por requerimiento	Cumplimiento legal, avance en las líneas estratégicas para el Gobierno; cumplimiento de los planes y programas, manejo de los presupuestos; cuidado ambiental. Respeto a los Derechos Humanos.
ENTIDADES DE FINANCIACIÓN	Correo formal, correo electrónico; reuniones	Por requerimiento	Sostenibilidad financiera, riesgos crediticios.

## 4.2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRI 102-44; GRI 102-46; GRI 102-47

A finales de 2018, desarrollamos nuestro primer análisis de materialidad con el apoyo del consultor externo BSD Consulting SAS, en el cual se identificaron los impactos económicos, sociales y ambientales más significativos para Aguas y Aguas de Pereira y su incidencia en las decisiones y preocupaciones claves de los grupos de valor. Para ello, fueron tomados en cuenta los principios para elaboración de informes relativos a la definición de contenido y calidad de los Estándares GRI. El ejercicio se llevó a cabo en 3 fases y los resultados fueron la base para determinar tanto la estructura como el contenido del presente informe.

1



### ANÁLISIS DE CONTEXTO

Esta fase tuvo como objetivo comprender la situación empresarial y sectorial de Aguas y Aguas de Pereira, así como los desafíos de sostenibilidad que enfrenta la organización. Durante esta fase se aplicó el principio GRI de contexto de sostenibilidad y se llevó a cabo una revisión interna (estudio de estrategia, documentos corporativos y políticas) y externa (revisión de estándares de sostenibilidad aplicables al sector y referenciación externa de compañías del sector de Water and Utilities).

2



### IDENTIFICACIÓN DE TEMAS

Esta fase, en la que se aplicó el principio GRI de participación de grupos de valor, consistió en compilar los insumos obtenidos en la primera fase para identificar una lista de 27 temas potencialmente relevantes para Aguas y Aguas de Pereira, que fueron sometidos a consulta entre usuarios internos y líderes de los equipos de trabajo en el que participaron 15 áreas de la compañía.

3



### PRIORIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE TEMAS

El objetivo de esta fase fue priorizar los temas más relevantes para la sostenibilidad de Aguas y Aguas de Pereira, de acuerdo con la calificación dada por los grupos de valor internos, sus impactos, riesgos y oportunidades. Durante esta etapa, se priorizaron y validaron los temas potencialmente relevantes y, como resultado de esta fase, después de aplicar los principios GRI de materialidad y exhaustividad, se obtuvo una lista de 16 temas materiales, los cuales se presentan en el siguiente cuadro:

## TABLA DE MATERIALIDAD

TEMA MATERIAL	TEMA GRI ASOCIADO	CONTENIDO GRI	INDICADOR PROPIO	COBERTURA GRUPOS DE VALOR
GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA	Agua, Efluentes y residuos	303-1 306-5	IANC Acumulado IPUF Acumulado INSF Otún INSF Consotá	<b>Interna:</b> Clientes internos <b>Externa:</b> Comunidad de la Cuenca, clientes y usuarios, Entes de Gobierno nacional.
PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	Biodiversidad	304-3	Oferta Hídrica	<b>Interna:</b> Clientes internos <b>Externa:</b> Comunidad de la Cuenca, clientes y usuarios, Entes de Gobierno nacional, otros aliados.
ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	Emissiones	201-2 305-1 305-2	Huella de Carbono	<b>Interna:</b> Clientes internos <b>Externa:</b> Comunidad de la Cuenca, clientes y usuarios, Entes de Gobierno nacional, otras entidades locales.
IMPACTOS EN LAS COMUNIDADES	Impactos Económicos Indirectos	203-2	Beneficiarios Mínimo Vital	<b>Interna:</b> Clientes internos <b>Externa:</b> Comunidad de la Cuenca, clientes y usuarios, Entes de Gobierno nacional Entidades regionales y locales
EFICIENCIA EN LA GESTIÓN Y VALOR ECONÓMICO	Desempeño económico	201-1	EBITDA Margen Neto Costo de operación Nivel de apalancamiento	<b>Interna:</b> Clientes internos, Asamblea <b>Externa:</b> Entidades financieras, Asamblea de Accionistas y demás grupos de valor.
TRANSPARENCIA EN TARIFAS Y PRECIOS	N/A	N/A	Eficiencia del recaudo	<b>Interna:</b> Clientes internos, Junta Directiva <b>Externa:</b> Clientes y usuarios, Entes de Gobierno Nacional y entes locales

TEMA MATERIAL	TEMA GRI ASOCIADO	CONTENIDO GRI	INDICADOR PROPIO	COBERTURA GRUPOS DE VALOR
GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	N/A	N/A	Ejecución presupuestal para mitigación de riesgos estratégicos altos y extremos	<b>Interna:</b> Junta Directiva <b>Externa:</b> Entidades financieras, junta de Accionistas
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA I+D+i	N/A	N/A	Tasa Innovativa	<b>Interna:</b> Transversal a toda la organización <b>Externa:</b> Instituciones educativas y de investigación, entidades financieras
TALENTO HUMANO COMPETITIVO	Formación y enseñanza	102-8 404-1 404-3	Nivel de desempeño	<b>Interna:</b> Transversal a toda la organización
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Seguridad y salud en el trabajo	403-1 403-2 403-4 403-6 403-7 403-8 403-9	Tasa de ausentismo por accidente laboral	<b>Interna:</b> Transversal a toda la organización <b>Externa:</b> Entes de Gobierno nacional, clientes y usuarios, Asamblea de Accionistas y demás grupos de valor.
TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS	N/A	N/A	Índice de Transparencia Empresarial 2018 (Mte)	<b>Interna:</b> Transversal a toda la organización <b>Externa:</b> Asamblea de accionistas, Comunidad de la Cuenca, clientes y usuarios, Entes de Gobierno nacional Entidades regionales y locales
ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN	Anticorrupción	205-2	Clima ético	<b>Interna:</b> Transversal a toda la organización <b>Externa:</b> Asamblea de Accionistas, Comunidad, clientes y usuarios, Entes de Gobierno nacional Entidades regionales y locales

TEMA MATERIAL	TEMA GRI ASOCIADO	CONTENIDO GRI	INDICADOR PROPIO	COBERTURA GRUPOS DE VALOR
COBERTURA (ACCESO) Y ASEQUIBILIDAD	N/A	N/A	Redes Instaladas Suscriptores Cobertura Consumo Promedio	<b>Interna:</b> Clientes internos, Junta Directiva. <b>Externa:</b> Usuarios y clientes.
ASEGURAR LA INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	Impactos económicos indirectos	203-1	Activación inversiones del POIR Plan de Inversiones	<b>Interna:</b> Clientes internos <b>Externa:</b> clientes y usuarios, Comunidad, Entes de Gobierno nacional; Entidades regionales y locales
CALIDAD, CONTINUIDAD Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS	N/A	N/A	IRCA Continuidad del Servicio Daños atendidos Eficiencia en la atención de daños	<b>Interna:</b> Clientes internos <b>Externa:</b> Comunidad, clientes y usuarios, Entes de Gobierno nacional Entidades regionales y locales
AGILIDAD Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES	N/A	N/A	Porcentaje de avance de Implementación de Gobierno Digital	<b>Interna:</b> Clientes internos <b>Externa:</b> Usuarios y clientes, entes de Gobierno nacional
GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	N/A	N/A	Índice de Reclamación Índice de Percepción	<b>Interna:</b> Clientes internos, Junta Directiva. <b>Externa:</b> Usuarios, Asamblea de Accionistas.



## GESTIÓN DE TEMAS MATERIALES

# 5

- 5.1. Ética y transparencia
- 5.2. Modelo del negocio y creación de valor económico
- 5.3. Clientes y servicios
- 5.4. Cuidado y protección del medio ambiente
- 5.5. Impactos en las comunidades
- 5.6. Nuestra gente

# GESTIÓN DE TEMAS MATERIALES





## 5.1. ÉTICA Y TRANSPARENCIA

En Aguas y Aguas de Pereira estamos comprometidos con el comportamiento ético y transparente en nuestra operación. Por ello, a través del Plan Estratégico 2017-2020 y las diferentes políticas y planes de la Organización, nos hemos trazado como meta la generación de confianza, equilibrio y sostenibilidad empresarial adoptando medidas y estándares de autorregulación, prácticas de ética e integridad y aplicación de la transparencia en la actuación empresarial.

### 5.1.1. ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN



#### GRI 103-1

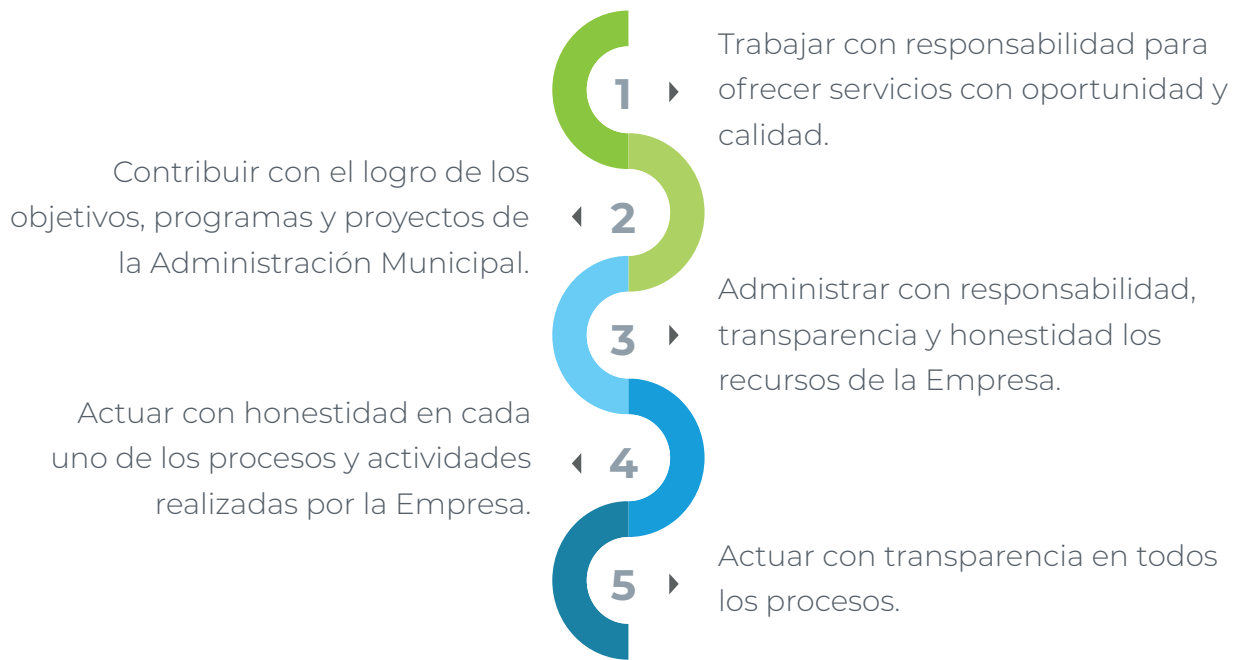
La ética corporativa es parte del ADN de la Empresa y de la cultura organizacional, ya que sustenta todas las decisiones y acciones del día a día en la operación. Así mismo, un comportamiento ético es la clave para la solidez empresarial, para el fortalecimiento de la confianza y el vínculo con los diferentes grupos de valor con los que trabajamos y nos relacionamos. Por el contrario, el fraude y la corrupción pueden impactar negativamente el valor de los activos intangibles de la Empresa y su capacidad de generación de ingresos futuros.

En este sentido, la ética y la prevención de la corrupción son temas importantes en nuestra gestión y se abordan desde la perspectiva de aprendizaje y crecimiento del Plan Estratégico 2017-2020. Estos temas responden al objetivo estratégico asociado a la consolidación de buenas prácticas de gobierno corporativo y cuentan con los indicadores de clima ético y medición de la transparencia empresarial.

#### GRI 102-16

Para reforzar la cultura ética, hemos promovido los valores corporativos, así como los siguientes principios:





#### GRI 103-2

A través del Código de Ética, el cual contempla los parámetros de conducta aplicables a los trabajadores de la Empresa y grupos de valor, realizamos un robusto y continuo seguimiento a la gestión de la ética y lucha contra la corrupción. Adicionalmente, y de acuerdo con nuestros compromisos anuales y lo establecido en la Ley 1474 de 2011, elaboramos el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual busca prevenir hechos o actos de corrupción dentro de la Organización, así como establecer buenas prácticas que garanticen un servicio al cliente más transparente.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contempla el involucramiento con nuestros grupos de valor con el fin de conocer sus percepciones y opiniones frente a los trámites, análisis de riesgos y demás temas de corrupción. A través de estos insumos implementamos acciones que permiten conocer las necesidades de nuestros grupos de valor, así como gestionar y concretar acciones colectivas para prevenir la corrupción.

De manera complementaria, hemos implementado los siguientes mecanismos y controles para prevenir el fraude, la corrupción y el lavado de activos:

1. Manual de Auditoría.
2. Reglamento del Comité de Auditoría.
3. Identificación y evaluación de riesgo por fraude empresarial.
4. Certificado de habilitación y ausencia de conflicto de intereses.

Con el fin de hacer seguimiento y control a la gestión ética y de lucha contra la corrupción, contamos con las siguientes herramientas:

- ☑ Medición de clima laboral
- ☑ Evaluación de Desempeño
- ☑ Comité Disciplinario
- ☑ Auditorías Internas
- ☑ Encuestas de servicio interno y externo
- ☑ Medición de Transparencia Empresarial para Empresas de Servicios Públicos (Mte)
- ☑ Canales formales para reportar irregularidades

## INDICADORES 2018

### GRI 205-1

Mediante un ejercicio participativo con las diferentes áreas de la Empresa, en 2018 actualizamos la identificación y valoración de riesgos de fraude y corrupción. Durante este ejercicio, evaluamos todas las operaciones de la Organización respecto a los riesgos relacionados con la corrupción, cubriendo el 100% de los procesos.

## MEDICIÓN DEL CLIMA ÉTICO

Realizamos nuestra segunda medición del clima ético en el año 2018, en la que aplicamos un cuestionario de 18 enunciados siguiendo la escala de Likert.

En esta segunda medición contamos con la participación de 194 personas, aproximadamente 18% menos que en 2017, debido a una disminución en los cuestionarios diligenciados de forma escrita. Si bien hubo algunos cambios en la población entrevistada entre los años 2017 y 2018, la metodología estableció un indicador general con porcentajes ponderados con el fin establecer una comparabilidad en los resultados de ambas mediciones.

En términos generales, aunque en 2018 se presentó una reducción en la población participante, la tendencia en la percepción se mantiene en rango similares en cada uno de los componentes.

### RESULTADO GENERAL CLIMA ÉTICO\*



\*En relación con el comparativo de los resultados 2018 frente a 2017, hay una diferencia en la metodología del estudio, sin que ello impida realizar un comparativo e identificar una trazabilidad en las percepciones y sin que se desconozcan o alteren las cifras presentadas en el informe 2017. La diferencia metodológica se refiere a que, en la percepción de los tres componentes del clima ético, los cuales son Benevolencia, Principios y Egoísmo, se realizó un agrupamiento de la población interna (contratistas y trabajadores de planta). Por lo tanto, para 2018 solo hay dos comparaciones; a nivel interno (trabajadores de planta y contratista) y a nivel externo (usuarios y clientes), mientras que en 2017 se presentaron por separado los trabajadores de planta, contratistas y externos (usuarios/clientes). Estos resultados no corresponden a promedios simples, dado que las preguntas y poblaciones tienen ponderaciones diferentes.

## INICIATIVAS 2018

- ✓ Después de llevar a cabo un análisis sobre la presencia de conflictos éticos entre la Empresa y el trabajador y entre trabajadores y externos, se expidió la Directiva 002 de 2018, por medio de la cual, implementamos el procedimiento para prevenir la ocurrencia de conflictos de interés en Aguas y Aguas de Pereira.
- ✓ Actualizamos la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano aplicando una consulta a los grupos de valor, a través de encuestas guiadas sobre el Plan.
- ✓ Emitimos la Directiva 003, por medio de la cual se modificó y actualizó el Código de Ética.
- ✓ Llevamos a cabo la medición del clima ético, la cual analiza la percepción de nuestros trabajadores frente al ambiente laboral. Además de considerar los elementos generales de las buenas prácticas éticas que se espera de toda Organización, se han involucrado nuestros valores y principios, a fin de indagar su vivencia en el común de los trabajadores

### GRI 205-2

Realizamos capacitaciones de ética y anticorrupción con el fin de reforzar la cultura de legalidad, autocontrol y cambio de hábitos con afectaciones negativas para la Empresa. Así mismo, socializamos el Código de Ética y los nuevos valores corporativos con todos nuestros trabajadores y durante la Semana de la Cultura Organizacional resocializamos la misión, visión y principios corporativos. En total, **512 personas** participaron de estas capacitaciones y formaciones dictadas con una intensidad horaria de **21 horas**.



## RETOS 2019

- ✓ Desarrollar un programa de pedagogía y cultura de ética empresarial y de la transparencia.
- ✓ Apoyar al Plan de Lucha contra la Corrupción, con el desarrollo del proyecto “Tolerancia Cero a la Corrupción”, basado en los principios gestores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos "proteger, respetar y remediar".
- ✓ Revisar, establecer y estandarizar canales de comunicación al mecanismo de denuncia "buzón ético" teniendo siempre como principio proteger, respetar y remediar.
- ✓ Continuar con el aseguramiento de la calidad del proceso de auditoría para el mejoramiento del nivel de madurez del Sistema de Control Interno.
- ✓ Realizar la primera medición de la Cultura de Autocontrol, donde se evalúe el Programa de Cumplimiento (antifraude, antisoborno y anticorrupción). Esta medición servirá de insumo para formular el plan de acción 2019 y 2020 en estos temas.

### 5.1.2. TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS



#### GRI 103-1

Estamos conscientes que trabajar en función de la transparencia de la información y rendición de cuentas sobre la gestión aporta al fortalecimiento de la confianza con nuestros grupos de valor y al cumplimiento de la legislación nacional. Este es un tema que hemos ido trabajando de la mano con el Gobierno Corporativo, la ética, la lucha contra la corrupción y los esfuerzos en materia de comunicación, servicio al cliente y Gobierno Digital.

#### GRI 103-2

Para la gestión de la transparencia en la información y rendición de cuentas, en Aguas y Aguas de Pereira contamos con:

1. El Plan Estratégico 2017-2020.
2. La estrategia de Gobierno en Línea, ahora denominada Gobierno Digital.
3. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contiene dos componentes asociados a este tema: a) rendición de cuentas y b) transparencia y acceso a la información
4. Las políticas y estrategias del Gobierno Corporativo
5. Diferentes mecanismos y canales de comunicación que nos permiten estar en contacto con nuestros grupos de valor para garantizar el derecho a la información clara, contundente y precisa.

La combinación de los diferentes mecanismos de transparencia y comunicación son esenciales para garantizar la visibilidad de los procesos, ofreciendo las respuestas necesarias a los grupos de valor y la posibilidad de retroalimentar nuestras acciones siguiendo un enfoque de mejora continua.

#### GRI 103-3

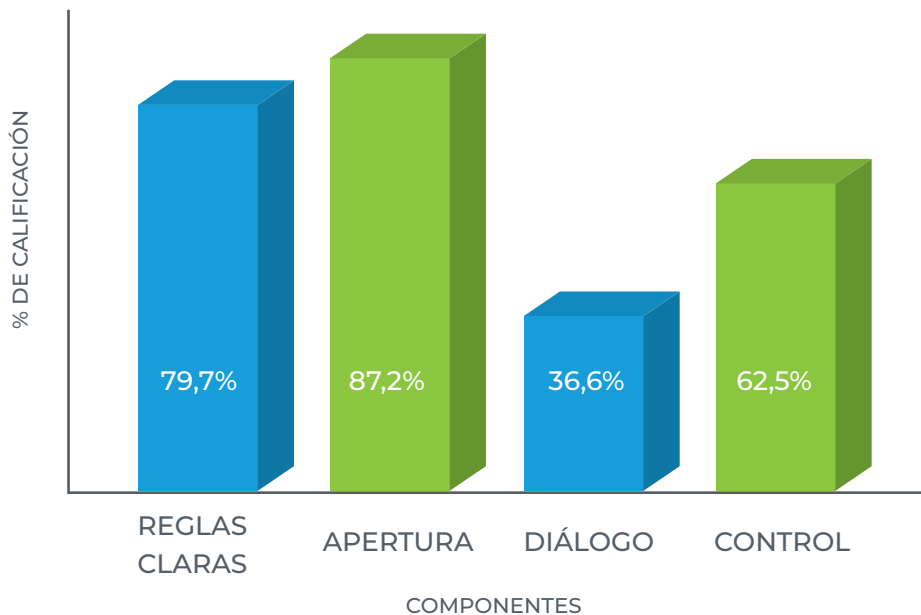
En Aguas y Aguas de Pereira evaluamos la transparencia en la información y rendición de cuentas con el seguimiento trimestral que realizamos a los avances en el componente de Transparencia del Plan Anticorrupción. Adicionalmente, y de manera periódica, participamos en la medición externa del Índice de Transparencia Empresarial que lleva a cabo Transparencia por Colombia.



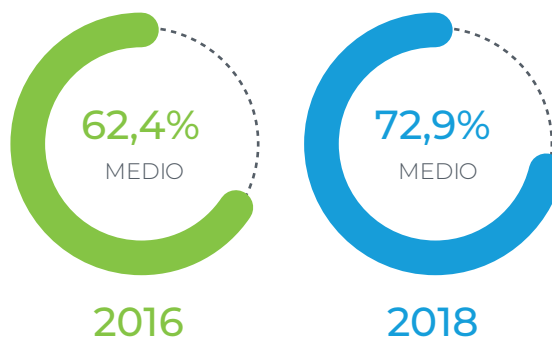
## MEDICIÓN DE LA TRANSPARENCIA

Durante los años 2017 y 2018, participamos en la medición realizada por Transparencia por Colombia en la que se analizan diferentes aspectos asociados a la transparencia empresarial como reglas claras, apertura, diálogo y control. Esta medición arrojó los siguientes resultados:

### MEDICIÓN DE TRANSPARENCIA EMPRESARIAL 2018



La Empresa logró una mejora en la calificación total de 10,50% respecto a la medición 2016 y mantuvo su nivel de riesgo en calificación media.



A partir de los resultados anteriores, reconocemos que existe la necesidad de continuar trabajando en subcomponentes como el derecho de acceso a la información y aspectos asociados al diálogo y control social, para que en las futuras mediciones se puedan lograr mejores resultados.



## INICIATIVAS 2018

En 2018, trabajamos en cuatro líneas principales:



RENDICIÓN DE CUENTAS



TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



CULTURA DE LA LEGALIDAD

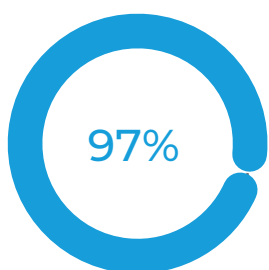


TRANSPARENCIA CONTRACTUAL



RENDICIÓN DE CUENTAS

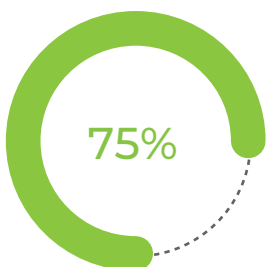
- Elaboramos e implementamos una estrategia para aumentar la convocatoria a la rendición de cuentas anual. La estrategia incluyó la elaboración de una base de datos ampliada con todos los grupos de valor y la aplicación de nuevos métodos de divulgación como invitaciones directas a todas las partes interesadas, anuncios en redes sociales y pautas publicitarias en medios locales a través de la emisora radial y aviso de prensa. La rendición de cuentas se llevó a cabo el 10 de diciembre de 2018 de forma presencial y remota mediante emisora radial y redes sociales. Contamos con una participación presencial de **130 personas**, de las cuales 78 eran trabajadores y 52 invitados externos. De forma remota, **1.200 personas** estuvieron siguiendo la rendición de cuentas. Al término de esta, los asistentes nos compartieron su evaluación, cuyos resultados fueron:



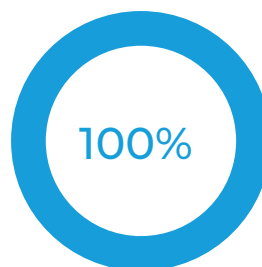
Consideran que los recursos empleados y las intervenciones fueron apropiadas



Consideran que se dio a conocer claros resultados de la gestión del 2018



Califican la información brindada como clara o muy clara



Calificó como bueno o excelente el ejercicio de rendición de cuentas

- Mediante la elaboración y cumplimiento de un cronograma de eventos en 2018, se incluyeron componentes informativos de temas estratégicos y comerciales que impactan directamente en los usuarios y comunidad en general.
- Fortalecimos el contacto con los diferentes grupos de valor a través de la App Aguas y Aguas de Pereira, que puede ser utilizado en cualquier dispositivo.
- Incrementamos la cercanía con los líderes de las comunidades, a través de una alianza con los Vocales de Control.



### CULTURA DE LA LEGALIDAD

- Durante 2018, un equipo de la Empresa participó en la Mesa de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible para la construcción de las políticas públicas del municipio sobre “Cultura de la Legalidad”, la cual busca contribuir a la calidad de vida de los habitantes de Pereira a través de un trabajo articulado con las entidades públicas y privadas en términos de:
  - ✓ Mejora de los niveles de competitividad
  - ✓ Desempeño de la economía
  - ✓ El bienestar social general



### TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

- Implementamos en el portal web el enlace de transparencia y acceso a la información de acuerdo con la Ley 1712 de 2014. En este enlace, se incluyó un acceso en la plataforma Sócrata del portal de datos abiertos de Aguas y Aguas de Pereira, en el que se incrementó el número de registro de datos de 151 a 168.



### TRANSPARENCIA CONTRACTUAL

- Avanzamos en la creación del mini sitio de proyectos de obra dentro del portal web de la Empresa para informar sobre el avance de ejecución. Se creó la estructura del mini sitio, en donde una vez aprobado el proyecto, se actualizará el informe de gestión y se activará el enlace.

## RETOS 2019

- ✓ Mejorar la calificación de Transparencia pasando de nivel medio a moderado en la próxima medición de Transparencia Empresarial (Mte).
- ✓ Fortalecer los componentes de Diálogo y Apertura a través de la sensibilización al interior de la Organización.

## 5.2. MODELO DEL NEGOCIO Y CREACIÓN DE VALOR ECONÓMICO

Aguas y Aguas de Pereira ha reconocido su rol como actor clave para generar desarrollo y bienestar en la región. A través de un modelo de negocio que se concentra en la gestión integral del agua, la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con la mejor calidad, el trabajo articulado con aliados estratégicos y la creación de valor para las diferentes partes interesadas, nos hemos consolidado en el país como una empresa de servicios públicos sólida y confiable.

### 5.2.1. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN



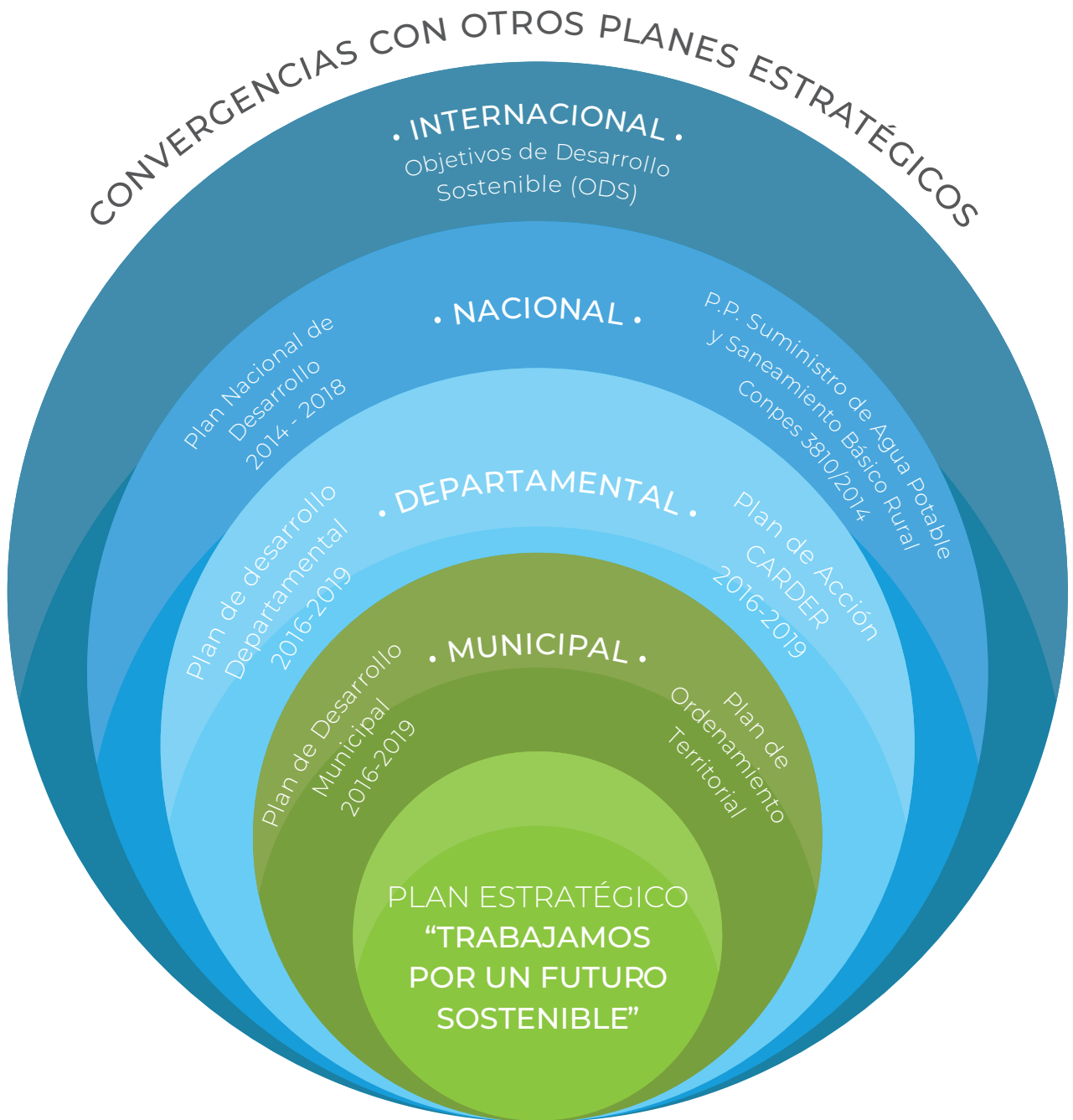
#### GRI 103-1

La eficiencia en la gestión y la creación de valor económico sostenible, son posibles con un manejo adecuado de los recursos, la optimización de los procesos y el aumento de las fuentes de ingresos, entre otros, que, al ser combinados, dan como resultado el fortalecimiento de la empresa como un todo.

En Aguas y Aguas de Pereira reconocemos que al mejorar los estándares de gestión y lograr resultados positivos a nivel financiero, contribuimos a la economía nacional y local mediante el pago de impuestos, inversión en proyectos de desarrollo, generación de empleo, entre otros.

#### GRI 103-2

Nuestra apuesta hacia el desarrollo sostenible y la generación de valor para todos los grupos de valor, se materializa en el Plan Estratégico 2017-2020, que focaliza los esfuerzos de todas las áreas de la empresa y nos permite trabajar en articulación con aliados estratégicos a nivel local, departamental, regional, nacional e internacional, al lograr convergencias entre los diferentes planes y objetivos organizacionales como los Planes de Desarrollo, Plan de Ordenamiento Territorial, Plan de Gestión Ambiental Regional, Plan de Saneamiento y los ODS, entre otros.



En Aguas y Aguas de Pereira la Subgerencia Financiera y Administrativa es el área encargada de la planificación y control financiero global de la Empresa. Implementa estrategias para lograr el equilibrio financiero al gestionar recursos y financiación a tasas competitivas, principalmente compensadas, con líneas de Redescuento Findeter, que apalancan el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), la optimización de costos y gastos y el manejo de los activos. Además, con la Subgerencia Comercial se diseñan estrategias para el crecimiento

sostenido de los ingresos. Gracias a una eficiente gestión de los recursos y un trabajo mancomunado con las demás áreas de la Empresa, se logra un crecimiento sostenido del EBITDA y un mejoramiento operacional.

Dentro de los instrumentos de gestión financiera que tenemos en Aguas y Aguas de Pereira, se encuentra el presupuesto anual, la estructuración tarifaria, el control a los costos y gastos, así como al cumplimiento del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), el seguimiento a la liquidez y manejo de la tesorería y las proyecciones financieras, las cuales se monitorean de manera permanente.

#### GRI 103-3

La gestión financiera cuenta con diferentes esquemas de control, que consisten en hacer seguimiento permanente a los indicadores estratégicos a cargo del área, como el EBITDA, el margen neto, el costo de operación, la activación del POIR y riesgos financieros.

Generamos informes financieros mensualmente y realizamos auditorías internas y externas de forma anual. Asimismo, la Revisoría Fiscal verifica que las operaciones que se celebren cumplan con los estatutos de la Empresa, las decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva. Estos controles permiten identificar brechas entre el comportamiento financiero real de la empresa y las proyecciones y presupuestos, con el fin de tomar medidas a tiempo para corregir desviaciones en caso de que se presenten.

## INDICADORES 2018

Los 3 programas de inversión se dividen en proyectos estratégicos, los cuales permiten que las diferentes áreas que intervienen en los proyectos puedan enfocar su atención y trabajo para el logro de las metas establecidas.

En 2018 el programa estratégico que tuvo una mayor inversión fue el Mejoramiento de la Calidad Ambiental de los Ríos Otún y Consotá (SAVER).



## PLAN DE INVERSIONES

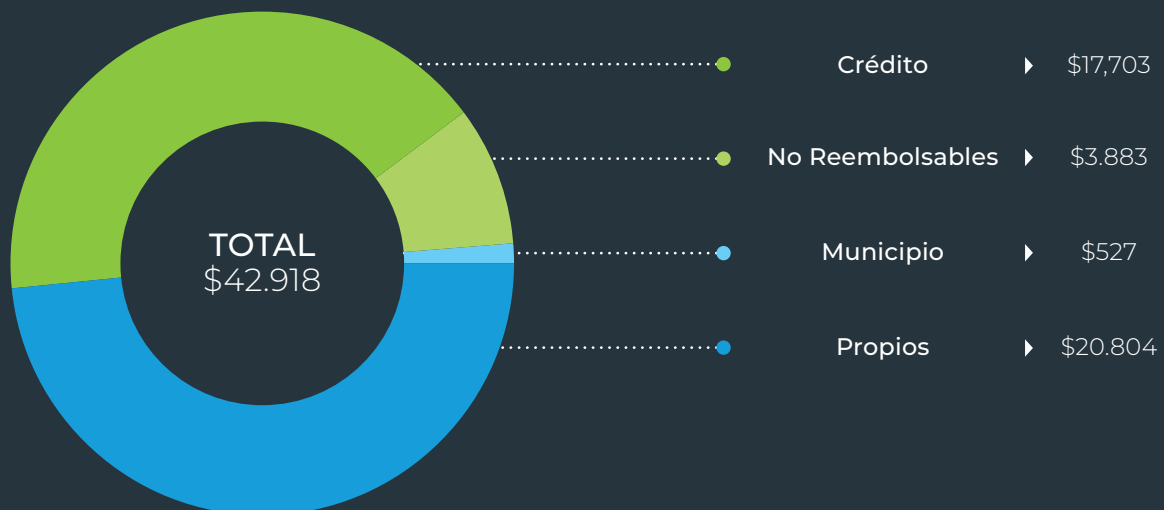
(cifras en millones de pesos-valores comprometidos en cada vigencia)

PROGRAMA	2016	2017	2018
Mejoramiento de la Prestación del Servicio de Agua Potable en la Ciudad de Pereira	6,190.7	8,358.5	7,939.2
Mejoramiento de la Calidad Ambiental de los Ríos Otún y Consota - SAVER	6,379.6	17,527.2	26,834.3
Mejoramiento Organizacional e Institucional de la EAAP	5,985.8	8,894.0	8,145.3

## RECURSOS DE FINANCIACIÓN

Los proyectos estratégicos los desarrollamos mediante financiación proveniente de diferentes fuentes, siendo la principal los recursos propios (49%). Entre las fuentes externas se encuentran los créditos, recursos del Municipio y recursos no reembolsables.

Cifras en millones de pesos que corresponden a los valores comprometidos en 2018



## EBITDA

Ingresos antes de intereses, impuestos, depreciación y Amortizaciones (EBITDA)

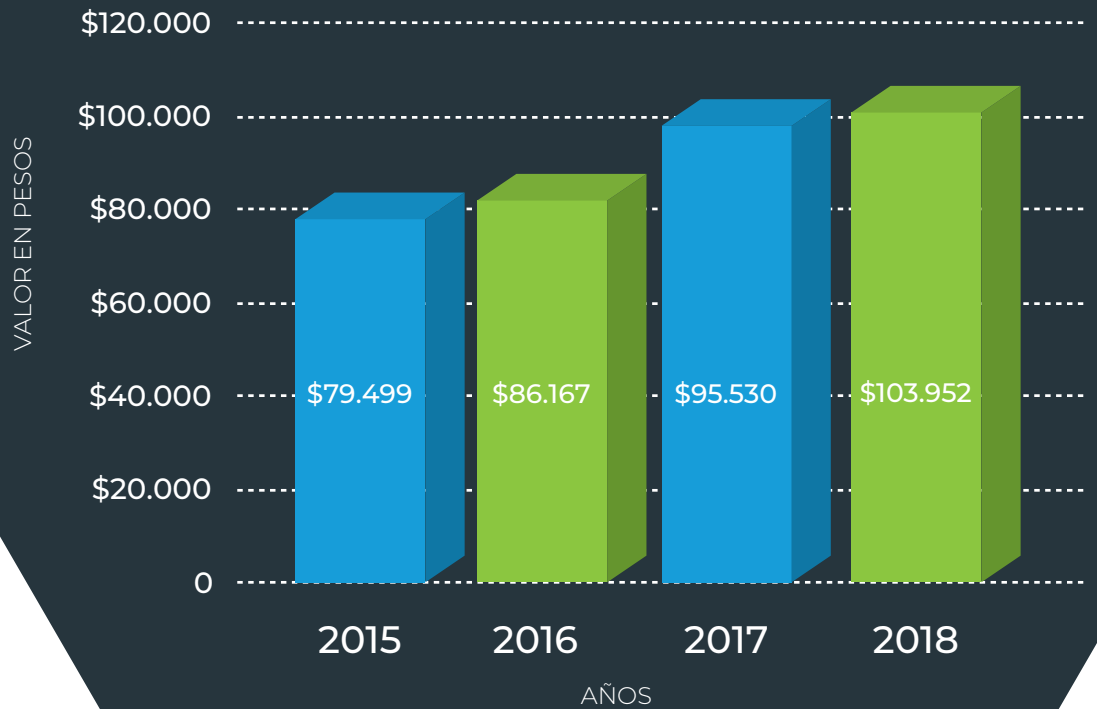


Las diversas estrategias financieras y de gestión aplicadas en 2018, dieron como resultado un EBITDA de COP \$41.284 millones, que permitirá apalancar el Plan de Inversiones 2019 en mayor proporción con recursos propios (COP \$32.000 millones) y dar cumplimiento a la ejecución tanto de las inversiones comprometidas en el actual plan tarifario, las inversiones institucionales; el pago del servicio de deuda, el impuesto a la renta y su sobretasa, así como los dividendos a los accionistas. Cabe anotar que la meta establecida para el EBITDA en el año 2018 era de COP \$36.000 millones, superándose en COP \$5.284 millones, equivalente al 15% adicional.



## INGRESOS OPERACIONALES

Millones de pesos

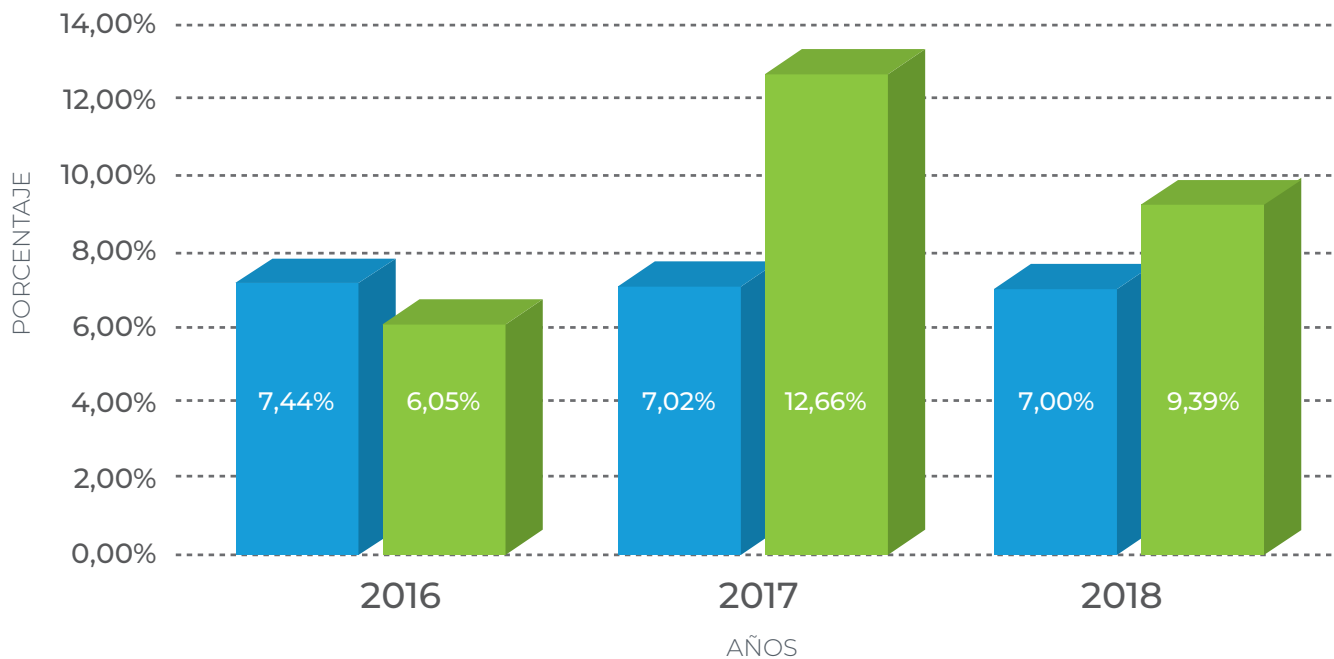


Al cierre del año 2018, los ingresos operacionales presentaron un valor de \$103.952 millones, con un crecimiento del 8,8%. Los conceptos que impactan positivamente este crecimiento son las correspondientes al cargo fijo de ambos servicios, el consumo, el vertimiento y las ventas de agua en bloque, tanto cruda como potable. Al analizar las variables de suscriptores, consumos y tarifas se tiene que:



- Los suscriptores crecieron en ambos servicios a razón del 2.5%.
- En 2018, el consumo promedio mes residencial tuvo una menor disminución frente a 2017, e incluso inferior a la proyección que se había estimado para el 2018.
- Durante el año 2018, en cumplimiento del plan de implementación tarifario aprobado en junio de 2016, se realizaron dos ajustes a la factura media, cada uno del 2,84%; al igual que un ajuste por actualización por IPC del 3,37%.

## EXCEDENTE NETO O MARGEN NETO



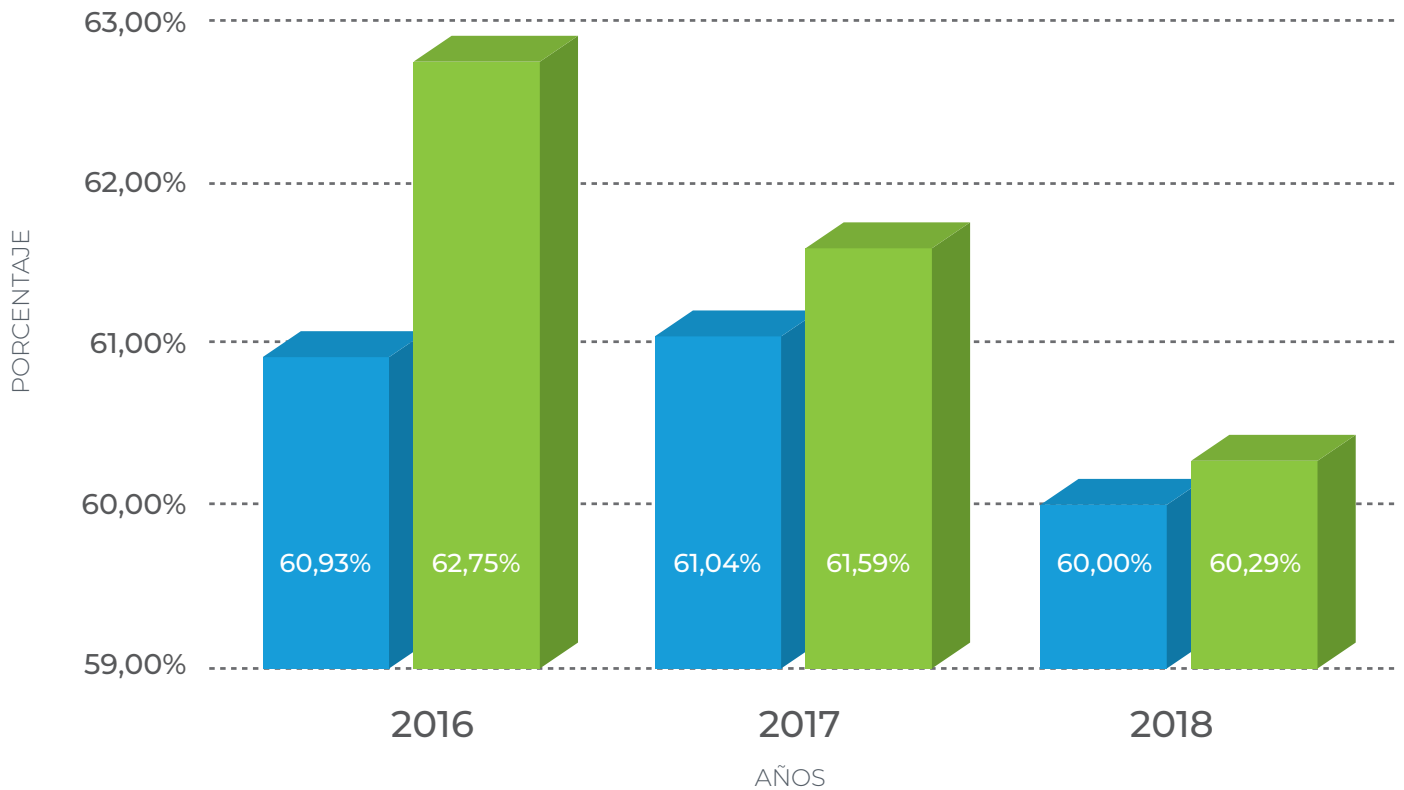
■ MARGEN NETO REAL

■ MARGEN NETO PROYECTADO PLAN ESTRATÉGICO

El margen neto alcanzó el 9.39% frente a la meta estimada para el año 2018 del 7%. Este resultado se dio gracias a las estrategias implementadas por la Empresa para mejorar los ingresos, optimizar los procesos tanto misionales como de apoyo; así como garantizar la sostenibilidad de los sistemas de acueducto y alcantarillado.



## COSTOS DE OPERACIÓN



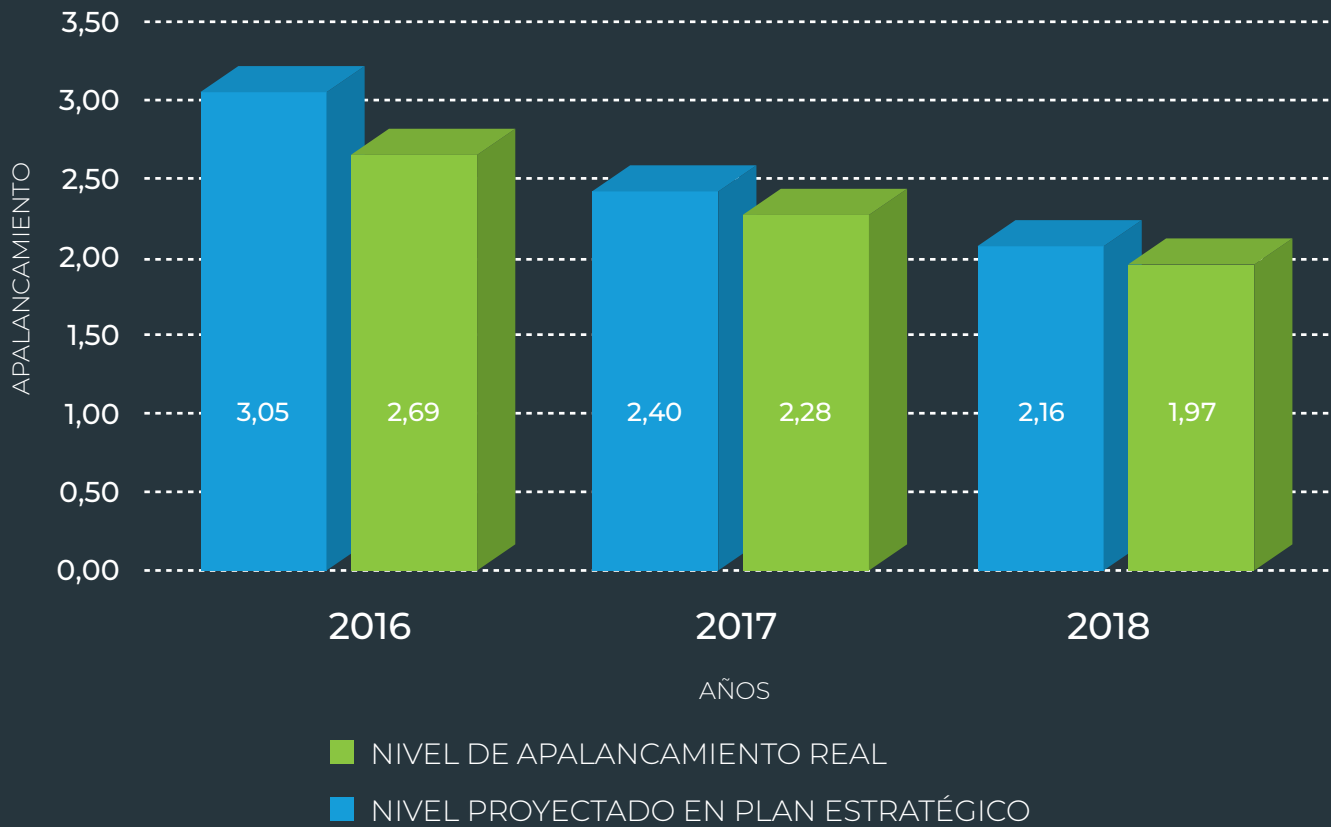
■ PORCENTAJE COSTOS REALES

■ PORCENTAJE COSTOS PROYECTADOS EN PLAN ESTRATÉGICO



Por otra parte, los costos y gastos presentaron un mejoramiento, disminuyéndose del 61.59% en 2017 a 60.29% en el año 2018; en donde los siguientes conceptos se comportaron a la baja: estudios y proyectos, costos por conexión, mantenimiento de líneas, redes y ductos, impuesto a la riqueza, entre otros.

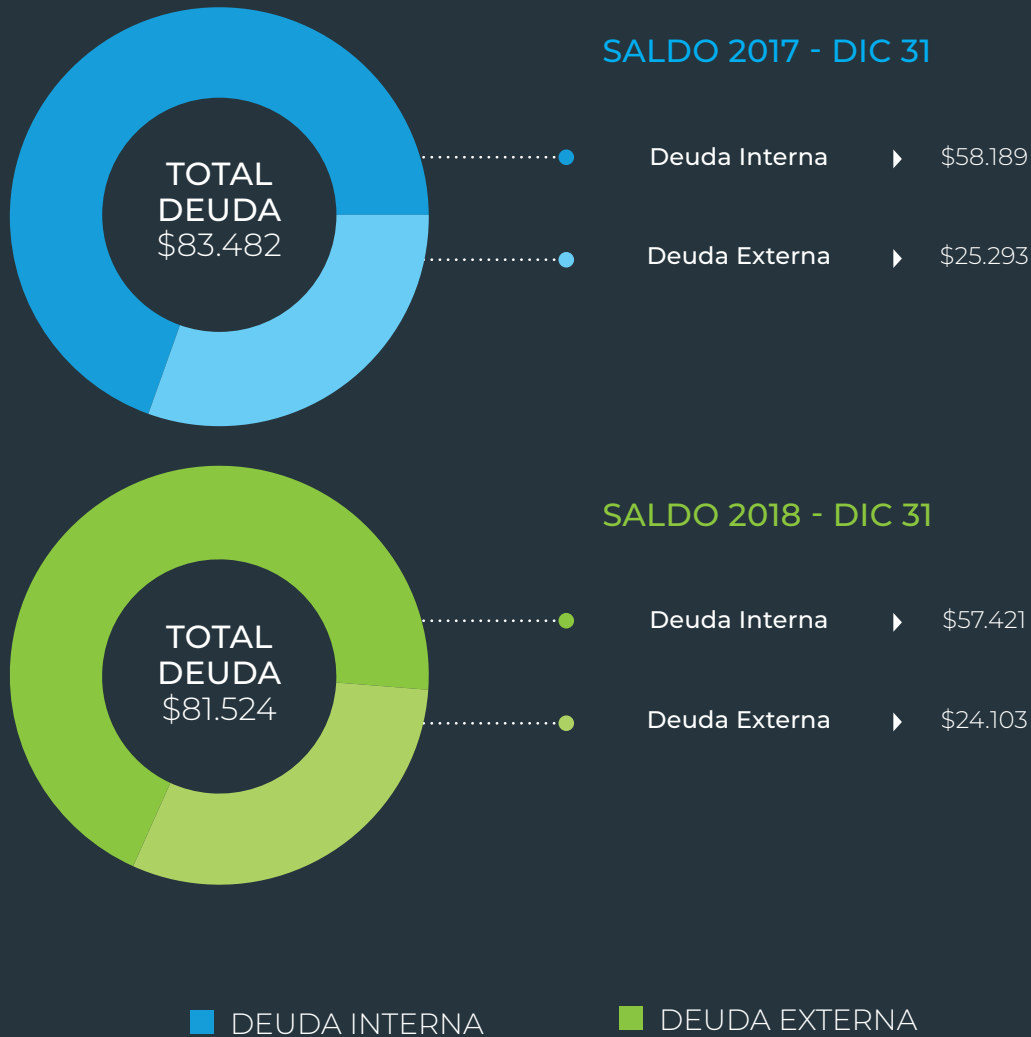
## NIVEL DE APALANCAMIENTO



El nivel de apalancamiento ha presentado una tendencia a la baja, producto de una gestión óptima del endeudamiento de la Empresa y un crecimiento sostenido del EBITDA. Durante el año 2018 se amortizó deuda financiera por \$9.849 millones y solo se realizaron desembolsos por \$6.000 millones para financiar el proyecto del Nuevo Egojá.



Composición de la deuda (en millones de pesos)



#### GRI 201-1

La rigurosa gestión financiera y eficiencia en los procesos organizacionales, nos permitió aumentar el **valor económico directo generado (VEG)** en un **6,37%** respecto a la vigencia anterior, logrando un resultado en 2018 de **\$107.716 millones de pesos colombianos**. Nuestro compromiso con los grupos de valor también se ve reflejado en nuestra capacidad de distribuir valor; en 2018, aumentó en un **6,78%** respecto a 2017. En total en 2018, nuestro **valor económico distribuido (VED)** fue de **\$95.651 millones de pesos colombianos**.

## VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO

Cifras en millones de pesos

<b>VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (VEG)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Servicios de Acueducto	\$54.821	\$57.233
Venta de agua en bloque	\$242	\$362
Venta de agua cruda	\$779	\$836
Servicio de alcantarillado	\$35.044	\$41.311
Venta de otros servicios	\$1.982	\$798
Rendimientos financieros	\$888	\$416
Dividendos	\$115	\$99
Recuperación de cartera	\$8.419	\$7.860
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO</b>	<b>\$101.269</b>	<b>\$107.716</b>
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Gastos de funcionamiento y operación	\$46.502	\$52.127
Pagos al gobierno (Impuestos, tasas, multas)	\$5.236	\$5.587
Inversiones en la comunidad	\$22.778	\$26.121
Cuentas por pagar	\$8.423	\$9.817
Pago de dividendo a accionistas	\$6.639	\$2.000
<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>\$89.578</b>	<b>\$95.651</b>
<b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER)</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
VER	\$11.691	\$12.065

## RETOS 2019

- ✓ Mantener la calificación de riesgo financiero actual de Triple AAA, ya que esto permite mantener la confianza de las entidades financieras y el posicionamiento de la Empresa como referente en el sector.
- ✓ Asegurar financiamiento de proyectos estratégicos tales como el carbonero, lodos, clo-ro, entre otros.
- ✓ Mejorar el perfil de la deuda existente.
- ✓ Gestionar el prepago de deuda externa con el fin de minimizar el impacto por riesgo cambiario.
- ✓ Implementar la Modernización Fase III, que incluye un plan de retiro voluntario y califi-cación de trabajadores con restricciones médicas.
- ✓ Implementar un plan efectivo para el personal con requisitos de pensión.

### 5.2.2. TRANSPARENCIA EN TARIFAS Y PRECIOS



#### GRI 103-1

La fijación de las tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado está regulada en Colombia por Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA, entidad que establece la metodología tarifaria que permite recuperar costos administrativos y operativos y ejecutar el Plan de Obras e Inversiones Regulado - POIR, todo bajo estándares de eficiencia, cumplimiento de metas e indicadores y un mayor control en la ejecución del POIR, enmarcados bajo el principio de suficiencia financiera, numeral 87.4 de la Ley 142 de 1994, lo que conlleva a garantizar la viabilidad de la empresa.

En aplicación de las Resoluciones 688 de 2014 y 735 de 2015, expedida por la CRA, la Junta Directiva de la Empresa en junio de 2016, aprobó los nuevos costos de referencia para ambos servicios y su respectivo plan de implementación gradual a tres años.

Bajo este nuevo marco normativo, la Empresa ha focalizado sus esfuerzos en prestar de manera eficiente sus servicios y dar cumplimiento a la ejecución del POIR, logrando con ello satisfacer las necesidades de sus clientes, en términos de calidad, cantidad, continuidad, así como el acceso a los servicios a los usuarios de estratos bajos, dado el compromiso constante del Municipio de Pereira que cada año garantiza la transferencia de los recursos para otorgar subsidios a los estratos 1, 2 y 3, cuyos porcentajes son del 69,2%, 38,4% y 12,7% respectivamente.

Nuestra viabilidad financiera parte del reconocimiento de los principios de eficiencia económica y financiera, los cuales deben ir ligados al principio de solidaridad y distribución del ingreso, logrando obtener precios eficientes y accesibles a la prestación del servicio, generando así un punto de equilibrio tanto para la empresa como para nuestros usuarios.

Dentro de los aspectos que conforman la tarifa y su aplicación se destacan los siguientes:

- |   |  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Costos del servicio | <input checked="" type="checkbox"/> Usos del servicio          |
| <input checked="" type="checkbox"/> Consumos            | <input checked="" type="checkbox"/> Factores de contribución   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Estratificación     | <input checked="" type="checkbox"/> Subsidios y redistribución |

#### GRI 103-2

La gestión de la transparencia de las tarifas está asociada al relacionamiento con los diferentes grupos de valor y particularmente en la atención a los usuarios, en lo que respecta a dar claridad a los clientes sobre los componentes que conforman el cobro consignado en la factura.

A través de un trabajo conjunto y coordinado al interior de la empresa, logramos establecer diferentes mecanismos de comunicación e interacción con nuestros grupos de valor con el fin de informar y familiarizar a las personas con las tarifas y cobros. A partir de esto, hemos generado material gráfico y multimedia que se presenta en el sitio web y que se expone en las pantallas de los centros de servicio para que los usuarios conozcan sus derechos, la factura y lo que se cobra en su servicio.

Actualmente, contamos con un espacio en la página web denominado “trámites”, donde informamos a los usuarios:

- Dónde pueden pagar la factura,
- Cómo pagar el servicio de acueducto y alcantarillado en línea,
- Cómo está conformada la factura
- Los componentes técnicos asociados a las tarifas de la Empresa.

Por otra parte, nuestro personal de atención al cliente está capacitado para explicar a los usuarios los detalles de los cobros y los montos que se observan dentro de su factura.

#### GRI 103-3

En Aguas y Aguas de Pereira realizamos un benchmarking periódico para identificar las buenas prácticas de empresas de servicios de acueducto y alcantarillado similares con el fin de asegurar mejores condiciones de servicio y así tener un referente de evaluación y comparativo a nivel país. Asimismo, dentro del seguimiento a los mecanismos de atención, revisamos los motivos de consultas, quejas y reclamos para utilizarlos como insumo en los planes de mejoramiento del servicio y atención. En este sentido, las inquietudes reiterativas que se van presentando sobre tarifas y cobros, se consolidan y se genera material informativo para dar respuesta a preguntas frecuentes. Esta información se difunde a través de nuestros mecanismos de comunicación, en especial en el sitio web de la Empresa.

Igualmente, monitoreamos la eficiencia en el recaudo relacionada con la conformidad respecto a las tarifas y la cultura de pago, cuyo resultado permite inferir que existe una conformidad por parte de los usuarios con el contenido y el precio fijado en la factura por el servicio recibido.

## INICIATIVAS 2018

- Durante el año 2018, en cumplimiento del plan de implementación tarifario aprobado en junio de 2016, se realizaron dos ajustes a la factura media, cada uno del 2,84%; al igual que un ajuste por actualización por IPC del 3.37%.
- En cumplimiento de la Resolución CRA 750 de 2016, se realizó el último ajuste al rango básico (sujeto a subsidio), quedando para la ciudad de Pereira en 13 m<sup>3</sup>.
- Realizamos la evaluación de cumplimiento del POIR del primer y segundo año regulatorio esto es 01 julio de 2016 a 30 junio de 2017, y del 01 julio de 2017 a 30 de junio de 2018; superando lo proyectado.
- En diciembre de 2018 implementamos una estrategia que nos permitió premiar con la rifa de una motocicleta la cultura de buen pago entre los usuarios que tuvieron un excelente comportamiento de pago durante los últimos tres meses, en esta actividad participaron 76.000 usuarios.
- Asimismo, para incentivar y premiar el uso de otros canales de recaudo, en este caso, la app Aguas “más Cerca”, realizamos el sorteo de dos Smart TV, teniendo como grupo objetivo el 100% de los usuarios del servicio y el 100% de nuestros empleados.

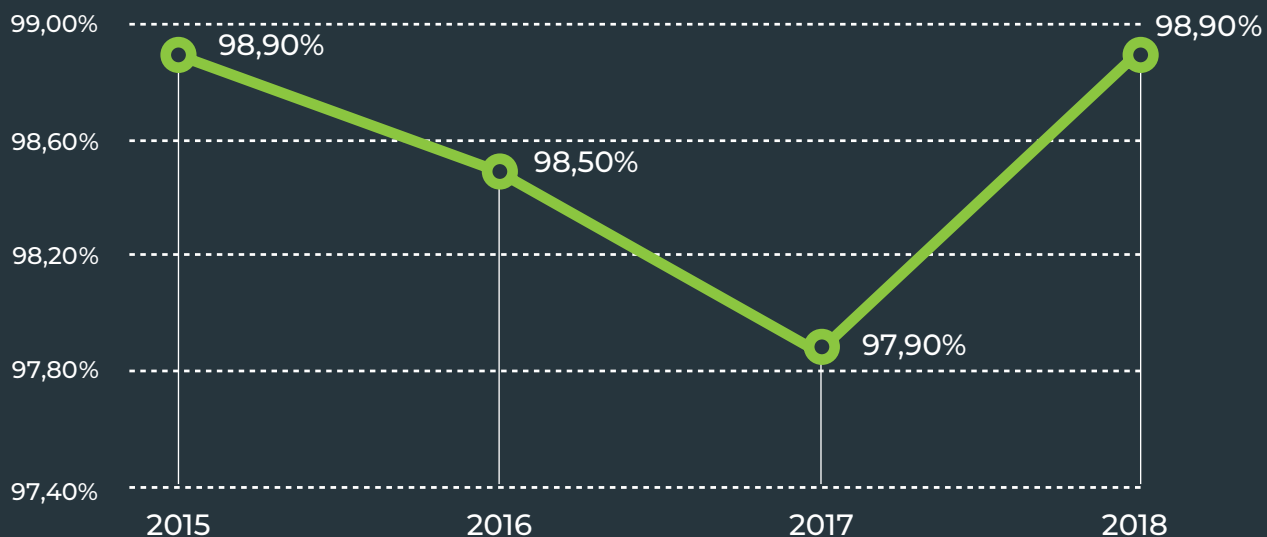


- ✓ Realizamos un acuerdo con los Vocales de Control, para que a través de la estructura de sus comités de control social explicaran cada uno de los elementos de la factura a 340 usuarios en los diferentes barrios y comunas de la ciudad.
- ✓ Efectuamos un reconocimiento a la buena cultura de pago otorgando un certificado de reconocimiento comercial a más de 76.000 usuarios que realizaron sus pagos oportunamente durante 6 meses seguidos.

## INDICADORES 2018

El indicador de eficiencia del recaudo, muestra porcentualmente, cuanto es el valor recaudado, de los valores facturados por los servicios de acueducto y alcantarillado.

### EFICIENCIA DEL RECAUDO



Para el 2018, este indicador cerró en 98.9%, que en comparación con año inmediatamente anterior, presenta un punto porcentual más alto. El promedio anual de este indicador es del 98.5%, evidenciándose una buena cultura de pago por parte de los usuarios.

## RETOS 2019

- ✓ Asegurar el cumplimiento del POIR, activando obras en acueducto por valor de \$15.006 millones y en alcantarillado por \$11.939 millones.
- ✓ Aumentar mínimo a 1.000 el número de suscriptores o usuarios capacitados acerca del contenido y explicación de la factura a través del trabajo realizado con los Vocales de Control.
- ✓ Mantener el reconocimiento de la cultura de buen pago a partir de la aplicación de nuevos incentivos para los diferentes usuarios del servicio.
- ✓ Realizar tomas masivas por comunas y barrios en donde se tengan detectadas situaciones relacionadas con la morosidad, a fin de buscar acuerdos de pago y financiación, de acuerdo con la capacidad real del usuario de normalizar el servicio, con un total de 15 visitas en diferentes barrios de la ciudad con el programa Aguas Más Cerca.
- ✓ Continuar con la estrategia de la expedición de certificación de referencia comercial a los usuarios que tienen un excelente comportamiento de pago.
- ✓ Generar 3 campañas gráficas a través de la factura que contengan explicación de las tres mayores transacciones que solicitan los usuarios con relación al servicio, buscando brindar una explicación didáctica de las mismas.



## 5.2.3. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



7



### GRI 103-1

En Aguas y Aguas de Pereira entendemos que los riesgos pueden generar tanto incertidumbre como oportunidades de mejora, por lo que la gestión integral de riesgos provee un marco sistemático y eficaz para manejar las incertidumbres, los riesgos y las oportunidades con el fin de aumentar la capacidad de generar, mantener y proteger el valor de la Organización. Por medio de nuestra estrategia de continuidad del negocio, identificamos los impactos potenciales, establecemos el contexto de la situación, desarrollamos las estrategias de recuperación y construimos respuestas efectivas para estar preparados ante dichos impactos.

### GRI 103-2

Somos conscientes de la importancia y el valor que genera el administrar los riesgos a los que se ve enfrentada la Organización. Por esta razón, hemos adoptado el Sistema de Administración de Riesgos (SAR) con el fin de establecer los lineamientos a seguir para la identificación, medición, control, tratamiento y monitoreo de los riesgos de la Empresa, permitiendo anticiparnos y responder de manera oportuna y óptima a los riesgos identificados. Así mismo, mediante la herramienta estratégica SAR, podemos cumplir con los objetivos estratégicos y de subprocesos trazados y aprovechar al máximo las oportunidades que se presenten en el entorno empresarial, protegiendo, manteniendo y aumentando el valor de los accionistas.

La gestión de riesgos de Aguas y Aguas de Pereira es un proceso sistemático a través del cual, establecemos el contexto e identificamos, analizamos, evaluamos, mitigamos, monitoreamos y comunicamos los riesgos asociados a nuestra operación y estrategia. Para este proceso nos basamos en la norma ISO 31000 y nos alineamos con la estrategia empresarial y las mejores prácticas.



En Aguas y Aguas de Pereira contamos con:

### **POLÍTICA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

Dentro de la cual nos comprometemos a dar prioridad a la implementación de los planes de tratamiento de los riesgos estratégicos con un nivel de severidad alta y extrema. A través de la asignación de recursos en la proyección del presupuesto, la gestión de recursos para la financiación del plan de inversiones y la destinación del recurso humano para el desarrollo de proyectos, damos cumplimiento a este compromiso pactado en la Política.

### **GOBIERNO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

A través del cual gestionamos los riesgos de una forma adecuada y eficiente, y con una estructura organizacional que nos permite tener roles y responsabilidades identificados y operando.

### **REGISTRO DE EVENTOS DE RIESGO**

Por medio del cual determinamos la eficacia de los mecanismos de tratamiento de los riesgos y la eficiencia de estos en función de retención/cesión y retención/financiación, de acuerdo con las estrategias definidas en el plan estratégico y alineadas con la Política de Riesgos de la Empresa.

### **PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

A través del cual determinamos los tiempos óptimos de recuperación (RTO) para restaurar las funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado después de haber tenido una interrupción no deseada.

### **DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

En donde realizamos informes de riesgos requeridos por la Junta Directiva, el Comité de Gerencia, el Comité de Auditoría y los Entes de Control, los cuales deben ser comunicados por el subproceso de Gestión de Riesgos



### GRI 103-3

En Aguas y Aguas de Pereira llevamos a cabo un monitoreo permanente al SAR con el fin de responder adecuadamente a los cambios que se presentan tanto al interior como al exterior de la Organización con el paso del tiempo. A través de este monitoreo logramos:

- ✓ Detectar cambios en los riesgos, así como, en las nuevas amenazas de manera constante.
- ✓ Evaluar la solidez de los controles y/o medidas para el tratamiento de los riesgos y su posible optimización.
- ✓ Asegurar la continuidad, conveniencia y fortalecimiento del SAR.

Estos monitoreos comprenden la autoevaluación de los responsables de los procesos, las actividades de acompañamiento, el seguimiento y reporte del equipo de riesgos, el seguimiento a la implementación del sistema que realiza la Dirección de Control Interno, así como, el seguimiento a la Alta Dirección y las evaluaciones que llevan a cabo los Entes de Control.

A través de las autoevaluaciones, evaluamos los riesgos y controles de cada uno de los procesos, con el fin de identificar alertas tempranas, así como nuevos riesgos, controles no reportados y las causas que llevaron a materializar los riesgos.

Ahora bien, dentro de nuestro sistema de administración de riesgos contamos con un subproceso a través del cual monitoreamos que el SAR esté siendo aplicado adecuadamente a nivel corporativo. Por medio de este subproceso, nos encargamos de coordinar, de la mano con los responsables de los procesos, los planes de tratamiento y la información requerida para los reportes que entregamos al Comité de Gerencia y demás interesados.

Por su lado, el Comité de Gerencia revisa y monitorea los reportes de riesgos estratégicos con calificación alto y extremo y, en caso de ser necesario, informa a la Junta Directiva sobre situaciones puntuales de riesgo. Además, el Comité aprueba y lleva a cabo un seguimiento a los planes de tratamiento y los indicadores de riesgos. Para esto, nuestro equipo de riesgos entrega al Comité múltiples insumos entre los cuales se encuentran la identificación de los riesgos críticos, los niveles de tolerancia, el resumen del estado de los planes de tratamiento, el plan anual de actividades con su respectivo avance periódico, entre otros.

A través de la Dirección de Control Interno, medimos la efectividad de los controles involucrados por medio de auditorías internas con la metodología de testeo de controles, con el fin de mitigar los riesgos e informar al Comité de Gerencia, al Comité de Auditoría y al equipo interno de riesgos, los resultados de la efectividad de los controles internos que realizamos.

## INICIATIVAS 2018

Durante 2018 validamos los riesgos corporativos asociados a nuestra estrategia con la Alta Dirección, dentro de este ejercicio incluimos el análisis de los objetivos de negocio, así como, los temas emergentes y tendencias del sector. De igual forma, incluimos en el análisis dos nuevos elementos:

1. **Apetito al Riesgo**<sup>1</sup> en función del EBITDA, es decir, el monto máximo que estamos dispuestos a asumir en caso de materializarse un riesgo.
2. Término de **tolerancia al riesgo** que se calcula con la capacidad que tiene la Empresa para responder por sus obligaciones financieras en caso de no percibir facturación por un determinado periodo de tiempo después de responder por la materialización de un riesgo.

Nuestra estrategia de mitigación del riesgo busca reducir la probabilidad de ocurrencia de estos o reducir el impacto que puedan causar. **En 2018 realizamos una inversión de \$31.703 millones para mitigar los riesgos extremos y altos**, con el fin de dar cumplimiento a la política de riesgos, en la cual priorizamos inversiones en las siguientes obras:

**El colector Egoyá:** a través de esta obra que atraviesa en sentido oriente - occidente la ciudad de Pereira, buscamos reducir los impactos en la interrupción de la prestación del servicio, la alteración de las actividades económicas de la ciudad, la afectación de la malla vial principal, la afectación reputacional para la ciudad, entre otros.

<sup>1</sup> Se establece mediante el resultado de la valoración cuantitativa del riesgo, los límites y las mediciones de escenarios de simulación con relación al plan de negocios, la rentabilidad, el capital y la liquidez.



**Construcción de un Datacenter y un Plan de Recuperación ante Desastres (DRP por sus siglas en inglés) local:** el cual permite que los efectos de un potencial desastre natural o causado por humanos se reduzcan al mínimo y tengamos la capacidad de mantener o reanudar rápidamente las operaciones críticas, al recuperar los principales datos, hardware y software para funcionar.

**Consolidación Plan de Saneamiento Metropolitano, a través de la construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Residual:** hemos avanzado en los estudios para los diseños definitivos de la Fase 3.

Como parte de la estrategia de gestión de riesgos, en 2018 también adelantamos las siguientes acciones:

- Certificación de 22 personas en el Sistema de Comando de Incidentes, el cual nos permite el manejo efectivo, eficiente e integral de incidentes, contemplando a instalaciones, equipo, personal, procedimientos y comunicaciones que operan dentro de una estructura organizacional común, diseñada para habilitar el manejo de los incidentes.
- Llevamos a cabo la tercera actualización del Plan de Emergencia y Contingencia, cuya reformulación nos permite atender desastres y emergencias asociadas a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, conforme a la Resolución 549 de 2017. Con el fin de actualizar nuestro Plan de Emergencia y Contingencia, realizamos:
  - » Una identificación de los riesgos potenciales en los sistemas de acueducto y alcantarillado.
  - » Una evaluación por medio del inventario de los recursos, con el cual determinamos los requerimientos en casos de emergencia.
  - » Protocolos de actualización que nos permiten identificar y desarrollar planes de acción.
- Realizamos un simulacro de escape de cloro gaseoso en la Planta de Tratamiento de Agua Potable, con el fin de identificar las medidas de emergencia o contingencia que permitan proteger al personal de planta, visitantes, contratistas y a la comunidad aledaña, así como, realizar pruebas de estas medidas.

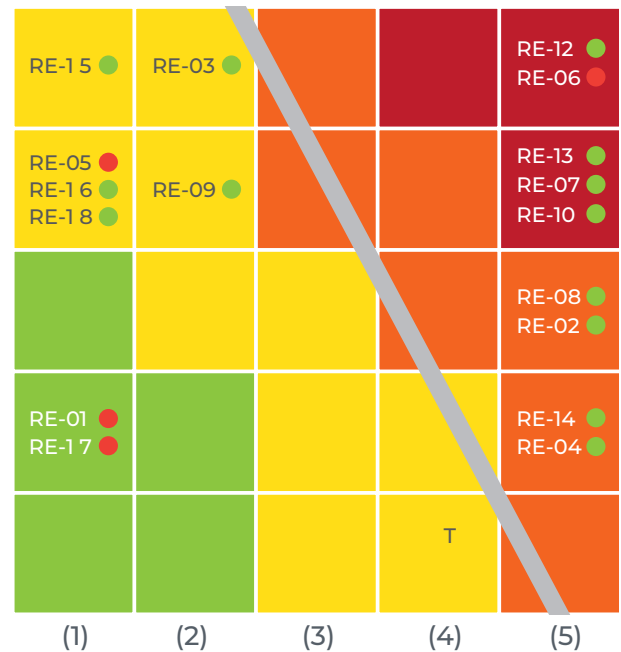
## INDICADORES 2018

Por medio de la matriz de riesgo residual y nivel de tolerancia, también conocido como mapa de calor de riesgo, identificamos la probabilidad y el impacto de los riesgos estratégicos de la Empresa. En 2018, actualizamos la matriz e identificamos cinco (5) riesgos extremos y cuatro (4) riesgos altos, uno menos con relación a las vigencias 2016 y 2017.

Nuestras acciones y esfuerzos están enfocados en mitigar y prevenir la materialización de los riesgos altos y extremos, con el fin de evitar impactos negativos tanto para los grupos de valor, como para el medio ambiente. Como resultado de este ejercicio obtuvimos el siguiente mapa de calor 2018:

### # RIESGOS EXTREMOS

- 12 Afectación de la infraestructura de la Empresa en el área de influencia de las canalizaciones de las quebradas Egoyá y La Dulcera.
- 6 Disminución y afectación en la continuidad del servicio por daño en redes matrices de acueducto y/o por deterioro de la infraestructura del acueducto.
- 13 Desabastecimiento de agua por la afectación de las estructuras de transporte desde la Bocatoma hasta la Planta.
- 7 Emergencia pública o accidentes laborales por escape de cloro gaseoso.
- 10 Imposibilidad de acceder a los sistemas de información de manera oportuna, impidiendo la continuidad de las operaciones misionales y administrativas de la Empresa.



### # RIESGOS ALTOS

- 8 Incumplimiento del plan estratégico por debilidad de la estructura organizacional.
- 2 Desabastecimiento y/o insuficiencia en el suministro de agua, asociado a fenómenos naturales como el cambio climático.
- 14 Falla o colapso de la infraestructura de saneamiento hídrico que afecte la calidad y continuidad del servicio.
- 4 Desabastecimiento por fallas estructurales y de funcionamiento en los tanques de almacenamiento.



## RETOS 2019

- ✓ Actualizar el Sistema de Administración de Riesgos con la legislación inherente a la gestión del riesgo y el Plan de Emergencia y Contingencia.
- ✓ Mejorar de extremo a moderado el perfil del riesgo “afectación de la infraestructura de la Empresa en el área de influencia de la canalización de la Quebrada Egoyá”.
- ✓ Adecuar el Disaster Recovery Plan<sup>2</sup> (DRP).
- ✓ Realizar una inversión para mitigación en riesgos altos y extremos para el 2019, por un valor mayor o igual a \$28.000 millones.



<sup>2</sup> Un plan de recuperación ante desastres que cubre los datos, el hardware y software crítico, para que un negocio pueda comenzar de nuevo sus operaciones en caso de un desastre natural causado por humanos.

## 5.2.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA I+D+i (INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN)



9



### GRI 103-1

La ciencia, tecnología e innovación en Aguas y Aguas de Pereira son esenciales para la sostenibilidad de la Empresa, ya que nos permite mejorar la eficiencia en la gestión, la atención al cliente, la conservación y protección de nuestro capital natural, el involucramiento con los grupos de valor y la creación de nuevas líneas de negocio. Trabajar en la cultura de la I+D+i al interior de la Empresa es nuestro foco para aprender a hacer las cosas de forma diferente y así, lograr resultados superiores.

Para nosotros, la gestión de la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación tiene como propósito generar ventajas competitivas que permitan la creación de valor económico, a lo largo de la cadena de valor y el ciclo de vida de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado del municipio de Pereira; con el fin de garantizar, en el corto, mediano y largo plazo la sostenibilidad económica, social y ambiental de la Empresa y su entorno.

### GRI 103-2

Aguas y Aguas de Pereira, desde el año 2015, se encuentra implementando el Sistema de Gestión de la Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i), basado en la norma NTC 5801:2008, cuyo objetivo es establecer las políticas, objetivos, lineamientos, metas, indicadores, incentivos y reconocimientos. Igualmente, el Sistema cuenta con líneas estratégicas de acción para los diferentes tipos de actividades.



## OBJETIVOS DEL SISTEMA DE LA I+D+i

1	Implementar un modelo de vigilancia estratégica.
2	Optimizar la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
3	Fortalecer la cultura organizacional innovadora como ventaja competitiva.
4	Desarrollar redes internas y externas de conocimiento.
5	Desarrollar competencias de creatividad e innovación en el talento humano.
6	Desarrollar e implementar lineamientos en materia de propiedad intelectual.
7	Implementar actividades y acciones de gestión del conocimiento.

### EL SISTEMA DE LA I+D+i TIENE 6 LÍNEAS ESTRATÉGICAS:

1. **Sostenibilidad Ecosistémica:** proyectos que estén orientados a disminuir los impactos ambientales que se generan en el desarrollo de las actividades propias de la Empresa; a implementar sistemas de producción amigables con el medio ambiente y a generar soluciones para garantizar la disponibilidad de los recursos naturales en un futuro.
2. **Agua Potable y Saneamiento:** proyectos orientados a mejorar y optimizar los sistemas de potabilización propios de la Empresa y de tratamientos de aguas residuales.
3. **Desarrollo Tecnológico:** proyectos orientados a implementar nuevas tecnologías que estén a la vanguardia o tecnologías diferentes, de manera transversal en los procesos de la Empresa.
4. **Comercialización:** desarrollo de proyectos de innovación que estén orientados a mejorar todos los procesos inherentes a la comercialización de los servicios actuales, a generar alternativas de crecimiento en la prestación de los servicios y satisfacer el usuario de forma integral.
5. **Desarrollo Organizacional:** proyectos de innovación que estén orientados a la generación de nuevos negocios que impacten de manera transversal la Empresa, con una gestión más eficiente de los recursos.
6. **Fortalecimiento de la Investigación:** Aguas y Aguas de Pereira cuenta con un Grupo de Investigación registrado en COLCIENCIAS conformado por trabajadores del nivel profesional y ejecutivo. Este grupo de investigación funciona como la unidad de I+D+i del sistema de gestión, realizando actividades de investigación aplicada en las cuales participan representantes de las áreas misionales y de apoyo.

## GRI 103-3

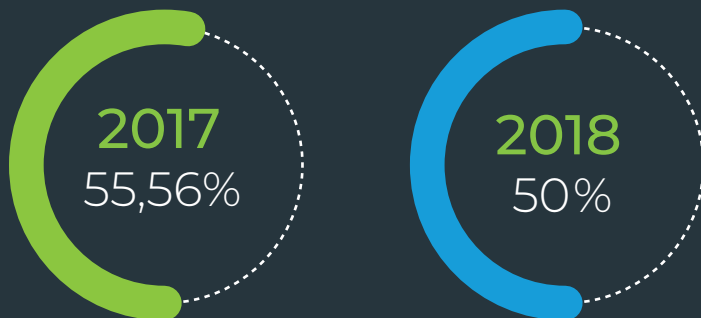
Los mecanismos de evaluación del sistema de gestión de I+D+i son los realizados para todos los subprocesos de la Empresa. Para evaluar los subprocesos se tienen en cuenta los objetivos, metas e indicadores de gestión establecidos en el Plan Estratégico vigente. Adicionalmente, se realiza un seguimiento a los proyectos relacionados con el subproceso en función de las inversiones ejecutadas y su nivel de avance.

## INDICADORES 2018

En 2018, la Empresa desarrolló proyectos de innovación por un valor de COP \$16.279 millones que representa el 30% del total de la inversión de la empresa (COP \$54.108 millones). Estos proyectos fueron enfocados a las categorías de mejoramiento de procesos por COP \$16.052, donde se destaca la construcción del colector nuevo Egoyá, en la cual se implementó la tecnología de Tunel Linner, modernizando así los procesos constructivos de redes de alcantarillado, mercadeo por COP \$91 millones y nuevos negocios por COP \$136 millones.

De la misma manera, la tabla presenta la tasa Innovativa para los años 2017 y 2018, que se asume como la relación entre el número de proyectos de innovación priorizados ejecutados en la vigencia y el número de proyectos de innovación priorizados y planificados para ese año.

### TASA INNOVATIVA



## INICIATIVAS 2018

- **Aportando al cumplimiento del objetivo No. 4 del Sistema de Gestión de la I+D+i “Desarrollar redes internas y externas de conocimiento”,** se buscó fortalecer dicho sistema formalizando alianzas estratégicas con universidades de reconocimiento nacional y regional, a través de la gestión y suscripción de un Convenio Marco de I+D+i para la ejecución conjunta de proyectos de investigación aplicada, desarrollo tecnológico e innovación. Las universidades con las cuales generamos esta alianza son:
  - » **Universidad de Los Andes:** Mediante el contacto y relación con docentes del Departamento de Diseño de la Facultad de Arquitectura y Diseño se iniciaron gestiones para la formulación de proyectos de investigación aplicada en las temáticas relacionadas con estrategias basadas en “Design Thinking” para el desarrollo sostenible de la cuenca del Río Otún.
  - » **Universidad Tecnológica de Pereira:** mediante contacto con la Vicerrectoría de Investigaciones, Innovación y Extensión se suscribió un Convenio Marco de I+D+i para ejecutar conjuntamente proyecto de investigación aplicada en temáticas relacionadas con la gestión integral de cuencas hidrográficas, gestión integral de la biodiversidad, producción y consumo sostenible, Sistemas de potabilización y tratamiento de agua.
- **En el marco del objetivo No. 7 del Sistema de Gestión de la I+D+i, “Implementar actividades y acciones de gestión del conocimiento”,** la Empresa participó en convocatorias nacionales para la financiación de programas y proyectos de la I+D+i a través de nuestro grupo de investigación registrado en COLCIENCIAS. Dicha participación se realizó en alianza con la Universidad Tecnológica de Pereira en las siguientes convocatorias:
  - » En la línea estratégica No. 2 del Sistema de I+D+i “Agua potable y saneamiento” se participó en la Convocatoria 792 - Ecosistema Científico para la financiación de programas de I+D+i que contribuyan al mejoramiento de la calidad de las Instituciones de Educación Superior Colombianas – 2017, con la propuesta “Desarrollo de un programa de gestión energética para incorporar el uso de fuentes de energía sostenibles en Colombia” en alianza con entidades públicas y privadas del país.
  - » En las líneas estratégicas No. 1, 2 y 4 del Sistema de I+D+i, se participó en la Convocatoria 808 - para proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación y su contribución a los retos de país 2018; la cual, buscó fomentar la generación de conocimiento a través de proyectos de ciencia y tecnología (CT) que afronten retos de país, que estimulen la formación de capital humano a nivel de doctorado y deriven en productos con potencial de transferencia de resultados a diferentes grupos de interés. Para esta convocatoria se presentaron tres propuestas de investigación:

- Desarrollo de una metodología para la identificación de perfiles de consumo sostenible de los usuarios de agua y energía eléctrica en la ciudad de Pereira, utilizando técnicas de aprendizaje de máquina.
  - Desarrollo del proceso piloto para degradación de materia orgánica y contaminantes emergentes por medio de oxidación avanzada (UV/H<sub>2</sub>O<sub>2</sub>) en la Planta de Potabilización de la Empresa.
  - Territorios de vida: estrategias de restauración y manejo de ecosistemas y agroecosistemas andinos para la conservación de los servicios ecosistémicos en la Cuenca Alta del Río Otún.
- En desarrollo de las líneas estratégicas No. 1 y 4 del Sistema de I+D+i se implementó el Laboratorio de Desarrollo Sostenible e Innovación Social en la cuenca alta del Río Otún, a través del cual, desarrollamos estrategias de gestión integral de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos en la cuenca del Río Otún; promoviendo el uso sustentable, la conservación de la cuenca y realizando intervención social con diferentes grupos de valor de la Empresa para la resignificación del agua como derecho humano fundamental y la resolución de conflictos socio ambientales.
  - Aportando a la línea estratégica No. 5 del Sistema de I+D+i se desarrolló e implementó el “Servicio integral de financiación para el manejo adecuado de grasas vegetales usadas en usuarios no residenciales” esta iniciativa ofrece opciones a los usuarios no residenciales del servicio de alcantarillado para la implementación de sistemas de pretratamiento de grasas vegetales, mediante la financiación con un gestor autorizado de dichos sistemas, optando por pagarlo a través de la factura del servicio de acueducto y alcantarillado.



Así mismo, aportando en **la línea estratégica No. 3 del Sistema de I+D+i** se implementaron proyectos de desarrollo tecnológico e innovación para el mejoramiento organizacional:

### PROYECTOS DE INNOVACIÓN APLICADOS A PROCESOS ORGANIZACIONALES

PROYECTO	BREVE DESCRIPCIÓN
Sistema Información de Proveedores	Implementación de un Sistema de Información de Proveedores en línea, que integra el registro de proponentes con todos los requerimientos que lo habilitan para ser proveedor de Aguas y Aguas de Pereira.
COMSIOT (Servicio al cliente, PQRS y geófonos)	Implementación de una herramienta tecnológica de órdenes de trabajo en el área Comercial para los procesos de servicio al cliente, PQRS y servicio de geófono de la aplicación.
Recaudo en línea Colpatria- SFTP	Fueron implementadas reglas de accesos para que la entidad bancaria (Banco Colpatria) enlace su sistema de información comercial al Web Service de pagos online de la Empresa, a través de la conexión física y directa que ya se tiene entre los servidores de ambas empresas, mediante protocolo SFTP de transferencia de archivos para asegurar los comandos y los datos que se transfieren entre el cliente y el servidor, por lo que dejan de ser vulnerables a escuchas furtivas, interferencias o falsificaciones.
Facturación conjunta la Ofrenda, Moto Assist y Estatal	En alianza con la Ofrenda y Moto Assist, se implementó el proceso de cobro de sus servicios a través de nuestra factura, generando así, ingresos alternos por comisión para la Empresa.
Control de Vertimientos	Desarrollamos un software para el proceso de control de vertimientos en línea, donde los usuarios de los predios no residenciales de la ciudad realizan la autodeclaración y expedición de certificados; y los colaboradores de la Empresa, adelantan la gestión de visitas, reportes e informes a la autoridad ambiental

## PROYECTO

## BREVE DESCRIPCIÓN

Recaudo entidad Dinámica

Ofrecemos a los usuarios la posibilidad de pagar la factura de acueducto y alcantarillado en oficinas de aliados estratégicos con una amplia cobertura en toda la ciudad y el departamento, evitando así, desplazamientos y costos adicionales y adicionalmente registrando el pago, en tiempo real, en el Sistema de Información Comercial.

Construcción del nuevo Egojá con tecnología Tunnel Liner

Sistema destinado a la construcción de túneles en zonas urbanas, eliminando el impacto de zanjas a cielo abierto, este proceso inicia con la construcción de pozos de acceso verticales y continua con el túnel en forma horizontal, utilizando láminas de acero corrugado de fácil transporte e instalación, que permite completar el anillo del túnel avanzando en tramos de 50 cm e inyectando un mortero entre el espacio de la tubería y el Tunnel Liner.

## RETOS 2019

- ✓ Suscribir mínimo un (1) convenio marco de I+D+i con universidades y centros de investigación extranjeros.
- ✓ Participar en al menos dos (2) convocatorias de COLCIENCIAS relacionadas con las temáticas de interés de Aguas y Aguas de Pereira.
- ✓ Realizar una (1) actividad de fortalecimiento de capacidades para la gestión de la I+D+i para los integrantes del Grupo de Investigación de Aguas y Aguas de Pereira.





## 5.3. CLIENTES Y SERVICIOS

Para Aguas y Aguas de Pereira la satisfacción del cliente es fundamental y trabajamos en ella con altos estándares de calidad, continuidad y confiabilidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, garantizando la sostenibilidad ambiental, social y económica. Nuestro equipo de trabajo se esfuerza día a día para gestionar el recurso hídrico como un bien social y un derecho fundamental a través de la optimización de la cobertura, la asequibilidad de los servicios, el mantenimiento y expansión de las redes, la agilización de los trámites y la aplicación de nuevas tecnologías y canales de comunicación para atender y escuchar de la mejor manera a nuestros clientes.

### 5.3.1. COBERTURA Y ASEQUIBILIDAD



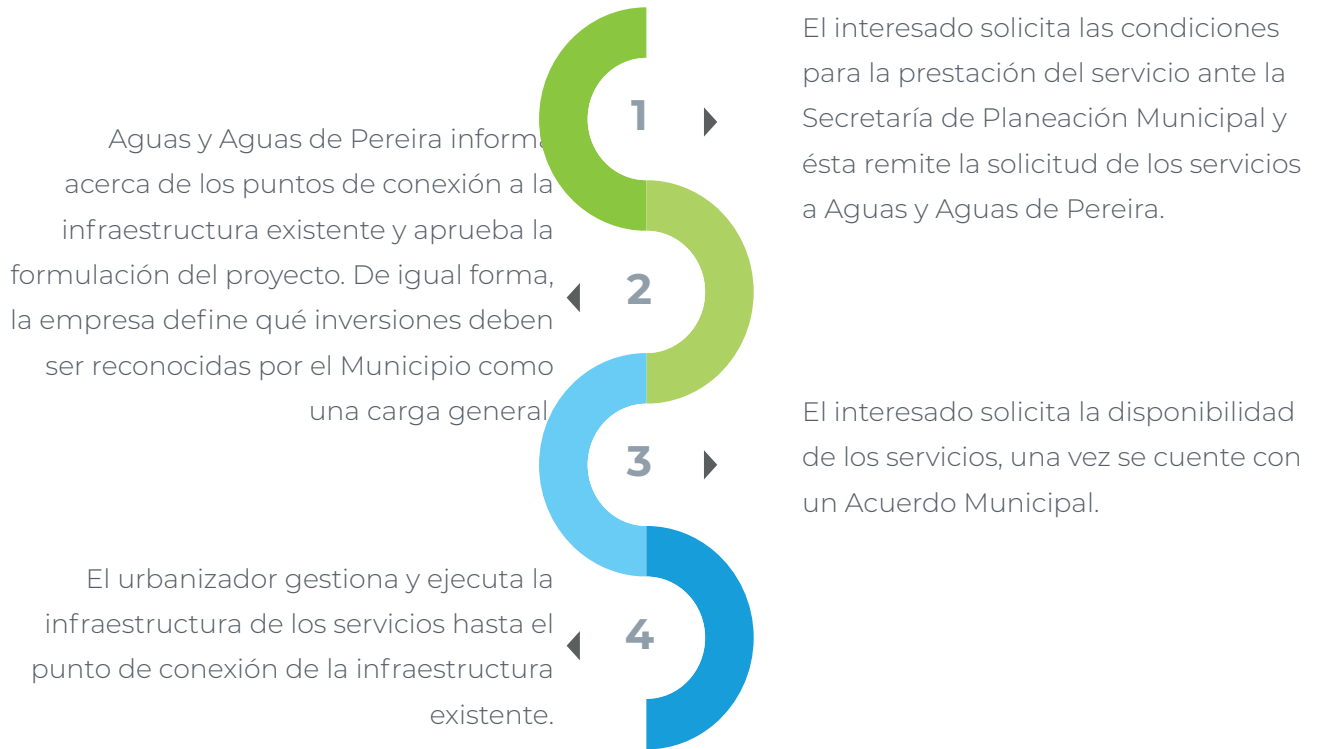
#### GRI 103-1

El agua potable y el saneamiento hídrico son servicios públicos fundamentales para mejorar la calidad de vida de las personas, así como para aportar a la competitividad y el desarrollo económico de una región. Además, lograr mayores niveles de cobertura es una meta que se ha establecido en el ODS 6 “Agua limpia y saneamiento”. Por otro lado, estos temas unidos a la cobertura en términos de expansión de la infraestructura y acceso al servicio se vinculan con el componente económico que requiere de tarifas diferenciales para que las poblaciones con menos recursos puedan acceder y disfrutar de los servicios.

#### GRI 103-2

En Colombia, la normatividad establece que todos los predios en la zona urbana tienen derecho a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, por lo cual es un deber para nosotros responder efectiva y oportunamente a la solicitud del servicio siempre y cuando el predio esté cumpliendo con las exigencias de la ley y no esté ubicado en zonas de alto riesgo de desastres.

Cuando la solicitud de la prestación de los servicios se realiza en la zona de expansión o rural, los pasos a seguir son:



En la zona rural, ante un interés de desarrollar un proyecto, la respuesta de la Empresa está enmarcada en informar los puntos de conexión a la infraestructura. En todo caso, el urbanizador o constructor es responsable de ejecutar la infraestructura desde el proyecto de construcción hasta el punto de conexión a las redes.

En cada una de las líneas de servicio de acueducto y alcantarillado, contamos con equipos de trabajo especializados en la instalación del servicio y, de forma complementaria, nos aseguramos de actualizar las tarifas de acuerdo con la normatividad vigente.

#### GRI 103-3

Con el fin de evaluar y llevar a cabo un seguimiento de la cobertura y asequibilidad, realizamos un monitoreo periódico a nuestros indicadores de redes instaladas, cambio de suscriptores de cada servicio, cambios en la cobertura y consumo.



## INDICADORES 2018

### REDES DE AGUA POTABLE CONSTRUIDAS

En el año 2018, se construyeron **5 km** de redes de agua potable, con una inversión de **COP \$4.749 millones**.

#### REDES DE AGUA POTABLE CONSTRUIDAS (METROS)

2015	2016	2017	2018
6.300	2.550	6.721	5.044

### REDES DE SANEAMIENTO CONSTRUIDAS

En el 2018, se construyeron **1,6 km** de redes de alcantarillado con una inversión de **COP \$3.809 millones** y en ejecución el nuevo colector Egoya, con una inversión de **COP \$13.067 millones**.

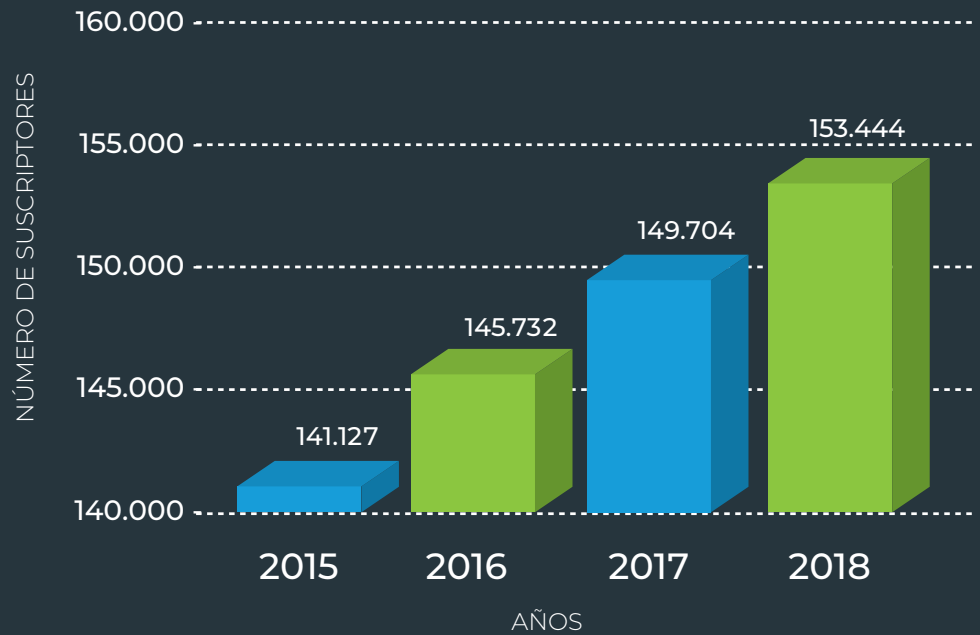
#### REDES DE SANEAMIENTO CONSTRUIDAS (METROS)

2015	2016	2017	2018
3.300	2.310	5.960	1.615



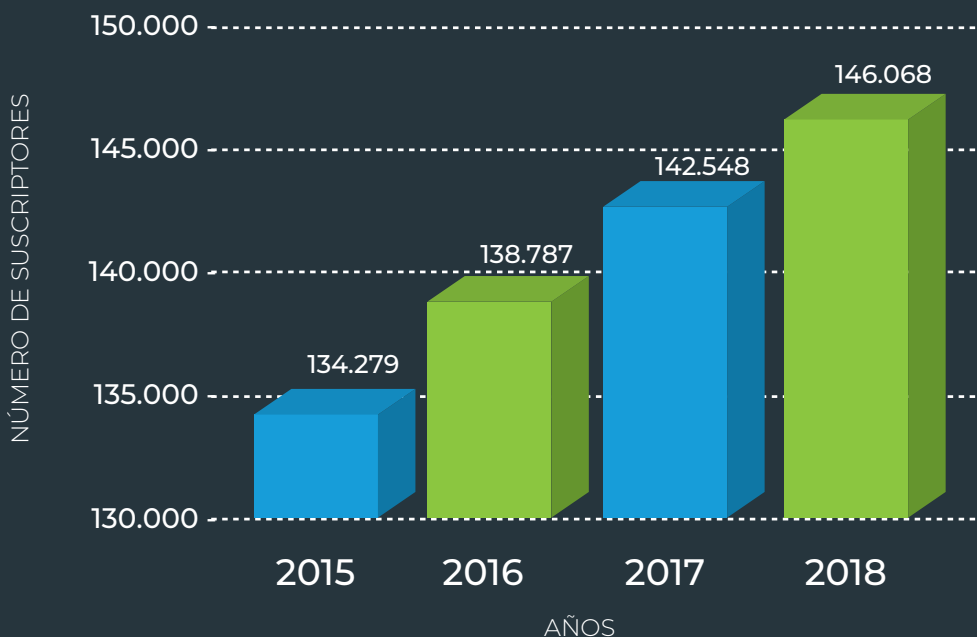
## SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO

El número de suscriptores de acueducto para el 2018 presentó un crecimiento neto de 3.740 usuarios con respecto a 2017, equivalente al 2,5%, quedando por debajo del crecimiento promedio anual del 3%.



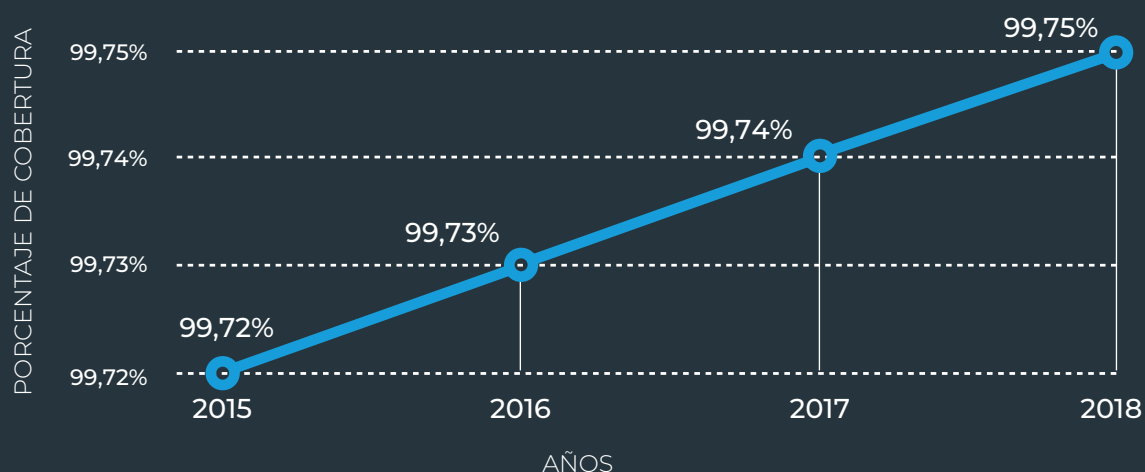
## SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO

El número de suscriptores de alcantarillado presentó un crecimiento neto de 3.520 con respecto a 2017, equivalente al 2,5%, observándose una leve contracción respecto al crecimiento promedio anual del 3%.



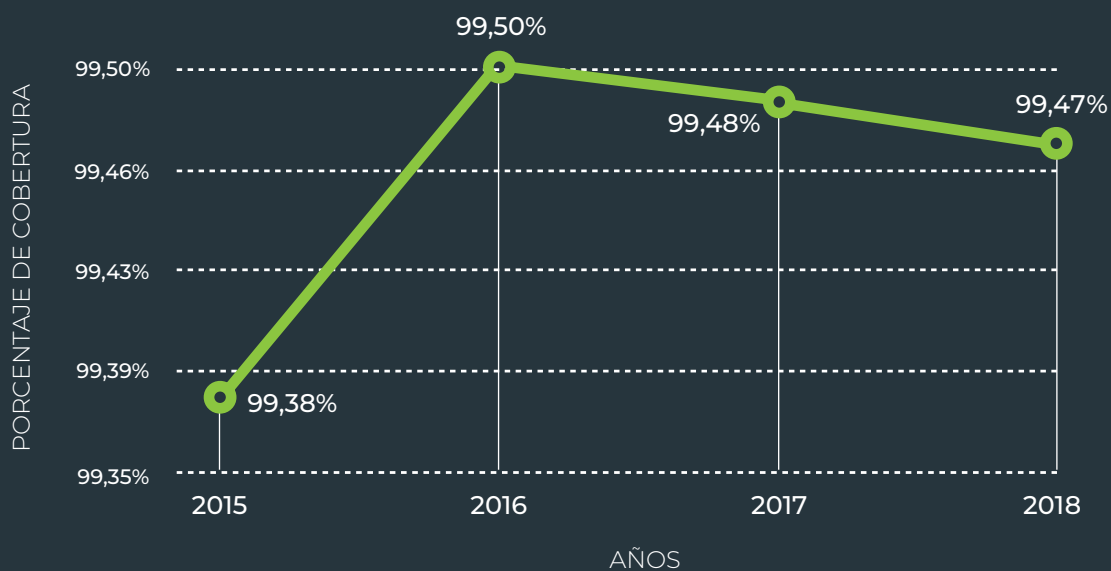
## COBERTURA DE ACUEDUCTO

La cobertura de acueducto desde 2017 ha sido de un 99,75%. El 0,25% faltante para alcanzar el 100% de la cobertura, se encuentra representado en algunos usuarios ubicados en los límites de la zona de prestación del servicio, quienes obtienen el servicio del acueducto rural más cercano.



## COBERTURA DE ALCANTARILLADO

En 2018, la cobertura del servicio de alcantarillado cerró en un 98,47%. Debido a que existen usuarios ubicados en las laderas de los Ríos Otún y Consotá (las cuales son zonas en las que técnicamente no se puede prestar el servicio), no llegamos a una cobertura del 100%.



## Consumo promedio

El consumo **promedio residencial** del 2018 fue de 12,23m<sup>3</sup>. Esto significó una reducción del 0,6% con respecto al año anterior, lo cual responde a una tendencia de disminución del consumo desde el año 2016. En los últimos años, se ha reducido el consumo en un 2,4%, lo que equivale a 0,32m<sup>3</sup> menos.

Con respecto al **consumo promedio no residencial**, hubo un incremento del 2,6% con respecto al año anterior. En los últimos años, este consumo ha presentado una reducción en promedio de 0,4%, lo que equivale a 0,18m<sup>3</sup> menos.

El **consumo promedio total** en 2018 fue de 14,22 m<sup>3</sup>, el cual ha disminuido en los últimos años gradualmente.

		PROMEDIO DE CONSUMOS (m <sup>3</sup> )			
		2015	2016	2017	2018
<b>Residencial</b>	▶	13,19	12,45	12,31	12,23
<b>No residencial</b>	▶	38,31	36,26	35,14	36,06
<b>Promedio total</b>	▶	15,50	14,59	14,22	14,22

## INICIATIVAS 2018

1. Gestionamos **57 disponibilidades de acueducto y alcantarillado**, aprobamos proyectos correspondientes a **823 unidades de viviendas** y recibimos infraestructura para **2.638 para unidades de vivienda**.
2. Llevamos a cabo la normalización de 16 asentamientos subnormales, ubicados en el sector de Monserrat.

## RETOS 2019

- ☑ Mantener la cobertura de acueducto en el 99,8 % y la de alcantarillado en el 98,5% en la zona urbana del municipio de Pereira.
- ☑ Tener tiempos de respuesta en expedición de disponibilidades de servicio y aprobación de proyectos hidrosanitarios de 3 días cada uno.

## 5.3.2. OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO



### GRI 103-1

La expansión, mantenimiento y cuidado de la infraestructura es esencial para las empresas de acueducto y alcantarillado ya que asegura la continuidad del servicio, la ampliación de la cobertura y la calidad del servicio. Para Aguas y Aguas de Pereira este es un aspecto fundamental que se aborda en nuestro plan estratégico al impactar en una mejor prestación del servicio, en la salud y calidad de vida de los usuarios, lo que a su vez repercute en mejores índices de desarrollo para la región y el territorio y en el cuidado del recurso hídrico.

### GRI 103-2

En este sentido, en Aguas y Aguas de Pereira contamos con el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), que es el conjunto de obras e inversión que se deben realizar dentro del área de prestación de servicio para un periodo de 10 años y así cumplir con los estándares de cobertura, calidad y continuidad exigidos por la regulación.

Asimismo, contamos con áreas especializadas en el desarrollo de los proyectos de obra civil, expansión y optimización de las redes, con equipos técnicos tanto en el servicio de agua potable como en el de saneamiento para llevar a cabo el mantenimiento y cuidado de las redes.

### GRI 103-3

Con el fin de realizar control a la ejecución de las obras de infraestructura de acueducto y alcantarillado, realizamos seguimiento, monitoreo y supervisión a las obras en campo por parte de profesionales cualificados de la Empresa para asegurar el cumplimiento de los componentes técnicos, social, ambiental, legal, financiero y de seguridad y salud en el trabajo. Además, se realiza seguimiento a las inversiones en el marco de los planes corporativos en especial el Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR.

## PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA DESTACADOS EN 2018

### GRI 203-1

Durante 2018 realizamos 5 grandes obras de construcción de infraestructura que se destacan por su mayor impacto en Pereira, así como en la prestación del servicio.



## 1

## CONSTRUCCIÓN DE OBRAS CIVILES Y COMPLEMENTARIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA CANALIZACIÓN DE LA QUEBRADA EGOYÁ.

La quebrada Egoyá atraviesa la ciudad de Pereira en sentido oriente - occidente entre dos ejes viales importantes. Con la canalización realizada por Aguas y Aguas de Pereira, buscamos reducir los impactos de una posible catástrofe debido al colapso de la estructura; lo que podría conllevar a interrupciones en la prestación de servicios públicos domiciliarios, la alteración de las actividades económicas de la ciudad, la afectación de la malla vial principal, así como el impacto reputacional para la ciudad.

Debido a la magnitud del proyecto, hemos desarrollado el proyecto en diferentes fases. Durante 2018, avanzamos en el tramo de la Carrera 12, entre las Calles 16 a la 22 y la Calle 22 entre las Carreras 11 a la 12 y sectores conexos con las obras civiles y complementarias.

- **Tamaño:** Carrera 12 entre Calles 16 a la 22 y Calle 22 entre Carreras 11 a 12 y sectores conexos.
- **Grado de avance de la obra:** 75%
- **Valor de la inversión:** valor de la obra: \$15.872 millones y valor de la interventoría: \$1.290 millones
- **Impacto:** mitigar los riesgos de inundación y movimientos de masa en el área de influencia del colector existente y garantizar un periodo de retorno de 100 años en el caudal que transporta el nuevo colector.





## 2 OPTIMIZACIÓN Y REHABILITACIÓN DE REDES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Avanzamos en la optimización de redes de alcantarillado y obras complementarias en diferentes sectores de la ciudad, además del centro poblado de Caimalito, donde se adelantó la construcción del alcantarillado del corregimiento y se incluyó la construcción de la estación de bombeo de aguas residuales y obras complementarias con sus respectivas zonas conexas en el barrio Azufra, el barrio Primero de Mayo, barrio 20 de julio y el sector de la Bohemia.

- **Tamaño:** diferentes sectores de la ciudad: acueducto: 5.044 metros y alcantarillado: 1.615 metros.
- **Grado de avance de la obra:** 90%
- **Valor de la inversión de la obra:** COP \$20.440 millones y valor interventoría: COP \$1.287 millones
- **Impacto:** mitigar el riesgo de suspensión de los servicios por daños en las redes y de pérdidas de agua.



### 3

## ESTUDIOS DETALLADOS DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES.

El megaproyecto de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), es una obra que aporta a la depuración de aguas residuales de Pereira y Dosquebradas la cual se encuentra en la fase de diseños de ingeniería de detalle.

Durante 2018 formalizamos los contratos de la consultoría e interventoría que iniciaron en agosto.

- **Tamaño:** Diseños de ingeniería de detalle de la PTAR.
- **Grado de avance de la obra:** 17%
- **Valor de la inversión:** valor consultoría: COP \$8.520 millones y; valor interventoría: COP \$952 millones
- **Impacto:** en el mediano y largo plazo prevenir la contaminación de las fuentes hídricas por descarga de vertimientos.



#### 4 OBRAS DE OPTIMIZACIÓN EN EL SISTEMA DE CAPTACIÓN Y ADUCCIÓN

Optimización del sistema de izaje de la compuerta radial, la estabilización del cauce de la Quebrada la Bella, la optimización del cuenco disipador en la bocatoma, la puesta en marcha de la estructura contingente de Nuevo Libaré y las obras de emergencia de estabilización del talud Carbonero.

- **Tamaño:** mantener la operación de la infraestructura para que transporte un caudal promedio mínimo de 1,2 m<sup>3</sup>/s para la potabilización del agua.
- **Grado de avance de la obra:** 42%
- **Valor de las obras:** COP \$1.325 millones
- **Impacto:** mitigar el riesgo de desabastecimiento de agua cruda por falla o colapso de la infraestructura que transporta el agua cruda desde la captación hasta la planta de tratamiento.



## 5 OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA DE POTABILIZACIÓN

Optimizamos el sedimentador 3 de la planta Písamo, con la cual garantizaremos mayor eficiencia en remoción de sólidos o turbiedad, mejorando la calidad del agua potabilizada, optimizando el funcionamiento hidráulico y aportando mayor vida útil de la unidad de tratamiento.

- **Tamaño:** intervención de uno de cuatro módulos de sedimentación de la planta Písamo.
- **Grado de avance de la obra:** 82%
- **Valor de la obra:** COP \$779 millones
- **Impacto:** garantizar la calidad del agua tratada apta para el consumo humano.

## INDICADORES 2018

### ACTIVACIÓN DE PLAN DE OBRAS E INVERSIONES REGULADO (POIR)

La Empresa proyectó en 2014 (año base), el Plan de Obras e inversiones Regulado (POIR) para el periodo 2016-2026 por un valor de \$315.485 millones de pesos.

Las inversiones que han sido activadas en el marco del POIR entre el 2016 al 2018, y que han sido incluidas en la tarifa; ascienden a un total de \$49.120 millones. Valor que supera el monto programado.

#### ACTIVACIÓN DE INVERSIONES DEL POIR

Cifras expresadas en millones de pesos del año 2014

	2016	2017	2018	TOTAL
Agua potable	\$ 6.864,30	\$ 5.904,90	\$ 4.237,50	
Saneamiento hídrico	\$ 10.093,50	\$ 14.711,10	\$ 7.308,80	
<b>Total</b>	<b>\$ 16.957,80</b>	<b>\$ 20.616,00</b>	<b>\$ 11.546,30</b>	<b>\$ 49.120,10</b>

## RETOS 2019

- ✔ **Entrega y puesta en operación de la canalización de La Quebrada Egoyá**, el cual busca mitigar riesgos del centro de la ciudad de Pereira entre la Calle 16 a la 22, con aproximadamente 660 metros lineales de túnel linner y tubería que mejora las condiciones hidráulicas y estructurales del sector.
- ✔ **Entrega y puesta en operación de la fase 2 de la canalización de La Quebrada Egoyá**, que consiste en las obras superficiales relacionadas con redes de acueducto, alcantarillado y construcción de la avenida San Jerónimo.
- ✔ **Construcción del Túnel Trasvase**, el cual tiene como propósito el saneamiento hídrico de la cuenca del Río Consotá. Se realizará la ejecución de las obras de suministro e instalación de aproximadamente 582 metros lineales de tubería en el túnel trasvase.

- ✓ **Construcción del alcantarillado del corregimiento de Caimalito**, el cual pretende mejorar el saneamiento básico del Corregimiento de Caimalito en su fase 2.
- ✓ **Optimización del sistema de alcantarillado del corregimiento de Puerto Caldas**, la cual aporta al saneamiento básico del Corregimiento de Puerto Caldas en su fase 1 que incluye Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV).
- ✓ **Estabilización de talud del Carbonero en su fase 1**, el cual mitigará el riesgo de la conducción de agua a la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) y el canal Nuevo Libraré.

### 5.3.3. CALIDAD, CONTINUIDAD Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS



#### GRI 103-1

Como prestadores del servicio hídrico de Pereira, tenemos la responsabilidad de atender el suministro de agua potable para todos los usuarios con calidad y continuidad de acuerdo con los lineamientos regulatorios establecidos en el país. Lograr este cometido es nuestra razón de ser.

De igual forma, reconocemos que la calidad y continuidad del servicio son fundamentales para contribuir a la salud de la población atendida y minimizar los riesgos sanitarios. En caso de no disponer de agua de calidad, el impacto directo se reflejará en las comunidades porque se vulnera un derecho vital y se dificulta el crecimiento económico y el desarrollo productivo de la ciudad.

El impacto de la gestión de la calidad, continuidad y seguridad del servicio repercute en la percepción del cliente sobre la prestación del servicio y en la cultura de pago de la población atendida. Para el caso de Pereira, la cultura de pago es de las más altas del país, lo que indica que un deterioro en la calidad y continuidad afectaría este punto y la reputación de la Empresa.



## GRI 103-2

En Aguas y Aguas de Pereira contamos con un Sistema Integrado de Gestión y Calidad (SIGC) que nos permite revisar continuamente los requisitos de los clientes, la legislación y el entorno para ajustar la gestión de la empresa y satisfacer las necesidades de nuestros grupos de valor. La gestión de la calidad, continuidad y seguridad de los servicios requiere de un esfuerzo mancomunado desde diferentes áreas de la empresa.



Desde la **conservación y monitoreo** de los ecosistemas estratégicos, hacemos un seguimiento a los caudales y condiciones de las fuentes hídricas para asegurar el abastecimiento y al mismo tiempo avanzar en la adaptación frente a los impactos del cambio climático.



Desde las áreas encargadas de hacer la **expansión de redes y el mantenimiento**, utilizamos materiales y procedimientos de construcción para aportar al cuidado del recurso hídrico y su calidad.



Desde las áreas encargadas de la **conexión e instalación** nos aseguramos de optimizar los procesos, materiales y equipos para que el servicio llegue al cliente de manera oportuna y con la mejor calidad.

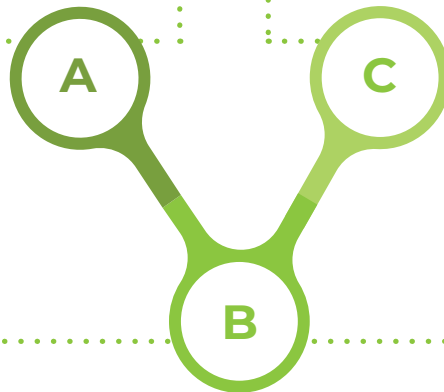


Desde las áreas que se relacionan directamente con las **comunidades y usuarios**, nos relacionamos en espacios de dialogo aprendizaje pedagógico generando conciencia sobre el cuidado de la infraestructura y el recurso hídrico.

De manera específica, en el proceso de producción trabajamos en tres frentes:

**Continuidad del agua captada.** Se monitorean las condiciones de operación de la captación para garantizar la continuidad del agua cruda al proceso de potabilización, evitando así suspensiones de plantas por problemas en la Bocatoma. Se tiene un protocolo de actuación para eventos que afecten la continuidad del servicio.

**Seguridad del Tratamiento.** En los procedimientos del SIGC se tiene establecido el protocolo de vulnerabilidad de los procedimientos en potabilización, donde se establecen instrucciones de actuación en caso de materializarse un riesgo que pudiese afectar la continuidad del servicio.



**Calidad de Agua.** Incluye los procedimientos y el tratamiento del agua con la aplicación de diferentes productos para potabilizar el agua, ajustar el pH, absorber color y olores en el agua, eliminar turbiedad y desinfectar. La gestión incluye el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema desde la aducción, tratamiento y la entrega a tanques de agua potable hasta que es tomada por el proceso de distribución.

En Aguas y Aguas de Pereira, el personal responsable de la toma de muestras como el que ejecuta los ensayos, está certificado por el SENA en las normas de competencia laboral aplicables. Además, contamos con un equipo de trabajo cualificado y experimentado, quienes son evaluados anualmente a través de programas inter-laboratorios a nivel nacional e internacional, demostrando así su competencia y capacidad para obtener resultados técnicamente válidos.



### GRI 103-3

Realizamos auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión y Calidad para verificar el grado de cumplimiento de los requisitos determinados en las Normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. Con respecto al proceso de potabilización, hacemos controles mediante la toma de muestras del agua cada hora, conforme a lo establecido en el Decreto 1575/2007 y la Resolución 2115/2007.

La calidad del agua para consumo humano está regulada en Colombia por el Decreto 1575 de 2007 y reglamentado en la Resolución 2115 del 2007 del Ministerio de Protección Social. Esta resolución establece frecuencias y número de muestras de control de la calidad que debe ejercer la persona prestadora del servicio, basado en el número de habitantes.

Durante los 365 días del año, el laboratorio de ensayo recolecta 4.400 muestras de agua en los 32 puntos de muestreo ubicados en todas las zonas hidráulicas de la ciudad a las que se les realiza análisis fundamentales como cloro, color, turbiedad, coliformes y otros 27 parámetros físicos, químicos y microbiológicos para determinar su calidad, garantizando que el agua cumpla con todos los requerimientos legales de tal forma que sea agua apta para consumo humano, con una calificación IRCA sin riesgo.

De igual forma, velamos por la calidad de agua de nuestra fuente, evaluando semanalmente 17 parámetros para evidenciar cambios que afecten las condiciones normales del río Otún en la bocatoma, y mensualmente en 28 puntos a lo largo de la cuenca alta del mismo río.

De otra parte, la Secretaría Municipal de Salud realiza de forma independiente controles paralelos, de vigilancia sanitaria, a fin de comprobar que se cumplan todos los requerimientos de la legislación para el agua de consumo humano y expide anualmente la Certificación Sanitaria, con concepto favorable.

## INDICADORES 2018

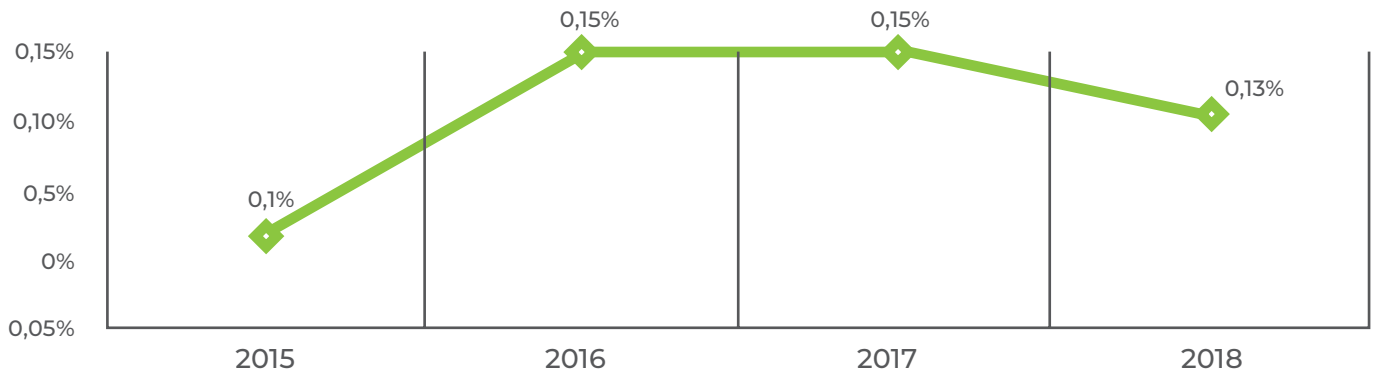
### CALIDAD DEL AGUA - ÍNDICE DE RIESGO PARA CONSUMO HUMANO (IRCA)

Según el Decreto 1575 de 2007, se define el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano (IRCA) como el grado de riesgo de ocurrencia de enfermedades relacionadas con el no cumplimiento de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua apta para consumo humano. La clasificación del nivel de riesgo y los rangos del IRCA según la normatividad son:

RANGO	CLASIFICACIÓN DE RIESGO
0%-5%	Sin riesgo
5,1%-14%	Bajo
14,1%-35%	Medio
35,1%-80%	Alto
80,1%-100%	Inviabile sanitariamente

Los valores del IRCA para nuestra empresa durante el año 2018 se mantuvieron en un nivel de 0,13%, lo cual significa que no tiene riesgo y es apta para el consumo humano.

### IRCA (%)



Si bien en Colombia la normatividad establece que el nivel máximo permitido de turbiedad del agua es de dos unidades (UNT), en Aguas y Aguas de Pereira pretendemos mantener valores por debajo de éste, apoyándonos en procesos de producción, purgas en redes de distribución y control de calidad en puntos de muestreo en todos los sectores hidráulicos de la ciudad previniendo que el agua no presente olor, color, sabor ni turbiedad.

Realizamos un seguimiento durante los 365 días del año a la calidad del agua en los diferentes puntos de muestreo concertados con la Secretaría de Salud.

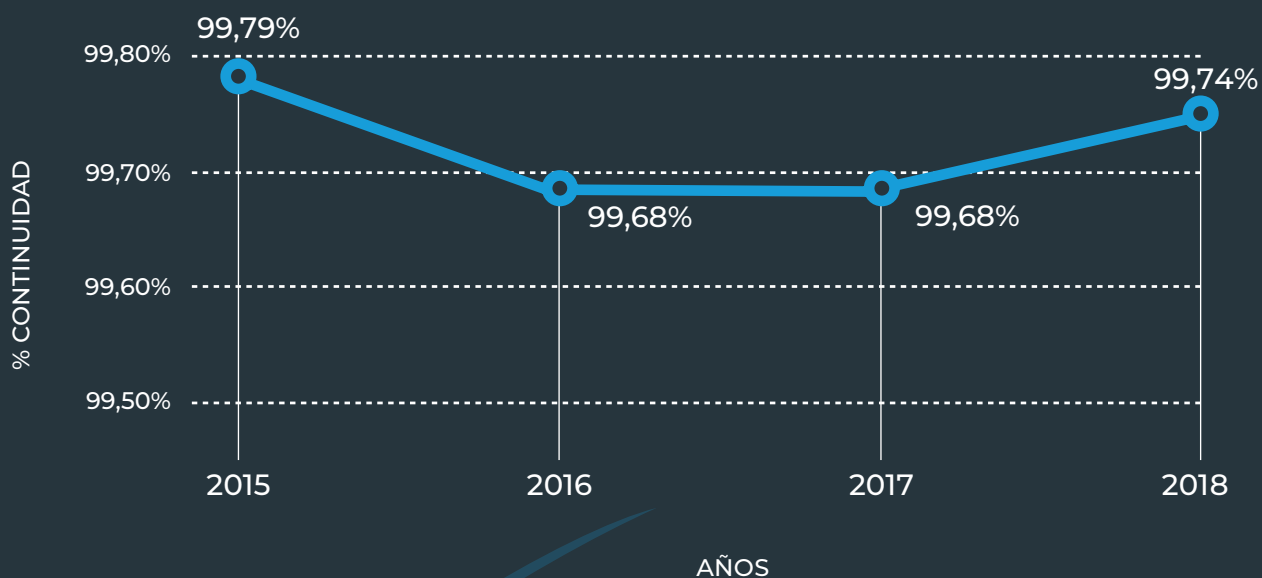
Luego de las labores periódicas de vigilancia y control por parte de la Secretaría de Salud, obtuvimos una Certificación Sanitaria en el año 2018 donde alcanzamos un IRCA de 0.0%\*.

\*Nota: la diferencia en el IRCA obtenido en el Laboratorio de Control y Calidad y el IRCA obtenido por la Secretaría de Salud se debe a la cantidad de ensayos que se realizan en cada uno de los laboratorios. En ambos casos el nivel de riesgo es inferior a 1, equivalente a "Sin riesgo, agua apta para consumo humano".

## CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

La continuidad del servicio de acueducto en 2018 fue de 99.74%, debido a la disminución del tiempo de atención de solicitudes por mantenimiento correctivo y preventivo correspondiente a daños en redes de distribución y matrices mayores a dos (2) pulgadas, así como al programa de mantenimiento de verificación de reguladoras de presión.

El comportamiento del indicador se mantiene estable debido a la actualización y mejoras en la sectorización de la ciudad, lo que permite reducir usuarios afectados por suspensiones y garantizar la continuidad en el servicio con el control de presiones.



## DAÑOS DE ACUEDUCTO ATENDIDOS

Se presentó un aumento de 0,08 en el indicador respecto a 2017, debido a un incremento del 37% en los daños; identificándose que las zonas donde aún tenemos redes con material de asbesto cemento y sectores donde la variación de presión han sido frecuentes, son las que afectan la estabilidad de la red principalmente (zona suroccidente).

Daños por km red Acueducto daños/km	2015	2016	2017	2018
	▼	▼	▼	▼
	0,24	0,24	0,24	0,32

## EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DE DAÑOS Y SOLICITUDES ACUEDUCTO (TIEMPO DE RESPUESTA)

El tiempo promedio de respuesta en la atención de daños de agua potable que se encuentra dentro del rango meta (6-7 horas) aumentó en el año 2018 en razón a que es la misma cantidad de personal que atendió los daños en el 2017 y 2018, evidenciado el incremento en el tiempo de respuesta.

Tiempo promedio respuesta en la atención de daños de agua potable en horas	2015	2016	2017	2018
	▼	▼	▼	▼
	4,9	4,9	4,6	5,4

## EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DE DAÑOS Y SOLICITUDES ACUEDUCTO (%)

Durante 2018 incrementamos la eficiencia en la atención de daños gracias a la continuidad en los contratos de apoyo de Conexiones Nuevas y una mayor dedicación a los daños a llaves de contención que son muy frecuentes.

Eficiencia en la atención de daños y reclamaciones de agua potable	2015	2016	2017	2018
	▼	▼	▼	▼
	73,92%	73,37%	74,09%	74,30%

## DAÑOS DE ALCANTARILLADO ATENDIDOS

En el año 2018 tuvimos 0,55 daños por kilómetros de red de alcantarillado, debido a un evidente desgaste de las redes que están cumpliendo su vida útil.

Daños por km red Alcantarillado daños/km	2015	2016	2017	2018
	▼	▼	▼	▼
	0,59	0,47	0,47	0,55

## EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DE DAÑOS Y SOLICITUDES DE ALCANTARILLADO (TIEMPO DE RESPUESTA)

El tiempo de respuesta en la atención de daños de saneamiento hídrico mejoró gracias a la continuidad en los contratos de apoyo de Obras Complementarias y de Mantenimiento de Sumideros; igualmente el aumento en el inventario de tapas ayudó en la atención oportuna de los requerimientos en la ciudad.

Tiempo promedio respuesta en la atención de daños saneamiento hídrico (días)	2015	2016	2017	2018
	▼	▼	▼	▼
	1,6	1,8	3,6	2,6

## EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DE DAÑOS Y SOLICITUDES DE ALCANTARILLADO (%)

Además de las razones expresadas en el mejoramiento del tiempo de respuesta, la contratación de 3 trabajadores en la planta de personal también contribuyó a la eficiencia en la atención.

Eficiencia en la atención de daños, reclamaciones saneamiento hídrico	2015	2016	2017	2018
	▼	▼	▼	▼
	80,22%	78,18%	56,66%	73,27%

## INICIATIVAS 2018

1. Llevamos a cabo una automatización de la planta Nueva Aurora, en especial de los sensores de calidad de agua ubicados en captación (turbiedad, materia orgánica, conductividad y pH), en la entrada al tanque de carga (turbiedad, conductividad y pH) y en las plantas (turbiedad, materia orgánica, conductividad y pH). Estos equipos sirven para apoyar el monitoreo en línea del Subproceso de Potabilización de Agua, así como para la toma rápida de decisiones y manejo del riesgo por contaminación en el agua cruda.
2. Modernizamos el sistema de arrastre de gruesos de la rejilla de captación por el canal de limpieza en la bocatoma Nuevo Libaré, mediante obras electromecánicas, civiles y complementarias para la optimización del sistema de izaje de la compuerta radial y la pantalla. Con este sistema buscamos minimizar el impacto de las avenidas torrenciales del río Otún, cada vez más frecuentes por efecto del cambio climático, afectando la continuidad de la captación.
3. Optimizamos la unidad tres (3) de sedimentación de la planta Písamo, mediante el cambio de las placas de asbesto cemento por paneles o lamelas en polipropileno, que garantizan mayor eficiencia en remoción de sólidos o turbiedad, mejorando la calidad del agua clarificada, optimizando el funcionamiento hidráulico y aportando a una mayor vida útil de la unidad de tratamiento.
4. Llevamos a cabo la optimización del sistema de distribución mediante la instalación de una válvula reguladora de 16 pulgadas en la zona suroccidental de Pereira, que facilita la sectorización de los cierres hidráulicos por mantenimiento o arreglo de daños en las redes, disminuyendo el impacto en la continuidad del servicio en esta zona de la ciudad.
5. Instalamos un total de 6 válvulas reguladoras en toda la ciudad con el fin de controlar las presiones en la red (2 en suroccidente, 3 en el centro y una 1 en la zona oriental).
6. Instalamos 6 macromedidores con transmisión GPS con el fin de dar mayor control e identificar fraudulencias en las redes.
7. Durante el 2018 se realizó la instalación de 5 hidrantes.



## RETOS 2019

- ✓ **Reposición del equipo de control operacional en las plantas.** El nuevo equipo permite determinar la carga eléctrica de las partículas en el agua (Potencial Z) dentro del proceso de potabilización, con lo que se podrá garantizar la dosificación óptima de los insumos químicos coagulantes, minimizando las desviaciones de la calidad de agua en la red.
- ✓ **Optimización de la unidad 2 de sedimentación de la planta Písamo.** Cambio de las placas de asbesto cemento, a paneles o lamelas en polipropileno, que garanticen una mayor eficiencia en la remoción de sólidos o turbiedad. Esto repercute en el mejoramiento del tratamiento y la calidad del agua.
- ✓ **Optimización del sistema de tratamiento de la planta Puerto Caldas.** Consiste en la reposición y mejoramiento del lecho filtrante y el sistema de bodegaje de insumos químicos.
- ✓ **Optimización de sistema de re-cloración en tanques.** Para garantizar los niveles de cloro en el agua de las redes de distribución de la ciudad, se implementará el sistema de desinfección con cloro (re-cloración) en el tanque Consotá, y modernización de la re-cloración del tanque Caimalito.
- ✓ **Cierre de las unidades de floculación y sedimentación de la planta Aurora.** Estas unidades han estado fuera de funcionamiento por largos periodos, lo que puede generar riesgos de afectación de la calidad del agua suministrada a los usuarios por crecimiento de algas y microorganismos. Con el cierre se mitigan dichos riesgos potenciales.
- ✓ **Optimización de los sistemas de macromedición de caudales en plantas.** Se va a realizar reposición de medidores de caudal en la entrada de las plantas Quimbaya y Písamo y en la salida de la planta Puerto Caldas.
- ✓ **Ensayos de control de la calidad de agua:** Implementación de al menos 3 ensayos por la metodología de Absorción Atómica (medición de concentración de metales) para el control de Calidad de Agua Tratada y la medición de sustancias contaminantes en el Agua Cruda.
- ✓ **Acreditación en la nueva versión del estándar para los laboratorios de prueba y calibración.** Realizar a diciembre de 2019, la Acreditación con la ONAC de la nueva versión del estándar (Norma NTC ISO/IEC17025:2017). Actualmente estamos certificados en la versión 2005.

- ✓ **Optimización de la sectorización de la red.** Implementación de la sectorización de las redes de distribución en los barrios Samaria, Cuba, Padre Valencia, Providencia. Estos son sectores muy grandes, lo que hace que un daño o corte de agua, afecte un gran número de usuarios. Con la sectorización menos barrios, se verán afectados en caso de cortes en el suministro.
- ✓ **Impermeabilización de Tanques.** Adquisición de nuevos equipos para la impermeabilización de los tanques de Calicanto y Calarcá.
- ✓ **Automatización del sistema de bombeo en Villasanta.** Actualmente las motobombas se operan de forma manual. El nuevo sistema permite la operación automática del bombeo y busca además contar con un único tablero de control para lograr mayor eficiencia.

### 5.3.4. AGILIDAD Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES



#### GRI 103-1

La facilitación, transparencia, agilidad y simplificación de trámites es fundamental para nuestros clientes ya que les genera un ahorro en costos y tiempo y evita requerimientos injustificados. Este tema se ha planteado a nivel nacional como una apuesta clara desde el Estado asociada a la prestación eficiente de servicios, incluyendo la racionalización y automatización de trámites de servicios, aplicado, entre otras, a las empresas de servicios públicos.

Estamos conscientes que a través de la optimización de los trámites logramos ser más eficientes y, por ende, disminuimos los costos operacionales y aumentamos la satisfacción de los clientes, quienes perciben un aumento en la calidad de los servicios ofrecidos, mejoras en el acceso y mayores comodidades para recibir una atención oportuna por parte de la empresa.

Por medio de la facilitación en la interacción con nuestros clientes damos cumplimiento tanto a la normatividad vigente, así como a las exigencias de las directrices del Gobierno digital que propone el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic) con respecto a la automatización de los procesos.



## GRI 103-2

En Aguas y Aguas de Pereira hemos establecido como segundo componente del Plan Anti-corrupción la racionalización de trámites, que implica la implementación de estrategias para reducir:



Costos operativos en la entidad.



Pasos al usuario y del proceso interno.



Costos para el usuario.



Requisitos exigidos en los trámites.



Documentación solicitada al usuario.



Tiempo de duración de los trámites.

Trabajamos en dos líneas de gestión asociadas a la simplificación y agilización de trámites:



Análisis de los procesos que responden a los trámites directos con el cliente con el fin de optimizarlos,



Automatización e implementación de herramientas tecnológicas que favorezcan la agilización de estos, logrando sinergias entre las dos líneas de trabajo.

## GRI 103-3

Con el fin de llevar a cabo un control contamos con un software para la mesa de servicios de Tecnología de la Información donde se atienden las incidencias que se generan. Así mismo, en el Plan Anticorrupción se establecen las actividades anuales que se van a realizar frente a la racionalización de trámites y se definen plazos para ejecutarlas. El área de Control Interno hace un seguimiento trimestral a los avances de los componentes del Plan Anticorrupción como mecanismo de gestión.

## INDICADOR

EL PORCENTAJE DE AVANCE DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO DIGITAL EN 2018 FUE DE

**64,59%**

## INICIATIVAS 2018

En el 2018 se establecieron dos actividades asociadas al componente de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción:

1. Socialización de los seis (6) trámites inscritos por la Empresa ante el Sistema Único de Trámites - SUIT, a través de los canales de comunicación propios:
  - a. Facilidades de pago
  - b. Instalación temporal del servicio público
  - c. Conexión a los servicios públicos
  - d. Instalación, mantenimiento o reparación de medidores
  - e. Independización del servicio público
  - f. Suspensión del servicio público
2. Sensibilizar a los funcionarios sobre la estrategia de gobierno digital para identificar posibles trámites.

A demás de lo anterior, realizamos las siguientes actividades con respecto a la simplificación de trámites:

1. Eliminamos el requisito de anexar documentos que evidencien la relación jurídica frente al predio.
2. Eliminamos la exigencia de codeudor para las financiaciones de usuarios morosos, pertenecientes al uso residencial de estratos 1 y 2.
3. Iniciamos la sistematización del proceso de control de vertimientos.
4. Implementamos el sistema de información de gestión de turnos, permitiendo configurar todas las reglas del servicio definidas y planeadas por el área de servicio al cliente, agilizando así la atención en el centro de servicio.
5. Implementamos la radicación de correspondencia por medio de correo electrónico. Es decir que cualquier petición, queja o reclamo ante la empresa queda enlazado directamente al sistema de gestión documental (SAIA- Sistema de Administración Integral de Archivos). La respuesta que sale del correo [ventanilla\\_unica@aguasyaguas.com.co](mailto:ventanilla_unica@aguasyaguas.com.co) queda también con su respectivo radicado en el sistema SAIA, lo que facilita su gestión y seguimiento.

6. Establecimos órdenes de trabajo en línea de los tres nuevos módulos PQR, Geófono y Fraudes, permitiendo optimizar los tiempos para la asignación de órdenes de trabajo en terreno, realizar seguimiento a las actividades en terreno por el revisor y obtener un tiempo de respuesta más corto, al no tener que esperar a que el personal de terreno se desplace hasta la oficina para entregar el trabajo realizado.

## RETOS 2019

- ✓ Optimizar los servicios web para el área comercial buscando facilitar cada vez más los trámites de la empresa a los usuarios.
- ✓ Implementar siete nuevos módulos de órdenes de trabajo para la Subgerencia Comercial en los siguientes procesos:
  - Crítica, medición, matrículas, disciplina de mercados, cartera, corte y reconexión.
- ✓ Optimizar el proceso de órdenes de trabajo en la Subgerencia de Operaciones para los siguientes procesos y grafos:
  - Visita revisora (grafo 300),
  - Reparación acueducto domiciliario en daños menores a 2 pulgadas (grafo 310),
  - Reparación alcantarillado domiciliario (grafo 311),
  - Reparación redes de distribución -acueducto (grafo 312),
  - Reparación redes de recolección -alcantarillado (grafo 313).
- ✓ Implementar el sistema de certificados de vertimientos de aguas residuales al sistema de alcantarillado para los predios no residenciales de la ciudad de Pereira.



## 5.3.5. GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES

### GRI 103-1

Para Aguas y Aguas de Pereira lograr la satisfacción de nuestros clientes y usuarios y ofrecer un servicio oportuno y de calidad es esencial para la continuidad del negocio. La gestión de la satisfacción de los clientes repercute en el mejoramiento del servicio, impulsa el desarrollo de nuevos canales más ágiles y adecuados para los usuarios y aporta a lograr mejores resultados para la empresa, que influye también en la percepción de los usuarios sobre los servicios públicos.

### GRI 103-2

Hemos desarrollado, como parte de la experiencia del servicio al cliente, múltiples canales de atención y mecanismos que faciliten a los usuarios el relacionamiento con la Empresa. Además de tener una oficina de atención al cliente, en Aguas y Aguas de Pereira hemos estructurado e implementado un modelo técnico y comercial de servicio al cliente. Es así como la empresa ha creado seis (6) canales para la atención de todas las solicitudes que diariamente presentan los usuarios.

## NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN



### 1. CENTRO DE SERVICIOS

Presta atención personalizada de lunes a viernes en jornada continua y está ubicado en el primer piso del edificio Torre Central, sede de la Empresa.



### 2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por medio del Contact Center, el cual funciona los 7 días de la semana, ofrecemos comodidad a la ciudadanía a través de la línea 116 en el horario de 6:00 am a 10:00 pm.

En el horario de 10:00 pm a 6:00 am las llamadas entrantes son redireccionadas a la central de operaciones a la cuadrilla de atención de emergencias.



### 3. CHAT EN LÍNEA

Es atendido por nuestro proveedor de Contact Center con los mismos horarios de la atención telefónica.



### 4. KIOSCOS DE AUTOGESTIÓN

Están ubicados en nuestro Centro de Servicios, en los Centros de Recaudo (Torre Central, La Rebeca y Cuba) de la Empresa de Energía (nuestro segundo mayor recaudador) y en los centros poblados distantes como Puerto Caldas y Caimalito.



### 5. PÁGINA WEB [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co)

Está disponible para el uso de nuestros usuarios en cualquier lugar, las 24 horas del día.



### 6. APLICATIVO APP “AGUAS MÁS CERCA”

Está disponible para ser utilizada en dispositivos móviles equipados con sistemas Android y iOs, permitiendo al usuario utilizar nuestros servicios y realizar pagos de facturas en horario 7/24.

#### GRI103-3

Contamos con indicadores para llevar a cabo la evaluación de la satisfacción del cliente como:

- **El índice de reclamación:** la cual sirve para monitorear mensualmente la atención al usuario y nos permite evaluar la gestión de la Empresa, ya que nos va mostrando los temas sobre los cuales se están presentando inconformidades de los usuarios para priorizar acciones de mejora.

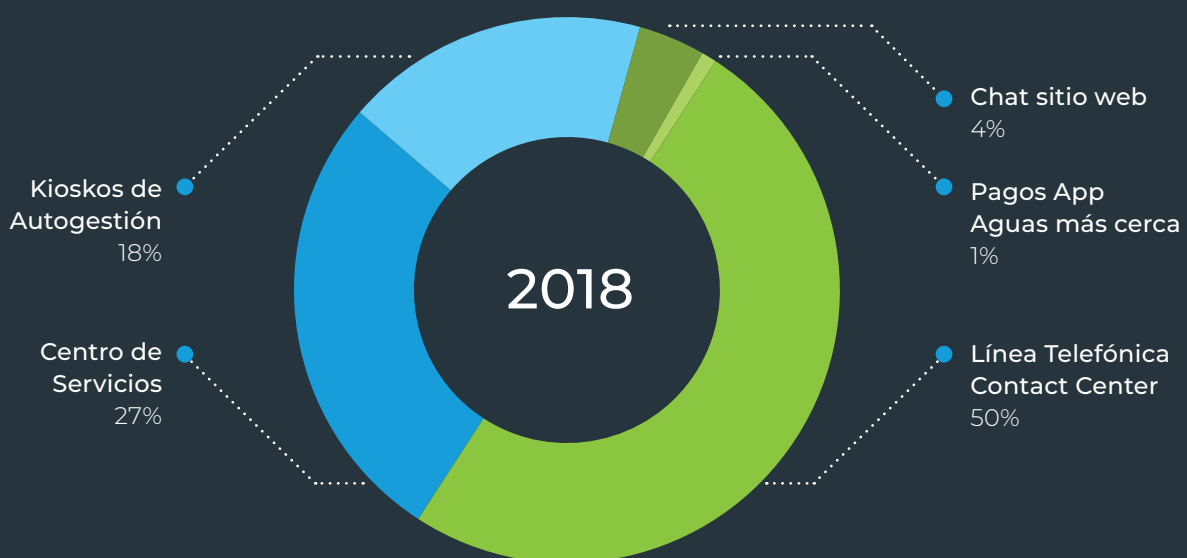
- **Índice de percepción del cliente:** cada año contratamos una firma especializada a nivel nacional en el desarrollo de encuestas y estudios de mercado para la medición del indicador anual de la satisfacción del cliente. Este estudio abarca un amplio conjunto de variables relacionadas con todos los aspectos diarios de la Empresa.
- **Encuesta de satisfacción del usuario:** a través del Contact Center realizamos una encuesta de satisfacción del usuario de manera bimensual en el cual se evalúa la percepción de los clientes a quienes les hemos atendido alguna solicitud.

## INDICADORES 2018

### CANALES DE ATENCIÓN

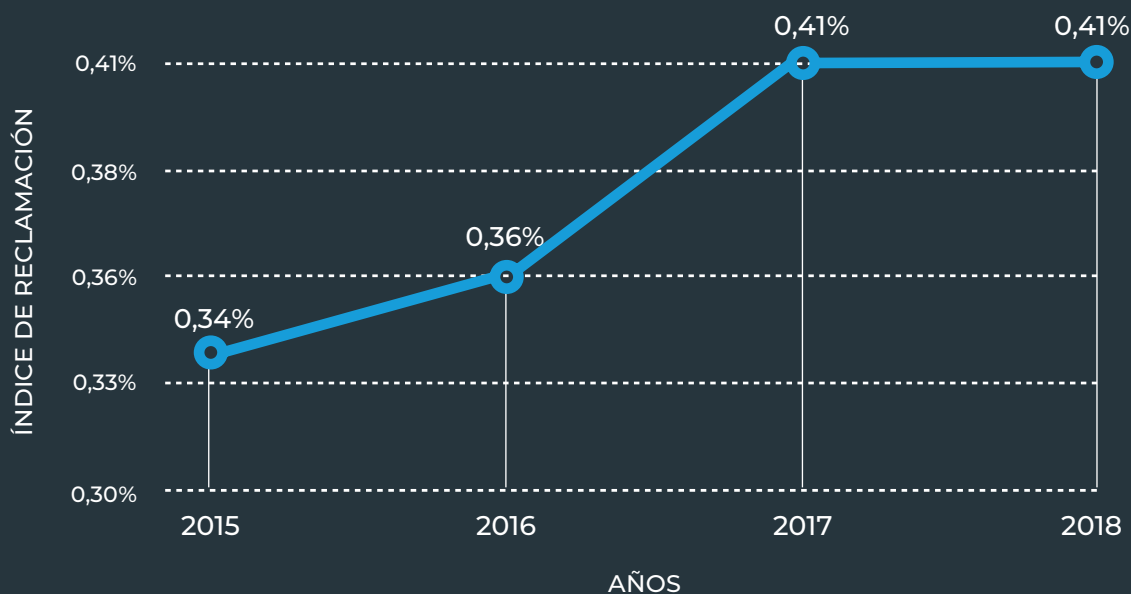
Durante el 2018, atendimos un total de 217.317 solicitudes por los diferentes canales de comunicación, de las cuales 109.646 (equivalente al 50%), se realizaron por el Contact Center; 58.678 (equivalente al 27%) por medio del Centro de Servicios; 38.999 (equivalente al 18%) por los kioscos interactivos; y 9.994 (equivalente al 5%) por otros canales de comunicación (Chat y APP).

### CANALES DE ATENCIÓN DE USUARIOS 2018



## ÍNDICE DE RECLAMACIÓN

El índice de reclamación evalúa el porcentaje de usuarios que presentan una reclamación de la empresa.



A diciembre de 2018, este indicador presenta un valor de 0.41%, con un comportamiento igual al año pasado. El comportamiento del indicador se ve impactado en los últimos dos años por el aumento de la tarifa, conforme a la nueva estructura tarifaria que por Ley se estableció y a la disminución del consumo básico que es susceptible de subsidios, que pasó de 20 m<sup>3</sup> a 13 m<sup>3</sup>.

## ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

Anualmente realizamos el estudio de percepción del cliente donde se evidencia el nivel de satisfacción de los usuarios en los diferentes frentes de trabajo de la organización, esto incluye la verificación del servicio mediante el cliente incógnito. De los resultados obtenidos con el estudio, se evidencian oportunidades de mejora y se definen planes de acción que permiten optimizar el servicio. La medición se realiza durante el primer trimestre del año y corresponde a la gestión realizada del año anterior.

El Plan Estratégico 2017-2020, en el objetivo 2 establece consolidar la excelencia en la satisfacción del cliente. Esto implica mayor exigencia al evaluar el indicador en las puntuaciones más altas, es decir las que se encuentran en un nivel “muy bueno” y “excelente” (2 categorías), y aunque el resultado obtenido para el 2017, fue del 42%, observándose una calificación inferior a la del año 2016 se ubica dentro de los porcentajes alcanzados en otros años.

Ahora bien, si analizamos la lectura, verificando las puntuaciones “bueno”, “muy bueno” y “excelente”, obtenemos los siguientes resultados.

## ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

3 categorías Superiores (bueno, muy bueno y excelente)	2015	2016	2017	2018
		91%	92%	96%

Con estos resultados encontramos que se presentó un desplazamiento del 1% de los usuarios que calificaban el servicio como “bueno”, “muy bueno” y “excelente”, lo que evidencia la necesidad de realizar campañas tendientes a lograr nuevamente la calificación alcanzada en 2016. y subir mínimo una unidad porcentual el nivel de percepción de la satisfacción del cliente.

## INICIATIVAS 2018

- Implementamos el programa “Aguas Más Cerca” mediante el cual se brinda el servicio de atención personalizada al cliente, desplazando personal y otros recursos físicos y tecnológicos hasta los barrios y zonas apartadas de nuestra área de influencia facilitando el acceso del usuario a la atención de la Empresa. En 2018, llevamos a cabo la dotación de la unidad móvil de Aguas Más Cerca, por medio del cual adelantamos 8 visitas a los sectores de Puerto Caldas, Kennedy, Villasantana, Montelíbano, Caimalito, Galicia, Galán, San Nicolás y Puerto Caldas, atendiendo a 285 usuarios en temas relacionados con el programa del “Mínimo Vital”, 23 usuarios por cobro jurídico de cartera morosa y 150 usuarios por temas variados, relacionados principalmente con la facturación mensual.
- Participamos en el evento Expo Capital del Eje, atendiendo de forma personalizada a un total de 3.492 usuarios.





- Realizamos talleres y capacitación al 100% del personal de la Subgerencia Comercial en técnicas y protocolos de servicio al cliente mediante los cuales se busca optimizar las habilidades de los funcionarios encargados del proceso misional del servicio al cliente.
- Implementamos la aplicación App Aguas Más Cerca para dispositivos móviles con el fin de aprovechar el uso de nuevas tecnologías en la comunicación con nuestros usuarios y facilitar la gestión de algunos trámites.
- Fortalecimos el trabajo en alianza con los vocales de control, voceros y defensores de los derechos de los usuarios de servicios públicos, para llevar información a la ciudadanía mediante jornadas de capacitación realizadas directamente en los barrios en los cuales se presentan bajas calificaciones en cuanto al indicador de percepción de la satisfacción de los usuarios, donde se formaron un total de 340 usuarios en 20 barrios de la ciudad.

## RETOS 2019

- ✓ Remodelación total del Centro de Servicios - Piso 1 de la Torre Central, que incluye la ampliación y mejoramiento de las instalaciones locativas destinadas a la atención personalizada de nuestros usuarios.
- ✓ Aseguramiento del capital humano encargado de la atención al cliente en el Centro de Servicios mediante la implementación de un nuevo modelo de contratación (funcionarios de planta) para garantizar la selección y permanencia del personal mejor calificado.
- ✓ Continuar con la implementación de las órdenes de trabajo en línea para agilizar los procesos de corte y reconexión, medición, conexiones nuevas y previa a la facturación.



## 5.4. CUIDADO Y PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

En Aguas y Aguas de Pereira estamos comprometidos con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en el Municipio de Pereira, el cual hemos plasmado formalmente en el Plan Estratégico 2017 - 2020 “Trabajamos por un futuro sostenible”, buscando que las metas corporativas aporten a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para lograr un equilibrio entre las dimensiones social, económica y ambiental tanto en nuestra organización como en la zona donde operamos. Así mismo estamos comprometidos con el cumplimiento de los compromisos de mitigación y adaptación al cambio climático, establecidos en el acuerdo de París de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático - UNFCCC.

En este sentido, hemos identificado tres líneas fundamentales, las cuales son gestión integral del recurso hídrico, gestión integral de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos y gestión del cambio climático.

### 5.4.1. GESTIÓN INTEGRAL DE AGUA



#### GRI 103-1

En Aguas y Aguas de Pereira somos conscientes que el recurso hídrico es un bien común, fundamental para el desarrollo y bienestar social. Por ello, adoptamos los diez principios de la gobernanza del agua formulados por la OCDE; llevándolos a la práctica a partir de la participación y diálogo permanente con los demás actores institucionales y comunitarios de la cuenca del río Otún. Lo anterior se evidencia a través de la participación y protagonismo de la empresa en el grupo gestor de la iniciativa de gobernanza ambiental del departamento de Risaralda, denominada Bosque Modelo Risaralda.

En este sentido, para Aguas y Aguas de Pereira, la gestión integral del recurso hídrico es un tema central, que está directamente relacionado con el quehacer de nuestra Empresa como prestadora de servicios de acueducto y alcantarillado. El impacto de la gestión integral del agua repercute directamente en la sostenibilidad del territorio, entendida como el equilibrio dinámico entre la oferta del recurso hídrico que brindan los ecosistemas y la demanda para suplir las necesidades de agua potable para el desarrollo de la sociedad.

Desde la mirada del saneamiento, es sumamente importante gestionar el agua de manera integral con el fin de tener las fuentes hídricas descontaminadas y libres de aguas residuales; pues un saneamiento poco efectivo afectará directamente a los usuarios, ocasionando olores ofensivos, inundaciones, proliferación de vectores y otras condiciones que pueden afectar el derecho a la salud humana y a un ambiente sano.

#### GRI 103-2

La interdependencia que tenemos con este recurso vital nos ha llevado a proyectar nuestras operaciones y decisiones en función de la conservación y restauración de los ecosistemas estratégicos como paramos, humedales y bosques presentes en las cuencas hidrográficas abastecedoras, la mitigación y control de los impactos ambientales de las operaciones durante el ciclo de vida de la prestación del servicio, desde la captación del agua hasta la entrega de aguas servidas nuevamente al río, garantizando la calidad del agua, la optimización de su uso y su saneamiento para mantener el equilibrio en la vida y el desarrollo integral del territorio.



En este sentido, la gestión integral del agua está contemplada como parte fundamental de nuestro Plan Estratégico 2017-2020 y se trabaja de manera transversal desde los diferentes procesos misionales:

<b>PROCESO DE GESTIÓN DEL AGUA</b>	<b>DESCRIPCIÓN GENERAL</b> 103-2	<b>MECANISMO DE EVALUACIÓN</b> 103-3
<b>CONSERVACIÓN DE ECOSISTEMAS ESTRATÉGICOS EN LA CUENCA ALTA</b>	<p>Aguas y Aguas de Pereira participa activamente en los espacios de coordinación y gestión interinstitucional de la cuenca del río Otún liderados por la autoridad ambiental del departamento, la Corporación Autónoma Regional de Risaralda- CARDER; participando en el desarrollo de los instrumentos de planificación y gestión de la Cuenca como el Plan de Ordenamiento y Manejo de la Cuenca del río Otún - POMCA - y el Plan de Ordenamiento del Recurso Hídrico-PORH-. Siguiendo estos lineamientos, se trabaja de manera articulada en estrategias como la creación de áreas protegidas bajo la figura de Reserva Natural de la Sociedad Civil, la implementación de medidas de restauración ecológica de ecosistemas de paramo y humedales y la valoración económica de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos.</p>	<p>Se monitorean indicadores como el de la calidad del agua INSF, el balance hídrico y se realizan estudios limnológicos(caracterización fuentes hídricas).</p> <p>Por su parte, la autoridad ambiental CARDER, hace seguimiento a los avances en las estrategias implementadas y los indicadores de los planes y programas intersectoriales.</p>
<b>CAPTACIÓN Y POTABILIZACIÓN</b>	<p>Una vez se capta el agua de las fuentes hídricas(agua cruda),se conduce a las plantas donde se realiza el respectivo tratamiento de potabilización aplicando métodos y productos de bajo impacto en el ambiente y la salud humana. Una vez el agua ha sido potabilizada, se conduce por las redes de distribución para su consumo.</p>	<p>Se hace seguimiento a la calidad del agua dando cumplimiento a la normatividad, realizando medición del Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA).</p>

**PROCESO DE  
GESTIÓN DEL  
AGUA**



**DISTRIBUCIÓN DE  
AGUA POTABLE**

**DESCRIPCIÓN GENERAL**

103-2



Para lograr que las redes se encuentren en perfecto estado y que el agua pueda fluir de forma continua, manteniendo su calidad, presión y seguridad para los usuarios, se realiza una adecuada operación y mantenimiento del sistema de redes de distribución de agua potable, incluyendo la desinfección y manejo de los tanques de almacenamiento.

**MECANISMO DE  
EVALUACIÓN**

103-3



Se lleva a cabo monitoreo de la continuidad del servicio, se hace control sobre las pérdidas de agua, se mide el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF), seguimiento al mantenimiento y a la atención de daños en las redes de acueducto.

**SANEAMIENTO  
HÍDRICO**

Finalmente, desde el saneamiento, la gestión del agua implica un mantenimiento periódico de las redes de recolección, captación de aguas de escorrentía, transporte de aguas residuales y las franjas donde se encuentran los interceptores, estructuras de alivio, retenedoras de gruesos y en general la operación del sistema de manera adecuada con el fin de prestar un servicio de calidad. Contar con el túnel trasvase y la PTAR serán esenciales para mejorar la gestión de aguas servidas y disminuir la carga contaminante entregada a las fuentes hídricas.

Se hace seguimiento al plan de mantenimiento de las redes, a los daños reportados en las redes de alcantarillado y los tiempos de atención. Se realiza anualmente la medición en los dos cauces principales donde se vierten las aguas residuales del municipio, estas mediciones se realizan con un tercero. Entre las mediciones se encuentran los estudios limnológicos.



## INDICADORES 2018

### CAPTACIÓN - EXTRACCIÓN DE AGUA

GRI 303-1

Por medio de este indicador, reportamos los volúmenes (m<sup>3</sup>) acumulados de agua cruda captada por las plantas de potabilización de Pereira y Puerto Caldas, entre los años 2015 a 2018. Cabe señalar que la Empresa no capta agua lluvia. La mayor parte de la captación (99%) se hace de aguas superficiales en la Planta de Tratamiento de Pereira; el 1% restante es tomado de pozo en la planta de potabilización del Corregimiento de Puerto Caldas.

#### VOLUMEN TOTAL AGUA CRUDA CAPTADA: EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE (m<sup>3</sup>)

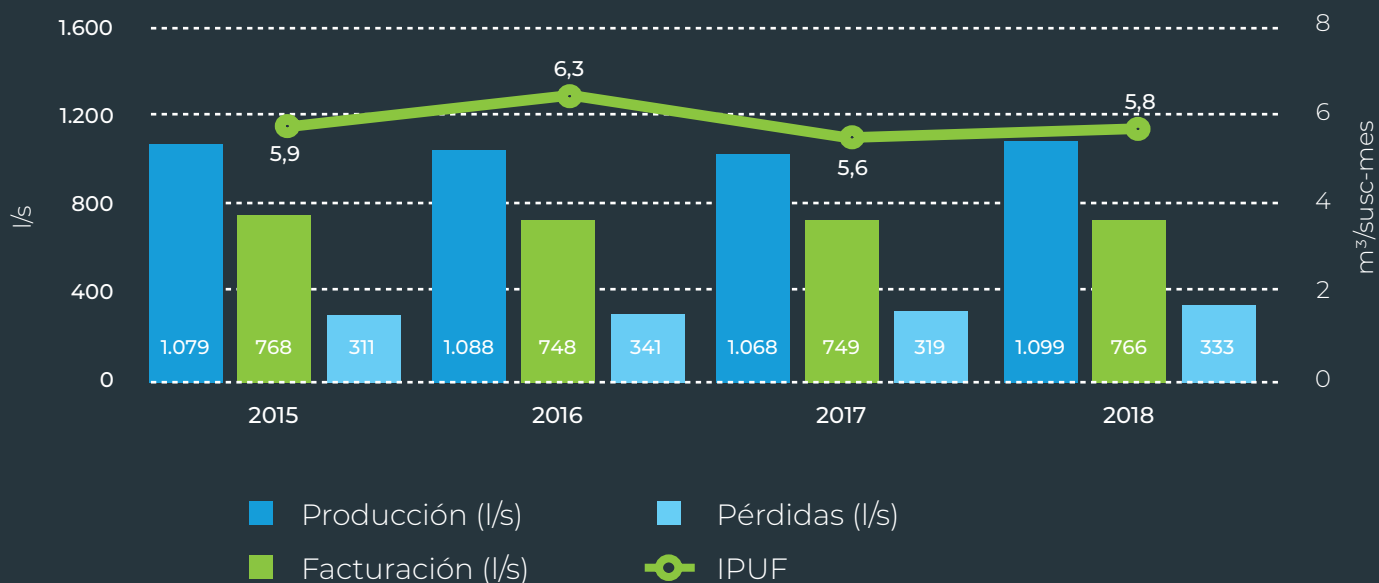
AÑO	PEREIRA	POZO PUERTO CALDAS	TOTAL DE AGUA CAPTADA
2015	38.838.961	419.032	39.257.993
2016	39.325.116	437.858	39.762.974
2017	39.072.911	404.163	39.477.074
2018	40.247.813	396.309	40.644.122

### PÉRDIDAS DE AGUA EN EL SISTEMA

El IPUF de la empresa para 2018 fue de 5.8 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes, por debajo del límite superior establecido por la Resolución CRA 688 (6 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes). Como resultado de este indicador, es primordial que, como Empresa, determinemos hasta qué punto es óptimo reducir todavía más el IPUF.



## PRODUCCIÓN, FACTURACIÓN, PÉRDIDAS (l/s) e IPUF (m<sup>3</sup>/SUSC-MES)



## SANEAMIENTO HÍDRICO

### GRI 306-5

Las corrientes superficiales de agua que principalmente son afectadas por nuestras operaciones son el río Otún y el río Consotá. En el río Consotá actualmente se vierten el 70% de las aguas residuales generadas en el municipio de Pereira y al río Otún se vierten el restante, 30% de las aguas residuales. Es importante señalar que el sistema de saneamiento hídrico del río Consotá se encuentra en un 98% construido y que cuenta con un solo punto de vertimiento en el sitio de la cámara de gruesos de Santa Marta. De ese punto hacia atrás, se cuenta con las redes de interceptores las cuales mantienen este río y sus afluentes saneados.

Para el caso del río Otún, estamos construyendo un interceptor que aportará a su saneamiento. Así mismo, se encuentra en proceso de terminación el túnel trasvase Consotá – Otún y Emisario Final Otún, que cumplirá la función de tener un solo punto de vertimiento sobre el río Otún, dejando en un mayor porcentaje saneado el río Consotá.

Con el inicio de la consultoría para realizar los estudios de detalle para la construcción de la Planta metropolitana de tratamiento aguas residuales (PTAR), para los municipios de Pereira y Dosquebradas, estamos avanzando en un macroproyecto de ciudad que a futuro garantizará el saneamiento de las fuentes superficiales de Otún y Consotá.

## ÍNDICE INSF (OTÚN Y CONSOTÁ)

El Índice INSF (National Sanitation Foundation Index, por sus siglas en inglés), es un indicador de calidad de agua multiparámetro, constituido por ocho variables fisicoquímicas<sup>3</sup>, el cual permite medir el deterioro de las aguas superficiales y su contaminación a partir de un análisis estadístico de los datos en rango entre 0 y 100, donde 0 representa una calidad de agua muy pobre y 100 representa calidad de agua excelente.

### ÍNDICE INSF RIOS OTÚN Y CONSOTA

	2017	2018
INSF río Consota – cámara de grueso Santa Martha	▼ 55,28	▼ 58,79
INSF río Otún antes de captación	▼ 77,07	▼ 77,06

## INICIATIVAS 2018

En 2018, llevamos a cabo varias iniciativas para la conservación de los ecosistemas estratégicos de la cuenca alta del río Otún y la gobernanza del recurso hídrico. Entre ellas cabe señalar:

**1. Convenios Interinstitucionales:** se dio continuidad al convenio interinstitucional No. 520 de 2015 suscrito con la CARDER y Parques Nacionales, con el propósito de aunar esfuerzos y articular estrategias en pro de la conservación de la cuenca alta del río Otún.

Así mismo, se continuó trabajando con entidades públicas y de la sociedad civil como la Policía Nacional, la Alcaldía de Pereira, la Gobernación de Risaralda, Instituciones educativas, la Red de Prestadores de Servicios Turísticos, todas ellas actores de la cuenca del río Otún que hacen parte del Comité Operativo de la Cuenca Alta del Río (COCAO). Este tipo de estrategias de articulación permiten desarrollar de manera coordinada y con un enfoque de gobernanza ambiental, las acciones y medidas conjuntas en el territorio, garantizando un mayor impacto y efectividad de las inversiones de las entidades públicas presentes en la cuenca.

<sup>3</sup> Oxígeno disuelto, demanda biológica de oxígeno (DBO<sup>5</sup>), nitratos, fosfatos, sólidos totales, turbidez, potencial de hidrógeno (pH) y temperatura) y coliformes fecales como elemento biótico.



**2. Vivamos la Cuenca:** a través de una alianza con la Universidad Católica de Pereira hemos suscrito convenios con el propósito de generar en los ciudadanos de Pereira cambios positivos en los hábitos y actitudes sobre el uso y aprovechamiento de los recursos naturales, especialmente los recursos hídricos de la Cuenca del Río Otún. Se desarrollaron las siguientes estrategias:



- En el barrio El Dorado recibieron capacitación en emprendimiento 25 mujeres de la Fundación “Lanitas de Vida” que hacen parte de la comunidad beneficiaria del programa de Mínimo Vital Gratis. Con esta actividad se fortalecen estos núcleos productivos en la ciudad.
- Realizamos talleres de educación ambiental con población beneficiaria del abastecimiento de agua proveniente de las cuencas hidrográficas, involucrando a por lo menos 120 personas entre niños, jóvenes y adultos y 115 personas beneficiarias del programa Mínimo Vital que realizan visita al Santuario de Flora y Fauna Otún Quimbaya. En total en los talleres se capacitó a 235 personas.
- Realizamos talleres de comunicación ambiental denominada “reporteros ambientales”, con la participación de 17 reporteros ambientales, pertenecientes a las instituciones educativas de la cuenca del Río Otún.
- Realizamos el II Festival Inter Colegiado de teatro “Vivamos la Cuenca”, con 16 grupos inscritos de las instituciones educativas del área urbana de Pereira, del corregimiento de La Florida y de Santa Rosa de Cabal, con la participación de 276 estudiantes y más de 1.300 espectadores.

**3. Plan de Seguridad Hídrica para la ciudad:** formalizamos un convenio con la Universidad Javeriana para la elaboración del Plan Maestro de Seguridad Hídrica a 100 años, que tiene como fin la gestión y conservación de las cuencas para Pereira.

**4. Estudio limnológico:** suscribimos un contrato para la caracterización y análisis de la calidad del agua de las 2 fuentes hídricas del municipio donde se realizan las descargas principales de la operación de Aguas y Aguas de Pereira: río Otún y río Consota.

**5. Balance Hídrico:** contratamos el estudio de balance hídrico para los municipios de Pereira, Dosquebradas, Cartago, La Virginia y Santa Rosa. Este estudio aportará a la caracterización de los ríos para comprender su comportamiento en diferentes temporadas y la disponibilidad espacial del agua. Este estudio será un insumo básico para la gestión y control del flujo del agua.

**6. Laboratorio de desarrollo sostenible e innovación social:** en la cuenca alta del río Otún iniciamos la implementación de este laboratorio para incorporar la gestión del cambio climático en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado de Pereira y fortalecer las capacidades técnicas y organizacionales en innovación social para la gestión sostenible del recurso hídrico de Pereira. Como resultado del laboratorio:

- Se certificaron 101 investigadores comunitarios para la resignificación del Valor del Agua.
- Se realizaron trece (13) procesos de investigación comunitaria basados en “la resignificación del valor del agua”, materializados en ocho (8) videoclips comunitarios; dos (2) cuentos literarios y un (1) mural artístico alusivo a la biodiversidad del río Otún.
- Se elaboraron cuatro (4) artículos académicos para la divulgación de los resultados del laboratorio de desarrollo sostenible e innovación social para la resignificación del valor del agua, en revistas indexadas, entre otros.

**7. Optimización de la Captación:** mejoramos el sistema electromecánico de compuerta para asegurar la continuidad en la captación del agua.

**8. Calidad del agua:** implementamos sensores en línea- telemetría- para medir la turbiedad, presencia de materia orgánica, pH y conductividad del agua. Esta tecnología facilita la respuesta rápida, oportunidad y en tiempo real para asegurar la calidad del agua durante el proceso de potabilización y transporte.

**9. Innovación en la operación de las redes:** avanzamos en la implementación de telemetría y válvulas de control dinámico que permiten bajar la presión en las redes, dependiendo del consumo de agua. Estos mecanismos generan eficiencias en el consumo energético y menor huella de carbono.

**10. Iniciativas para la gestión y cuidado del recurso hídrico en el transporte:** con el fin de disminuir las pérdidas técnicas y comerciales de agua en las redes, se avanzó en la instalación y/o reposición de 11.366 medidores, con mejor tecnología y precisión, lo que favorece una mejor contabilización. Por otra parte, se realizó el aseguramiento de los medidores instalando un sistema de brazaletes a 1.100 suscriptores, cuyo propósito es controlar la defraudación de fluidos e impedir la manipulación de estos.

**11. Saneamiento:** optimizamos 1,6 km de redes de alcantarillado. Así mismo, realizamos el mantenimiento y limpieza de 14.000 sumideros, de 64,02 km interceptores y obras complementarias de alcantarillado en 45 puntos de la ciudad, los cuales aportan al adecuado funcionamiento de las redes de saneamiento hídrico.

**12. Proyecto Azud:** se dio inicio al contrato para la construcción de la estructura de Azud en el sistema de captación, el cual permitirá represar el agua para optimizar su captación.

## RETOS 2019

- ✓ Completar el estudio limnológico y el balance hídrico que servirán como insumos para llevar a cabo las estrategias de Conservación de las cuencas y aportarán a la Formulación del Plan Maestro de Seguridad Hídrica.
- ✓ Mantener un IPUF por debajo al límite establecido por la resolución CRA 688 de 2014 (6 m<sup>3</sup>/suscriptor)
- ✓ Implementar el proyecto de cambio de válvulas hidrantes y empezar a estudiar en detalle los posibles sistemas de escaneo de la red de acueducto para lectura de caudales.
- ✓ Implementar en las redes matriz y en el manejo de tanques, sistemas de automatización para apertura y cierre de válvulas.
- ✓ Adquisición de nuevos equipos para bombeo e implementación de la automatización del sistema de bombeo y tanques de almacenamiento.
- ✓ Construcción de los lechos de secado para realizar una adecuada disposición de los residuos del equipo de lavado y succión que se generan con el mantenimiento de las redes.
- ✓ Eliminar 13 puntos de vertimiento en río Consotá y Otún con el fin de mejorar el saneamiento hídrico del municipio.
- ✓ Iniciar la operación del Túnel Trasvase Consotá – Otún y Emisario Final Otún, que mejorará el INSF a 60 sobre el río Consota en la cámara de gruesos Santa Marta.

### 5.4.2. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



#### GRI 103-1

Comprendemos que los cambios en la biodiversidad afectan el ciclo hidrológico, desestabilizando el balance de temperatura del ambiente y la dinámica del agua que cada vez es menos predecible (sequías e inundaciones catastróficas). Estos procesos reducen el almacenamiento de carbono y la transferencia de nutrientes de los minerales a las formas orgánicas, influyendo el ciclo de la materia. Esto impacta directamente sobre la biodiversidad de los ríos de los que se abastece la Empresa, por lo que mitigar los impactos y conservar la fauna y flora en el ciclo de prestación del servicio hídrico es primordial para la sostenibilidad de la

ciudad y la región. Así mismo, aportar a los cambios comportamentales de los usuarios de los servicios para que protejan los recursos, puede impactar positivamente la preservación de la biodiversidad.

#### GRI 103-2

En Aguas y Aguas de Pereira, el cuidado de la biodiversidad incluye estrategias de conservación de bosques, restauración y reforestación, prácticas y usos sostenibles, ampliación de las áreas de protección y varios esquemas para proteger el recurso hídrico. La forma de abordar la gestión combinando enfoques como el territorial, el desarrollo institucional y la gobernanza del agua, con los cuales se favorecen los actores de la cuenca asumiendo su rol de forma activa, aportando desde su quehacer a la comprensión y cuidado del territorio, entendiendo las particularidades de este. Entre los mecanismos de gestión o líneas de trabajo para proteger la biodiversidad se incluyen:

#### PROGRAMA DE MONITOREO

Se implementa mediante convenios interinstitucionales con las autoridades ambientales, el programa permanente de monitoreo en todo el territorio de la cuenca.

#### PRESERVACIÓN DE LAS CUENCAS

De manera coordinada con los entes ambientales y locales, se diseñan y realizan, estrategias conjuntas para la preservación de la totalidad del área abastecedora de la cuenca.

#### INVESTIGACIÓN

Se desarrolla una estrategia de investigación mediante convenios con Universidades, para realizar actividades inherentes a la construcción de conocimiento sobre ecosistemas estratégicos, fauna y flora de la cuenca. En esta línea, también se lleva a cabo un estudio y seguimiento permanente de los ecosistemas de las cuencas para identificar sus características, dinámicas y cambios para tener información que permita ir definiendo medidas y acciones para proteger los hábitats y especies.

## EDUCACIÓN AMBIENTAL

En convenio con la academia, también se lleva a cabo educación ambiental mediante estrategias lúdicas y de participación comunitaria, tanto con población visitante como la asentada directamente sobre la cuenca con el fin de generar cambios de hábitos que pueden deteriorar el ecosistema.

### GRI 103-3

Desde el monitoreo de la cuenca y la estrategia de investigación, hacemos un seguimiento y estudio de la biodiversidad mediante algunos instrumentos como el control hidrológico, evaluación de la oferta y demanda hídrica y la instalación de algunas cámaras trampa en la cuenca alta del río Otún que permiten conocer y caracterizar la fauna que se encuentra en el hábitat. Sin embargo, se requiere mayor instrumentación en la cuenca que nos permita establecer líneas base y medir en lo sucesivo, la evolución de esta mediante parámetros directos e indirectos como coberturas vegetales, asociaciones fauna-flora-agua-aire-suelo, indicadores de variabilidad y cambio climático, entre otros.

Mientras llevamos a cabo el diseño del Plan de Gestión del Cambio Climático 2020-2050 de Aguas y Aguas de Pereira, revisamos frecuentemente la disponibilidad de agua para la región, y con base en esta, establecemos estrategias de acción que permitan asegurar la oferta hídrica requerida.



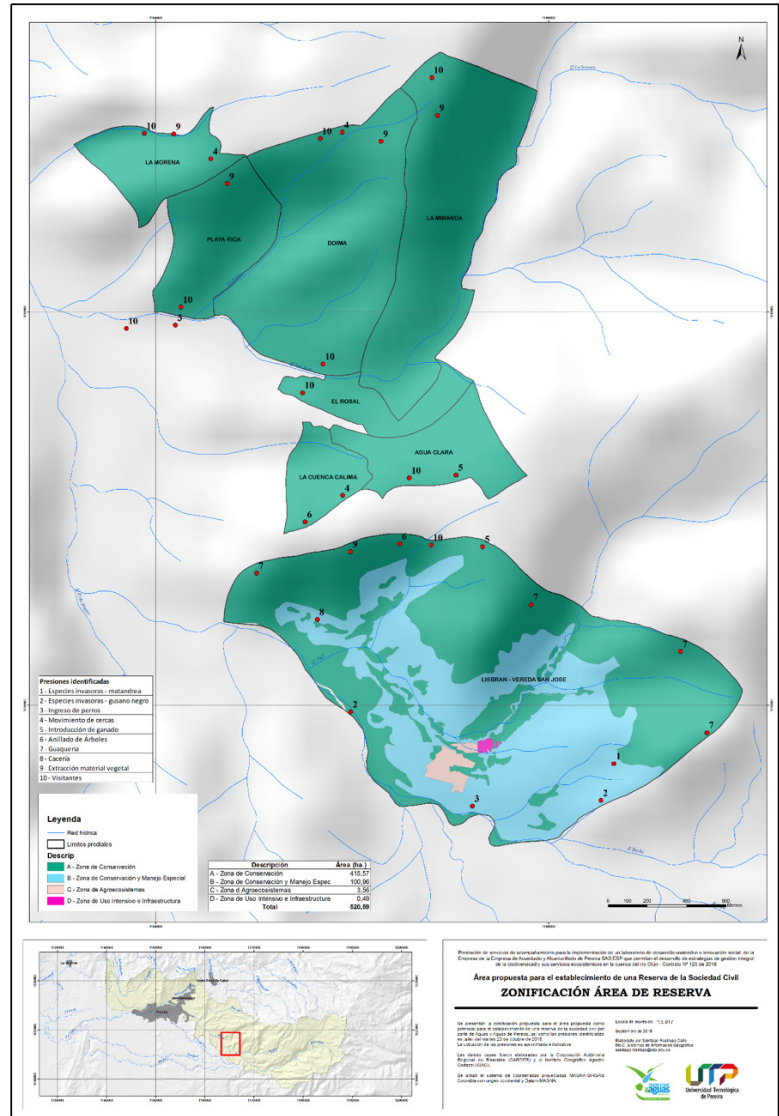
## INDICADORES 2018

### HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS

304-3

Somos propietarios de 6.509 hectáreas de predios rurales ubicados en la cuenca alta del río Otún, en los municipios de Pereira y Santa Rosa de Cabal, los cuales hacen parte de la zona de amortiguamiento del Parque Nacional Natural Los Nevados y el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, áreas protegidas representativas del Bioma Bosque Altoandino del Sistema Nacional de Áreas Protegidas.

Siguiendo lo establecido en la Política Nacional de Gestión Integral de la Biodiversidad y sus Servicios Ecosistémicos, hemos creado dos (2) áreas protegidas bajo la categoría de Reserva Natural de la Sociedad Civil, establecida en el Artículo 109 y 110 de la Ley 99 de 1993 y reglamentada por el Decreto 1996 de 1999.



Las dos Reservas Naturales de la Sociedad Civil de Aguas y Aguas de Pereira suman un área total de 520,5 hectáreas, ubicadas en el flanco occidental de la cordillera Central de los Andes colombianos, en la cuenca alta del río Otún, al sur del municipio de Santa Rosa de Cabal en el suroccidente del departamento de Risaralda. Su ubicación estratégica hace parte de un corredor de selva andina que se extiende desde los 1750 m.s.n.m. hasta la zona de páramo, desde el departamento de Risaralda hasta el Tolima conformando uno de los fragmentos boscosos más importantes para la región del Eje Cafetero, que representa un mosaico de figuras de conservación.

## DESCRIPCIÓN DEL ÁREA PROTEGIDA

NOMBRE DE LA RESERVA NATURAL DE LA SOCIEDAD CIVIL	NOMBRE DEL PREDIO RURAL	ÁREA (Ha)
AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA – QUEBRADA DALÍ	Lisbran	240,8
	Doima	88,4
	La Miranda	78,9
	El Rosal	16,3
	Playa rica	32,4
AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA – QUEBRADA SAN JUAN	Cuenca calima	15,0
	Aguaclara	26,2
	La Morena	22,4
<b>TOTAL</b>		<b>520,5</b>

## OFERTA HÍDRICA

Obtuvimos un ponderado anual de 2,47 que cumple con la meta trazada de mayor o igual a 2 veces la demanda hídrica correspondiente al volumen disponible de agua para satisfacer la demanda de la ciudad. Sin embargo, para los meses de septiembre y diciembre del 2018, se presentaron altas demandas en el servicio, lo cual se ve reflejado en el consumo.



## INICIATIVAS 2018

En 2018, adelantamos la contratación para la Formulación del Plan Maestro de Seguridad Hídrica cuyo alcance debe comprender como mínimo los siguientes dos puntos:

- Unificar e integrar los lineamientos y las actuaciones necesarias para garantizar en el tiempo, la permanencia de las fuentes y sistemas que permitan abastecer la ciudad en el largo plazo y bajo condiciones de escasez.
- Identificar las pautas adaptativas que deberá observar e implementar la Empresa para que desde lo operativo, técnico y administrativo pueda responder y atender eficientemente a los retos y oportunidades que se le presenten en cuanto a la oferta hídrica regional.

## RETOS 2019

- ✓ Formular el Plan Maestro de Seguridad Hídrica para la ciudad de Pereira. Este plan permitirá contar con líneas de actuación para los próximos 25 años, tendientes a garantizar la seguridad hídrica de la población en los próximos 100 años.

### 5.4.3. ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO



GRI 103-1; GRI 201-2

El aumento de la temperatura, la variación de la precipitación y los cambios en las probabilidades de eventos climáticos extremos, generan cambios en la oferta hídrica total y estacional, alteraciones en los caudales bases de los ríos, entre otros.

Al ser una empresa de prestación del servicio hídrico, nos vemos afectados directamente por las consecuencias del cambio climático. Por una parte, hemos identificado un riesgo de desabastecimiento de la ciudad ante la disminución de la oferta hídrica en épocas de bajas lluvias o fenómenos de variabilidad climático como el Fenómeno de El Niño y en temporadas donde hay incremento de las precipitaciones, las cuales repercuten directamente en la potabilización del agua que exigen un mayor consumo de insumos químicos para su tratamiento.

Con el cambio climático se pueden dar fenómenos como tormentas, inundaciones y aluviones que pueden impactar negativamente el sistema de captación, aducción, tratamiento, distribución, almacenamiento y comercialización afectando la continuidad, calidad y eficiencia del servicio de acueducto y alcantarillado. Todo lo anterior puede tener también un efecto en las tarifas.

En Aguas y Aguas de Pereira hemos identificado posibles oportunidades de innovación y desarrollo de tecnologías de bajo consumo, así como la reformulación tarifaria y un cambio de visión frente a la forma de hacer las cosas dentro de la operación, que podrían abrir puertas para nuevas líneas de generación de ingresos. Somos conscientes que, además, el servicio de acueducto y alcantarillado también contribuye en la generación de las emisiones de gases efecto invernadero por consumo de combustibles fósiles y emisión de metano, por lo que estamos en una constante búsqueda de generar estrategias para reducir las emisiones de gases efecto invernadero con el fin de contribuir a las metas globales establecidas en el Acuerdo de París.



## GRI 103-2

En concordancia con el Plan Integral de Gestión del Cambio Climático Sectorial (PIGCCS), en Aguas y Aguas de Pereira formularemos el Plan de Gestión del Cambio Climático 2020-2050, el cual permite una prestación del servicio de acueducto y alcantarillado resiliente al clima y con bajas emisiones de gases efecto invernadero, buscando generar sinergias entre el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las metas del Acuerdo de París. El Plan tendrá un enfoque sistémico e integral incorporando dos componentes fundamentales: I. Adaptación al cambio climático y II. Mitigación del Cambio climático.

### I. ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

#### Propósito:

Reducir la vulnerabilidad ante el cambio climático del sistema de acueducto y alcantarillado aumentando la resiliencia de los ecosistemas estratégicos como bosques, páramos y humedales de la cuenca alta del río Otún. Se pretende, además, mejorar la capacidad adaptativa del capital humano de la empresa y reducir la sensibilidad de la infraestructura física

Integración de los enfoques fundamentales:

1. Adaptación Basada en Ecosistemas (AbE)
2. Adaptación Basada en Comunidad (AbC)
3. Adaptación Basada en Infraestructura (AOI)
4. Valoración económica de la biodiversidad y sus servicios ecosistémicos a través de Esquemas de Pagos por Servicios Ambientales

### II. MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

#### Propósito:

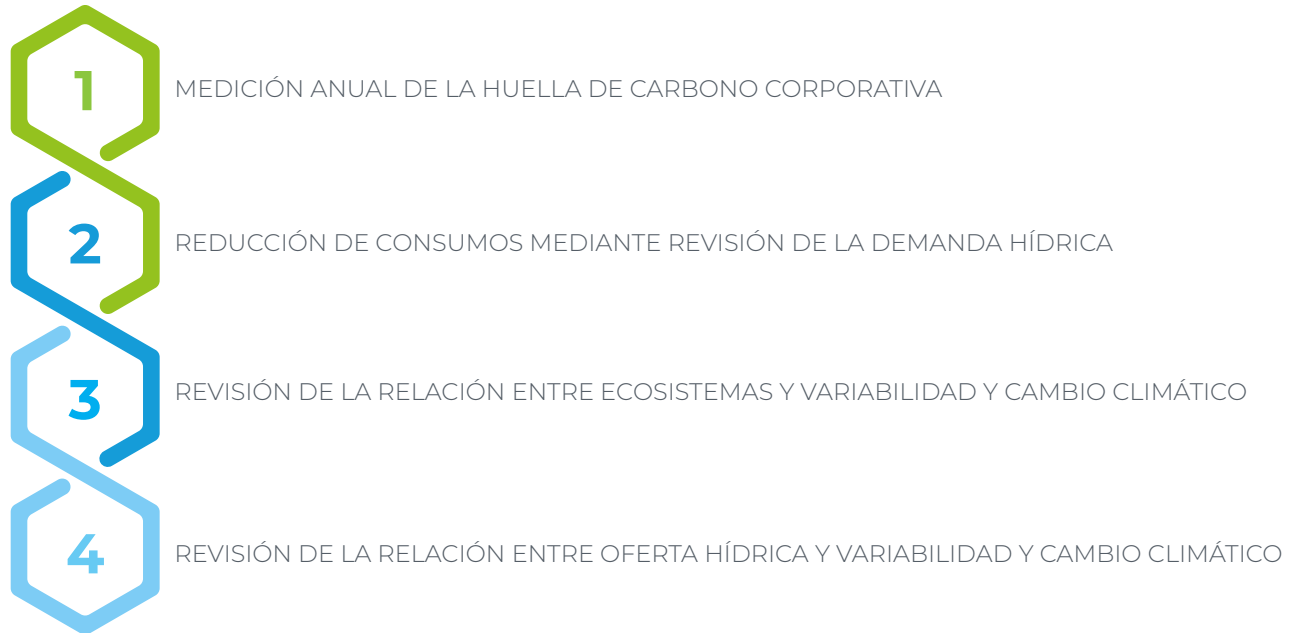
Evitar el aumento de 2°C del promedio de la temperatura global mediante la reducción de las emisiones de GEI derivadas del auto abastecimiento generado por tecnologías de energías renovables (microturbinas) y eficiencia energética; así como el aumento de los sumideros naturales de carbono de la cuenca de los ríos Otún y Consotá, de bosques, páramos y humedales.

Incluye 4 ejes estratégicos:

1. Inventario y compensación de huella de carbono
2. Implementación del Sistemas de Gestión de la Energía ISO 50001:2011
3. Autoabastecimiento de energía renovable a partir de microturbinas
4. Proyecto de Deforestación y Degradación evitada de los bosques (REDD+)
5. Movilidad sostenible interna y externa

## GRI 103-3

Actualmente, realizamos un seguimiento y evaluación de cuatro variables asociadas a la gestión del cambio climático:



Adicionalmente, la Empresa desarrollará mecanismos de evaluación, específicos para monitorear el avance del Plan de Gestión del Cambio Climático 2020-2050, una vez este sea creado.

## INDICADORES 2018

## GRI 305-1, GRI 305-2

Para el inventario de gases efecto invernadero, tomamos como referencia la Norma NTC-ISO 14064:2006, asumiendo como año base el 2015. Los gases efecto invernadero incluidos en el cálculo fueron el dióxido de carbono, metano, óxido nitroso y varios tipos de Hidroclorofluorocarbonos, con sus respectivos factores de potencia de calentamiento global (PCG).



## FUENTES O FACTORES DE EMISIÓN Y TASAS DEL POTENCIAL DE CALENTAMIENTO GLOBAL (PCG)

SUSTANCIA	PCG PERSONALIZADO
Dióxido de carbono (CO <sub>2</sub> )	1
Metano (CH <sub>4</sub> )	21
Óxido Nitroso (N <sub>2</sub> O)	310
Hidroclorofluorocarbonos - HCFC-123	79
Hidroclorofluorocarbonos - HCFC22	1.760
Hidroclorofluorocarbonos - HFC410A (HFC125)	3.170
Hidroclorofluorocarbonos - HFC410A (HFC32)	677

Las emisiones de gases efecto invernadero han incrementado debido al crecimiento de la ciudad, dado que en la medida que crecemos en número de suscriptores, aumenta el volumen de agua potable comercializado, lo cual implica un aumento del consumo de energía eléctrica para el bombeo y distribución de este mayor volumen de agua comercializado.

## EMISIONES TOTALES DE CO<sub>2</sub>-Eq POR ALCANCE

ALCANCE	2015		2016		2017		2018	
	Emisiones anuales (tCO <sub>2</sub> Eq)	%	Emisiones anuales (tCO <sub>2</sub> Eq)	%	Emisiones anuales (tCO <sub>2</sub> Eq)	%	Emisiones anuales (tCO <sub>2</sub> Eq)	%
Alcance 1	143	24	121	21	115	19	115	19
Alcance 2	444	76	453	79	485	81	502	81
<b>Total</b>	<b>587</b>	<b>100</b>	<b>574</b>	<b>100</b>	<b>600</b>	<b>100</b>	<b>617</b>	<b>100</b>

Las emisiones de alcance 1 (directas) están asociadas al consumo de combustibles fósiles como gasolina, diésel y gas natural; mientras que las emisiones de alcance 2 (indirectas) están asociadas al consumo de energía eléctrica. Para nuestro caso, existe una relación en promedio de 20/80, 20% directas, 80% indirectas.

## INICIATIVAS 2018

- Capacitamos a un trabajador en el curso “Movilizando e Implementando la Acción Climática en América Latina” con una duración de 45 horas.
- Nos adherimos formalmente al espacio de coordinación de la gestión del cambio climático en el departamento de Risaralda, denominado Nodo Regional de Cambio Climático del Eje Cafetero.

Diseño e implementación de estrategias de adaptación al cambio climático basada en ecosistemas. Entre ellas se mencionan:

1. Creación y registro de dos (2) áreas protegidas en la cuenca alta del río Otún bajo la categoría de Reserva Natural de la Sociedad Civil-RNSC con un área de 520 ha: “RNSC Aguas y Aguas de Pereira Quebrada San Juan” y “RNSC Aguas y Aguas de Pereira Quebrada Dalí”.
2. Diseño y formulación del Plan de Restauración de Ecosistemas Estratégicos de Aguas y Aguas de Pereira.
3. Diseño y estructuración de un Esquema de Pago por Servicios Ambientales de Aguas y Aguas de Pereira.

## RETOS 2019

- ✓ Identificar los actores, recursos y estrategias para el diseño y formulación del Plan de Gestión del Cambio Climático 2020-2050.
- ✓ Desarrollar una estrategia de sensibilización de públicos internos y externos sobre los principales aspectos de la gestión del cambio climático en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

## 5.5. IMPACTOS EN LAS COMUNIDADES



1



### GRI 103-1

Estamos conscientes que nuestra operación genera impactos tanto positivos como negativos en las comunidades en el ámbito social, ambiental y económico. Por ello, es fundamental que contribuyamos a generar cambios positivos y sostenibles en beneficio de la región y la comunidad por medio de la gestión oportuna y efectiva de los impactos potenciales y reales.

Dado que el agua potable en Colombia es tanto un derecho fundamental como un servicio público, en Aguas y Aguas de Pereira nos enfocamos en impactar positivamente a las comunidades por medio de la prestación del servicio de agua apta para consumo humano y saneamiento hídrico, que influyen directamente en las condiciones de vida, calidad y desarrollo de los sectores a donde llevamos nuestros servicios.

De igual forma, entendemos que hay situaciones que requieren intervenciones de obra con el fin de prestar el servicio y que pueden causar impactos e incomodidad en la comunidad, por lo que es nuestro deber y responsabilidad mitigar aquellos impactos que repercutan negativamente a la población.

### GRI 103-2

En Aguas y Aguas de Pereira el impacto en las comunidades se aborda desde un entendimiento amplio de los Derechos Humanos, buscando llevar bienestar a los territorios donde operamos. Por ello, esta gestión está guiada por nuestro Plan Estratégico 2017-2020 la cual está alineada y articulada con los Planes de Desarrollo y diversos planes a nivel local, departamental y nacional, logrando convergencias con los Objetivos de Desarrollo Sostenible e iniciativas internacionales como el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Entre los instrumentos de gestión de los impactos en las comunidades cabe mencionar los estudios de gestión social y planes de gestión:



Los estudios de gestión social que se abordan desde una perspectiva socio-antropológica y una caracterización económica y cultural de las comunidades y su entorno. Estos estudios son elaborados de forma participativa con la comunidad antes de iniciar cualquier obra, a fin de priorizar los efectos identificados y proponer las medidas para potenciar, mitigar y/o compensar dichos efectos. Entre los componentes de estos estudios se encuentran:

- Identificación de aspectos y requisitos
- Actas de Vecindad
- Diagnóstico socioeconómico y uso del suelo
- Identificación del patrimonio cultural
- Sistemas de información y control social

Todo contratista debe elaborar sus planes de gestión como el Plan de Manejo Ambiental, el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Plan de Gestión Social de Obras y/o Interventoría. Este último debe estar compuesto por los programas de participación y control social, y sensibilización y educación ambiental. El plan de gestión social sirve como un instrumento de planificación que busca garantizar la participación activa y el compromiso de la comunidad y de los trabajadores, con el fin de cuidar la infraestructura del acueducto y alcantarillado de Pereira, así como su sostenibilidad en el marco de la prestación del servicio público.

En algunos proyectos que son de largo plazo, se conforma el Comité de Responsabilidad Empresarial (CREA), mediante el cual se capacita a las comunidades y se hace un fortalecimiento institucional para que ejerzan un mayor control social y mejore la convivencia en el lugar de influencia de los proyectos.

Toda empresa contratista que ejecute obras civiles debe tener, además, un mecanismo de atención a la comunidad para recibir y gestionar preguntas, quejas y/o reclamos. Cada contratista debe tener al menos una persona con enfoque social para realizar los recorridos de obra con veedores, informar a la comunidad sobre avances y generar un vínculo cercano y de confianza con la comunidad.



## GRI 103-3

Los planes y programas mencionados son de estricto cumplimiento y son monitoreados. Adicionalmente, cada interventor de obra realiza seguimiento a la construcción y al cumplimiento de las exigencias legales. A través del Sistema Integrado de Gestión y Calidad se estipulan los indicadores y procedimientos para el seguimiento interno.

### Mínimo Vital Gratis

Uno de los proyectos insignia de la Alcaldía Municipal, ejecutado por Aguas y Aguas de Pereira es el programa Mínimo Vital Gratis, que busca mantener la calidad de vida de aquellos habitantes de la ciudad que no cuentan con los recursos económicos para realizar el pago de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Los beneficiarios son usuarios residenciales de estratos 1 y 2 con puntajes de SISBEN igual o inferior a 36.99 puntos. Estos usuarios reciben de forma gratuita los primeros 6 metros cúbicos mensuales de agua potable y saneamiento, incluyendo los cargos fijos del servicio.

## GRI 203-2

Aguas y Aguas de Pereira en su gestión del programa Mínimo Vital Gratis logró, en el 2018, cubrir 13.230 suscriptores de estratos 1 y 2 y 9.875 hogares con facturas en cero pesos. Al 2018 se otorgaron beneficios por un valor de COP \$3.194 millones.

Los beneficiarios se caracterizan de la siguiente forma:



## CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS BENEFICIARIOS

Madres cabeza de hogar	1.094
Adulto mayor	679
Desplazados	156
Situación de discapacidad	74
Afrodescendientes	21
ARN (reinsertados)	5
Otros beneficiarios	11.201
<b>Población total beneficiada</b>	<b>13.230</b>



Beneficiamos a 43.150 personas con el programa.

Sensibilizamos a los beneficiarios del programa sobre el uso eficiente y ahorro del agua, promoviendo prácticas como la reutilización del agua en el aseo y limpieza del hogar.



El programa ha permitido mejorar la economía de los beneficiarios y aportar a la disminución de la pobreza, ya que las familias pueden invertir lo que ahorran en el servicio de acueducto y alcantarillado para destinarlo en gastos de la canasta familiar, otros servicios públicos, transporte, medicina, educación para los niños y adolescentes, entre otros.

## RETOS 2019

- Implementar la encuesta de percepción a la comunidad antes de la socialización del proyecto y después de llevar a cabo su ejecución.
- Mantener el programa de Mínimo Vital Gratis.



## 5.6. NUESTRA GENTE

Contar con un equipo de trabajadores competitivo y capacitado siempre ha sido la clave para cumplir con los objetivos estratégicos, los Derechos Humanos, los Principios del Pacto Global y lograr los mejores resultados empresariales. Así mismo, ofrecer áreas y ambientes seguros y confortables nos ha permitido garantizar excelentes prácticas de seguridad y salud en el trabajo en Aguas y Aguas de Pereira.

### 5.6.1. TALENTO HUMANO COMPETITIVO



#### GRI 103-1

A través de la formación y capacitación de nuestros trabajadores, generamos valor agregado al negocio a través de procesos robustos que garanticen la atracción, desarrollo y retención del mejor talento, propendiendo por una cultura organizacional basada en el liderazgo, la participación, el respeto por los Derechos Humanos y la innovación que apalanque la estrategia corporativa de Aguas y Aguas de Pereira.

Entendemos que, por medio de los conocimientos y el liderazgo de nuestros agentes de cambio, hemos logrado que todas las actividades se cumplan con idoneidad, permitiendo el crecimiento organizacional y la permanencia en el mercado, cumpliendo con la misión, visión, objetivos empresariales.

Convalidando este interés, en el Plan Estratégico 2017-2020 trazamos como un objetivo empresarial “Contar con un talento humano competitivo, proactivo, influyente y enfocado al desarrollo sostenible”, a través del fortalecimiento de las competencias y el desempeño de nuestros trabajadores, en aras de alcanzar los resultados esperados.



## APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

### CAPITAL HUMANO

Contar con un talento humano competitivo, proactivo, influyente y enfocado en el desarrollo sostenible.

Fortalecer las competencias y el desempeño de nuestro talento humano, de acuerdo a los requerimientos de la estrategia corporativa para el logro de los resultados esperados.

Nivel de desempeño



Para avanzar en el fortalecimiento de las competencias y el desempeño del talento humano en la Empresa, se implementó un plan de formación y enseñanza, el cual es transversal a toda la Organización, impactando positivamente a nivel interno la cultura y el clima organizacional y a nivel externo, la calidad y el buen servicio que prestamos a la comunidad.

#### GRI 103-2

En Aguas y Aguas de Pereira fortalecemos las competencias laborales de nuestros trabajadores basándonos en sus habilidades, experticia y cultura educativa a través de capacitaciones y formaciones que permitan potenciar sus conocimientos. Para esto, contamos con un procedimiento establecido en el Sistema Integrado de Calidad (SIC), el cual contiene los lineamientos generales para la gestión del conocimiento, así como programas y líneas de capacitación acorde con las necesidades de la Empresa.

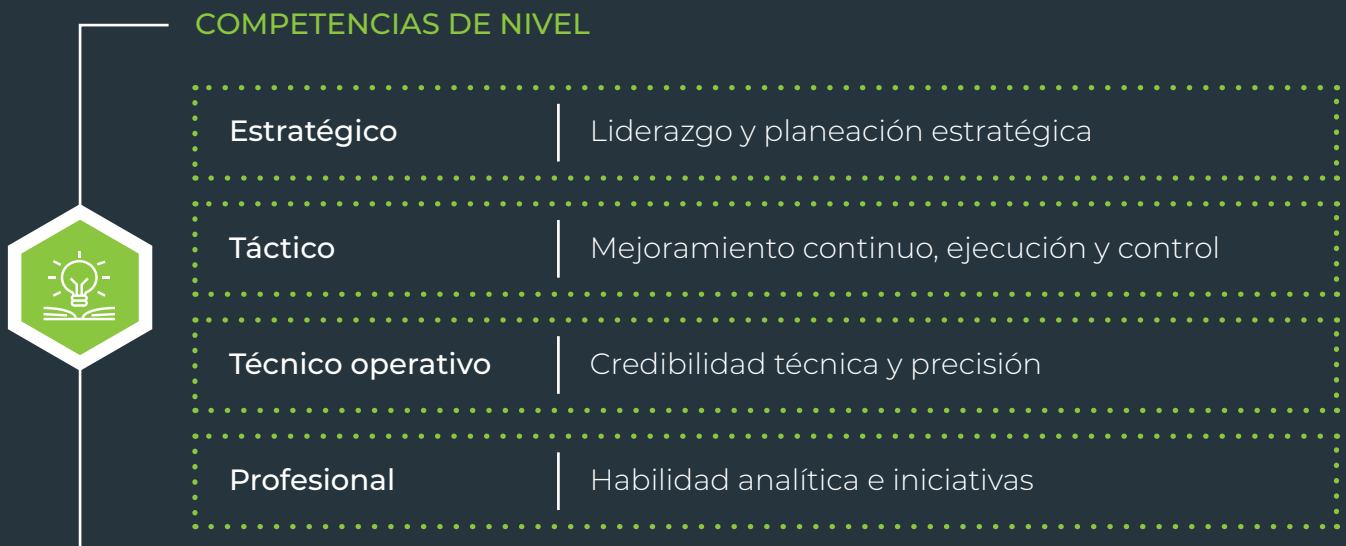
Dentro de nuestro proceso de Gestión Humana tenemos un macro proceso de apoyo fundamentado por cuatro (4) subprocesos y doce (12) procedimientos, dentro de los cuales procuramos altos niveles de excelencia en la operación, desde la selección del personal hasta su retiro o traslado.





## GRI 103-3

A través de la herramienta virtual e-Learning llevamos a cabo las evaluaciones anuales de desempeño de 360 grados a nuestros trabajadores, de acuerdo con las siguientes competencias:



## COMPETENCIAS SOSTENIBLES

### Énfasis ambiental

Promoción y favorecimiento de actividades que garanticen la sostenibilidad ambiental de la Empresa y su entorno

### Sentido social

Capacidad para dirigir el comportamiento y el trabajo hacia el beneficio de la comunidad y sociedad, siendo conscientes de los efectos de estos sobre las personas y el entorno

## COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

### Orientación al servicio

Vocación por ayudar o servir, comprender y satisfacer las necesidades de los demás grupos de valor

### Orientación al resultado

Capacidad para trabajar eficientemente enfocándose en superar los niveles estándar de desempeño, así como habilidad para enfocarse en el logro de los objetivos individuales y de equipo

### Proactividad – Versatilidad

Capacidad de abordar las situaciones problemáticas con una actitud positiva y tratar de anticipar los problemas y resolver los obstáculos que se interponen. Implica flexibilidad en la capacidad de respuesta ante cambios inesperados dentro de la organización

### Trabajo en equipo

Habilidad para participar activamente de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés personal. Supone facilidad para la relación interpersonal y capacidad para comprender la repercusión de las propias acciones en el éxito de las acciones del equipo

## INDICADORES 2018

GRI 102-8

Durante el 2018, tuvimos 268 trabajadores con contrato de trabajo a término indefinido. Nuestra fuerza laboral está compuesta en un 22% por mujeres y un 78% por hombres; esto se debe a que nuestro nivel operativo requiere de mano de obra masculina para atender las diferentes actividades en la prestación del servicio. Sin embargo, y conscientes de la importancia de mantener y promover una igualdad de género, nuestro personal administrativo está compuesto en un 56% por mujeres y un 44% por hombres.



Nuestros 268 trabajadores de contrato de trabajo a término indefinido están divididos en tres sedes, de los cuales el 41.79% se encuentran ubicados en la sede administrativa, el 18.28% en la planta de potabilización y el 39.92% en la sede operativa. El 100% de nuestros trabajadores a término indefinido están por jornada completa. Adicionalmente, contamos con 93 contratistas compuestos por 39 (41,9%) mujeres y 54 hombres (58,06%), los cuales desempeñan labores administrativas.

### NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL Y POR SEDE 2018

SEDE	CONTRATO DE TRABAJO A TÉRMINO INDEFINIDO
Administrativa	112
Planta de Potabilización	49
Sede operativa	107
<b>Total</b>	<b>268</b>

## GRI 404-1

En 2018 tuvimos un promedio de 13 horas de formación para hombres y 12 horas de formación para mujeres. Con respecto al año 2017, redujimos las horas de capacitación debido a imprevistos administrativos y factores externos. Entre los principales temas de capacitación se encuentran:



- Gestión de compras y manejo de proveedores
- Información tributaria en medios electrónicos para la DIAN
- Flujo de caja y proyecciones financieras bajo NIIF
- Actualización laboral y liquidación de salarios, nómina y prestaciones sociales
- Evaluación de desempeño laboral
- Formulación y seguimiento del plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Elaboración de memorias de sostenibilidad GRI
- Gobierno Corporativo
- Precedentes judiciales y constitucionales en Colombia
- Formación de auditor líder con base en ISO/IEC 17025:2017
- Incertidumbre en análisis químicos cuantitativos
- Buenas prácticas de medición del pH
- Riesgo y manejo seguro de sustancias químicas y residuos peligrosos
- Sistema de comando de incidentes.
- Educación ambiental para la re-significación del valor del agua.
- Técnicas y protocolos de servicio al cliente

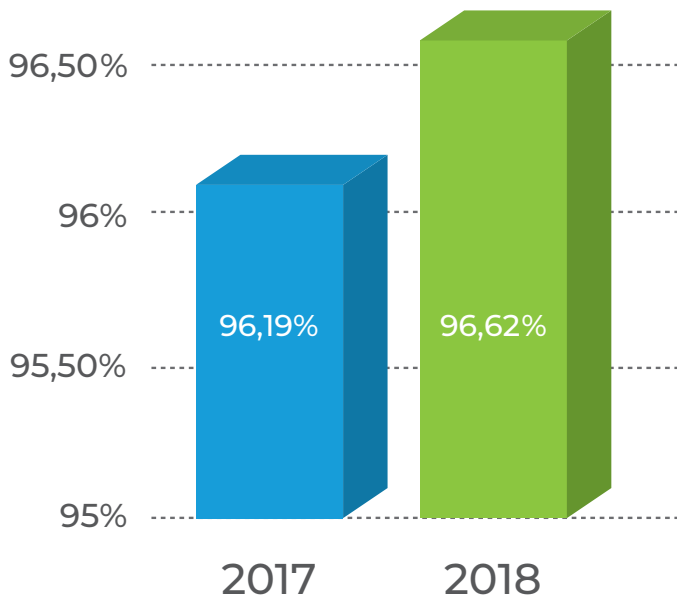
### MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN POR SEXO



## GRI 404-3

Con el fin de conocer el desempeño de nuestros trabajadores y para alcanzar cada vez más un equipo más capacitado y competitivo, en Aguas y Aguas de Pereira realizamos evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.

## PORCENTAJE DE EMPLEADOS EVALUADOS



El 3,38% de los trabajadores que no fueron evaluados corresponden, en un 2%, a aquellos que estuvieron en permiso sindical permanente y, un 1,18%, tienen un tiempo inferior de 6 meses en la Empresa.

## INICIATIVAS 2018

- Durante el 2018 llevamos a cabo un taller con el personal próximo a pensionarse con el fin de compartir expectativas y emociones que permitieran sensibilizar a los trabajadores con respecto a su nueva etapa de vida. Por medio de este taller, enfatizamos en la transición de la etapa laboral a la etapa del retiro, cambiando paradigmas y fortaleciendo la motivación a nuestro equipo.



- Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con normas técnicas y procedimientos establecidos.
- Participamos en 3 mesas sectoriales con la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), la Asociación Nacional de Empresas y Servicios Públicos y Comunicaciones (ANDESCO) y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) con el fin de actualizar normas, tendencias y conocer y socializar buenas prácticas.
- La Empresa elaboró la Directiva 136 de 2018, en la cual se establece que pagará anualmente a cinco (5) trabajadores el valor correspondiente al 50% del valor de la matrícula para maestría o especialización. El valor máximo del auxilio corresponderá al 50% de máximo COP\$12.000.000 para programa de especialización y el 50% de máximo COP \$25.000.000 para programa de Maestría.

## RETOS 2019

- ☑ Concientizar al 100% de los líderes de la Organización sobre la importancia del seguimiento a los Planes de Desarrollo Individual del personal a su cargo.
- ☑ Con el fin de dar cumplimiento a la Mesa Sectorial de Agua Potable y Saneamiento Básico y al Plan de Seguridad Vial, en el 2019 vamos a certificar a nuestros trabajadores en cinco competencias laborales con el SENA:
  - Alistamiento de vehículos automotores livianos de transporte de carga de acuerdo con especificaciones técnicas y políticas de la Empresa.
  - Conducir vehículos automotores livianos de transporte de carga de acuerdo con las normas vigentes.
  - Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con normas técnicas y procedimientos establecidos.
  - Recolectar muestras de agua de acuerdo con procedimientos y normas técnicas.
  - Diagnosticar componentes mecánicos del sistema de tratamiento de agua de acuerdo con procedimientos establecidos.



## 5.6.2. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO



### GRI 103-1

La seguridad y la salud en el trabajo, el bienestar de los trabajadores y contratistas, la protección de los activos e instalaciones de la compañía y la prevención y mitigación de riesgos es de alta importancia para los grupos de valor como para la Empresa, ya que a través de esta gestión logramos mantener la continuidad de nuestras operaciones.

Su gestión integral nos permite anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar a nuestros trabajadores, además de prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales. A través de la gestión de este asunto, logramos impactar internamente en la salud física, mental y el bienestar de nuestros trabajadores, buscando garantizar siempre ambientes de trabajos sanos y seguros para mejorar la calidad de vida de nuestro equipo.

### GRI 103-2

En Aguas y Aguas de Pereira contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de acuerdo con lo establecido en el capítulo 6 del Decreto 1072 de 2015, a través del cual realizamos Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgo y Determinación de Controles, adoptando la metodología de la Guía Técnica Colombiana GTC 45 que contempla los riesgos identificados y controlados para las sedes de trabajo.

De igual forma, promovemos en nuestros trabajadores una cultura preventiva enfocada en el control de los riesgos laborales para disminuir la incidencia de accidentes y enfermedades laborales, reducir costos y mejorar el desempeño de los trabajadores. Como resultado de esta gestión, aumentamos la satisfacción, bienestar y pertenencia de nuestros trabajadores, lo que conlleva a una mayor rentabilidad y productividad empresarial.

### GRI 103-3

Con el fin de evaluar y hacer seguimiento a nuestro SG-SST, realizamos Auditorías Internas del Sistema Integrado para identificar posibles desviaciones que nos permitan tomar acciones correctivas. A partir de este procedimiento, establecemos la frecuencia, responsabilidades y actividades referentes al Programa Anual de Auditorías Internas.



## INDICADORES 2018

### GRI 403-1

Nuestro SG-SST ha sido implementado de acuerdo con los requisitos legales exigidos en la Resolución 1111 de 2017. Para esto, hemos establecido mecanismos para garantizar que la operación de las actividades estratégicas, misionales y de apoyo cumplen con la normatividad nacional vigente en armonía con los estándares mínimos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Laborales. Adicionalmente, contamos con la Matriz de Identificación y Evaluación de Cumplimiento de la normatividad legal del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### GRI 403-2

Así mismo, contamos con un procedimiento para la identificación de peligros y riesgos denominado PR:A-GH-IV-04, dentro del cual, evaluamos los riesgos de forma rutinaria y no rutinaria y determinamos los controles que debemos implementar. A través del Plan de Trabajo Anual, incluimos las actividades de control para los riesgos identificados como prioritarios y realizamos una actualización al documento.

De igual forma, contamos con un procedimiento para la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, por medio del cual buscamos promover, implementar y fortalecer las medidas correctivas encaminadas a mitigar, disminuir y/o eliminar las condiciones de riesgo a las que nuestros trabajadores se ven enfrentados y de esta forma, evitar la ocurrencia de estos. Con base en esto, el procedimiento PR:1-GH-IA-03 nos permite identificar las causas, hechos y situaciones para implementar acciones de mejora en nuestro Sistema de Salud y Seguridad. Adicionalmente, a través del registro A-GH-SS-R01 de Reporte de Actos, Condiciones Inseguras y Condiciones de Salud, establecemos un canal de comunicación efectivo en donde damos garantía a nuestros trabajadores de su correspondiente gestión.

### GRI 403-4

Nuestros trabajadores participan en el desarrollo, implementación, comunicación y evaluación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad a través de los siguientes mecanismos:

- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)
- Brigadas de Emergencia
- Comité de Convivencia
- Encuesta para la identificación de peligros
- Comité de Investigación de Accidentes

Nuestro COPASST tiene vigencia desde octubre de 2017 hasta octubre de 2019. Este Comité se reúne mensualmente y tiene a cargo las siguientes responsabilidades y funciones:

- Proponer la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que promuevan y mantengan la salud en todos los lugares y ambientes de trabajo.
- Proponer y participar en actividades de capacitación en salud ocupacional dirigidas a todos los trabajadores.
- Colaborar con las entidades gubernamentales de salud ocupacional en las actividades que se lleven a cabo en la Empresa y recibir los informes correspondientes.
- Vigilar el desarrollo de actividades que realiza la Empresa en materia de higiene y seguridad industrial de acuerdo con las normas vigentes y el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.
- Colaborar en la identificación y el análisis de las causas de los accidentes y enfermedades laborales y proponer las medidas correctivas con el fin de evitar su ocurrencia.
- Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos, aparatos y las operaciones realizadas por los trabajadores en cada área de la Empresa con el fin de informar la existencia de factores de riesgos y proponer medidas correctivas y de control.
- Estudiar y considerar las sugerencias que presentan los trabajadores en materia de medicina, higiene y seguridad industrial.
- Servir como organismo de coordinación entre la Empresa y los trabajadores en la solución de los problemas relativos a la salud ocupacional, así como, tramitar los reclamos de los trabajadores relacionados esta materia.
- Solicitar periódicamente a la Empresa informes sobre la accidentalidad y las enfermedades profesionales con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Resolución.
- Elegir el secretario del Comité.
- Mantener un archivo de las actas de cada reunión y demás actividades que se desarrollen.

#### GRI 403-6

Con base en el cumplimiento de la Ley y propendiendo por la salud y seguridad de nuestros trabajadores, realizamos afiliaciones al sistema de seguridad social al inicio de las labores de cada uno de los trabajadores. Adicionalmente, los trabajadores tienen derecho a afiliarse a

un plan complementario con la empresa prestadora de salud (EPS) a la cual pertenecen e incluir un beneficiario, por el cual subsidiamos el 50% del costo mensual. Por otro lado, reconocemos un auxilio para la corrección visual o compra de montura y lentes de nuestros trabajadores amparados con la convención colectiva de trabajo.

Durante 2018, destinamos COP \$60.673.000 para 178 auxilios de la salud visual de nuestros trabajadores y COP \$55.388.123 para subsidio plan complementarios de salud

#### GRI 403-7

Somos conscientes de la importancia de proteger a nuestros trabajadores de los posibles riesgos que puedan derivarse como consecuencia del trabajo. Por ello, contamos con un sistema de Prevención de Riesgos Laborales y una cultura preventiva con el fin de minimizar, mitigar y evitar las causas de los accidentes y las enfermedades profesionales. Por ello, la Alta Dirección debe:

- Realizar una evaluación inicial de los riesgos inherentes a los puestos de trabajo.
- Identificar medidas de acción preventivas, así como mecanismos de control para mitigar o evitar los riesgos detectados.
- Mantener un canal de comunicación y formación con los trabajadores, con el fin de concientizarlos sobre el alcance de los riesgos y la forma de prevenirlos y evitarlos.

Nuestro enfoque empresarial para la prevención de los riesgos laborales contempla los siguientes criterios:



<b>Globalidad</b>	Se deben incluir en todas las actividades de la Empresa a todas las áreas.
<b>Oportunidad</b>	Las acciones deben realizarse en un momento adecuado con el fin de obtener la efectividad deseada.
<b>Eficiencia</b>	La búsqueda del logro de los objetivos debe realizarse luego de haber analizado el origen del problema y no sus efectos.
<b>Integración</b>	Se debe analizar la repercusión de cada acción derivada del SG-SST, estudiando las ventajas y desventajas que cada una de estas acciones representa con respecto a los objetivos trazados.
<b>Cuantificación</b>	Se debe llevar a cabo una búsqueda continua de ratios y estándares para evaluar la consecución de los objetivos establecidos.
<b>Periodicidad</b>	El SG-SST debe ser revisado con una metodología y una recurrencia predeterminada, lo que permitirá evaluar los éxitos obtenidos y corregir los defectos y desviaciones.

## GRI 403-9

Durante 2018 disminuimos las lesiones laborales en nuestros empleados y contratistas, como resultado del compromiso que tenemos con la salud y seguridad en toda la Organización.

0 accidentes fatales en 2018
15 lesiones laborales en nuestros trabajadores
0 lesiones en nuestros contratistas

## INICIATIVAS 2018

- Durante 2018 estructuramos y diseñamos la documentación del SG-SST con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 1111 de 2017.
- Diseñamos el Plan Estratégico de Seguridad Vial, el cual fue presentado al Instituto de Movilidad de Pereira, obteniendo el 90,87% de cumplimiento.

## RETOS 2019

- ✓ Reducir en un 10% la accidentalidad con respecto a los índices reportados en 2018.
- ✓ Alcanzar un nivel aceptable (por encima del 86%) en el cumplimiento de la autoevaluación de los estándares mínimos de seguridad y salud en trabajo.
- ✓ Ajustar y actualizar el Plan de Emergencias y Contingencias de la Empresa, incorporando las disposiciones necesarias en materia de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, con cobertura a todos los centros y turnos de trabajo y todos los trabajadores, independiente de su forma de contratación o vinculación, incluidos contratistas y subcontratistas, así como proveedores y visitantes.



ÍNDICE DE  
**CONTENIDOS GRI**

6



# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 102-55

ESTÁNDAR  
GRI

CONTENIDO

NÚMEROS DE PÁGINA O URL

OMISIÓN

PACTO  
GLOBALRELACIÓN  
CON ODS

## CONTENIDOS GENERALES



### PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

102-1 Nombre de la organización	Página 9 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P			
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Página 9			
102-3 Ubicación de la sede	Página 10			
102-4 Ubicación de las operaciones	Página 10			
102-5 Propiedad y forma jurídica	Página 10			
102-6 Mercados servidos	Página 11			
102-7 Tamaño de la organización	Páginas 11 y 14			
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Página 133			ODS 8
102-9 Cadena de suministro	Página 12			
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Página 10 En 2018 se presentaron cambios de gerente. En la vigencia se tuvieron tres gerentes.			
102-11 Principio o enfoque de precaución	Si bien se gestiona el enfoque de riesgos, aún no se maneja específicamente el principio de precaución.			
102-12 Iniciativas externas	Página 16			
102-13 Afiliación a asociaciones	Página 16			

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016



### ESTRATEGIA

102-14 Declaración de los altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Páginas 4 y 6			
--	---------------	--	--	--



### ÉTICA E INTEGRIDAD

102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Página 33		Principio 10	ODS 16
---	-----------	--	--------------	--------



### GOBERNANZA

102-18 Estructura de gobernanza	Página 21		Principio 1 Principio 2 Principio 3 Principio 4 Principio 5 Principio 6	ODS 16
---------------------------------	-----------	--	--	--------







### PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

102-40 Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Página 25			
---	-----------	--	--	--



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	A diciembre 31 de 2018, el 95% de los trabajadores de la empresa estaban cubiertos por la Convención Colectiva de Trabajo 2018-2020, la cual fue pactada a través de la firma del Acta de Acuerdo final del proceso de negociación colectiva que se adelantó entre el Sindicato de Trabajadores de Servicios Públicos Autónomos e Institutos Descentralizados de Colombia "SIMTRAEMSDS - Subdirectiva Pereira" y la empresa. El acta de Acuerdo se firmó el día 6 de marzo de 2018.		Principio 3	ODS 16
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Página 25			
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 25			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Página 27			
 <b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>					
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Este informe abarca las operaciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P		Principio 3	ODS 16
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas de los informes	Página 27			
	102-47 Lista de los temas materiales	Página 27			
	102-48 Reexpresión de la información	Se reexpresaron los resultados de los porcentajes del índice de clima ético para hacerlos comparables entre 2017 y 2018.			
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Página 24			
	102-50 Periodo objeto del informe	Página 24			
	102-51 Fecha del último informe	2018			
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Página 24 Anual			
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Página 24			
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Página 24			
	102-55 Índice de Contenidos GRI	Página 144			
	102-56 Verificación externa	Este informe no cuenta con una verificación externa			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
<b>CONTENIDOS TEMÁTICOS</b>					
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 43			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 43 y 44			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 45			ODS 9 ODS 16
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Página 52			
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Página 120			
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 79			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 79			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 79		Principio 1	ODS 6 ODS 9 ODS 11
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Página 79			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Página 127			
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 33			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 34			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 35		Principio 10	ODS 16
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Página 35			
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 37			
<b>AGUA</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 106			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 107 y 108		Principio 8 Principio 9	ODS 10
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 108 y 109			
GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua	Página 110			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
 EFLUENTES Y RESIDUOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 106			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 108 y 109			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 108 y 109		Principio 8 Principio 9	ODS 6
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Página 111			
 BIODIVERSIDAD					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 115			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 116		Principio 7 Principio 8	ODS 6 ODS 13 ODS 15
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 117			
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Página 118			
 EMISIONES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 120			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 121		Principio 7 Principio 8 Principio 9	ODS 6 ODS 7 ODS 13 ODS 15
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 122			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 122			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Página 122			
 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 129			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 130		Principio 6	ODS 4 ODS 8
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 131			
Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Página 134			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Página 135			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
--------------	-----------	-------------------------	---------	--------------	------------------



## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 137				
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 137				
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 137				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Página 138				
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Página 138				
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Contamos con el apoyo de un médico especialista en salud y seguridad en el trabajo, el cual realiza los exámenes ocupacionales periódicos y el seguimiento al ausentismo y casos de reintegro, restricciones, rehabilitación y programas como estilos de vida saludables. También hace el seguimiento a los sistemas de vigilancia epidemiológica.			Principio 1 Principio 2	ODS 3 ODS 8
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Página 138				
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	La formación en salud y seguridad en el trabajo está incluida en el programa anual de capacitaciones, el cual es definido en el Plan de Trabajo e incluye inducción y reintroducción al puesto de trabajo, entrenamiento y competencias.				
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Página 139				
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Página 140				
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	El 100% de nuestros trabajadores y contratistas está cubierto por el sistema de salud y seguridad en el trabajo.				
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Página 141				

## TEMAS MATERIALES NO GRI



## TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 38			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 39			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 39			Principio 1 Principio 10
Contenido propio	Índice de Transparencia Empresarial 2018 (Mte)	Página 40			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
--------------	-----------	-------------------------	---------	--------------	------------------



### TRANSPARENCIA EN TARIFAS Y PRECIOS

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 54			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 55			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 56			Principio 1
Contenido propio	Eficiencia del recaudo	Página 58			ODS 16



### GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 59			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 59			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 61			Principio 7
Contenido propio	Ejecución presupuestal (Inversiones) para mitigación de riesgos extremos y muy altos	Página 62			ODS 6 ODS 11 ODS 13







### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA I+D+i

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 66			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 66			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 68			Principio 9
Contenido propio	Tasa Innovativa	Página 68			ODS 9 ODS 12 ODS 17



### COBERTURA Y ASEQUIBILIDAD

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 73			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 73			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 74			Principio 1
Contenido propio	Redes Instaladas Acueducto y Alcantarillado	Página 75			ODS 1 ODS 6 ODS 11
	Suscriptores Acueducto y Alcantarillado	Página 76			
	Cobertura Acueducto y Alcantarillado	Página 77			
	Consumo Promedio	Página 78			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMEROS DE PÁGINA O URL	OMISIÓN	PACTO GLOBAL	RELACIÓN CON ODS
 OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 79			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 79		Principio 1	ODS 6 ODS 9 ODS 11
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 79			
Contenido propio	Activación de Inversiones del POIR	Página 85			
 CALIDAD, CONTINUIDAD Y SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 86			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 87			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 89		Principio 1 Principio 2	ODS 3 ODS 6
Contenido propio	Índice de Riesgo para Consumo Humano (IRCA)	Página 89			
	Continuidad del servicio de acueducto	Página 91			
	Daños de acueducto y alcantarillado atendidos	Páginas 92			
	Eficiencia en la atención de daños y solicitudes Acueducto y Alcantarillado	Páginas 92			
 AGILIDAD Y SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 96			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 97			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 98		Principio 10	ODS 16
Contenido propio	Porcentaje de avance de implementación de Gobierno Digital	Página 97			
 GESTIÓN Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Página 100			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 100			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 101			
Contenido propio	Solicitudes atendidas	Página 102			
	Índice de Reclamación	Página 103			
	Índice de Percepción	Página 104			

OPERACIÓN CON  
**VINCULADOS ECONÓMICOS**

7



# OPERACIÓN CON VINCULADOS ECONÓMICOS

## DIVIDENDOS RECAUDADOS

## EN PESOS

QUINSA INTEGRADA S.A.

\$99.043.780

## DIVIDENDOS PAGADOS

## EN PESOS

MUNICIPIO DE PEREIRA

\$1.974.800.000

INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA

\$25.000.000

EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA

\$200.000

TOTAL DIVIDENDOS PAGADOS-2018

\$ 2.000.000.000

## TRANSFERENCIA DE RECURSOS MUNICIPIO DE PEREIRA

## EN PESOS

SUBSIDIOS ESTRATOS 1,2 Y 3

\$1.527.328.717

PROGRAMA MÍNIMO VITAL

\$2.154.506.828

CONVENIO N° 3576 -OBRAS CAIMALITO

\$2.090.000.000

## TRANSFERENCIA DE RECURSOS

## EN PESOS

KFW - GOBIERNO ALEMÁN - Consultoría PTAR

\$532.768.583



## CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS **SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR**

En mi calidad de Gerente General de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., me permito certificar que la Organización cumple a cabalidad con las exigencias legales en materia de derechos de autor, ya que todos los programas, aplicativos, software y sistemas cuentan con la debida autorización y licencias de uso, expedidas por los propietarios de los derechos de autor. Además, la Organización ejerce control permanente que permite garantizar lo firmado.

ESTADOS  
**FINANCIEROS**

9



## **INFORME DEL REVISOR FISCAL**

A los accionistas de  
**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**

### **Informe sobre los estados financieros.**

He auditado los estados financieros adjuntos de EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2018, el estado de resultados y otro resultado integral, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y un resumen de las políticas contables significativas, así como otras notas explicativas.

### **Responsabilidad de la administración en relación con los Estados Financieros.**

La Administración es responsable por la preparación y correcta presentación de estos estados financieros de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, aplicables a la entidad y por el control interno que la gerencia considere relevante para la preparación y correcta presentación de los estados financieros libres de errores significativos, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; así como, efectuar las estimaciones contables que resulten razonables en las circunstancias.

### **Responsabilidad del Revisor Fiscal.**

Mi responsabilidad es la expresar una opinión sobre dichos estados financieros con base en mi auditoría. Efectué la auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia. Esas normas requieren que cumpla con requerimientos éticos y que planifique y realice la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores significativos.

Una auditoría consiste en desarrollar procedimientos para obtener evidencia de auditoría acerca de los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio profesional del auditor, incluyendo su evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros. En la evaluación del riesgo, el auditor considera el control interno de la entidad que es relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados de acuerdo con las circunstancias. Una auditoría también incluye, evaluar las políticas contables utilizadas y las estimaciones contables significativas hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

Considero que la evidencia de auditoría obtenida me proporciona una base razonable para expresar mi opinión.

### **Opinión**

En mi opinión, los estados financieros adjuntos, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P. al 31 de diciembre de 2018, los resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, aplicables a la entidad.

### **Párrafo de énfasis**

Sin que afecte mi opinión sobre los estados financieros en conjunto, llamo la atención sobre la información incluida en las notas 10 a los estados financieros, en donde se describe la incertidumbre en relación con las estimaciones en el reconocimiento de los estudios y proyectos de los activos en curso por \$12.137 millones y la nota 16 en donde se describe la incertidumbre en el cálculo de la provision sobre litigios y demandas para el saldo registrado por \$4.136 millones.

Obtuvimos la información directamente de los expertos ingenieros y los abogados, que apoyaron a la Gerencia en sus estimaciones y nuestra opinión no contiene salvedades en relación con estas cuestiones.

### **Otros Asuntos**

Los estados financieros bajo normas de contabilidad y de información financiera al 31 de diciembre de 2017, que hacen parte de la información comparativa de los estados financieros adjuntos, fueron auditados por mí, de acuerdo con normas internacionales de auditoría aceptadas en Colombia y aplicables a la entidad, sobre los cuales expresé mi opinión sin salvedades el 06 de marzo de 2018.

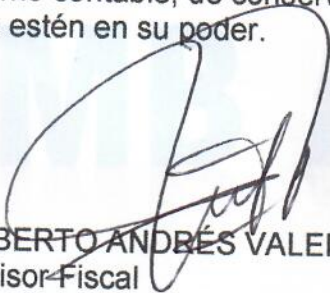
### **Informe sobre Otros Requerimientos Legales y Reglamentarios**

Fundamentado en el alcance de mi auditoría, informo que la Entidad ha llevado su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable; las operaciones registradas en los libros de contabilidad, la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente; el informe de gestión de los administradores guarda la debida concordancia con los estados financieros básicos e incluye la constancia por parte de la Administración sobre no haber entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por comercial o proveedores; y la información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables. Al 31 de

diciembre de 2018, la Entidad no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral.

Según el artículo 1.2.1.4 del Decreto 2420 de 2015 el revisor fiscal aplicará las ISAE, en desarrollo de las responsabilidades contenidas en el artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación del cumplimiento de las disposiciones estatutarias y de la asamblea o junta de socios y con la evaluación del control interno. Así mismo, según el Artículo 1.2.1.5 de dicho Decreto, para efectos de la aplicación del artículo 1.2.1.4, no será necesario que el revisor fiscal prepare informes separados, pero sí que exprese una opinión o concepto sobre cada uno de los temas contenidos en ellos. El Consejo Técnico de la Contaduría Pública expedirá las orientaciones técnicas necesarias para estos fines.

Con base en la evidencia obtenida en desarrollo de mi revisoría fiscal, durante el año 2018, en mi concepto, nada ha llamado mi atención que me haga pensar que: a) los actos de los administradores de la sociedad no se ajustan a los estatutos y/o a las decisiones de la asamblea de accionistas y b) no existen o no son adecuadas las medidas de control interno contable, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía o de terceros que estén en su poder.



ROBERTO ANDRÉS VALENCIA AGUIRRE

Revisor Fiscal

T.P. 120742-T

Designado por Contadores & Consultores MB Asociados S.A.S

14 de Marzo de 2019.



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S ESP

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 31 de Diciembre de 2018 y 2017

(Expresado en miles de pesos)

	Notas	2018	2017	Variación Absoluta	Variación Porcentual
<b>ACTIVOS</b>		<b>708,222,592</b>	<b>723,559,953</b>	<b>(15,337,361)</b>	<b>-2%</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>43,135,708</b>	<b>45,374,752</b>	<b>(2,239,044)</b>	<b>-5%</b>
<u>Efectivo y Equivalentes de Efectivo</u>	5 y 6	6,600,555	10,318,452	(3,717,897)	-36%
Caja		-	-	-	-
Depósitos en Instituciones Financieras		6,097,066	4,944,134	1,152,932	23%
Efectivo de Uso Restringido		503,489	2,374,318	(1,870,829)	-79%
Otros Equivalentes al Efectivo		-	3,000,000	(3,000,000)	-100%
<u>Cuentas por Cobrar</u>	8	27,095,947	25,921,579	1,174,368	5%
Prestación de Servicios		3,893,766	3,715,741	178,025	5%
Prestación de Servicios Públicos		13,791,807	12,584,622	1,207,185	10%
Otras Cuentas por Cobrar		9,410,374	9,621,216	(210,842)	-2%
<u>Inventarios</u>	9	1,082,224	1,371,027	(288,803)	-21%
Materiales y Suministros		1,177,217	1,459,069	(281,852)	-19%
Bienes Muebles en Bodega		10,920	6,765	4,155	61%
Deterioro Acumulado de Inventarios (Cr)		(105,913)	(94,807)	(11,106)	12%
<u>Otros Activos</u>	12	8,356,982	7,763,694	593,288	8%
Bienes y Servicios Pagados por Anticipado		504,052	474,953	29,099	6%
Avances y Anticipos Entregados		2,738,420	2,182,941	555,479	25%
Anticipos o Saldos a Favor por Impuestos y Contribuciones		5,114,510	5,105,800	8,710	0%
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>665,086,884</b>	<b>678,185,201</b>	<b>(13,098,317)</b>	<b>-2%</b>
<u>Inversiones</u>	7	5,458,021	5,289,999	168,022	3%
Inversiones de Administración de Liquidez al Costo		1,101,768	1,026,600	75,168	7%
Inversiones en Asociadas Contabilizadas por el Método de participación Patrimonial		4,480,053	4,387,199	92,854	2%
Deterioro Acumulado de Inversiones (Cr)		(123,800)	(123,800)	-	0%
<u>Cuentas por Cobrar</u>	8	4,283,598	5,026,474	(742,876)	-15%
Prestación de Servicios Públicos		3,795,905	4,865,276	(1,069,371)	-22%
Cuentas por Cobrar de Difícil Recaudó		4,658,958	3,780,744	878,214	23%
Deterioro Acumulado de Cuentas por Cobrar (Cr)		(4,171,266)	(3,619,547)	(551,719)	15%
<u>Propiedades, Planta y Equipo</u>	10	603,656,604	601,188,623	2,467,981	0%
Terrenos		26,980,307	27,042,015	(61,708)	0%
Construcciones en Curso		28,755,298	21,068,810	7,686,488	36%
Maquinaria, Planta y Equipo en Montaje		79,960	95,257	(15,297)	-16%
Edificaciones		91,356,751	91,292,066	64,685	0%
Plantas, Ductos y Túneles		35,804,825	35,205,660	599,165	2%
Redes, Líneas y Cables		584,493,132	571,307,874	13,185,258	2%
Maquinaria y Equipo		12,738,987	12,439,163	299,824	2%
Equipo Médico y Científico		902,987	585,842	317,145	54%
Muebles, Enseres y Equipos de Oficina		1,112,127	1,100,377	11,750	1%
Equipos de Comunicación y Computación		2,641,461	2,627,156	14,305	1%
Equipos de Transporte, Tracción y Elevación		1,356,914	1,422,899	(65,985)	-5%
Equipos de Comedor, Cocina, Despensa y Hotelería		9,276	9,276	-	0%
Depreciación Acumulada de Propiedades, Planta y Equipo (Cr)		(73,252,877)	(53,658,093)	(19,594,784)	37%
Deterioro Acumulado de Propiedades, Planta y Equipo (Cr)		(109,322,544)	(109,349,679)	27,135	0%
<u>Otros Activos</u>	12	51,688,661	66,680,105	(14,991,444)	-22%
Plan de Activos para Beneficios a los Empleados a Largo Plazo		8,835,723	7,989,774	845,949	11%
Recursos Entregados en Administración		35,077,836	51,147,978	(16,070,142)	-31%
Propiedades de Inversión		1,897,249	1,897,249	-	0%
Depreciación Acumulada de Propiedades de Inversión (Cr)		(73,879)	(55,316)	(18,563)	34%
Activos Intangibles		2,946,650	2,965,536	(18,886)	-1%
Amortización Acumulada de Activos Intangibles (Cr)		(929,144)	(624,422)	(304,722)	49%
Activos por Impuestos Diferidos		3,934,226	3,359,306	574,920	17%



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S ESP

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Al 31 de Diciembre de 2018 y 2017

(Expresado en miles de pesos)

	Notas	2018	2017	Variación Absoluta	Variación Porcentual
<b>PASIVO MAS PATRIMONIO</b>		<b>708,222,592</b>	<b>723,559,953</b>	<b>(15,337,361)</b>	<b>-2%</b>
<b>PASIVOS</b>		<b>304,965,516</b>	<b>331,484,758</b>	<b>(26,519,242)</b>	<b>-8%</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		<b>44,929,103</b>	<b>43,252,035</b>	<b>1,677,068</b>	<b>4%</b>
<u>Préstamos por Pagar</u>	13	11,626,668	11,134,234	492,434	4%
Financiamiento Interno de Corto Plazo		7,157,906	7,585,563	(427,657)	-6%
Financiamiento Externo de Corto Plazo		4,468,762	3,548,671	920,091	26%
<u>Cuentas por Pagar</u>	14	20,187,857	20,903,671	(715,814)	-3%
Adquisición de Bienes y Servicios Nacionales		1,387,096	1,818,572	(431,476)	-24%
Proyectos de Inversión		2,185,565	2,232,076	(46,511)	-2%
Recursos a Favor de Terceros		465,004	1,137,703	(672,699)	-59%
Arrendamiento Operativo		210,308	108,491	101,817	94%
Descuentos de Nómina		526,394	409,434	116,960	29%
Servicios y Honorarios		2,388,711	2,003,594	385,117	19%
Retención en la Fuente e Impuesto de Timbre		868,848	939,516	(70,668)	-8%
Impuestos, Contribuciones y Tasas por Pagar		7,478,403	6,081,361	1,397,042	23%
Avances y Anticipos Recibidos		713,448	1,188,442	(474,994)	-40%
Créditos Judiciales		450,231	657,273	(207,042)	-32%
Servicios Públicos		116,128	104,160	11,968	11%
Otras Cuentas por Pagar		3,397,721	4,223,049	(825,328)	-20%
<u>Beneficios a los Empleados</u>	15	8,920,645	8,624,336	296,309	3%
Beneficios a los Empleados a Corto Plazo		5,123,590	4,863,353	260,237	5%
Pensiones de Jubilación Patronales		3,797,055	3,760,983	36,072	1%
<u>Provisiones</u>	16	4,193,933	2,589,794	1,604,139	62%
Litigios y Demandas		4,136,945	2,532,806	1,604,139	63%
Provisiones Diversas		56,988	56,988	-	0%
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		<b>260,036,413</b>	<b>288,232,723</b>	<b>(28,196,310)</b>	<b>-10%</b>
<u>Préstamos por Pagar</u>	13	71,336,736	73,558,553	(2,221,817)	-3%
Financiamiento Interno de Largo Plazo		50,672,332	51,422,311	(749,979)	-1%
Financiamiento Externo de Largo Plazo		20,664,404	22,136,242	(1,471,838)	-7%
<u>Cuentas por Pagar - Recursos Recibidos en Administración</u>	14	35,077,836	51,147,978	(16,070,142)	-31%
Recursos Recibidos en Administración		35,077,836	51,147,978	(16,070,142)	-31%
<u>Beneficios a los Empleados</u>	15	37,563,006	41,039,452	(3,476,446)	-8%
Beneficios Posempleo Pensiones		37,545,012	41,014,276	(3,469,264)	-8%
Primas de Antigüedad		17,994	25,176	(7,182)	-29%
<u>Otros Pasivos</u>	18	116,058,835	122,486,740	(6,427,905)	-5%
Pasivos por Impuestos Diferidos		116,058,835	122,486,740	(6,427,905)	-5%



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S ESP

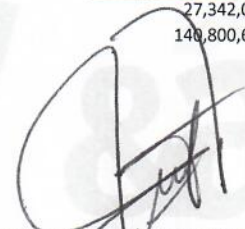
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

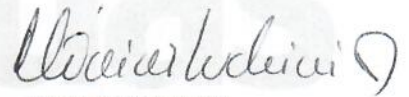
Al 31 de Diciembre de 2018 y 2017

(Expresado en miles de pesos)

	Notas	2018	2017	Variación Absoluta	Variación Porcentual
<b><u>PATRIMONIO</u></b>		<b>403,257,076</b>	<b>392,075,195</b>	<b>11,181,881</b>	<b>3%</b>
<b>Patrimonio de las Empresas</b>	<b>19</b>	<b>403,257,076</b>	<b>392,075,195</b>	<b>11,181,881</b>	<b>3%</b>
Capital Suscrito y Pagado		9,643,321	9,643,321	-	0%
Reservas		59,187,681	49,098,302	10,089,379	21%
Resultados de Ejercicios Anteriores		5,882,771	5,872,647	10,124	0%
Resultados del Ejercicio		9,756,103	12,089,379	(2,333,276)	-19%
Impactos por la Transición al Nuevo Marco de Regulación		337,245,791	337,245,791	-	0%
Ganancias o Pérdidas actuariales por planes de beneficios posempleo		(18,458,591)	(21,874,245)	3,415,654	-16%
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Deudoras Fiscales</b>		<b>225,299,076</b>	<b>217,388,893</b>	<b>7,910,183</b>	<b>4%</b>
Diferencia entre Patrimonio Contable y Fiscal		225,299,076	217,388,893	7,910,183	4%
<b>Deudores de Control</b>		<b>174,899,513</b>	<b>156,227,770</b>	<b>18,671,743</b>	<b>12%</b>
Bienes y Derechos Retirados		43,593,702	42,255,146	1,338,556	3%
Bienes Entregados a Terceros		12,319	12,319	-	0%
Ejecución de proyectos de inversión		103,790,014	86,667,601	17,122,413	20%
Responsabilidades en Proceso		393,480	393,480	-	0%
Otras Cuentas Deudoras de Control		27,109,998	26,899,224	210,774	1%
<b>Deudoras por Contra Cr</b>		<b>400,198,589</b>	<b>373,616,663</b>	<b>26,581,926</b>	<b>7%</b>
Deudoras Fiscales por Contra		225,299,076	217,388,893	7,910,183	4%
Deudoras de Control por Contra		174,899,513	156,227,770	18,671,743	12%
<b>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Pasivos Contingentes</b>		<b>168,142,778</b>	<b>158,420,372</b>	<b>9,722,406</b>	<b>6%</b>
Litigios y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos		6,606,136	6,845,645	(239,509)	-3%
Otros Pasivos Contingentes		20,735,943	18,979,604	1,756,339	9%
<b>Acreedoras Fiscales</b>		<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Acreedoras de Control		140,800,699	132,595,123	8,205,576	6%
<b>Acreedoras por Contra Db</b>		<b>168,142,778</b>	<b>158,420,372</b>	<b>9,722,406</b>	<b>6%</b>
Pasivos Contingentes por Contra Db		27,342,079	25,825,249	1,516,830	6%
Acreedoras de Control por Contra		140,800,699	132,595,123	8,205,576	6%

  
EFRAÍN DÍAZ MARTÍNEZ  
Gerente Suplente

  
ROBERTO ANDRÉS VALENCIA AGUIRRE  
Revisor Fiscal T.P. 120742-T  
Designado de Contadores y Consultores MB Asociados  
Véase mi informe de marzo de 2019

  
MONICA LUCHINI DUQUE  
Contadora  
T.P. 53075 - T

Responsables del futuro

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



**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. ESP**

**ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL**

Al 31 de Diciembre de 2018 y 2017

(Expresados en miles de pesos)



	Notas	2018	2017	Variación Absoluta	Variación Porcentual
<b>INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>		<b>103,952,116</b>	<b>95,529,995</b>	<b>8,422,121</b>	<b>9%</b>
<b>Venta de Servicios</b>	<b>21</b>	<b>103,952,116</b>	<b>95,529,995</b>	<b>8,422,121</b>	<b>9%</b>
Servicio de Acueducto		58,410,584	57,002,725	1,407,859	2%
Venta de Agua en Bloque		391,503	248,547	142,956	58%
Venta de Agua Cruda		964,228	838,797	125,431	15%
Servicio de Alcantarillado		44,185,801	37,439,926	6,745,875	18%
<b>COSTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>22</b>	<b>66,166,767</b>	<b>62,076,078</b>	<b>4,090,689</b>	<b>7%</b>
<b>Sueldos y Salarios</b>		<b>18,201,505</b>	<b>15,877,848</b>	<b>2,323,657</b>	<b>15%</b>
Sueldos, Horas extras, Incapacidades y Auxilio de Transporte		7,821,225	7,270,913	550,312	8%
Bonificaciones cambio regimen de cesantías		1,621,996	511,807	1,110,189	217%
Prestaciones Sociales incluye Convención Colectiva		5,124,714	4,815,337	309,377	6%
Capacitación y Bienestar Social		347,974	307,214	40,760	13%
Dotación y Suministro a Trabajadores según Convención Colectiva		222,034	170,813	51,221	30%
Aportes de Nómina		2,038,595	1,891,617	146,978	8%
Auxilios Convencionales y Aportes Sindicales		932,375	782,443	149,932	19%
Viáticos		92,592	127,704	(35,112)	-27%
Generales		1,284,100	1,046,353	237,747	23%
Estudios y Proyectos		1,256,001	1,353,189	(97,188)	-7%
Transporte, Fletes y Acarreos		894,651	838,031	56,620	7%
Depreciaciones		19,223,531	18,262,108	961,423	5%
Arrendamiento de Inmuebles		306,070	286,668	19,402	7%
Arrendamiento de Equipos		1,092,348	945,324	147,024	16%
Amortizaciones		169,796	156,203	13,593	9%
Costos por Conexión		3,435,956	4,437,482	(1,001,526)	-23%
Contribuciones por Tasas de Uso y Retributiva		1,521,630	1,504,516	17,114	1%
Consumo de Insumos Directos (Productos Químicos)		1,525,088	1,368,740	156,348	11%
Energía en Bombeo de Agua Tratada		472,693	396,795	75,898	19%
Operación y Mantenimiento de los Sistemas de Distribución y Recolectión		3,832,380	4,671,505	(839,125)	-18%
Mantenimiento y Reparación de Infraestructura y Equipos		3,683,701	2,973,368	710,333	24%
Contratos de Prestación de Servicios		1,795,518	1,467,006	328,512	22%
Honorarios		376,828	380,876	(4,049)	-1%
Asesoría Técnica		7,139	36,423	(29,284)	-80%
Servicios Públicos		421,757	357,143	64,614	18%
Operaciones Comerciales		4,372,761	3,722,884	649,877	17%
Seguros		542,027	561,309	(19,282)	-3%
Impuestos		230,277	135,470	94,807	70%
Vigilancia		1,521,010	1,246,755	274,255	22%
Costos de Gestión Ambiental		-	50,082	(50,082)	-100%
<b>EXCEDENTE BRUTO</b>		<b>37,785,349</b>	<b>33,453,917</b>	<b>4,331,432</b>	<b>13%</b>
<b>GASTOS</b>		<b>20,736,775</b>	<b>18,993,226</b>	<b>1,743,548</b>	<b>9%</b>
<b>ADMINISTRACION</b>	<b>23</b>	<b>15,894,450</b>	<b>15,178,911</b>	<b>715,539</b>	<b>5%</b>
<b>Sueldos y Salarios</b>		<b>6,032,601</b>	<b>5,436,083</b>	<b>596,518</b>	<b>11%</b>
Sueldos, Horas Extras, Incapacidades, Auxilio de Transporte		3,447,865	3,166,454	281,411	9%
Prestaciones Sociales incluye Convención Colectiva		1,991,316	1,827,479	163,837	9%
Bonificaciones cambio regimen de cesantías		163,632	46,487	117,145	252%
Otras Bonificaciones y Estímulos		-	1,888	(1,888)	-100%
Capacitación		71,264	76,052	(4,788)	-6%
Dotación y Bienestar Social		315,962	264,646	51,316	19%
Viáticos		42,562	53,077	(10,515)	-20%
Contribuciones Efectivas		1,015,456	947,118	68,338	7%
Aportes sobre la Nómina		68,778	62,132	6,646	11%
Generales		2,673,116	2,531,531	141,585	6%
Estudios y Proyectos		373,104	700,000	(326,896)	-47%
Contratos de Prestación de Servicios		129,165	170,261	(41,096)	-24%
Comisiones y Honorarios		2,631,996	2,345,329	286,667	12%
Impuestos, Contribuciones y Tasas		2,970,234	2,986,457	(16,223)	-1%

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. ESP

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL

Al 31 de Diciembre de 2018 y 2017

(Expresados en miles de pesos)



	Notas	2018	2017	Variación Absoluta	Variación Porcentual
<b>Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y Provisiones</b>	<b>23</b>	<b>4,842,325</b>	<b>3,814,315</b>	<b>1,028,009</b>	<b>27%</b>
Deterioro de Inversiones		-	143,967	(143,967)	-100%
Deterioro de Cuentas por Cobrar		671,217	741,827	(70,610)	-10%
Deterioro de Inventarios		11,106	5,100	6,006	118%
Provisión Litigios y Demandas		3,501,377	2,338,116	1,163,261	50%
Depreciación Propiedad, Planta y Equipo		408,720	339,088	69,631	21%
Depreciación Edificaciones de Inversión		18,563	18,563	-	0%
Amortización de Activos Intangibles		231,342	227,654	3,688	2%
<b>Programa "Todos por el Pacífico"</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>EXCEDENTE OPERACIONAL</b>		<b>17,048,574</b>	<b>14,460,691</b>	<b>2,587,884</b>	<b>18%</b>
<b>Otros Ingresos</b>	<b>24</b>	<b>6,462,665</b>	<b>6,932,276</b>	<b>(469,611)</b>	<b>-7%</b>
Financieros		1,040,709	1,256,023	(215,314)	-17%
Recargos por Mora		54,613	42,715	11,898	28%
Ajuste por Diferencia en Cambio		2,690,374	3,028,473	(338,099)	-11%
Servicios de Facturación Conjunta		166,199	134,769	31,430	23%
Otros Servicios		53,978	29,749	24,229	81%
Ganancias por la Aplicación de participación Patrimonial en Inversiones de Asociat		92,854	-	92,854	-
Otros Ingresos Ordinarios		1,094,953	432,522	662,431	153%
Recuperación de Provisiones Litigios		1,268,985	992,202	276,783	28%
Reversión de Pérdidas por deterioro		-	1,015,823	(1,015,823)	-100%
<b>Otros Gastos</b>	<b>25</b>	<b>12,469,812</b>	<b>12,253,215</b>	<b>216,597</b>	<b>2%</b>
Intereses de Mora		-	248	(248)	-100%
Comisiones		17,813	20,934	(3,121)	-15%
Costo Efectivo de Préstamos por Pagar - Interno	<b>27</b>	3,053,174	3,950,568	(897,394)	-23%
Costo Efectivo de Préstamos por Pagar - Externo	<b>27</b>	860,050	826,712	33,338	4%
Ajuste por Diferencia en Cambio		5,183,403	2,475,138	2,708,265	109%
Otros Gastos Diversos		770,298	970,210	(199,912)	-21%
Sentencias		124,804	1,317,423	(1,192,619)	-91%
Gastos no deducibles Fiscalmente		2,460,270	2,691,982	(231,712)	-9%
<b>EXCEDENTE ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>11,041,427</b>	<b>9,139,752</b>	<b>1,901,675</b>	<b>21%</b>
Impuesto Sobre la Renta y Complementarios	<b>14</b>	4,909,328	3,848,042	1,061,286	28%
Sobretasa Especial Parafiscales Renta		563,070	420,711	142,359	34%
Impuesto a las Ganacias Diferido - Gasto	<b>14</b>	386,756	1,915,625	(1,528,869)	-80%
Impuesto a las Ganacias Diferido - Ingreso		4,573,830	9,134,005	(4,560,175)	-50%
<b>RESULTADO NETO</b>		<b>9,756,103</b>	<b>12,089,379</b>	<b>(2,333,276)</b>	<b>-19%</b>

**OTRO RESULTADO INTEGRAL**

Ganancias o Pérdidas actuariales por planes de beneficios posempleo	(83,145)	(5,823,388)		
Impuesto Diferido Planes de Beneficios posempleo	3,498,799	(4,247,484)		

**RESULTADO INTEGRAL NETO**

**13,171,757      2,018,507      11,153,250      553%**

EFRAÍN DÍAZ MARTÍNEZ  
Gerente Suplente

ROBERTO ANDRÉS VALENCIA AGUIRRE  
Revisor Fiscal T.P. 120742-T  
Designado de Contadores y Consultores MB Asociados  
Véase mi informe de marzo de 2019

MONICA LUCHINI DUQUE  
Contadora  
T.P. 53075 - T

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



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO - INDIRECTO

Al 31 de Diciembre de 2018 y 2017

(Expresados en miles de pesos)

	2018	2017
<b>Flujos de Efectivo de las Actividades de Operación:</b>		
Resultado Neto del Periodo	9,756,103	12,089,379
Ajustes para Conciliar la Utilidad al Efectivo Neto Provisto en Operaciones:		
Depreciación de Propiedades, Planta y Equipo	19,651,053	18,620,004
Amortización de Diferidos	2,030,243	2,437,046
Amortización de Intangibles	304,722	287,442
Deterioros para:		
Cartera	671,217	741,827
Inversiones		
Inventarios	11,106	5,100
	<u>32,424,444</u>	<u>34,180,798</u>
<b>Cambios en Activos y Pasivos Operacionales:</b>		
Cuentas por Cobrar	(1,102,709)	(6,092,747)
Inventarios	277,697	(48,433)
Otros Activos - Gastos Anticipados	(2,623,531)	2,422,957
Otros Activos - Fideicomisos	(1,420,869)	1,506,159
Cuentas por Pagar	(715,814)	9,327,690
Beneficios a Empleados	(3,180,137)	2,437,965
Otros Pasivos	(6,427,905)	(4,850,545)
Provisiones	1,604,139	1,220,806
<b>Efectivo Neto Provisto en las Actividades de Operación</b>	<u><b>18,835,315</b></u>	<u><b>40,104,650</b></u>
Adquisición de Propiedades, Planta y Equipo	(22,864,620)	(27,857,783)
Retiros de Propiedades, Planta y Equipo	764,149	882,016
Dividendos Recibidos	(168,022)	685,811
Compra de Intangibles	18,886	(409,766)
<b>Efectivo Neto Usado en Actividades de Inversión</b>	<u><b>(22,249,607)</b></u>	<u><b>(26,699,722)</b></u>
<b>Flujos de Efectivo de las Actividades de Financiación:</b>		
Impactos por Transición al Nuevo Marco Normativo NIIF	(303,605)	(20,529,846)
Ganancias o Pérdidas actuariales por planes de beneficios posempleo	10,124	9,062,995
Reexpresión de Cifras	3,415,654	(10,070,872)
Dividendos Pagados		(10,229,563)
Aumento en Operaciones de Crédito Público	(2,000,000)	(6,638,994)
Amortización de Operaciones de Crédito Público	6,000,000	5,780,000
	(7,729,383)	(8,433,412)
<b>(Disminución neta) Aumento neto en el Efectivo y Equivalentes de Efectivo</b>	<u><b>(3,717,897)</b></u>	<u><b>(7,124,918)</b></u>
Efectivo y Equivalentes de Efectivo al Comienzo del Período	10,318,452	17,443,370
<b>Efectivo y Equivalentes de Efectivo al Comienzo del Período</b>	<u><b>6,600,555</b></u>	<u><b>10,318,452</b></u>

  
 EFRAÍN DÍAZ MARTÍNEZ  
 Gerente Suplente

  
 ROBERTO ANDRÉS VALENCIA AGUIRRE  
 Revisor Fiscal T.P. 120742-T  
 Designado de Contadores y Consultores MB Asociados  
 Véase mi informe de marzo de 2019

  
 MONICA LUCHINI DUQUE  
 Contadora  
 T.P. 53075 - T



**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.**

**ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS**

**Al 31 de Diciembre de 2018 y 2017**

(Expresados en miles de pesos)

	Notas	2018	2017
<b>Capital Suscrito y Pagado</b>			
Saldo al Comienzo del Año		9,643,321	9,643,321
<b>Saldo al Comienzo y al Final del Año</b>	<b>19</b>	<b>9,643,321</b>	<b>9,643,321</b>
<b>Reservas</b>			
Saldo al comienzo del año		49,098,302	50,483,297
Apropiación de los Resultados Obtenidos Año Anterior		10,089,379	(1,384,995)
<b>Saldo al Final del Año</b>		<b>59,187,681</b>	<b>49,098,302</b>
<b>Resultados de Ejercicios Anteriores</b>			
Saldo al Comienzo del Año		5,872,647	(3,190,348)
Impactos por Transición al Nuevo Marco Normativo NIIF		10,124	9,062,995
<b>Saldo al Final del Año</b>		<b>5,882,771</b>	<b>5,872,647</b>
<b>Resultados del Ejercicio</b>			
Saldo al Comienzo del Año		12,089,379	15,483,562
Traslado por Constitución de Reserva			(5,253,999)
Distribución de Dividendos			
Traslado por Capitalización de Utilidades del Año Anterior		(12,089,379)	(10,229,563)
Ganancia o Pérdida Neta del Año		9,756,103	12,089,379
<b>Saldo al Final del Año</b>		<b>9,756,103</b>	<b>12,089,379</b>
<b>Impactos por la Transición al Nuevo Marco de Regulación</b>			
Saldo al Comienzo del Año		337,245,791	-
<i>Reexpresión de Cifras</i>			337,245,791
<b>Saldo al Final del Año</b>		<b>337,245,791</b>	<b>337,245,791</b>
<b>Ganancias o Pérdidas actuariales por planes de beneficios posempleo</b>			
Saldo al Comienzo del Año		(21,874,245)	(11,803,373)
<i>Pérdida por Incremento Estudio Actuarial</i>		3,415,654	(5,823,388)
<i>Impuesto Diferido Planes de Beneficios posempleo</i>		-	(4,247,484)
<i>Reexpresión de Cifras</i>			
<b>Saldo al Final del Año</b>		<b>(18,458,591)</b>	<b>(21,874,245)</b>
<b>Total del Patrimonio de los Accionistas</b>		<b>403,257,076</b>	<b>392,075,195</b>

EFRAÍN DÍAZ MARTÍNEZ  
Gerente Suplente

ROBERTO ANDRÉS VALENCIA AGUIRRE  
Revisor Fiscal T.P. 120742-T  
Designado de Contadores y Consultores MB Asociados  
Véase mi informe de marzo de 2019

MONICA LUCHINI DUQUE  
Contadora  
T.P. 53075 - T

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.**

**REVELACIONES A LOS ESTADOS FINANCIEROS NIIF**

**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017**

**(EXPRESADOS EN MILES DE PESOS)**

**NOTAS DE CARÁCTER GENERAL**

**1. Información General**

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P., es una sociedad anónima del orden municipal, configurada como Empresa de servicios públicos domiciliarios, de naturaleza mixta de conformidad con las estipulaciones de la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliarios y del acuerdo 030 de mayo de 1996 del Concejo Municipal de Pereira, se constituyó el 16 de mayo de 1997 según escritura pública No. 1326 y reformas mediante escrituras No. 1708 de 25 de julio de 1997; No.326 del 12 de febrero de 2003; No.575 del 24 de febrero de 2004; No.2665 del 24 de agosto de 2004; No.158 del 18 de enero de 2006; No.4764 de octubre 18 de 2007; No.1668 del 7 de septiembre de 2010; No.511 del 31 de enero de 2012; No.1124 del 1 de marzo de 2013; No.1448 del 29 de abril de 2014; No.4334 del 2 de diciembre de 2014; No.2796 del 27 de julio de 2015; No.334 de febrero 1 de 2016 y la No.1721 del 28 de abril de 2016; tiene por objeto social principal la prestación del servicio público domiciliario de Acueducto y Alcantarillado, incluyendo sus actividades complementarias, con vigencia legal indefinida.

De acuerdo con los Artículos 69 y 75 de la Ley 142 de 1994, está bajo la regulación, control, inspección y vigilancia de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**2. Resumen de principales políticas contables**

Las principales políticas contables aplicadas en la preparación de los Estados Financieros se detallan a continuación. Estas políticas han sido aplicadas uniformemente.

**2.1. Bases de preparación**

Los estados financieros de la Compañía han sido preparados de conformidad con la resolución 414 de septiembre de 2014 emitida por la Contaduría General de la Nación y sus modificaciones, aplicable a las Empresas que se encuentran bajo el ámbito del Régimen de Contabilidad Pública que no coticen en el mercado de valores, que no capten ni administren ahorro del público. También le aplica la normatividad de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, un organismo de carácter técnico creado por la Constitución Política para que ejerza el control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Los estados financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por algunas inversiones que son medidas por el método de participación patrimonial.

Las normas vigentes que rigen en materia contable:

- Ley 1314 de 2009, expedida por el Congreso de la República; por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptadas en Colombia.
- Resolución No. 414 del 8 de septiembre de 2014, expedida por la Contaduría General de la Nación, por la cual se incorpora en el régimen de contabilidad pública, el marco aplicable para las entidades clasificadas en el *grupo 2*, indicado en el Instructivo No.002 de la Resolución mencionada, las instrucciones para la transición al Marco Normativo para Empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.
- Resolución No.139 del 24 de marzo de 2015 y la Resolución No. 466 del 19 de agosto de 2016, expedidas por la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación, por las cuales se incorpora el marco normativo y se define el Catálogo general de cuentas, para Empresas que no cotizan en el mercado de valores y que no captan ni administran ahorro del público.
- Resolución No. 607 de 2016, por la cual se modifican las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos del Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público.

La Entidad utilizó los criterios y normas de valuación de activos y pasivos, la conversión de la moneda extranjera, la determinación de avalúos y la constitución de provisiones, así como las relacionadas con la contribución de los activos al desarrollo del cometido estatal, tales como las depreciaciones, amortizaciones y agotamiento de activos.

## **2.2. Base de contabilidad “devengo”**

Para el reconocimiento patrimonial de los hechos financieros, económicos y sociales se aplicó la base del devengo (causación) y para el reconocimiento de la ejecución presupuestal se utilizó la base de caja en los ingresos y el compromiso en los gastos.

## **2.3. Negocio en marcha**

No existe incertidumbre sobre la continuidad de las operaciones de la Compañía, dada su buena posición financiera y la seguridad del mercado que le proporciona los recursos necesarios que le permitirán desarrollar su objeto social.

## **2.4. Importancia relativa y materialidad**

La presentación de los hechos económicos se hace de acuerdo con su importancia relativa o materialidad.

Para efectos de revelación, una transacción, hecho u operación es material cuando, debido a su cuantía o naturaleza, su conocimiento o desconocimiento, considerando las circunstancias que lo

rodean, incide en las decisiones que pueden tomar o en las evaluaciones que puedan realizar los usuarios de la información contable.

En la preparación y presentación de los estados financieros, la materialidad de la cuantía se determinó con relación, entre otros, al activo total, al activo corriente y no corriente, pasivo total, al pasivo corriente y no corriente, al patrimonio o a los excedentes del ejercicio, según corresponda. En términos generales, se considera como material toda partida que supere el 5% con respecto a un determinado total de los anteriormente citados.

## **2.5. Presentación, transacciones y saldos en moneda extranjera**

### **a. Moneda funcional y moneda de presentación**

Las partidas incluidas en los estados financieros se expresan en la moneda del entorno económico principal en el que opera la Compañía (Pesos Colombianos). Los estados financieros se presentan en Pesos Colombianos, que es la moneda funcional y la moneda de presentación de la Empresa.

### **b. Transacciones y saldos en moneda extranjera**

Las transacciones en moneda extranjera se contabilizan a la moneda funcional (pesos colombianos) a la tasa de cambio vigente en la fecha de la transacción. Los saldos de los activos y pasivos en moneda extranjera, al 31 de diciembre de 2018 y 2017, se convirtieron a pesos colombianos a la tasa representativa del mercado (\$3.249,75 y \$2.984 respectivamente por cada dólar estadounidense).

Las ganancias y pérdidas por diferencias en cambio que resulten del pago de tales transacciones y de la conversión a los tipos de cambio, al cierre del año de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera, se reconocen en el estado de resultado del período y otro resultado integral. Las ganancias por diferencia en cambio relacionadas con préstamos, efectivo y equivalentes de efectivo se presentan en el estado de resultado del período y otro resultado integral en la cuenta "ingresos financieros". Las pérdidas por diferencia en cambio se presentan en el estado de resultado del período y otro resultado integral en la cuenta "gastos financieros".

## **2.6. Efectivo y equivalentes de efectivo**

El efectivo y equivalentes de efectivo incluyen el efectivo disponible, depósitos de libre disponibilidad en bancos y otras inversiones altamente líquidas de corto plazo con vencimientos de tres meses o más, contados a partir de la adquisición del instrumento financiero.

La Empresa clasifica como efectivo de uso restringido aquel efectivo que tiene ciertas limitaciones para su disponibilidad, ya sea por causas de tipo legal o económico, o porque tiene una destinación específica, el cual se refleja dentro del Estado de situación financiera de forma separada como corriente o no corriente, de acuerdo con la fecha en que se considere desaparecerá la restricción.

## **2.7. Inversiones en entidades en liquidación**

Se clasifica como inversiones en entidades en liquidación, aquellas que se hayan clasificado con anterioridad como inversiones en controladas, en asociadas o en negocios conjuntos, cuando se ordene la liquidación de la entidad receptora de la inversión.

Las inversiones en entidades en liquidación se miden por el valor en libros que tenía la inversión en su anterior clasificación y se mantendrán por ese valor hasta la baja en cuentas.

## **2.8. Inversiones en asociadas e Inversiones de administración de liquidez**

Se reconocen como inversiones en asociadas, las participaciones que la Empresa tiene sobre entidades en las que se tiene influencia significativa y no es controlada ni constituye una participación en un negocio conjunto.

Las inversiones en Asociadas son medidas por el método de participación patrimonial, lo cual implica que la inversión se incremente o disminuya reflejando esto en el resultado del periodo; éstas también son objeto de estimaciones de deterioro.

Se reconocerán como inversiones de administración de liquidez, los recursos financieros colocados en instrumentos de deuda o de patrimonio, con el propósito de obtener rendimientos provenientes de las fluctuaciones del precio o de los flujos contractuales del título durante su vigencia. Estas inversiones están representadas en instrumentos de deuda o en instrumentos de patrimonio.

A continuación, se detalla la clasificación de las inversiones de administración de liquidez:

- **Valor razonable:** corresponde a las inversiones que tienen valor razonable y que se esperan negociar, es decir, las inversiones cuyos rendimientos esperados provienen del comportamiento del mercado.
- **Costo amortizado:** corresponde a las inversiones que se esperan mantener hasta el vencimiento, es decir, aquellas cuyos rendimientos provienen de los flujos contractuales del instrumento.
- **Costo:** corresponde a las inversiones que se tienen con la intención de negociar y no tienen valor razonable.

## **2.9. Activos financieros**

### **2.9.1. Clasificación**

La Empresa clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías: activos financieros a valor razonable a través de resultados, préstamos y cuentas por cobrar, y disponibles para la venta.

La clasificación depende del propósito para el cual se adquirieron los activos financieros. La clasificación de los activos financieros se realiza en la fecha de su reconocimiento inicial.

- Activos financieros a valor razonable a través de resultados:** Son activos que se mantienen para ser negociados. Un activo financiero se clasifica en esta categoría si es adquirido principalmente para efectos de ser vendido en el corto plazo.
- Préstamos y cuentas por cobrar:** Son activos financieros no derivados que dan derecho a pagos fijos o determinables y que no cotizan en un mercado activo. Se incluyen en el activo corriente, excepto por los de vencimiento mayor a 12 meses contados desde la fecha del estado de situación financiera. Estos últimos se clasifican como activos no corrientes.
- Activos financieros disponibles para la venta:** Son activos financieros no derivados que se designan en esta categoría o que no clasifican para ser designados en ninguna de las otras



categorías. Estos activos se muestran como activos no corrientes a menos que la Administración tenga intención expresa de vender el activo dentro de los 12 meses contados a partir de la fecha del estado de situación financiera.

### 2.9.2. Reconocimiento y medición

Las compras y ventas normales de activos financieros se reconocen a la fecha de la liquidación, fecha en la que se realiza la compra o venta del activo.

Las inversiones se reconocen inicialmente a su valor razonable, más los costos de transacción; en el caso de todos los activos financieros que no se registran a valor razonable éstos serán medidos al costo amortizado a través de resultados.

Las inversiones se dejan de reconocer cuando los derechos a recibir o los flujos de efectivo de las inversiones expiran o se transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios derivados de su propiedad.

Los activos financieros disponibles para la venta, medidos inicialmente a valor razonable deberán seguir siendo medidos posteriormente por este método.

Los préstamos y las cuentas por cobrar menores a 12 meses se reconocen al valor de la transacción; las demás se registran a su costo amortizado por el método de tasa de interés efectivo.

El método de tasa de interés efectivo es un mecanismo de cálculo del costo amortizado de un instrumento de deuda y de la asignación de los ingresos por intereses durante el período relevante. La tasa de interés efectiva es la tasa que descuenta exactamente los flujos de efectivo futuros (incluyendo todos los honorarios y puntos pagados o recibidos que forman parte integrante de la tasa, los costos de transacción y otras primas o descuentos) a través de la vida esperada del instrumento de deuda, o, en su caso, un período más corto, con el valor neto contable en el reconocimiento inicial.

### 2.9.3. Deterioro de activos financieros

- a. **Activos a costo amortizado:** La Empresa evalúa al final de cada período del estado de situación financiera, si existe evidencia objetiva de que un activo financiero o grupo de activos financieros está deteriorado. Un activo financiero o un grupo de activos financieros está deteriorado sólo si existe evidencia objetiva de deterioro como resultado de uno o más eventos que ocurrieron después del reconocimiento inicial del activo (un evento de pérdida) y que el evento de pérdida, (o eventos), tiene un impacto en los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero o grupo de activos financieros que puede estimarse de forma fiable.

Los criterios que se utilizan para determinar que existe una evidencia objetiva de una pérdida por deterioro son:

- Dificultades financieras significativas del emisor o del obligado.
- Un incumplimiento del contrato, tales como no pagos o retrasos en el interés o del pago principal.
- La Empresa, por razones económicas o legales relacionadas con dificultades financieras del prestatario, le dé al prestatario una concesión que de otro modo no hubiera considerado.
- Resulta probable que el prestatario entre en quiebra o en saneamiento financiero.

- La desaparición de un mercado activo para el activo financiero debido a dificultades financieras, o
- Los datos observables, indican que existe una disminución significativa en los flujos de efectivo futuros, estimados a partir de una cuenta por cobrar de activos financieros desde el reconocimiento inicial de esos activos, aunque la disminución aún no se puede identificar, con los activos financieros individuales de las cuentas por cobrar.

La Empresa primero evalúa si existe evidencia objetiva de deterioro en forma individual, en caso contrario realiza análisis generales o globales en busca de deterioro.

Para los préstamos y la categoría de cuentas por cobrar, el importe de la pérdida se mide como la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros (excluyendo las pérdidas crediticias futuras que no han sido contraídas), descontado a la tasa de interés efectiva original del activo financiero. El valor en libros del activo se reduce y la cantidad de la pérdida se reconoce en la cuenta de resultados.

Si un préstamo o inversión mantenida hasta el vencimiento tiene una tasa de interés variable, la tasa de descuento para valorar cualquier pérdida por deterioro es el tipo de interés efectivo actual determinado en el contrato.

Si, en un período posterior, el importe de la pérdida por deterioro disminuye y la disminución pudiera ser objetivamente relacionada con un evento ocurrido después de que el deterioro fue reconocido, la reversión de la pérdida por deterioro se reconoce en resultados.

- Activos financieros clasificados como disponibles para la venta:** La Empresa evalúa al final de cada período del estado de situación financiera, si existe evidencia objetiva de que un activo financiero o un grupo de activos financieros están deteriorados. Para los títulos de deuda, la Empresa utiliza los criterios referidos en el literal (a).
- Cuentas por cobrar:** El deterioro de las cuentas por cobrar se establece cuando existe evidencia objetiva de que no se podrán cobrar todos los montos vencidos, de acuerdo con los términos originales de las cuentas por cobrar y siguiendo los parámetros establecidos en la política de cartera y recaudo.

El monto del deterioro es la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor presente del estimado de flujos de efectivo futuros, que se obtendrán de la cuenta, descontados a la tasa de interés efectiva. El valor en libros del activo se reduce por medio de una cuenta correctora (Cuenta Auxiliar) y el monto de la pérdida se reconoce con cargo al estado de resultado integral en la cuenta "gastos de deterioro".

Cuando una cuenta por cobrar se considera incobrable, se castiga contra la respectiva cuenta de deterioro. La recuperación posterior de montos previamente castigados se reconoce con crédito a la cuenta "recuperaciones de deterioro" en el estado de resultado integral.

## 2.10. Inventarios

Se reconocerán como inventarios, los activos adquiridos o producidos que se tengan con la intención de transformarse o consumirse en actividades de prestación de servicios.

Los inventarios utilizados para la prestación de servicios se medirán al menor entre el costo y el valor de reposición. El costo se determina usando el método de promedio ponderado y la técnica de medición utilizada por la Empresa es el de los costos estándares, los cuales se establecerán a partir de niveles normales de consumo de materias primas, suministros, mano de obra, eficiencia y utilización de la capacidad.

Cuando el servicio se presta, el valor del mismo se reconoce como costo de operación del periodo en el que se causen los ingresos asociados.

## **2.11. Propiedad, planta y equipo**

La propiedad planta y equipo se mide por el costo histórico, menos la depreciación acumulada, menos el deterioro acumulado (en el caso de existir).

El costo histórico incluye los desembolsos directamente atribuibles a la adquisición del bien, esto para los bienes adquiridos a partir del primero (1°) de Enero del año dos quince (2.015). El costo histórico de los demás activos, es el costo atribuido por el que fueron reconocidos en el Estado de Situación Financiera de Apertura.

En el costo también se reconocen como mayor valor de los activos, los costos de financiación directamente atribuibles a la adquisición, construcción y desarrollo de un activo apto. Los demás costos de financiación se reconocen como gastos del periodo.

Las construcciones en curso se contabilizan al costo, menos cualquier pérdida por deterioro reconocida. Estas propiedades se clasifican en las categorías apropiadas de propiedad planta y equipo, cuando estén terminadas y listas para su uso previsto.

Los costos adicionales se incluyen en el valor en libros del activo o se reconocen como un activo separado, según corresponda, sólo cuando es probable que generen beneficios económicos futuros y el costo de estos activos se pueda medir razonablemente. Los gastos de reparación y mantenimiento se cargan al estado de resultado integral en el período en el que éstos se incurren. Las mejoras y adiciones que aumentan la vida útil se agregan al costo de los activos.

La depreciación de la propiedad, planta y equipo inicia cuando esté disponible para su uso, esto es, cuando se encuentre en la ubicación y en las condiciones necesarias para operar de la forma prevista por la administración de la Empresa; los terrenos no se deprecian.

La depreciación se determina sobre el valor del activo o sus componentes, menos el valor residual y se distribuye sistemáticamente a lo largo de su vida útil por medio del método de línea recta. El cargo por depreciación se reconoce en el resultado del periodo.

La vida útil de los activos se revisa y ajusta de ser necesario, a la fecha de cada Estado de Situación Financiera.

Un elemento de propiedad, planta y equipo se dá de baja por su disposición (venta) o cuando no se esperan beneficios económicos futuros que se deriven del uso continuo del activo.

Las ganancias y pérdidas por la venta de activos corresponden a la diferencia entre los ingresos de la transacción y el valor en libros de los activos. Éstas se incluyen en el estado de resultado integral.

Las propiedades planta y equipo, en arrendamiento financiero se deprecian de la misma manera que los activos propios; si se tiene certeza razonable de adquirir la propiedad al término del plazo del

arrendamiento, el activo se deprecia a lo largo de su vida útil esperada, en caso contrario se deprecia en el término del arrendamiento, el que sea menor.

## **2.12. Propiedades de inversión**

Se reconocen como propiedades de inversión, los activos representados en terrenos y edificaciones que se tengan para generar rentas, plusvalías o ambas. También se reconocen como propiedades de inversión, los bienes inmuebles de uso futuro indeterminado.

Las propiedades de inversión se miden por el costo menos depreciación acumulada, menos el deterioro acumulado.

El método de depreciación utilizado en las propiedades de inversión es el de línea recta.

## **2.13. Activos intangibles**

Se registran como activos intangibles los que corresponden a licencias de software, software y servidumbres.

### **a. Licencias**

Las licencias tienen una vida útil definida y se registran al costo, menos su amortización acumulada, menos el deterioro. La amortización se calcula usando el método de línea recta, para asignar el costo o el gasto a resultados en el término del período contractual que se obtendrá del potencial de servicios.

### **b. Software**

Los costos asociados con el mantenimiento de software se reconocen como gasto o costo, cuando se incurren en ellos. La amortización se calcula, usando el método de línea recta para asignar el costo o gasto a resultados en el término de su vida útil estimada.

La vida útil estimada y el método de amortización de los intangibles se revisan al final de cada período.

### **c. Servidumbres**

Las servidumbres corresponden a derechos adquiridos para el desarrollo de los proyectos. Estos activos son considerados de vida útil finita y se amortizan por el método de línea recta.

Cuando se adquiere un activo intangible sin cargo alguno o por una contraprestación simbólica, la Empresa lo mide de acuerdo con el tratamiento establecido para las subvenciones.

Un activo intangible se dará de baja en la disposición (venta), o cuando no se esperan beneficios económicos futuros a partir de su uso. Las ganancias o pérdidas derivadas de dar de baja un activo intangible, son medidas como la diferencia entre los ingresos netos y el importe en libros del activo y se reconoce en resultados.

#### **2.14. Arrendamiento**

Aguas y Aguas de Pereira en calidad de arrendatario, clasifica los arrendamientos como arrendamientos financieros, siempre que los términos del arrendamiento transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios del activo.

Los demás arrendamientos se clasifican como arrendamientos operativos. Los pagos de arrendamientos operativos se registran como gasto de forma lineal a lo largo del plazo del arrendamiento, a menos que otra base sistemática sea más representativa del patrón temporal de consumo de los beneficios económicos del activo arrendado.

#### **2.15. Recursos naturales y del ambiente**

El tratamiento contable de las erogaciones que se realicen en actividades e inversiones relacionadas con "la conservación del medio ambiente", se registran directamente como Costos en Gestión Ambiental; y dada la dificultad de medir en forma confiable los recursos naturales renovables en conservación, no se registran en los activos, pero si son objeto de revelación bajo la denominación de *activos biológicos en conservación*.

#### **2.16. Deterioro de activos no financieros**

Los activos de propiedad planta y equipo, intangibles e inversiones en asociadas y de administración de liquidez, se someten a pruebas de deterioro cuando existen indicios de pérdida.

Las pérdidas por deterioro corresponden:

- a. Pérdidas, daños, obsolescencia y
- b. Cuando el monto del valor en libros del activo excede a su valor recuperable. El valor recuperable de los activos corresponde al mayor entre el monto neto que se obtendría de su venta o su valor en uso. Los saldos en libros de activos no financieros que han sido objeto de deterioros se revisan en cada fecha de reporte, para verificar posibles recuperaciones de deterioro.

Cuando una pérdida por deterioro se revierte posteriormente, el importe en libros del activo se incrementa a la estimación revisada de su saldo recuperable, de tal manera que el importe en libros incrementado no supere el inicialmente reconocido.

La reversión de una pérdida por deterioro se reconoce inmediatamente en el estado de resultados y otro resultado integral.

#### **2.17. Préstamos por pagar**

Se reconocen como préstamos por pagar, los recursos financieros recibidos por la Empresa para su uso y de los cuales se espera en el futuro, la salida de flujo financiero fijo o determinable, a través de efectivo, equivalentes al efectivo u otro instrumento.

Los préstamos por pagar se clasifican en la categoría de costo amortizado, con independencia de que se origine en operaciones de crédito público o en operaciones de financiamiento autorizadas por la vía general.

Los préstamos se reconocen inicialmente por el valor recibido. En caso de que la tasa de interés pactada sea inferior a la tasa de interés del mercado, se miden por el valor presente de los flujos

futuros descontados, utilizando la tasa de referencia del mercado para transacciones similares. La diferencia entre el valor recibido y el valor presente se reconoce como ingreso.

Posterior a su reconocimiento los préstamos por pagar se reconocen al costo amortizado, el cual corresponde al valor inicialmente reconocido más el costo de efectivo menos los pagos de capital e intereses.

#### **2.18. Cuentas por pagar**

Las cuentas por pagar son las obligaciones adquiridas por la Empresa con terceros, originadas en el desarrollo de sus actividades y de las cuales se espera en el futuro la salida de un flujo financiero fijo o determinable a través de efectivo, equivalentes al efectivo u otro instrumento.

Las cuentas por pagar se clasifican en las categorías de costo o costo amortizado. Las clasificadas en el costo corresponden a las obligaciones en las que se conceden plazos de pago normales al negocio. Las cuentas por pagar clasificadas al costo amortizado corresponden a las obligaciones en las que la Empresa pacta plazos de pago superiores, a los plazos normales del negocio y del sector.

Las cuentas por pagar clasificadas al costo se mantienen por el valor de la transacción; mientras que las demás son medidas al costo amortizado (valor inicialmente reconocido más el costo efectivo menos los pagos realizados).

#### **2.19. Costos de financiación**

Son reconocidos como mayor valor de los activos cuando son directamente atribuibles a la adquisición, construcción o desarrollo de un activo apto. Un activo apto es aquel que requiere necesariamente de un periodo sustancial para que esté en condiciones de utilización, venta o generación de rentas o plusvalía. Los demás costos de financiación son reconocidos como gastos o como costos en el periodo en el que se incurra en ellos.

#### **2.20. Impuestos, Contribuciones y Tasas por Pagar**

##### **• Impuesto a las ganancias**

El impuesto a las ganancias comprende todos los impuestos, ya sean nacionales o extranjeros, que gravan los excedentes de la Empresa, tales como el impuesto sobre la renta y el impuesto sobre ganancias ocasionales. El impuesto a las ganancias también puede incluir otras formas de recaudo, como anticipos o retenciones.

El gasto o ingreso por el impuesto a las ganancias, es el importe total que se tiene en cuenta al determinar la ganancia o pérdida neta del periodo. Esto incluirá tanto el impuesto corriente como el diferido.

El gasto por impuesto de renta se determina con base en la renta fiscal. El efecto de las diferencias temporarias que implican la determinación de un menor o mayor impuesto en el año corriente, calculado a las tasas actuales, se registra como impuesto diferido activo o pasivo, según aplique, siempre que exista una expectativa razonable de que dichas diferencias se revertirán.

De acuerdo con el artículo 191 del E.T. numeral 2, las Empresas de servicios públicos domiciliarios se encuentran excluidas de la renta presuntiva.

El impuesto de renta diferido se provisiona en su totalidad, sobre las diferencias temporarias que existen entre el valor en libros del activo o pasivo en el estado de situación financiera y su base fiscal. El impuesto de renta diferido se determina usando tasas tributarias (y legislación) que han sido promulgadas a la fecha del estado de situación financiera y que se espera serán aplicables, cuando el impuesto a la renta diferido activo se realice o el impuesto a la renta pasivo se pague.

La Empresa reconoce un pasivo por impuesto diferido, cuando existe una diferencia temporaria imponible. Las diferencias temporarias imponibles son aquellas que se espera que generen un aumento en la ganancia fiscal correspondiente a periodos futuros. Se reconoce un activo por impuesto diferido cuando existe una diferencia temporaria deducible, en la medida que sea posible que la Empresa disponga de ganancias fiscales futuras, contra las cuales se pueden cargar dichas diferencias.

## **2.21. Beneficios a los empleados**

Los beneficios a empleados comprenden todas las retribuciones que la Empresa proporciona a sus trabajadores a cambio de sus servicios.

Los beneficios a los empleados se clasifican en:

### **a. Beneficios a los empleados a corto plazo**

Son los otorgados a los empleados, que hayan prestado sus servicios a la Empresa durante el periodo contable, cuya obligación de pago vence dentro de los 12 meses siguientes al cierre del mismo; tales como sueldos, aportes a la seguridad social, prestaciones sociales y beneficios no monetarios entre otros.

### **b. Beneficios a los empleados a largo plazo**

Se reconocen como beneficios a largo plazo, aquellos beneficios diferentes a los de posempleo y los correspondientes a la terminación del vínculo laboral vigente, cuya obligación de pago no venza dentro de los 12 meses siguientes al cierre del periodo, en el cual los empleados hayan prestado los servicios.

Entre éstos están los que la Empresa otorga a sus empleados como beneficios asociados a su tiempo de servicio, como lo son la prima de antigüedad y la prima de vacaciones.

Estos beneficios se miden al valor presente de la obligación derivada de los beneficios definidos, utilizando la tasa de mercado de los TES, emitidos por el Gobierno Nacional con plazos similares a los estimados para el pago de las obligaciones.

### **c. Beneficios por terminación del vínculo laboral o contractual**

Se reconocen como beneficios por terminación del vínculo laboral o contractual, aquellos a los cuales la Empresa está comprometida por la ley, por contrato u otro tipo de acuerdo o por una obligación implícita basada en prácticas habituales de la Empresa, cuando finalizan los contratos laborales anticipadamente o cuando el empleado acepta una oferta de beneficios en compensación por la terminación del vínculo laboral o contractual.

#### d. Beneficios posempleo

Se reconocen como beneficios posempleo, los beneficios distintos de aquellos por terminación del vínculo laboral o contractual, que se paguen después de completar el periodo de empleo en la Empresa. En este tipo de beneficio la entidad registra:

- **Pensiones de Jubilación**

La obligación por pensiones de jubilación refleja el valor presente de todas las erogaciones futuras, que la Compañía deberá cancelar a aquellos empleados que cumplan ciertos requisitos de ley en cuanto a edad, tiempo de servicio y otros, determinada con base en estudios actuariales, preparados de acuerdo con normas legales.

Con la Ley 100 de 1993, a partir del 1 de abril de 1994, la Compañía cubre su obligación de pensiones, a través del pago de aportes a Colpensiones y a los fondos privados de pensiones, en los términos y con las condiciones contempladas en dicha Ley.

Los ajustes anuales del pasivo por pensiones de jubilación a cargo de la Empresa se hacen con base en estudios actuariales ceñidos a las normas legales, sin inversión específica de fondos.

El método actuarial utilizado para el cálculo del pasivo es el establecido en el Decreto 2783 de 2001 del Gobierno Nacional el cual contempla para las entidades no sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera, incrementos futuros de salario y pensiones para cada año, utilizando para ello la tasa promedio de inflación resultante de sumar tres veces la inflación del año 2002, dos veces la inflación del año 2001 y una vez la inflación de 2000, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística "DANE".

#### Ineficacia del Acta de Acuerdo Extraconvencional

Teniendo en cuenta la Sentencia proferida el pasado 20 de noviembre de 2013, en el proceso radicado con el número 66001310500120120024300 promovido por el señor Luis Miguel Benavidez Agreda y Otros contra la Empresa, el Tribunal Superior de Pereira Sala de decisión Laboral, dispuso:

*"la Inoponibilidad de acuerdos extraconvencionales que menoscaben, en detrimento de un grupo de trabajadores, el acceso a los beneficios convencionales: El tema así planteado en realidad debe solucionarse bajo la óptica de la inoponibilidad del acuerdo extraconvencional respecto a los trabajadores demandantes. En efecto, si como fue reconocido por la demandada, a partir del 1º de septiembre de 2004 todos los trabajadores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. adquirieron la condición de trabajadores particulares, haciéndose beneficiarios de la convención colectiva suscrita entre ella y Sintraemsdes, resulta claro que la modificación de dicha convención, para excluir a los demandantes de su condición de beneficiarios de las prerrogativas allí estipuladas, sólo podía llevarse a cabo con su aquiescencia o, en gracia de discusión, por lo menos, mediante la celebración de una nueva convención colectiva, luego de agotadas todas las etapas legales necesarias para el efecto, pues de no ser así, tal estipulación les resulta inoponible, en la medida en que se está desmejorando su situación laboral sin contar con su anuencia ni con la posibilidad de presentar su inconformidad en el marco de la negociación colectiva que culminara con una nueva convención".*

El mencionado tribunal se sustentó en el precedente jurisprudencial que para el caso, adoptó la Sala de Casación Laboral de la Corte Suprema de Justicia.



Es por lo anterior que la Compañía deberá adoptar las medidas necesarias para subsanar los efectos que el Acta de Acuerdo Extra Convencional, suscrita en el año 2008 está produciendo en algunos trabajadores de la Empresa, al ser excluidos de los beneficios convencionales, teniendo derecho a ellos, según se desprende de la providencia judicial citada.

## **2.22. Provisiones**

Ciertas condiciones contingentes pueden existir en la fecha de emisión de los estados financieros, las cuales pueden resultar en una pérdida para la Compañía, pero las cuales únicamente serán resueltas en el futuro, cuando uno o más hechos sucedan o puedan ocurrir. Tales contingencias son estimadas por la administración y sus asesores expertos.

La estimación de las contingencias de pérdidas necesariamente envuelve un ejercicio de juicio y es materia de opinión. En la estimación de contingencia de pérdida en procesos legales que están pendientes contra la Empresa, se evalúan entre otros aspectos, los méritos de los reclamos, la jurisprudencia de los tribunales al respecto y el estado actual de los procesos.

Si la evaluación de la contingencia indica, que es probable que una pérdida material ha ocurrido y el monto del pasivo puede ser estimado, entonces es registrado en los estados financieros. Si la evaluación indica que una pérdida potencial no es probable, pero es incierto el resultado o es probable, pero no puede ser estimado el monto de la pérdida, entonces, la naturaleza de la contingencia es revelada en los estados financieros, con una estimación del rango probable de pérdida. Contingencias de pérdida estimadas como remota generalmente no son reveladas.

RESULTADO	POSIBILIDAD DE RESULTADO	PASIVO	ACTIVO
Remoto	0-5%	No Aplica	No Aplica
Posible	6-50%	Revelar	No Aplica
Probable	51-100%	Reconocer	Reconocer

## **2.23. Activos y pasivos contingentes**

- **Activos contingentes**

Los activos contingentes no son objeto de reconocimiento en los estados financieros. Un activo contingente es un activo de naturaleza posible surgido a raíz de sucesos pasados, cuya existencia se confirma sólo por la ocurrencia o no de uno o más sucesos inciertos en el futuro, que no están bajo el control de la Empresa.

- **Pasivos contingentes**

Los pasivos contingentes no son objeto de reconocimiento en los estados financieros. Un pasivo contingente corresponde a una obligación posible que surge a raíz de sucesos pasados, cuya existencia queda confirmada sólo si llegan a ocurrir uno o más sucesos futuros inciertos, que no están bajo el control de la Empresa.

#### **2.24. Subsidios y Contribuciones**

Los subsidios y contribuciones se contabilizan por separado en las cuentas de deudores y cuentas por pagar, respectivamente.

A través de los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos que establece el artículo 89 de la Ley 142 de 1994, se manejan los subsidios y las contribuciones. Del cruce de estos dos conceptos se determina el superávit o déficit del servicio. El superávit se genera cuando las contribuciones son mayores que los subsidios y el déficit en el caso contrario.

- Subsidios - Comprenden los aportes de la Nación y el Municipio a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3.
- Contribución - Es el valor de los sobrepagos recibidos de los usuarios de los estratos 5, 6, del sector industrial y comercial.

#### **2.25. Resultado Neto por Acción**

El resultado neto por acción se calcula con base en el promedio ponderado de las acciones en circulación durante el año.

#### **2.26. Ingresos, Costos y Gastos**

Los ingresos de actividades ordinarias corresponden a la entrada de beneficios económicos, generados durante el periodo contable, los cuales son susceptibles de incrementar el patrimonio, bien sea por el aumento de activos o la disminución de pasivos, siempre que no correspondan a aportes de los accionistas de la Empresa.

Los ingresos por prestación de servicios, se reconocen cuando el resultado de una transacción puede medirse con fiabilidad, considerando el grado de avance en la prestación del servicio final del periodo contable; debido a que la Empresa se dedica principalmente a la prestación del servicio público domiciliario de Acueducto y Alcantarillado, incluyendo actividades complementarias, con vigencia legal indefinida; los ingresos se registran con base en la facturación de los servicios prestados por las diferentes unidades de negocios. Se miden y cuantifican según los consumos y son reconocidos por Metros Cúbicos (M3).

Los costos y gastos se llevan a resultados por el sistema de causación; es decir, en la medida en que ocurren los hechos económicos en forma tal que pueden ser registrados sistemáticamente en el periodo contable correspondiente, independientemente del flujo de recursos monetarios o financieros.

#### **2.27. Subvenciones**

Se reconocen como subvenciones los recursos procedentes de terceros que están orientados al cumplimiento de un fin, propósito, actividad o proyecto específico.

Las subvenciones son reconocidas cuando es posible asignarles un valor, de lo contrario sólo son objeto de revelación.

Las subvenciones que se encuentran condicionadas, se tratan como un pasivo hasta que se cumplan las condiciones asociadas a las mismas para su reconocimiento como ingreso; mientras que las subvenciones para cubrir gastos y costos específicos se reconocen, afectando el ingreso en el mismo periodo en el que se causen los gastos y costos que se estén financiando; las subvenciones para compensar pérdidas, gastos o costos en los que se hayan incurrido, se reconocen como ingreso del periodo, en el que surja el derecho de cobro de la subvención.

Las subvenciones monetarias se miden por el valor recibido; en caso de las subvenciones percibidas en moneda extranjera, se convierte a la tasa de cambio y las subvenciones no monetarias, se miden al valor razonable del activo recibido y en ausencia de éste, al costo de reposición o por el valor en libros de la entidad que cede el recurso.

## **2.28. Segmentos de Operación**

La Empresa presentará de manera separada, información sobre cada uno de los segmentos de operación que cumplan con los siguientes criterios:

- a) Permitan evaluar la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocio que desarrollen y los entornos económicos en los que operen.
- b) Posean características económicas parecidas y sean similares en términos de la naturaleza de los servicios, la naturaleza de los procesos, el tipo o categoría de usuarios a los que destinen sus servicios, los métodos empleados para prestar sus servicios y la naturaleza del marco normativo aplicable. Además, se incorporará la información de los segmentos de operación que representan el 10% o más de:
  - Los ingresos de las actividades ordinarias de todos los segmentos de operación agregados, internos y externos.
  - El valor que sea mayor entre la ganancia o pérdida de todos los segmentos de operación, o
  - Los activos agregados de todos los segmentos de operación.
  - Así mismo, se presentará información por segmentos en la medida en que el 75% de los ingresos de la Empresa provenga de segmentos sobre los que se deba informarse.

## **3. Limitaciones y/o Deficiencias de Tipo Administrativo y/o Contable**

La Compañía no ha detectado limitaciones ni deficiencias de tipo administrativo o contable. Aspectos tales como archivo de documentos, recursos presupuestales, idoneidad del personal del área contable, manuales de procedimientos, flujos de información de las demás áreas, aplicaciones sistematizadas de información, incorporación de activos y pasivos, se encuentran debidamente cubiertos.

## **4. Estimaciones y criterios contables relevantes**

Los estimados y criterios usados son continuamente revisados y se basan en la experiencia histórica y otros factores, incluyendo la expectativa de ocurrencia de eventos futuros que se consideran razonables.

### **a. Beneficios posempleo**

El valor presente de las obligaciones de beneficios posempleo, depende de varios factores que se determinan sobre bases actuariales, usando un número de supuestos. Los supuestos usados al determinar el costo neto por pensiones y beneficios posempleo, incluyen la tasa de

descuento, la tasa de reajuste pensional y la tabla de mortalidad. Cualquier cambio en estos supuestos, tendrá impacto en el valor en libros de la obligación, por planes de pensión y beneficios posempleo. Para el cálculo de este concepto la Empresa contrata personas expertas.

**b. Vidas útiles**

La Empresa revisa mínimo en cada periodo contable, la vida útil durante la cual se espera seguir utilizando los activos.

**c. Litigios**

La Empresa realiza estimaciones importantes en relación con el desenlace probable y el valor estimado a pagar en caso de pérdida, para las demandas instauradas en su contra. Esta estimación es realizada tomando como base los informes de los abogados internos y externos, así como la información histórica y los recursos de la entidad.

**NOTAS DE CARÁCTER ESPECÍFICO**

**5. Efectivo y Equivalentes de Efectivo**

El siguiente es un detalle del efectivo al 31 de Diciembre:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Depósitos en Instituciones Financieras		
Nacionales	\$ 6,011,799	4,896,992
Otros Equivalentes de Efectivo	-	3,000,000
Efectivo de Uso Restringido	503,489	2,374,318
Otros Depósitos en Instituciones Financieras	85,267	47,142
	<u>\$ 6,600,555</u>	<u>\$ 10,318,452</u>

Al corte de este informe, la Empresa no presenta embargos sobre sus cuentas.

- (a) Dentro de las políticas para el manejo de efectivo y sus equivalentes, se registró en el 2017 la apertura de un Certificado de Depósito a Término por un total de \$3.000 millones a 90 días, con una tasa del 5.8% Efectivo Anual, con parte de los recursos desembolsados del crédito adquirido para financiar las obras de recuperación del Colector Egoyá, recursos que son incluidos en unidad de caja junto con los demás recursos recibidos de la operación.

En el mes de diciembre de la vigencia 2017, se recibieron \$4.829 millones, producto del trámite de solicitud de los saldos a favor en las declaraciones de renta y CREE por el año gravable 2016, ante la Autoridad Fiscal DIAN.

- (b) El concepto de Efectivo de Uso Restringido, corresponde a los depósitos realizados por los otorgantes de los recursos, que financian proyectos y convenios con destinación específica, es así, como al corte de este informe, se presentan los recursos del Convenio No. 3576 de 2017 para construcción redes en Caimalito por \$176 millones; el Convenio Saver Fase II No. 1428 de 2009, Municipio de Pereira por \$161 millones y los depósitos como aportes convencionales a los fondos rotatorios de empleados, jubilados y fondo para compra de vivienda por valor de \$166 millones.

## 6. Saldos en Moneda Extranjera

El siguiente es un detalle de los saldos en moneda extranjera al 31 de Diciembre:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Disponible	US\$ 217,394	677,432
Deuda pública externa Crédito BID	<u>(7,416,812)</u>	<u>(8,476,356)</u>
Posición pasiva—Deuda pública externa	US\$ <u>(7,199,418)</u>	<u>(7,798,924)</u>

## 7. Inversiones

Las inversiones que se tienen a la fecha corresponden a inversiones en asociadas e inversiones de administración de liquidez, reconocidas por el método de participación patrimonial y por el costo respectivamente.

El saldo de las inversiones comprende:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
<u>Inversiones</u>		
En Entidades Privadas	\$ 126,202	\$ 126,202
En Sociedades de Economía Mixta	975,566	900,398
En Sociedades Públicas	4,480,053	4,387,199
	<u>5,581,821</u>	<u>5,413,799</u>
Menos Deterioro Acumulado de Inversiones	<u>(123,800)</u>	<u>(123,800)</u>
	<u>\$ 5,458,021</u>	<u>5,289,999</u>

En 2018:

	<u>Costo</u>	<u>Valor de Realización</u>	<u>Deterioro</u>	<u>Revaluación</u>
<u>Inversiones</u>				
Planta de Tratamiento Villa Santana Ltda (1)	\$ 4,141,665	4,466,728	-	338,388
Química Integrada S.A.	975,566	975,566	-	-
Ciudad Chipichape S.A.	123,800	-	(123,800)	-
Hotel Movich S.A.	2,402	2,402	-	-
	<u>\$ 5,243,433</u>	<u>5,458,021</u>	<u>(123,800)</u>	<u>338,388</u>

En 2017:

	<u>Costo</u>	<u>Valor de Realización</u>	<u>Deterioro</u>	<u>Revaluación</u>
<u>Inversiones</u>				
Planta de Tratamiento Villa Santana Ltda	\$ 4,141,665	4,387,200	-	245,534
Química Integrada S.A.	900,398	900,398	-	-
Ciudad Chipichape S.A.	123,800	-	(123,800)	-
Hotel Movich S.A.	2,402	2,402	-	-
	<u>\$ 5,168,265</u>	<u>5,289,999</u>	<u>(123,800)</u>	<u>245,534</u>

- (1) Al corte de este informe, se actualizaron las inversiones en la Planta de Tratamiento Villa Santana con la información recibida con corte diciembre 2017 y 2018, presentándose una revaluación acumulada de \$92.854; las inversiones en Quinsa S.A. se incrementaron en 75.168 acciones a un valor nominal de 1.000.

## 8. Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar al cierre de este informe presentan el siguiente detalle:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Prestación de Servicios Públicos	\$ 13,791,807	12,584,622
Servicios Públicos Diferidos	3,795,905	4,865,276
Deudas de Difícil Cobro	4,658,958	3,780,744
Administración de Proyectos	3,893,766	3,715,741
Depósitos Entregados en Garantía	-	-
Otros Deudores:		
Ajustes de Facturación (a)	3,890,844	4,167,906
Cruce en Servicios Públicos (b)	52,222	52,222
Pago por Cuenta de Terceros (c)	3,132,683	3,975,796
Embargos Judiciales	-	-
Deudores por Convenios	648,763	140,833
Déficit en Subsidios y Contribuciones	832,893	454,030
Recaudos Pendientes por Consignar	541,302	474,348
Retroactivo Pensiones Compartidas	3,316	34,689
Varios	308,352	321,393
	<u>35,550,811</u>	<u>34,567,600</u>
Menos:		
Deterioro Acumulado de Cuentas por Cobrar	4,171,266	3,619,547
Porción Corriente	27,095,947	25,921,579
	<u>\$ 4,283,598</u>	<u>5,026,474</u>

- a) Los ajustes de facturación o *ingresos sin facturar*, corresponden a las partidas conciliatorias entre la causación contable de la facturación por servicios públicos y los recaudos de la cartera facturada mes vencido, reportados por la Subgerencia Comercial.
- b) El cruce en servicios públicos, es el saldo de la cuenta por cobrar a cargo del Municipio de Pereira, en la ejecución del cruce de impuestos prediales y de Industria y Comercio (Sólo hasta el tercer bimestre del año 2017), con la cartera por consumo de servicios públicos de las entidades autorizadas en el Convenio Interadministrativo firmado para tal fin.
- c) Pago por cuenta de terceros, refleja los valores por cobrar al Programa "Todos por el Pacífico". Ver Nota 20.

La Directiva vigente, unifica la política de Cartera y Recaudo y contiene los criterios para las financiaciones, restricciones de financiaciones y abonos de capital, cobranzas, corte y reconexión, notas de cartera, castigo de cartera, recaudo y el deterioro de la cartera, entre otros.

Para las financiaciones, establece rangos de valores de deuda, los cuales son aprobados desde el Jefe del Departamento de Cartera, Subgerente Comercial y Gerente General, así como las cuotas iniciales y los

plazos. La tasa de interés que se aplicará será la máxima permitida por la Ley y será equivalente a la tasa de interés que se aplica a la mora a las facturas y a las financiaciones de cartera vencida.

El deterioro de la cartera se calcula por el 100% del valor de las deudas mayores a 12 meses de mora; el cual se actualiza mensualmente.

A continuación, se relacionan las cuentas por cobrar en servicios públicos detalladas en corriente y no corriente:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Cartera Corriente Servicios Públicos	\$ 12,845,245	\$ 11,697,687
Prestación de Servicios Públicos	12,628,933	11,607,582
Mínimo Vital	134,028	7,440
Servicios Operacionales	42,492	44,807
Financiaciones	39,792	37,858
Cartera No Corriente Servicios Públicos:	<u>5,605,520</u>	<u>4,667,679</u>
Edad 2 Meses	622,132	583,403
Edad 3 Meses	190,786	81,084
Edad 4 a 5 Meses	108,726	169,754
Edad 6 Meses	24,918	52,694
Edad 7 a 12 Meses	487,692	161,197
Edad mayor a 12 Meses	4,171,266	3,619,547
Cartera Diferida Servicios Públicos:	<u>3,795,905</u>	<u>4,865,276</u>
Medidores y Otros Cobros	2,876,480	4,071,978
Financiaciones	571,227	554,633
Carteras Inactivas y Congeladas	348,198	238,665
	<u>\$ 22,246,670</u>	<u>\$ 21,230,642</u>
Deterioro	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Saldo inicial	\$ 3,619,547	2,883,320
Castigos (*)	(70,363)	-
Deterioro Acumulado	<u>622,082</u>	<u>736,227</u>
Saldo final	<u>\$ 4,171,266</u>	<u>3,619,547</u>

(\*) En el Comité de Cartera realizado el 5 de diciembre, se aprobó el castigo de los cobros indebidos e inoportunos de 105 matrículas, con un valor de cartera por valor de \$55 millones servicio de acueducto y de \$15 millones servicio de alcantarillado.

## 9. Inventarios

El siguiente es el detalle del valor de los inventarios:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Elementos y Accesorios de Acueducto	\$ 1,096,206	1,371,545
Elementos y Accesorios de Alcantarillado	36,611	30,539
Bienes Muebles en Bodega	10,920	6,765
Otros Materiales	44,400	56,985
	<u>1,188,137</u>	<u>1,465,834</u>
Menos Deterioro Acumulado de Inventarios	<u>(105,913)</u>	<u>(94,807)</u>
	<u>\$ 1,082,224</u>	<u>1,371,027</u>

No existen anticipos para la compra de inventario.

### 10. Propiedad Planta y Equipo

La Propiedad Planta y Equipo presenta un valor en libros de:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Costo	\$ 676.909.481	654.846.716
Depreciación Acumulada	<u>(73.252.877)</u>	<u>(53.658.093)</u>
	<u>\$ 603.656.604</u>	<u>\$ 601.188.623</u>

El siguiente es el detalle de la propiedad planta y equipo neto y su depreciación.

<u>2018</u>	<u>Costo</u>	<u>Depreciación</u>	<u>Valor Neto</u>
Redes, líneas y cables	481,930,542	(59,153,729)	422,776,813
Edificaciones	86,393,945	(5,854,785)	80,539,160
Plantas, ductos y túneles	35,198,540	(2,375,264)	32,823,275
Terrenos	26,953,693	-	26,953,693
Construcciones en curso	28,755,298	-	28,755,298
Maquinaria y equipo	12,007,236	(3,230,384)	8,776,852
Equipo de cómputo y comunicación	2,431,932	(1,443,343)	988,589
Equipo de oficina, muebles y enseres	1,000,083	(502,539)	497,545
Equipo de transporte	1,269,362	(393,865)	875,497
Equipo médico y científico	879,614	(289,690)	589,924
Maquinaria, planta y equipo en montaje	79,960	-	79,960
Equipos de Comedor	9,276	(9,276)	(0)
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	676,909,481	(73,252,877)	603,656,604
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
<u>2017</u>	<u>Costo</u>	<u>Depreciación</u>	<u>Valor Neto</u>
Redes, líneas y cables	468,745,284	(43,759,903)	424,985,381
Edificaciones	86,329,260	(4,315,688)	82,013,572
Plantas, ductos y túneles	34,599,375	(1,744,010)	32,855,364
Terrenos	27,015,401	-	27,015,401
Construcciones en curso	21,068,810	-	21,068,810
Maquinaria y equipo	11,685,574	(2,265,814)	9,419,759
Equipo de cómputo y comunicación	2,412,642	(688,294)	1,724,348
Equipo de oficina, muebles y enseres	988,333	(383,185)	605,148
Equipo de transporte	1,335,347	(267,261)	1,068,086
Equipo médico y científico	562,157	(224,916)	337,241
Maquinaria, planta y equipo en montaje	95,257	-	95,257
Equipos de Comedor	9,276	(9,021)	255
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	654,846,716	(53,658,093)	601,188,623



Las vidas útiles estimadas y utilizadas en la depreciación son:

ACTIVOS DEPRECIABLES	VIDA UTIL EN AÑOS
Edificaciones	50
Plantas, ductos y túneles	15
Maquinaria y equipo	15
Equipo médico científico	10
Muebles, enseres y equipo de oficina	10
Equipos de comunicación y accesorios	10
Equipo de transporte, tracción y elevación	10
Equipos de comedor, cocina, despensa y hotelería	10
Equipos de computación y accesorios	5

En circunstancias tales como: acción de factores naturales, deterioro, obsolescencia, avance tecnológico y entre otros que afecten la estimación de la vida útil, la Empresa bajo revisión técnica de un experto fija las vidas útiles; como es el caso de los activos reconocidos en el Estado de Situación Financiera de Apertura, que se les asignó la vida útil remanente.

Esta vida útil es revisada en los avalúos técnicos.

Redes, líneas y cables

ALCANTARILLADO		
ACTIVIDAD	ACTIVO	VIDA UTIL EN AÑOS
Recolección y transporte	Tubería y accesorios	30 a 60
	Canales y box culvert	20 a 50
	Interceptores	30 a 60
	Colectores	30 a 50
Elevación y bombeo	Estación elevadora	15 a 35
	Estación de bombeo	15 a 35
	Pondajes y lagunas de amortiguación	30 a 60
Pretratamiento	Desarenación	25 a 45
	Presedimentación	25 a 45
	Rejillas	10 a 30
	Medición	15 a 30
Tratamiento	Plantas F.Q. y Biológicas	20 a 60
	Tanques homog. Y almacenamiento	30 a 60
	Laboratorio	20 a 40
	Manejo lodos y vertimiento	15 a 30
	Estación bombeo	15 a 35
Disposición final	Tubería y accesorios	30 a 50
	Estructura y vertimiento	20 a 40
	Manejo de lodos	15 a 30
	Estación de bombeo	15 a 35

ACUEDUCTO		
ACTIVIDAD	ACTIVO	VIDA UTIL EN AÑOS
Captación	Embalses	45 a 70
	Bocatoma subterránea	15 a 30
	Bocatoma superficial	25 a 40
	Estación de bombeo	10 a 35
	Macromedición	15 a 30
	Trasvases	30 a 50
	Presas	50 a 60
	Torre de captación	50 a 60
Aducción	Tubería flujo libre o presión	20 a 40
	Túneles, viaductos, anclaje	31 a 70
	Canales, abiertos - cerrados	20 a 50
	Cámara rompe presión	20 a 50
	Tanque de almacenamiento	30 a 40
Pretratamiento	Desarenador, presedimentación	30 a 60
	Aireador	20 a 40
	Separador grasa - aceite	30 a 50
	Precloración	20 a 40
	Macromedición	15 a 30
Tratamiento	Indicador biológico	10 a 30
	Plantas	20 a 60
	Tanques cloro y almacenamiento	30 a 50
	Laboratorio	15 a 45
	Manejo lodos y vertimiento	20 a 50
	Estación de bombeo	15 a 35
	Tanque quietamiento	30 a 60
	Bodega insumos químicos	30 a 40
	Taller	30 a 40
Tuberías y accesorios	30 a 60	
Conducción	Estación de bombeo	15 a 35
	Centro de control acueducto	30 a 40
	Tubería y accesorios	30 a 60
Distribución	Tanques comp. Alm. Distr.	30 a 60
	Tubería y accesorios	30 a 60
	Estación de bombeo	15 a 35
	Estación refluoración	15 a 35
	Puntos muestreo	10 a 20
	Macromedición	15 a 30
	Estación reductora presión	20 a 50
	Laboratorio medidores	30 a 40
Laboratorio calidad aguas	20 a 40	

Las variaciones por grupos de activos, al corte del presente informe se detallan así:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>Variación</u>
Redes, líneas y cables	481,930,542	468,745,284	13,185,258
Edificaciones	86,393,945	86,329,260	64,685
Plantas, ductos y túneles	35,198,540	34,599,375	599,165
Terrenos	26,953,693	27,015,401	(61,708)
Construcciones en curso	28,755,298	21,068,810	7,686,488
Maquinaria y equipo	12,007,236	11,685,574	299,824
Equipo de cómputo y comunicación	2,431,932	2,412,642	14,305
Equipo de oficina, muebles y enseres	1,000,083	988,333	11,750
Equipo de transporte	1,269,362	1,335,347	(65,985)
Equipo médico y científico	879,614	562,157	317,145
Maquinaria, planta y equipo en montaje	79,960	95,257	(15,297)
Equipos de Comedor	9,276	9,276	-
	<u>676,909,481</u>	<u>654,846,716</u>	
Menos:			
Depreciación Acumulada	73,252,877	53,658,093	19,594,784
	<u>\$ 603,656,604</u>	<u>\$ 601,188,623</u>	

El deterioro en el valor de los activos, fue generado principalmente en las reducciones por desgaste de redes de acueducto y alcantarillado, los cuales están soportados por las reposiciones de los tramos afectados. El valor deteriorado se detalla a continuación:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Saldo al inicio del año	\$ 109,349,679	109,423,221
Reducciones de activos por deterioro	(27,135)	(73,542)
	<u>\$ 109,322,544</u>	<u>109,349,679</u>

A continuación se detallan los movimientos de la propiedad, planta y equipo por el año 2018:

	<u>Saldo Inicial</u>	<u>Adquisiciones</u>	<u>Reclasificaciones</u>	<u>Depreciaciones</u>	<u>Bajas</u>	<u>Saldo Final</u>
Redes, líneas y cables	424,985,382	13,306,055		(15,393,827)	(120,797)	422,776,813
Edificaciones	82,013,572	64,685		(1,539,097)	-	80,539,160
Plantas, ductos y túneles	32,855,364	599,165	-	(631,254)	-	32,823,275
Terrenos	27,015,401	34,708		(96,416)	-	26,953,693
Construcciones en curso	21,068,810	23,714,546	(16,028,059)			28,755,297
Maquinaria y equipo	9,419,759	551,018		(990,236)	(203,376)	8,777,165
Equipo de cómputo y comunicación	1,724,348	81,856	-	(760,530)	(57,085)	988,589
Equipo de oficina, muebles						

y enseres	605,148	20,196	-	(121,809)	(5,991)	497,544
Equipo de transporte	1,068,086	6,865		(126,604)	(72,850)	875,497
Equipo médico y científico	337,241	364,531		(68,718)	(43,443)	589,611
Maquinaria, planta y equipo en montaje	95,257	142,440	(157,737)			79,960
Equipos de Comedor	255	-	-	(255)	-	-
	601,188,623	38,886,065	(16,185,796)	(19,728,746)	(503,542)	603,656,604

El incremento de las Propiedades por el año 2018, se presenta principalmente en las adquisiciones de:

(a) **Terrenos:**

Lote 59 carrera 14 N.64-46 Barrio el Plumón	34.708
---	--------

(b) **Edificaciones:**

Estación de medición de 4 pulgadas entrada 8 Exco Cerritos	5.982
Estación de medición de 4 a 2 pulgadas entrada 7 Tucurumbí	11.171
Estación de medición de 4 a 3 pulgadas entrada 1 La Salle	7.912
Estación de medición de 4 pulgadas Asociación Viva	18.388
Estación de medición de 4 pulgadas Parque Ukumari Cerritos	21.232

(c) **Redes, líneas y cables:**

Obras de optimización de redes de acueducto y alcantarillado y obras complementarias en la calle 20	540.958
Obras de optimización de redes de acueducto y alcantarillado y obras complementarias en la carrera 1	287.067
Instalación de red de alcantarillado y de acueducto y obras complementarias en el sector de coca cola	348.333
Obras de saneamiento y complementarias en carrera 6 con Avda del Río y conexión redes de alcantarillado	294.753
Obras de optimización de redes de acueducto y alcantarillado y obras complementarias en el barrio M	777.436
Construcción redes de acueducto y alcantarillado y obras complementarias barrio Guayabal	351.038
Colector aguas residuales y obras complementarias ciudadela Gonzalo Vallejo	388.316
Interceptor Otún Avenida del Río entre calles 15 y 16	670.953
Obras civiles y empalmes en el tanque Otún para optimizar la salida de fondo con los circuitos existentes	670.031
Obras de optimización de redes de acueducto y alcantarillado y obras complementarias en la calle 26	601.289
Obras de optimización de redes de acueducto y alcantarillado y obras complementarias en el sector los Alpes Cra 15 entre calles 10 y 11 zonas conexas del Municipio de Pereira	631.133
Red de alcantarillado tubería de polietileno PN10 24 pulgadas, lindero sur proyecto Torres de la Villa	97.406
Obras de optimización de redes de acueducto y alcantarillado y obras complementarias en la calle 11 entre carreras 4 y 5	377.873
Construcción de obras complementarias para la optimización del sistema de recolección y transporte de aguas servidas, fase I	634.813

Construcción red de abastecimiento de agua potable y obras complementarias en la avenida 30 de Agosto	830.200
Optimización de redes de acueducto y alcantarillado y obras complementarias barrio	686.157
Construcción de obras de acueducto y complementarias en la red Idema – Hacienda Santa Marta, red Cai	276.393
Obras de optimización de redes de acueducto y alcantarillado y obras complementarias de la carrera 2	819.106
Obras complementarias para la optimización del sistema de acueducto Fase 1	637.051
Renovación de redes de acueducto y alcantarillado y obras complementarias en la carrera 29 bis	559.211
Optimización redes de acueducto y alcantarillado en el barrio el Plumón cra 14 entre clls 61, 62, 63 y 65	1.291.972
Optimización redes de alcantarillado diferentes sitios de la ciudad	108.410
Construcción de obras de saneamiento aliviaderos en diferentes sitios de la ciudad	1.084.781
Obras de protección interceptor Consota y obras complementarias sector aldeaño Instituto educativo el Dorado	211.058
Red canal nuevo Libaré sector bocatoma	74.066

(d) **Plantas, Plantas y Túneles:**

Instalación de lamelas tubulares en polipropileno y placas de asbesto cemento en la unidad Pisamo 4	599.165
---	---------

(e) **Máquinas y Equipos:**

Estaciones meteorológicas – climáticas en el Cedral, Angela Maria	38.318
Plantas generadoras de energía	76.953
UPS instalada en vehículo Aguas más cerca	5.000
Sonda eléctrica	11.995
Televisor 60 pulgadas Sony Led	6.279
Video proyector Power Lite S27 Epson	2.000
Equipo de Electrofusión termofusión para soldadura de tubería de polietileno hasta 160MM	68.000
Carpa con estructura metálica 4x4	4.600
Macromedidores instalados diferentes sitios de la ciudad	27.210
Válvulas reguladoras	6.706
Medidores de diferentes pulgadas	22.758
Plantas generadoras de Energía	29.420
UPS 3 KVA	3.813
Martillo demoledor eléctrico	24.669
Torre de iluminación tipo tráiler	31.475
Contenedor manejo de materiales acueducto	36.414
Soldador eléctrico – equipo de soldadura industrial	12.207
Kit de pruebas (Trajes, equipos detectores, cilindros, mangas montaje suelo)	108.423
Carpas con estructuras metálicas	9.910
Pulidoras eléctricas	1.714
Cámaras de video Domo Varifocal	2.075

(f) **Equipos de comunicación y computación:**

Radio base estación climatológica el Cedral y Angela Maria	11.424
--	--------

Computadores portátiles Lenovo (6 Und)	34.829
Impresoras Zebra KR 403	3.380
Switch Hpe 1920S	3.784
Teléfonos celulares Equ Cyrus	8.850
Tablet y disco duro	3.920

(g) **Muebles y Enseres de Oficina:**

Equipo de aire acondicionado	2.499
Mueble en madera tipo recepción para atención al público	2.300
Sillas ergonómicas espaldar y cabecero en malla	6.677

(h) **Equipo de Transporte:**

Motocicleta Suzuki GN125	6.865
--------------------------	-------

(i) **Equipo médico y Científico:**

PHmetro 120V Tipo US	16.046
Transferpipeta 100-1000UL	940
Agitadores magnéticos (3) con calentamiento 10L Tipo MS7-H550-S	7.104
Turbidímetro digital de mesa rango de 1 a 1000	18.551
Burette digital Brand	7.723
Equipo de Burbujeo Tic	6.259
Conductómetro Hach	4.298
Turbidímetro digital Hach	30.655
Espectrofotómetro visible Hach	20.871
Cabina extractora de gases	69.948
Espectrofotómetro de absorción atómica	65.117
Compresor de aire equipo de absorción	6.128
Línea de gas para sistema de laboratorio	35.196
Mesa de laboratorio	2.346
Sistema extracción de vapores	2.346
Sistema de enfriamiento con recirculación de agua	18.044

Para la propiedad planta y equipo se cuenta con los siguientes anticipos:

Nombre	Contrato N.	Anticipos
CONSORCIO CALLE 38	174-16	34,481
CONSORCIO CONEXIONES URBANAS	298-17	338
OSORIO RESTREPO GERMAN	110-18	20,877
CONSORCIO MARULANDA Y OTRO	150-18	155,935
CONSORCIO CAFELIA	146-18	15,243
UNION TEMPORAL OTUN-SANTA FE	169-18	69,697
UNION TEMPORAL RAYSAN ESTRUCTURAS	195-18	9,478
VHZ INGENIERIA SAS SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA	201-18	61,690

CONSORCIO ALIVIADEROS PEREIRA	276-17	13,033
CONSORCIO EBAR R.R	284-17	170,680
CONSORCIO BOHEMIA	288-17	20,350
UNION TEMPORAL DULCERA JARDIN	295-17	10,271
CONSORCIO EGOYA 2018	121-18	1,472,501
VELASQUEZ TORO CESAR AUGUSTO	171-18	77,867
CONSORCIO INTERVENTORIA EGOYA	122-18	120,732
BALLESTEROS ARISTIZABAL CARLOS ALBERTO	296-17	10,671
CONSORCIO OPTIMIZACION REDES	198-17	1,165
CONSORCIO 2A PSMV CAIMALITO	268-17	3,396
CONSORCIO EHS-1	113-18	63,000
C & G INGENIERIA EMPRESARIAL S.A.S	219-18	88,788
SERVICIOS HIDROGEOLOGICOS INTEGRALES S.A.S	176-18	67,479
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE PEREIRA.	130-18	17,459
MARULANDA FERNANDEZ ARMANDO	194-18	160,561
MARULANDA FERNANDEZ ARMANDO	290-17	4,231
MUÑOZ JARALO JAVIER	67-15	10,124
<b>Total</b>		<b>2,680,047</b>

(j) Los principales activos en construcción corresponden a los siguientes proyectos:

Nombre	Saldo Actual	Contrato N.	Detalle
CONSORCIO ORMUS-WMI	241,727	158-15	PROYECTO PILOTO PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA MEDICION EN GRANDES CONSUMIDORES
CONSORCIO CALLE 38	124,418	174-16	OBRAS DE OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN LA CALLE 38 ENTRE CARRERAS 9 Y 11 EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA
OSORIO RESTREPO GERMAN	301,378	110-18	SUMINISTRO Y OBRAS CIVILES PARA OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LOS SECTORES CARRERA 11 ENTRE CALLES 9 A 9BIS Y ZONAS CONEXAS ADEMAS LA OPTIMIZACIÓN DE LA TUBERIA DE ADUCCIÓN DE 48 AP Y OBRAS COMPLEMENTARIAS
CONSORCIO TOKIO EL BOSQUE	532,711	293-17	CONSTRUCCION DE LA RED DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y OBRAS COMPLEMENTARIAS ENTRE LOS BARRIOS TOKIO Y EL BOSQUE, Y SECTORES CONEXOS DEL MUNICIPIO DE PEREIRA ( VIGENCIA FUTURA \$380.815.127)
CONSORCIO CAFELIA	241,229	146-18	EXPANSION LINEA DE ACUEDUCTO CIRCUITO CAFELIA II, ETAPA I Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS EN LOS SECTORES CONEXOS EN LA COMUNA CERRITOS EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA
CONSORCIO CALLE 38	290,309	174-16	OBRAS DE OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN LA CALLE 38 ENTRE CARRERAS 9 Y 11 EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA
CONSORCIO ALIVIADEROS PEREIRA	538,992	276-17	CONSTRUCCION Y OBRAS DE SANEAMIENTO, ALIVIADEROS Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN DIFERENTES ZONAS DEL MUNICIPIO DE PEREIRA
UNION TEMPORAL DULCERA JARDIN	188,601	295-17	OBRAS DE ESTABILIZACIÓN Y PROTECCIÓN DEL INTERCEPTOR QUEBRADA LA DULCERA Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN LOS SECTORES: CALLE 50, BARRIO EL JARDIN Y ZONAS CONEXAS DEL MUNICIPIO DE PEREIRA
OSORIO RESTREPO GERMAN	289,559	110-18	SUMINISTRO Y OBRAS CIVILES PARA OPTIMIZACIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LOS SECTORES CARRERA 11 ENTRE CALLES 9 A 9BIS Y ZONAS CONEXAS ADEMAS LA OPTIMIZACIÓN DE LA TUBERIA DE ADUCCIÓN DE 48 AP Y OBRAS COMPLEMENTARIAS
CONSORCIO EGOYA 2018	9,591,873	121-18	CONSTRUCCION DE OBRAS CIVILES Y COMPLEMENTARIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA CANALIZACIÓN DE LA QUEBRADA EGOYÁ CARRERA 12 ENTRE CALLES 16 A 22 Y CALLE 22 ENTRE CARRERAS 11 A 12 Y SECTORES CONEXOS DEL MUNICIPIO DE PEREIRA

BANCOLOMBIA	433,322		VIABILIZACION TECNICA DEL PROYECTO - CANALIZACIÓN QUEBRADA EGOYA
BANCOLOMBIA	465,581		CAPITALIZACIÓN INTERESES CREDITO PAGARE BANCOLOMBIA 1260173612
VELASQUEZ TORO CESAR AUGUSTO	86,221	171-18	CONSTRUCCION DE ALIVIO Y CONEXIÓN AL COLECTOR LA MIELITA EN LA CARRERA 18A CON CALLE 99 DEL BARRIO BELMONTE, CONSTRUCCIÓN VIADUCTO ENTRE LA UNIVERSIDAD LIBRE - COLECTOR LA MIELITA Y OPTIMIZACIÓN DE PRESAS DISIPADORAS
SISTEMA BOMBEO AGUA CRUDA RIO OTUN	34,088	287-12	INTERVENTORIA Y ASESORIA TECNICA, ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PARA LA ELABORACION DE LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS TECNICOS DEL SISTEMA DE BOMBEO DE AGUA CRUDA EN EL RIO OTUN
LUGO AGUDELO JUAN CARLOS	98,115	105-14	INTERVENTORIA DE OBRAS DE SANEAMIENTO, ACUEDUCTO, ESTRUCTURALES, ELECTRICAS, ARQUITECTÓNICAS Y URBANISMO EN DIFERENES SECTORES DE LA CIUDAD Y DISEÑOS, ESTUDIOS Y ASESORIA TECNICA, ADMINISTRATIVA, AMBIENTAL Y FINANCIERA
CONSORCIO INTERVENTORIA DISEÑOS 2015	165,002	136-15	INTERVENTORÍA A LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS EN PLANTA DE TRATAMIENTO EN LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN DIFERENTES PUNTOS DE LA CIUDAD
CONSORCIO INTERVENTORIA EGOYA	687,222	122-18	ASESORIA E INTERVENTORIA TECNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y AMBIENTAL DE LA CONSTRUCCION DE OBRAS CIVILES Y COMPLEMENTARIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA CANALIZACIÓN DE LA QUEBRADA EGOYA CARRERA 12 ENTRE CALLES 16 A 22
GEKOA INGENIERIA S.A.S	148,063	173-15	INTERVENTORIA TECNICA, ADMINISTRATIVA, LEGAL, AMBIENTAL SOCIAL Y FINANCIERA AL ESTUDIO DE EVALUACION DE LA ESTABILIDAD GEOTECNICA
LOAIZA GALLEGOS JOSE ASDRUBAL	97,575	123-16	ASESORIA E INTERVENTORIA TECNICA ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y AMBIENTAL DE OBRAS CIVILES Y OBRAS DE RENOVACION DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN DIFERENTES PUNTOS DE LA CUIDAD
CONSORCIO 2A LIBARE	71,337	180-16	INTERVENTORIA TECNICA ADMINISTRATIVA LEGAL AMBIENTAL SOCIAL Y FINANCIERA A LA CONSULTORIA PARA REALIZAR ESTUDIO GEOTECNICO EN UN PUNTO DEL CANAL NUEVO LIBARE
CONSORCIO CINCI CONSTRUCCIONES	51,225	196-16	ASESORIA E INTERVENTORIA TECNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y AMBIENTAL DE OBRAS CIVILES DE REDES DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN SECTOR AVENIDA EL RIO, VIA LICEO INGLES, EL TIGRE,
BALLESTEROS ARISTIZABAL CARLOS ALBERTO	53,400	296-17	ASESORIA E INTERVENTORIA TECNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y AMBIENTAL A OBRAS CIVILES DE REDES DE ABASTECIMIENTO, REDES DE ACUEDUCTO, REDES DE ALCANTARILLADO, OBRAS DE SANEAMIENTO, CONSTRUCCION DE ALIVIADEROS, OBRAS DE
DISEÑO MAQUINARIA Y CONSTRUCCIONES S.A.S	431,170	181-16	CONSTRUCCION SALON SOCIAL SEDE OPERATIVA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA
C & C S.A.S	417,879	165-18	CONTRATO DE LLAVE EN MANO PARA EL DATA CENTER ALTERNO Y LOCACIONES PRINCIPALES EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.
UNION TEMPORAL RAYSAN ESTRUCTURAS	148,976	195-18	OBRAS ELECTROMECANICAS, CIVILES Y COMPLEMENTARIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE IZAJE DE LA COMPUERTA RADIAL Y PANTALLA PARA LA MISMA EN LA BOCATOMA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. ESP
CONSORCIO TANAMBI	650,059	133-18	OPTIMIZACION DEL SEDIMENTADOR CON LAMELAS EN LA UNIDAD 3 DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO PISAMO EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA
<b>Total</b>	<b>16,380,031</b>		

El tratamiento contable bajo estándares internacionales para los "Estudios y Proyectos" que podrán formar parte de los componentes del costo de los activos, deberán cumplir la totalidad de los siguientes criterios:



- Que estén claramente asociados como costos atribuibles a la ubicación de un activo en el lugar y en las condiciones necesarias para que pueda operar de la forma prevista por la Empresa.
- Que generen beneficios económicos futuros representados en entradas de dinero o reducción de gastos.
- Que sea seguro que los activos asociados a esos estudios se vayan a construir.
- Que se puedan medir de forma fiable y que puedan estar sustentados.

Con las disposiciones normativas sobre el tema, se realizaron las depuraciones de los estudios y proyectos que, de acuerdo a los informes de expertos, fueron atribuibles a las obras civiles en curso y las proyectadas en el plan de inversiones futuro; los desembolsos de algunos estudios que no fue posible asignarle la individualización de un activo o que no se van a ejecutar, se reconocieron en los resultados del periodo (Ver nota 25).

#### **NOTA DE INCERTIDUMBRE SOBRE LA ESTIMACION EN EL RECONOCIMIENTO DE LOS ESTUDIOS Y PROYECTOS DE LOS ACTIVOS EN CURSO**

Como parte del saldo de construcciones en curso, se encuentran reconocidos los estudios y proyectos por valor de \$12.137 millones, como pre-inversión asociada a la infraestructura propia de los servicios de acueducto y alcantarillado, estos son registrados como activos, bajo el entendido que los estudios y diseños tienen una asociación directa con los activos de la entidad y que la medición de los beneficios futuros, se basa en el análisis bajo ópticas técnicas y tarifarias.

Esta situación genera una incertidumbre relacionada con la capacidad de la entidad de asociar estos montos a activos específicos, que sea seguro que se van a construir y la proporción con relación a la generación de beneficios económicos futuros; en caso de no ser posible el cumplimiento de la totalidad de los criterios para su reconocimiento como activos, este valor será registrado en los resultados, considerando lo correspondiente al tratamiento de errores o cambio de estimaciones.

Para la protección de los bienes y demás activos, la Empresa tiene contratadas diferentes pólizas entre las cuales se tienen:

- Seguro de sustracción con violencia
- Seguro de Corriente débil (Instalaciones eléctricas)
- Seguro de responsabilidad civil
- Seguro de Manejo global
- Seguro de todo riesgo
- Seguro de infidelidad y riesgos financieros
- Seguro de directores
- Seguro daños materiales combinados (incendio, terremoto)
- Seguro transporte tradicional automática de mercancía
- Seguro transporte tradicional automática todo riesgo de valores
- Seguro responsabilidad para directores y administradores
- Seguro de vida grupo normal

- Seguro de fidelidad
- Seguro de automóviles

## 11. Activos Biológicos en Conservación

La Empresa posee activos ambientales que, si bien generan beneficios económicos futuros, no se puede medir su valor con fiabilidad, hacen parte integral de la operación de la entidad. Teniendo en cuenta lo anterior, los activos ambientales son aquellos territorios o áreas que contienen un elemento de conservación y que ofrece bienes y servicios ecosistémicos, con el objeto de ser utilizado de forma duradera en la actividad de la Empresa.

Es importante resaltar que dichos activos ambientales tienen un área protegida la cual es un territorio de manejo especial para la administración y conservación del ambiente y los recursos naturales renovables. Son espacios en los que, además, se articulan esfuerzos que garanticen la vida en condiciones de bienestar; es decir, la conservación de la diversidad biológica y el mantenimiento de los procesos ecológicos necesarios para el desarrollo del ecosistema. Adicionalmente, responde a las exigencias sociales en términos de definición de compromisos que respalden la misión conservacionista por parte de la Empresa.

Cabe anotar que los bosques naturales de los activos en conservación son aquellos que presentan gran variedad de árboles, arbustos y vegetación en general, que en unión con otros factores físicos (clima, topografía, suelo, etc.), y biológicos (líquenes, musgos, hongos, insectos, etc.), se interrelacionan constituyendo un conjunto ecológicamente equilibrado.

La Empresa está comprometida con el desarrollo sostenible y conservación de sus activos ambientales ya que de estos depende en gran medida la generación de fuentes hídricas y fuentes abastecedoras; las cuales a su vez generan beneficios ambientales y fiscales, más no económicos por su explotación.

## 12. Otros Activos

El siguiente es el detalle de otros activos al 31 de diciembre es el siguiente:

### a) Encargos Fiduciarios:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Plan de activos para beneficios a los empleados		
Fiduciaria Old Mutual	\$ 8,835,723	7,989,774
Recursos Entregados en Administración (nota 28)	35,077,836	51,147,978
	<u>\$ 43,913,559</u>	<u>59,137,752</u>

Se realizó el traslado de recursos al encargo fiduciario para beneficios a empleados por valor de \$500 millones de pesos.

La Contaduría General de la Nación presenta cambios en la estructura del Plan General de Cuentas y en algunos procedimientos de revelación de los hechos económicos, financieros, sociales y ambientales; dentro de estos procedimientos, presenta el procedimiento contable para el reconocimiento y revelación del pasivo pensional, de la reserva financiera que lo sustenta y de los gastos relacionados, en cumplimiento a estas disposiciones el efectivo de la cuenta Fiduciaria Old Mutual corresponde a la reserva financiera actuarial, patrimonio autónomo donde se provisionan los recursos para atender los compromisos pensionales.

**b) Propiedades de Inversión:**

El detalle de las propiedades de inversión a 31 de diciembre es el siguiente:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Terrenos para Inversión	\$ 1,089,038	\$ 1,089,038
Edificaciones para Inversión	808,211	808,211
Depreciación Acumulada Propiedades de Inversión	<u>(73,879)</u>	<u>(55,316)</u>
	<u>1,823,370</u>	<u>1,841,933</u>

Las propiedades de inversión, se deprecian en línea recta, con vidas útiles de 50 años para las edificaciones, al corte del informe no han presentado indicios de deterioro.

**c) Activos Intangibles:**

El detalle de los intangibles al 31 de diciembre es el siguiente:

	<u>2018</u>	<u>Costo</u>	<u>Amortización</u>	<u>Valor Neto</u>
Licencias	\$	532,151	(339,957)	192,194
Software		943,123	(452,851)	490,272
Servidumbres		<u>1,471,376</u>	<u>(136,336)</u>	<u>1,335,040</u>
	\$	<u>2,946,650</u>	<u>(929,144)</u>	<u>2,017,506</u>

	<u>2017</u>	<u>Costo</u>	<u>Amortización</u>	<u>Valor Neto</u>
Licencias		525,094	(248,680)	276,414
Software		969,066	(275,855)	693,211
Servidumbres		<u>1,471,376</u>	<u>(99,887)</u>	<u>1,371,489</u>
	\$	<u>2,965,536</u>	<u>(624,422)</u>	<u>2,341,114</u>

A continuación se muestran las variaciones de estos activos por el año informado:

	Saldo Inicial	Adquisiciones	Amortizaciones	Bajas	Saldo Final
Licencias	276,414	-	(91,277)	7,057	192,194
Software	693,211	-	(176,996)	(25,943)	490,272
Servidumbres	1,371,489	0	(36,449)	-	1,335,040
	2,341,114	0	(304,722)	(18,886)	2,017,506

**d) Activos por Impuesto Diferido:**

Corresponde al registro del impuesto diferido de Renta, el cual es originado por las diferencias temporales deducibles, existentes entre las bases contables y las bases fiscales.

Las diferencias temporales generadas por las vidas útiles fiscales versus contables, se revertirán cuando se consuma todo el beneficio económico del activo; la revelación de las fechas de reversión no se detalla, dado el volumen de los activos fijos y sus adquisiciones en diferentes periodos.

Impuesto Diferido	2018	2017
Cuentas por Cobrar	429,355	460,136
Beneficios a Empleados	1,483,831	130,883
Otros Pasivos	-	64,198
	<u>\$ 1,913,186</u>	<u>655,217</u>

**e) Activos Diferidos:**

Se reconoce en esta cuenta el beneficio obtenido en la tasa de interés que se paga de la deuda pública, debido a que esta es menor a la tasa del mercado.

	2018	2017
Préstamos condicionados con tasas de interés menor	2,021,040	2,704,089

**f) Otros Activos Corrientes:**

En esta partida se clasifican los bienes y servicios pagados por anticipado y cuya amortización se aplica hasta el momento de generar beneficios futuros.

	2018	2017
Seguros	\$ 504,052	468,430
Avances y Anticipos Entregados	2,738,420	2,182,941
Anticipos o Saldos a Favor por Impuestos y Contribuciones	5,114,510	5,105,800
Otros Bienes y Servicios Pagados por Anticipado	-	6,523
	<u>8,356,982</u>	<u>7,763,694</u>

### 13. Préstamos por pagar

El siguiente es un detalle de las operaciones de crédito público al 31 de diciembre:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Deuda pública externa, intereses pagaderos semestral vencido a tasa nominal 3.08% E.A. - Libor (1) (nota, 6)	\$ 25,133,166	25,684,913
Deuda pública interna, intereses pagaderos trimestral vencido a tasa nominal entre DTF (-2.05) y + 2.65	<u>57,830,238</u>	<u>59,007,874</u>
	82,963,404	84,692,787
Menos porción corriente	<u>11,626,668</u>	<u>11,134,234</u>
Total no corriente	<u>\$ 71,336,736</u>	<u>73,558,553</u>

<u>Año</u>	<u>Valor</u>
2020	10,989,773
2021	11,360,966
2022	11,360,966
2023	11,360,966
2024 y siguientes	<u>26,264,065</u>
	<u>\$ 71,336,736</u>

En el mes de abril de 2018 se realizó el segundo desembolso del crédito contratado con Bancolombia con un cupo de \$17.000 millones, para las obras de optimización, canalización Quebrada Egoyá; plazo 120 meses con 24 meses de gracia y una tasa al DTF -0.5% Trimestre Anticipado, por un valor de \$6.000 millones de pesos; (Noviembre de 2017, \$5.780 millones).

### 14. Cuentas por pagar

El saldo de las cuentas por pagar comprende:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Impuestos, Contribuciones y Tasas por pagar:		
Tasas de Uso y Retributiva	\$ 1,750,057	1,504,516
Industria y Comercio	209,793	194,540
Impuesto de Renta (1)	5,472,398	3,848,042
Sobretasa Especial Parafiscales Renta (1)	-	420,711
Cuotas de Fiscalización y Auditaje	39,911	113,552
Impuesto al Valor Agregado IVA	6,244	-
Proyectos de Inversión (2)	2,185,565	2,232,076
Servicios y Honorarios (3)	2,388,711	2,003,594
Retención en la Fuente	868,848	939,516
Descuentos de Nomina	526,394	409,434
Recursos a favor de Terceros (4)	465,004	1,137,703
Proyectos de Infraestructura - Regalías	79,384	42,500
Esquemas de Pago - Otros Negocios (5)	3,090,848	3,933,961

Recursos Recibidos en Administración (6)	35,077,836	51,147,978
Créditos Judiciales (7)	450,231	657,273
Adquisición de Bienes y Servicios Nacionales (8)	1,387,096	1,818,572
Avances y Anticipos Recibidos (9)	713,448	-1,188,442
Otras Cuentas por Pagar (10)	227,489	246,588
Servicios Públicos	116,128	104,160
Arrendamiento Operativo	210,308	108,491
	55,265,693	72,051,649
Menos porción corriente	20,187,857	20,903,671
	<u>\$ 35,077,836</u>	<u>51,147,978</u>

**(1) Impuesto de Renta y complementarios y autorretención especial renta:**

- i) El siguiente es un detalle del gasto por impuesto de renta por los periodos que terminaron el 31 de Diciembre:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
<b>Renta:</b>		
Corriente	\$ 4,909,328	3,848,042
Sobretasa Especial Parafiscales Renta	563,070	420,711
Diferido	279,874	1,633,188
	5,752,272	5,901,941
Impuesto Diferido por Convergencia	106,882	282,437
Total impuesto de renta y Sobretasa	<u>\$ 5,859,154</u>	<u>\$ 6,184,378</u>

- ii) La siguiente es la conciliación entre la utilidad (pérdida) antes de impuesto de renta y la renta líquida gravable:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
	<u>RENTA</u>	<u>RENTA</u>
Excedente (Déficit) antes de impuesto de renta	15,615,257	9,139,753
Más gastos no deducibles:		
Pérdida en venta de inmuebles y baja de activos	(473,847)	(755,490)
Gastos de otras vigencias y extraordinarios	3,985,349	4,499,345
Sentencias		678,112
Provisiones no deducibles que constituyen diferencia permanente	3,561,617	2,492,783
Provisiones deducibles que constituyen diferencia temporal	(22,916)	323,778
Impuestos no deducibles	314,365	405,157
Gravamen a los movimientos financieros	215,820	198,168
Amortización Intereses Deuda Tasas Condicionadas	683,049	580,917
<b>Menos:</b>		
Ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional	199,742	192,699
Ingresos no fiscales Subvenciones	5,935,685	1,032,550
Exceso de depreciación y amortización	223,897	1,024,594
Amortización de pensiones de jubilación	2,603,639	3,957,200
Deducción especial por personal discapacitado	38,979	37,709
<b>Renta gravable</b>	<u><b>14,876,752</b></u>	<u><b>11,317,771</b></u>

Renta	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Renta líquida gravable	14,876,752	11,317,771
Impuesto a la tasa nominal 33% (2017- 34%)	4,909,328	3,848,042
<i>Sobretasa Especial Parafiscales Renta</i>	563,070	420,711
Total impuesto de Renta	<u>5,472,398</u>	<u>4,268,753</u>

iii) La siguiente es la conciliación entre el patrimonio contable y fiscal por el periodo terminado el 31 diciembre:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Patrimonio contable	\$ 403,257,076	\$ 392,075,195
Más partidas que aumentan el patrimonio fiscal:		
Deterioro de activos	109,322,544	109,349,679
Impuesto diferido por pagar	116,058,835	122,486,740
Pasivos estimados y provisiones	5,954,754	4,286,502
Ajustes por inflación fiscales a diciembre 31 de 2006	46,776,351	47,147,231
Menos partidas que disminuyen el patrimonio fiscal:		
Valorización de activos	436,208,851	436,002,456
Cálculo actuarial	(4,496,458)	(7,016,951)
Excesos cálculo depreciación fiscal acumulada e intangibles	69,203,932	69,880,260
Diferencias permanentes en la adopción de NIIF	2,495,235	1,793,281
Patrimonio fiscal	<u>\$ 177,958,000</u>	<u>\$ 174,686,301</u>

iv) El movimiento de las siguientes partidas, origina el gasto del impuesto diferido de Renta, por los periodos terminados el 31 diciembre:

<u>Impuesto Diferido Débito</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
	<u>RENTA</u>	<u>RENTA</u>
Provisiones:		
Otros deudores	22,917	-
Industria y comercio	194,540	1,546
Impuesto diferido 33%	<u>\$ 71,761</u>	<u>\$ 510</u>
<u>Impuesto Diferido Crédito</u>		
Exceso de la depreciación fiscal sobre la contable	-	4,947,509
Exceso de la amortización fiscal sobre la contable	630,648	-
	630,648	4,947,509
Impuesto diferido 33%	208,114	1,632,678
	<u>\$ 208,114</u>	<u>\$ 1,632,678</u>
Impuesto diferido 33%	<u>\$ 279,874</u>	<u>\$ 1,633,188</u>

<u>Impuesto Diferido Ingreso</u>	<u>RENTA 2018</u>	<u>RENTA 2017</u>
Cuentas por Cobrar	301,864	291,339
Propiedades, Planta y Equipo	13,043,855	26,089,076
Activos Intangibles	-	901,773
Beneficios a Empleados	514,373	396,615
	13,860,091	27,678,803
Impuesto diferido 33%	<u>\$ 4,573,830</u>	<u>\$ 9,134,005</u>

- v) Las declaraciones de renta de los años 2009 y 2010 están en la vía contenciosa administrativa, las rentas de los años 2014, 2015, 2016 y 2017 están sujetas a revisión y aceptación por parte de las autoridades fiscales; no se prevén impuestos adicionales con ocasión de una inspección.
- vi) El Congreso de la República promulgó la Ley 1819 del 29 de diciembre de 2016, que introdujo importantes reformas al sistema tributario colombiano, aplicable a partir del 1 de enero del año 2017 principalmente en las siguientes:
- El artículo 100 modifica la tarifa general de las personas jurídicas para el impuesto de renta y complementarios, fijándola en el 33%. Parágrafo Transitorio 1° Durante el año 2017, la tarifa general del impuesto sobre la renta será del 34%.
  - Se crea una sobretasa al impuesto sobre la renta y complementarios por los periodos gravables 2017 y 2018. Los sujetos pasivos son los contribuyentes que tengan una base gravable igual o superior a \$800 millones. Las tarifas serán del 6%, y 4%, respectivamente.
  - El artículo 82 modificó las vidas útiles de los activos depreciables, fijando unas tasas que oscilan entre 2.22% y el 33%.
  - Los artículos 103 y 104 aumentan el descuento al 25%, por las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente; así como las realizadas en investigación, desarrollo tecnológico o innovación.
  - El artículo 107-1, acepta como deducciones fiscales, las atenciones a clientes, proveedores y empleados, también los pagos salariales y prestaciones provenientes de litigios laborales; siempre y cuando estén a paz y salvo con los aportes a la seguridad social y parafiscales.
  - Derogó el artículo 130 del ET, que obligaba a constituir la reserva del 70% del mayor valor solicitado, cuando la depreciación fiscal excedía la contable.
- vii) “Impuesto a la riqueza”, siendo los sujetos pasivos los contribuyentes del impuesto sobre la renta, entidades extranjeras sin sujeción a ser contribuyentes o declarantes de renta y personas naturales sin sujeción a ser contribuyentes o declarantes de renta. La base será la posesión de la riqueza al 1 de enero del año 2015, cuyo valor sea igual o superior a \$1.000 millones. Se plantean tasas progresivas dependiendo del saldo del patrimonio y se causará el 1 de enero de 2015, 2016 y 2017.



- viii) A partir del año gravable 2015, los contribuyentes del impuesto sobre la renta que tengan activos en el exterior, estarán obligados a presentar una declaración anual de activos la cual deberá incluir la discriminación, el valor patrimonial y la jurisdicción donde estén localizados estos activos.
- (2) Los Proyectos de Inversión por pagar, corresponden a la ejecución del plan de inversiones por los conceptos de diseños, estudios, proyectos y obras de infraestructura; de los cuales los más representativos a este corte son las causaciones de Velásquez Toro César Augusto, García Cardona Juan Diego, Osorio Restrepo Germán, Marulanda Fernández Armando, Muñoz Jaralo Javier, Hoyos Orozco Sussy Karin, C&C SAS, VHZ Ingeniería SAS, Diseño Maquinaria y Construcciones, Consorcio Tres D-207, Consorcio Bohemia, Consorcio Conexiones Urbanas, Consorcio Cafelia, Unión Temporal Raysan Estructuras, CI Pacific Trading Group SA, Consorcio Aguas Morales, Consorcio Optimización Redes, Consorcio Interventoría Egoyá y Universidad Tecnológica.
- (3) Los Servicios y Honorarios, revelan las cuentas por pagar principalmente de la revisoría fiscal, auditores externos, asesoría tributaria, soporte informático, abogados externos, servicios por Outsourcing, entre otros.
- (4) En las cuentas denominadas Recursos a Favor de Terceros, se reconocen los recaudos realizados por la Empresa, por concepto de retención de la Contribución especial a favor de Municipio de Pereira, las estampillas vigentes y los contratos de facturación conjunta con las Empresas aliadas como el Diario del Otún, Atesa de Occidente, Aseo Plus Pereira, Red Medical Vital, entre otras.
- (5) Los saldos contenidos en Esquemas de Pago, refleja el manejo de unidad de caja que se realiza para la financiación del Programa Todos por el Pacífico.
- (6) Los Recursos Recibidos en Administración, corresponden al desarrollo del Contrato Interadministrativo 186 de Agosto 6 de 2010, celebrado con el Ministerio del Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, con el fin de desarrollar el proyecto "Todos por el Pacífico", programa que tiene como finalidad incrementar la cobertura de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, saneamiento e higiene, favoreciendo la sostenibilidad en la gestión de los servicios a largo plazo; el valor establecido inicialmente en el contrato es de \$8.825 millones, con un plazo de ejecución de cincuenta y nueve (59) meses; se realizó una adición por valor de \$3.541 millones y una prórroga hasta el 29 de enero de 2019. La Empresa como Unidad Ejecutora realiza la Gerencia Integral para desarrollar la ejecución del proyecto, la gerencia comprende los aspectos técnicos, administrativos, legales, ambientales y financieros, con el fin de integrar los componentes de inversión y aseguramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los trece municipios del componente Chocó.
- (7) Los Créditos Judiciales, revelan el pasivo real de las sentencias judiciales falladas en contra de la Empresa. A continuación se detalla lo pagado por este concepto:

RADICACIÓN / FECHA	RESUMEN DEL HECHO GENERADOR	VALOR PAGADO
2016-053	SOLIDARIDAD PATRONAL Y CONTRATO REALIDAD	69,959
2015-285	REINTEGRO Y APLICACIÓN DE BENEFICIOS CONVENCIONALES	19,132
2017-562	CONTRATO REALIDAD	111,000
N/A	BONIFICACIÓN RECONOCIMIENTO DIRECTO CONVENCION	35,320
N/A	BONIFICACIÓN RECONOCIMIENTO DIRECTO CONVENCION	59,007
N/A	BONIFICACIÓN RECONOCIMIENTO DIRECTO CONVENCION	137,812
2016-308	CONTRATO REALIDAD	30,000

2016-253	CONTRATO REALIDAD	55,000
2017-449	CONTRATO REALIDAD	70,000
2017-160	SOLIDARIDAD PATRONAL	40,000
2018-037	INCONSISTENCIA LABORAL	30,000
N/A	CONTRATO REALIDAD	120,000
2017-507	INCONSISTENCIA LABORAL	6,440
2017-527	CONTRATO REALIDAD	280,000
2017-197	CONTRATO REALIDAD	23,000
670-9 Dic	CONCILIACION ACTA No. 543 DEL MINISTERIO DE TRABAJO	52,784
670-10 Dic	CONCILIACION ACTA No. 544 DEL MINISTERIO DE TRABAJO	52,784
		<b>1,192,238</b>

- (8) Los valores causados por la Adquisición de Bienes y Servicios, corresponde en su mayoría a las compras de elementos de consumo para la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- (9) El saldo de la cuenta Avances y Anticipos Recibidos, refleja los saldos de la ejecución de las Obras por Convenios bajo el concepto de Ley 715 firmados con el Municipio de Pereira, detallados en la Nota 20 Compromisos.
- (10) En las otras cuentas por pagar se encuentra el valor de \$112.000, adeudado al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, por concepto de gastos de viabilidad técnica al crédito desembolso de \$5.600 millones recibido en el año 2015.

#### 15. Beneficios a los empleados

Los beneficios a los empleados están conformados por:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Nomina por Pagar	\$ 50,558	78,878
Cesantías Consolidadas (*)	3,097,773	2,980,278
Intereses sobre Cesantías	365,878	353,298
Vacaciones	338,733	296,713
Prima de Vacaciones (*)	568,589	523,139
Prima de Antigüedad (*)	449,589	383,207
Aporte Riesgos Profesionales	27,629	26,793
Capacitación, Bienestar Social y Estímulos	242,835	246,223
Calculo Actuarial de Pensiones Actuales	41,338,566	44,770,046
Pensiones de Jubilación Patronales	3,501	5,213
	<u>46,483,651</u>	<u>49,663,788</u>
Menos porción corriente	8,920,645	8,624,336
	<u>\$ 37,563,006</u>	<u>41,039,452</u>

(\*) La composición de las cesantías está dada por las cesantías "retroactivas" sobre las cuales se realizan pagos parciales a los empleados beneficiarios de este régimen y las causadas por cada año, para ser trasladadas a los Fondos Privados, en cumplimiento de la Ley 50 de 1990.

Al cierre de la vigencia 2017, a través de la socialización de la Directiva de Gerencia 445 del 14 de diciembre, se realizó el ofrecimiento a los 80 trabajadores que tienen Régimen de Liquidación de

Cesantías por Retroactividad, una bonificación para el cambio de régimen de cesantías a Ley 50 de 1990. La priorización del ofrecimiento se hizo bajo los parámetros de: i) Personas interesadas en el cambio de régimen, ii) Personas cuyo saldo de cesantías sea menor al valor de la bonificación y iii) Personas que les falte más tiempo para pensionarse.

(\*) La prima de antigüedad, es un beneficio establecido en la Convención Colectiva de trabajo, la cual se aplica así: 21 días de salario para 5 a 8 años de trabajo continuo o discontinuo y 40 días de salario para los de más de 8 años.

Este beneficio para empleados que ingresaron a partir del año 2005 y los que ingresen con posterioridad a esta fecha, se les reconocerá y pagará una bonificación que no será factor salarial, como prima de antigüedad de 10 días de salario cada dos años y a partir de su quinto año de antigüedad.

(\*) La prima de vacaciones, se liquida anualmente y corresponde a 44 días de salario. Para los trabajadores que ingresen a partir del 01 de enero del año 2005, recibirán una bonificación consistente en quince (15) días de salario, a partir del segundo año de su ingreso, esta bonificación no constituye factor salarial.

(\*) La Capacitación, Bienestar Social y Estímulos, está reglamentada en la Convención Colectiva de Trabajo, a partir de marzo de 2018 el Acta de acuerdo Final de la Convención en el numeral 15°, incluye el auxilio a profesionales de la Empresa, consistente en pagar a cinco (5) trabajadores el cincuenta por ciento (50%) del valor de la matrícula en la maestría o especialización.

El total de las remuneraciones del personal clave de la dirección de la Empresa, para lo corrido del año 2018 es de:

Cargo Asesor	402 millones
Cargo Directivo	931 millones
<b>Total Dirección</b>	<b>\$1.333 millones</b>

- **Beneficios posempleo:**

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Cálculo actuarial	\$ 41,338,566	44,770,046
Pensiones de Jubilación Patronales	<u>3,501</u>	<u>5,213</u>
	41,342,067	44,775,259
Menos porción corriente	<u>3,797,055</u>	<u>3,760,983</u>
	<u>\$ 37,545,012</u>	<u>41,014,276</u>

Con base en un estudio actuarial efectuado por la Empresa *Valor actuarial Henao & Henao S.A.S*, la Entidad actualiza anualmente el valor de su obligación con el personal jubilado, retirado voluntariamente, retirado sin justa causa, con rentas post mórtem vitalicias y con rentas temporales.

Los beneficios cubiertos por las reservas son: la pensión mensual de jubilación, la renta vitalicia mensual, mesada adicional vitalicia que se paga en diciembre y en junio para el personal al que le aplica el Acto Legislativo 1 de 2005 y un auxilio funerario de una mesada pensional, para los jubilados totalmente a cargo de la Empresa.

Los siguientes fueron los principales factores utilizados en el cálculo actuarial preparado al 31 de diciembre:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Número de personas	266	267
Tasa de reajuste pensional y salarial	3.20%	3.50%
Tasa de descuento	6.86%	6.67%
IPC	3.18%	4.09%

**Comentarios del Actuario:** "De acuerdo con la legislación colombiana que regula este beneficio, las pensiones crecen anualmente de acuerdo con el incremento del IPC del año inmediatamente anterior.

La tasa de descuento y el incremento anual de las pensiones tienen un impacto significativo en la determinación del valor actual del beneficio y por lo tanto en el monto de las ganancias o pérdidas actuariales del pasivo. Estas dos variables se interrelacionan en lo que se denomina la tasa de interés técnico real. A menor tasa de interés técnico real, mayor es el valor actual del pasivo."

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Cálculo Actuarial saldo al inicio del año	\$ 44,770,046	42,507,247
Aumento (recuperación) por efectos de nuevo cálculo	<u>3,415,654</u>	<u>5,823,388</u>
Saldo	<u>48,185,700</u>	<u>48,330,635</u>
Menos: Pagos del año	<u>6,847,134</u>	<u>3,560,589</u>
Pasivo por Pensiones de Jubilación, neto	<u>\$ 41,338,566</u>	<u>44,770,046</u>

Para los años 2005 al 2018, se tuvo en cuenta el Acto Legislativo número 1 de julio de 2005 generando incidencia particularmente en los que causen la pensión a partir del presente Acto Legislativo no podrán recibir más de trece (13) mesadas pensionales al año, la terminación de los regímenes especiales y no podrán causarse pensiones superiores a veinticinco (25) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

El estudio de las jubilaciones con corte diciembre 31 de 2018 y 2017, se realizó bajo *estándares internacionales*.

Se tiene constituida la fiducia en Old Mutual, para soportar los pasivos pensionales y beneficios posempleo.

## 16. Provisiones

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Litigios y Demandas (1)	\$ 4,136,945	2,532,806
Provisiones Diversas (2):		
Impuesto de Industria y Comercio	<u>56,988</u>	<u>56,988</u>
	<u>\$ 4,193,933</u>	<u>\$ 2,589,794</u>

(1) Litigios y Demandas		<u>2018</u>		<u>2017</u>
Saldo al comienzo del periodo	\$	2,532,806		1,312,000
Más Provisiones nuevas		2,238,904		1,651,042
Menos Provisiones utilizadas		(883,165)		(853,000)
Incrementos por ajustes		248,400		422,764
	\$	<u>4,136,945</u>		<u>\$ 2,532,806</u>

(1) La información generada por la Secretaria General para el reconocimiento y revelación de las contingencias por litigios y demandas, debe contener la cuantificación de todos los procesos que se adelantan en contra de la Empresa, los que se adelantan en contra de terceros y los depósitos judiciales, según los lineamientos establecidos en la política contable, basada en la Resolución CGN 414 de 2014.

*Las revelaciones en lo que respecta a pagos, conciliaciones, acuerdos, que contengan nombres propios, como los créditos judiciales, pasivos contingentes, beneficios a empleados; no deberán referir nombres propios, lo anterior en cumplimiento al numeral 3 del artículo 24 de la Ley 1755 de 2015.*

A continuación se presenta el detalle de los valores incluidos como provisión por litigios y demandas:

<u>Tipo de Acción</u>	<u>2018</u>		<u>2017</u>	
	<u>Cantidad</u>	<u>Valor</u>	<u>Cantidad</u>	<u>Valor</u>
<b><u>Laborales</u></b>				
Accidente de Trabajo	1	122,704		
Contrato Realidad Ordinaria Laboral	20	1,884,459	21	1,215,044
Pensión Sobrevivientes	2	135,598		
Solidaridad Patronal	1	10,000	1	18,444
	6	207,592	7	163,497
	<u>30</u>	<u>2,360,353</u>	<u>29</u>	<u>1,396,985</u>
<b><u>Administrativos</u></b>				
Muerte accidental	3	696,592	1	360,349
Reclamo liquidación Convenio	1	1,000,000	1	360,349
Presunto uso de estudios para construcción			1	357,467
Inundación por rotura de tubería	1	80,000	1	57,656
	<u>5</u>	<u>1,776,592</u>	<u>4</u>	<u>1,135,821</u>
	<u>35</u>	<u>4,136,945</u>	<u>33</u>	<u>2,532,806</u>

#### **NOTA DE LAS ESTIMACIONES E INCERTIDUMBRE EN EL CALCULO DE LA PROVISION SOBRE LITIGIOS Y DEMANDAS**

El valor incluido como provisión por litigios y demandas ha sido determinado considerando la información suministrada por los abogados internos que apoyan la gestión de la gerencia, teniendo en cuenta el desenlace probable y el plazo en el cual se espera realizar los desembolsos, se describe a continuación los criterios relevantes al momento del reconocimiento, debidamente analizados por la Gerencia de la Compañía:

1. Las demandas sobre asuntos laborales, se considera que tendrán un desenlace probable de conciliación, acordando un pago del 50% de los valores incluidos como pretensiones monetarias.
2. Se estima que los casos serán resueltos en un plazo no inferior a 5 años.
3. Las demandas sobre asuntos administrativos, se estima un desenlace entre 1 y 3 años con emisión de sentencia.

Considerando la información suministrada por los abogados de la entidad, existe un grado de incertidumbre en relación con el desenlace probable, no obstante, esto no impide poder realizar un cálculo en cuanto a la estimación del monto a registrar, considerando que en conjunto, las variaciones se encuentran dentro de un margen tolerable.

El riesgo asociado a la falta de pago de los aportes de la seguridad social en los procesos de litigios laborales, genera gran incertidumbre, toda vez que no se tiene conocimiento de los periodos, bases de liquidación, ni estimación de las cuantías que se adeudan a las respectivas entidades.

### Pasivos contingentes

Los procesos con calificación posible se revelan a continuación:

2015-079	SOLIDARIDAD PATRONAL - CONTRATO REALIDAD	POSIBLE
2015-447	CONTRATO REALIDAD	POSIBLE
2016-437	CONTRATO REALIDAD	POSIBLE
2018-129	INDEMNIZACION POR ACCIDENTE DE TRABAJO	POSIBLE
2018-148	ORDINARIO LABORAL	POSIBLE
2014-474	SOLICITA EJECUCION DE OBRAS DE ALCANTARILLADO EN EL BARRIO GILBERTO PELAEZ	POSIBLE
2015-143	SOLICITA EJECUCION DE OBRA EN BARRIO ROCIO BAJO	POSIBLE
2012-011	PROBLEMAS DE INUNDACION ESCENARIO DEPORTIVO CIUADAELA CUBA	POSIBLE
2015-292	PRESUNTA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL - QUEBRADA LA DULCERA SECTOR MARAYA	POSIBLE
2016-266	SUSPENSIÓN OBRA TÚNEL TRASVASE	POSIBLE
2016-381	NEGLIGENCIA EN EL SERVICIO	POSIBLE
2015-254	PRESUNTO USO DE ESTUDIOS Y DISEÑOS PARA CONSTRUCCION DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO EN TADO	POSIBLE
2017-030	RECLAMACION POR ALCANTARILLA SIN TAPA	POSIBLE
2017-378	EJECUCIÓN DE OBRAS EN LA CANALIZACIÓN DE LA QUEBRADA LA DULCERA	POSIBLE
2018-015	PLAN DE SANEAMIENTO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES QUE CAIGAN AL RIO CONSOTA	POSIBLE
2017-427	QUE SE PROCEDA A LIQUIDAR EL CONTRATO Y SE INDEMNICEN LOS PERJUICIOS	POSIBLE

2017-404	DECLARACION DE NULIDAD DE ACTOS ADMINISTRATIVOS Y LIQUIDACION DE CONTRATO DE OBRA	POSIBLE
2018-256	REPARACIÓN DIRECTA	POSIBLE
2017-922	PROCESO SANCIÓN POR DENUNCIA INTERMEDIACIÓN ILEGAL	POSIBLE
2018-377	ACCIÓN POPULAR	POSIBLE

(2) Se reconocen las provisiones del impuesto de industria y comercio, correspondiente al programa Todos por el Pacífico.

#### Provisión de Inversiones por no ejecución del POIR

Atendiendo lo dispuesto en el artículo 109 de la Resolución CRA 688 de 2014 "Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana", se revela lo siguiente:

1. El artículo 109 "Provisión de inversiones por no ejecución del POIR", indica que las personas prestadoras deberán realizar una provisión de recursos no ejecutados al cierre de cada año calendario. Cuya fórmula es:  $PI_i = (VPI_i^P - VPI_i^E) * (1 + r)^i$

#### **Dónde:**

- $PI_i$ : Provisión de inversiones al año  $i$ .  
 $VPI_i^P$ : Valor presente del costo de inversiones planeadas al año  $i$  (pesos de diciembre del año base).  
 $VPI_i^E$ : Valor presente del costo de inversiones ejecutadas al año  $i$  (pesos de diciembre del año base).  
 $r$ : Tasa de descuento según lo establecido en el ARTÍCULO 20 de la resolución.

2. El artículo 109, fue modificado por el artículo 38 de la Resolución CRA 735 de 2015 "Por la cual se modifica, adiciona y aclara la Resolución CRA 688 de 2014"; donde se cambia el período para el cálculo de la provisión, pasando de "al cierre de cada año calendario" a "al cierre de cada año tarifario".
3. El artículo 3 de la resolución CRA 735 de 2015 define el año tarifario como el periodo comprendido entre el primero (1) de julio y el treinta (30) de junio del año siguiente.
4. La estructura tarifaria actual, contempla como primer año tarifario, el comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2018.
5. Al realizar el cálculo se obtiene un saldo a favor total de \$27.932 millones, dado que las inversiones ejecutadas en estos dos años tarifarios (julio 2016 – junio 2018) son superiores a las inversiones planeadas; por lo tanto, no se debe realizar registro de provisión de inversiones por no ejecución del POIR.
6. A continuación se presentan los cálculos:

Año base estudio tarifario:	2014
IPC año 2015	6.77%
IPC año 2016	5.75%
IPC a junio 2017	3.35%
IPC año 2017	4.09%
IPC a junio 2018	2.47%

(Cifras en millones)

<u>Plan de Inversiones Planeado</u>	<u>Jul 16 -Jun 17</u>	<u>Jul 17 Jun 18</u>	<u>Total</u>
Acueducto (\$ año 2014)	1,869	3,707	5,576
Alcantarillado (\$ año 2014)	4,215	1,275	5,490
<b>Total (\$ año 2014)</b>	<b>6,084</b>	<b>4,982</b>	<b>11,066</b>

<u>Plan de Inversiones Ejecutado</u>	<u>Jul 16 -Jun 17</u>	<u>Jul 17 Jun 18</u>	<u>Total</u>
Acueducto	7,720	6,121	13,841
Alcantarillado	11,174	15,993	27,167
<b>Total (\$ de cada/año)</b>	<b>18,894</b>	<b>22,114</b>	<b>41,008</b>

VPI Planeadas Acueducto	1,832	3,421	5,253
VPI Ejecutadas Acueducto	7,565	5,138	12,703
<b>VP Planeadas - VP Ejecutadas Acueducto</b>	<b>(5,733)</b>	<b>(1,717)</b>	<b>(7,450)</b>

VPI Planeadas Alcantarillado	4,132	776	4,908
VPI Ejecutadas Alcantarillado	10,947	14,443	25,390
<b>VP Planeadas - VP Ejecutadas Alcantarillado</b>	<b>(6,815)</b>	<b>(13,667)</b>	<b>(20,482)</b>

<b>VP Planeadas - VP Ejecutadas Total</b>	<b>(12,548)</b>	<b>(15,384)</b>	<b>(27,932)</b>
---	-----------------	-----------------	-----------------

7. Actualmente se encuentra en discusión en el sector, a través de las mesas de trabajo convocadas por Andesco, el cálculo y aplicación de dicha provisión, pues varias Empresas están en déficit con la ejecución, que no es el caso de Aguas y Aguas de Pereira.

#### **17. Activos y Pasivos Contingentes (diferentes a procesos)**

Como Activos Contingentes se tienen los cobros de cuotas partes jubilados, de aquellos jubilados que trabajaron en otras entidades como: el Municipio de Pereira, La Gobernación de Risaralda, Municipio de Risaralda, Hospital Universitario San Jorge, Departamento de Caldas e InfiManizales. Esta información se reconoce en cuentas de orden deudoras y se actualiza cada fin del periodo contable.

Los Pasivos Contingentes de los que se tiene conocimiento a la fecha de este informe, es el proceso Impuesto de Renta 2009, radicado ante el Tribunal Contencioso Administrativo desde el 9 de abril de 2014, sobre el cual se discute el beneficio de los activos reales productivos, sobre el mismo tema ya se radico el proceso para el impuesto de renta 2010.

#### **18. Otros Pasivos**

El siguiente es el detalle de otros pasivos:

Pasivos por Impuestos Diferidos:	<u>2018</u>	<u>2017</u>
En Cuentas por Cobrar	\$ -	122,835
En Propiedades, Planta y Equipo	115,199,733	119,504,205
En Activos Intangibles	402,188	176,427
Operaciones de Instituciones Financieras	456,914	367,679
En Beneficios a Empleados	-	2,315,594
	<u>\$ 116,058,835</u>	<u>122,486,740</u>



El impuesto diferido se origina de las diferencias temporales entre las partidas de activos fijos reconocidos por estándares internacionales versus los fiscales, la depreciación contable y la fiscal, por la utilización de vidas útiles diferentes. La actualización del valor del cálculo actuarial bajo NIIF versus Normas Locales; la provisión de cartera contable frente a la fiscal y las diferencias en los beneficios por el endeudamiento por tasas compensadas. Estas diferencias deberán ser amortizadas en los periodos en los cuales se reviertan las diferencias temporales que las originaron.

## 19. Patrimonio

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Capital Suscrito y Pagado (i)	\$ 9,643,321	9,643,321
Reservas (ii)	59,187,681	49,098,302
Excedentes de Ejercicios Anteriores (iii)	5,882,771	5,872,647
Excedentes del Ejercicio	9,756,103	12,089,379
Impactos por la Transición al Nuevo Marco de Regulación NIIF (iv)	337,245,791	337,245,791
Ganancias o Pérdidas actuariales por planes de beneficios posempleo (v)	<u>(18,458,591)</u>	<u>(21,874,245)</u>
	<u>\$ 403,257,076</u>	<u>392,075,195</u>

### (i) Capital Social

El capital autorizado, al cierre 2018 y 2017, está conformado por 964.332.128 acciones con valor nominal de \$10 pesos; cada una, las cuales están suscritas y pagadas a esas fechas.

La Empresa en el mes de diciembre de 2017 cambió el contrato societario de Sociedad Anónima a Sociedad Anónima Simple.

### (ii) Reservas

El detalle de las reservas al corte de este informe es el siguiente:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Reservas:		
Legal	\$ 4,821,661	4,821,661
Disposiciones fiscales (iv)	44,276,641	44,276,641
Pasivo pensional	1,104,469	-
Otros (iii)	<u>8,984,910</u>	<u>-</u>
	<u>\$ 59,187,681</u>	<u>49,098,302</u>

### (1) Reserva Legal

La Empresa está obligada a apropiarse el 10% de sus ganancias netas anuales hasta que el saldo de la reserva sea equivalente al 50% del capital suscrito. La reserva no es distribuible antes de la liquidación de la Empresa, pero debe utilizarse para absorber o reducir pérdidas, de acuerdo a lo aprobado por la Asamblea General de Accionistas.

(2) Reserva para Rehabilitación, Expansión y Reposición de los Sistemas

De acuerdo con disposiciones legales vigentes la Empresa estaba obligada, hasta el 31 de diciembre de 2002, a apropiarse una reserva para rehabilitación extensión y reposición de los sistemas con el propósito de tener derecho a la exención temporal de las rentas provenientes de la prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado y sus actividades complementarias. Ya cumplidas las normas tributarias, la Asamblea aprobó en marzo de 2014, reclasificar parte del saldo de esta reserva para la reserva del artículo 130 del E.T.

(3) Reserva por Disposiciones Fiscales

Por el uso de las vidas útiles fiscales en la depreciación fiscal, se hace una provisión correspondiente al 70% del mayor costo fiscal de acuerdo con lo estipulado en el artículo 130 del Estatuto Tributario. Esta reserva no es distribuible hasta que no se amortice la diferencia del exceso del costo fiscal por concepto de depreciación. Esta norma fue derogada por la Ley 1819 de diciembre de 2016 Reforma Tributaria.

(iii) Distribución de Utilidades

El 22 de Marzo de 2018, mediante Acta No. 001 de la Asamblea General de Accionistas, se decretó el reparto de utilidades por \$2.000.000, a razón de \$2,07 por acción.

El 3 de Abril de 2017, mediante Acta No. 45 de la Asamblea General de Accionistas, se decretó el reparto de reservas que ya cumplieron con su cometido por \$6.638.994, a razón de \$6,88 por acción.

(iv) Impactos por la Transición al Nuevo Marco de Regulación NIIF

Representa el valor todos los impactos generados por la transición al nuevo marco de regulación, por efecto de: incorporación o retiro de bienes, derechos y obligaciones, ajustes al valor de los activos y pasivos, entre otros.

Impactos por la transición al nuevo marco de regulación:

Inversiones Instrumentos Derivados	(12.188)
Cuentas por Cobrar	(318.098)
Préstamos por Cobrar	(99.553)
Propiedad, Planta y Equipo ( <i>Cifra Reexpresada</i> )	337.554.782
Propiedades de Inversión	292.056
Otros Activos	(258.544)
Operaciones de Banca Central	3.942.007
Cuentas por Pagar	(1.009.265)
Beneficios a Empleados	(10.376.447)
Provisiones	(379.000)
Otros Pasivos	(95.243.242)
Otros Impactos por la Transición	103.153.283

El Estado Financiero de Apertura - ESFA bajo los Marcos Normativos de las NIIF, no tiene efecto tributario, según lo contenido en el artículo 289 del Estatuto Tributario:

1. En los Estados Financieros elaborados de acuerdo con los Marcos Técnicos Normativos, de acuerdo a las NIIF, no se incluyeron activos omitidos en declaraciones de renta previas.
  2. Los Estados Financieros NIIF no incluyen faltantes de activos ni de pasivos. Los faltantes se reconocieron en el Estado de Resultados del periodo de Diagnóstico, de Transición o de Aplicación de las NIIF, como gastos no deducibles o como gastos deducibles cuando se cumplieran las normas fiscales para ello (por ejemplo el artículo 129 E.T. señala que se pueden deducir Propiedades, Planta y Equipo obsoletos) o fueron debidamente normalizados fiscalmente.
  3. En la declaración de Renta no se incluyeron activos y pasivos por el valor determinado en los Estados Financieros NIIF, por ejemplo no se declararon por los avalúos comerciales.
  4. Los ajustes por *estimaciones* NIIF se presentaron debidamente en el formato 2516, y fiscalmente todo sigue al costo según los artículos 289 E.T. numerales 1 y 3.
  5. No se generan Rentas por Comparación Patrimonial, puesto que el patrimonio fiscal y todas las cifras fiscales permanecen inmodificables (artículo 165 de la Ley 1607 de 2012, compilado en el artículo 289 numeral es 1 y 3 E.T.).
  6. No existen ajustes contables que impliquen hacer correcciones de errores de períodos anteriores en las declaraciones de renta y por ello no se aplicó ni el artículo 588 ni el 589 de este Estatuto.
  7. No se están deduciendo nuevos gastos por depreciación por la valoración de bienes por adopción por primera vez de los nuevos marcos técnicos normativos.
- (v) Ganancias o Pérdidas actuariales por planes de beneficios posempleo

Representa el valor acumulado de las variaciones, tanto positivas como negativas, de las obligaciones por beneficios a empleados a largo plazo y de posempleo que se originan en las ganancias y pérdidas actuariales.

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Aumento por efectos de nuevo cálculo	83,145	5,823,388

## 20. Compromisos

- i) Contrato de préstamo No. 1199/ OC-CO suscrito con el Banco Interamericano de Desarrollo BID, el 3 de enero de 2000 y cuyo objeto es la ejecución de un programa de agua potable y saneamiento de Pereira por US\$ 25.1 millones hasta el 2025.
- ii) Convenio Interadministrativo 1428 del 17 de septiembre de 2009, celebrado con el Municipio de Pereira, con el objeto de aportar recursos para la ejecución del proyecto Saneamiento y vertimiento Pereira fase II, por \$2.450 millones.
- iii) Contrato Interadministrativo 186 de Agosto 6 de 2010, celebrado con el Ministerio del Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, con el fin de desarrollar el proyecto "Todos por el Pacífico", programa que tiene como finalidad incrementar la cobertura de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, saneamiento e higiene, favoreciendo la sostenibilidad en la gestión

de los servicios a largo plazo; el valor establecido inicialmente en el contrato es de \$8.825 millones, con un plazo de ejecución de cincuenta y nueve (59) meses; se realizó una adición por valor de \$3.541 millones y una prórroga hasta el 29 de enero de 2019. La Empresa como Unidad Ejecutora realiza la Gerencia Integral para desarrollar la ejecución del proyecto, la gerencia comprende los aspectos técnicos, administrativos, legales, ambientales y financieros, con el fin de integrar los componentes de inversión y aseguramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los trece municipios del componente Chocó.

- iv) Contrato de Empréstimo Interno y pignoración de rentas celebrado con el Banco BBVA Colombia S.A., por valor de \$10.210 millones, con un plazo de diez (10) años incluidos dos de gracia, con cargo a la línea de crédito Findeter, tasa compensada; con el objeto de financiar proyectos Obras de Optimización Canalización Quebrada Egojá y Estudios (\$4.534 millones) y Diseños de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (\$5.676 millones).
- v) Contrato de Empréstimo Interno y pignoración de rentas celebrado con el Bancolombia S.A., por valor de \$17.000 millones, con un plazo de diez (10) años incluidos dos de gracia, con cargo a la línea de crédito Findeter, tasa compensada; con el objeto de financiar proyectos Obras de Optimización Canalización Quebrada Egojá, mediante las cuales se aumente la capacidad hidráulica del sistema de 10 a 18 m3/s, se mitigue el riesgo de colapso de la infraestructura existente para la canalización de la quebrada Egojá.
- vi) Convenio Interadministrativo 3576 de 2017, celebrado con el Municipio de Pereira por valor de \$9.666 millones; que tiene por objeto aunar esfuerzos técnicos y administrativos para ejecutar la construcción de redes de acueducto y alcantarillado del centro poblado de Caimalito, en el municipio de Pereira.
- vii) Contrato de aporte financiero entre KfW, Frankfurt am Main y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP- Beneficiario, por valor de EUR 1.200.000 no reembolsable; para servicios de expertos a ser prestados al Beneficiario en el marco del programa de protección ambiental municipal del área de saneamiento, financiados con cargo a un fondo especial N.11340 puesto a disposición del Gobierno Alemán.
- viii) Contrato Interadministrativo 1704 del 29 de noviembre 2018, con el Departamento de Risaralda, por valor de \$418.605.824, cuyo objeto es evaluación de los proyectos del sector de agua potable y saneamiento básico, que serán presentados al mecanismo departamental para la evaluación y viabilización de proyectos del sector de agua potable y saneamiento básico del Departamento de Risaralda, en el marco del Decreto 1077 de 2015.

## 21. Ingresos de Actividades Ordinarias

Los ingresos por actividades ordinarias al 31 de diciembre comprendían:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Servicio de Acueducto	\$ 58,410,584	\$ 57,002,725
Servicio de Alcantarillado	44,185,801	37,439,926
Venta de Agua en Bloque Potable y Cruda	1,355,731	1,087,344
	<u>\$ 103,952,116</u>	<u>\$ 95,529,995</u>

Al corte del informe, se observa una ejecución de ingresos operacionales con respecto al año 2017 del 8.82%; las conceptos que impactan positivamente este crecimiento son las correspondientes al cargo fijo de ambos servicios, el consumo, el vertimiento y las venta de agua en bloque, tanto cruda como potable.

Al analizar las variables de suscriptores, consumos y tarifas se tiene que:

Los suscriptores crecieron en ambos servicios a razón del 2.5%.

En el consumo promedio mes residencial, se evidenció una contracción de sólo 0.08 m3, frente a la del año 2017 que alcanzó los 0.14 m3, y donde la proyección para el 2018 se estimó en 0.50 m3; es decir, en el año 2018 se presentó un repunte en consumo promedio mes por usuario residencial.

En cuanto a tarifas en el año 2018 se dieron tres ajustes así:

En marzo y agosto se realizó el cuarto y quinto ajuste a la factura media, producto de la implementación de la nueva estructura tarifaria, cada uno del 2.84%.

En el mes abril se realizó una actualización por IPC del 3,37%.

## 22. Costos de Operación

El detalle de los costos de operación es el siguiente:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Servicios Personales	\$ 16,579,509	15,366,041
Bonificaciones cambio régimen de cesantías (1)	1,621,996	511,807
Depreciaciones	19,223,531	18,262,108
Estudios y Proyectos (2)	1,256,001	1,353,189
Contratos de Prestación de Servicios	1,795,518	1,467,006
Costos por Conexión (3)	3,435,956	4,437,482
Operaciones Comerciales (4)	4,372,761	3,722,884
Operación y Mantenimiento Sistemas de Distribución y Recolección (5)	3,832,380	4,671,505
Contribuciones por Tasa de Uso y Retributiva	1,521,630	1,504,516
Consumo Insumos Directos Productos Químicos, Energía Bombeo	1,997,781	1,765,535
Mantenimiento y Reparación de Infraestructura y Equipos (6)	3,683,701	2,973,368
Transporte, Fletes y Acarreos	894,651	838,031
Vigilancia	1,521,010	1,246,755
Generales (7)	1,284,100	1,046,353
Amortizaciones	169,796	156,203
Honorarios	383,967	417,299
Seguros	542,027	561,309
Servicios Públicos	421,757	357,143
Impuestos (Predial, Vehículos, Contribución Energía)	230,277	135,470
Arrendamientos (8)	1,398,418	1,231,992
Costos de Gestión Ambiental	-	50,082
	<u>\$ 66,166,767</u>	<u>62,076,078</u>

- (1) Los Servicios Personales para el primer semestre del año, reflejaron los incrementos salariales por el IPC – 4,09% más dos puntos, (2017: 5,75% más 1.25), de acuerdo con lo contenido en la Convención Colectiva, para cada tipo de empleado. Al cierre de este informe se presenta el reconocimiento de bonificaciones por el cambio de régimen de cesantías por valor de \$1.571.796.

(\*) Al Acta de Acuerdo Final de la Convención Colectiva de Trabajo, en el artículo 29 *Campo de Aplicación* - Parágrafo 5°, estableció como contraprestación para los Jefes de Departamento excluidos de ser beneficiarios de esta Convención Colectiva de Trabajo, un pago de una bonificación que no tendrá el carácter de salario en la suma de (\$1.500.000) mensuales, pagaderos a partir del 1° de enero de 2018. Al corte de este informe se han cancelado por este concepto \$80.200 para los Jefes adscritos al proceso misional.

- (2) En la cuenta Estudios y Proyectos se reconocen los costos aportados por la Empresa en el Proyecto “Mínimo Vital” que lidera la Alcaldía de Pereira por valor de \$180.774 ; así como el proyecto adelantado por CI Pacific Trading Group S.A por \$215.038 , para consultoría para la inspección y diagnóstico de redes de alcantarillado (11km) mediante tecnología cctv; el Municipio de Pereira con \$125.443 para la financiación de la estratificación en el municipio de Pereira, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la ley 505 de 1999; Universidad Tecnológica de Pereira \$717.770 , con el convenio para la investigación limnológica de los ríos Otún y Consota, y estudios preliminares para la evaluación de la variación del estado ecológico aguas abajo de la bocatoma nuevo libaré.
- (3) Los Costos por Conexión comprenden las actividades de instalaciones domiciliarias, los materiales utilizados en ellas, así como el corte la reconexión y sus materiales.
- (4) Las Operaciones Comerciales incluyen la tercerización de los procesos de toma de lectura, entrega de facturas, facturación, recaudos, centros de servicio CIS, Investigación previa a la facturación, servicio de Call Center, entre otros.
- (5) La Operación y Mantenimiento de los Sistemas, reconoce los costos relacionados con los mantenimientos y las reparaciones de las redes de acueducto y alcantarillado, la limpieza de quebradas y descoles, reposición de registros y la intervención de las vías.
- (6) El Mantenimiento y la Reparación de Infraestructura y Equipos, revela los costos por mano de obra y materiales para la reparación de los vehículos, la maquinaria y equipos, así como los materiales empleados en el laboratorio y los combustibles y lubricantes utilizados en la operación de los equipos.
- (7) Los Generales más representativos son: Costos por Comunicaciones \$157.477, Seguridad Industrial \$210.444, Aportes Obras por Convenios Universidad Católica \$175.384, Administración Torre Central \$80.712, Gastos Legales \$46.061, Tiquetes \$39.639, elementos de cafetería \$22.172, Correo y portes \$79.227, Servicios \$81.723, servicio de restaurante \$27.168, Imagen Corporativa \$63.284, Equipos de comunicación y cómputo menores \$31.170, Impresos y Publicaciones \$51.336, Fotocopias y útiles de escritorio \$61.802, entre otros.

- (8) Los Arrendamientos incluyen Local 3-09 Torre Central Subgerencia Comercial \$306.070, Mesa de Servicios como soporte informático y de infraestructura \$84.746 y Mantenimiento, soporte y actualización del software comercial \$983.459.

### 23. Gastos de Administración

Los gastos de administración se detallan a continuación:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Sueldos y Salarios (1)	\$ 3,407,420	3,129,270
Bonificaciones cambio régimen de cesantías (1)	163,632	46,487
Contribuciones Imputadas (Incapacidades e Indemnizaciones)	69,952	52,555
Prestaciones Sociales	1,976,195	1,827,479
Gastos de Personal Diversos (Capacitación y Bienestar Social)	544,569	550,553
Generales:		
Comisiones, Honorarios y Servicios (2)	2,631,996	2,345,329
Vigilancia	-	103
Mantenimiento (3)	668,438	506,299
Estudios y Proyectos	373,104	700,000
Seguros Generales	167,093	214,514
Comunicaciones y Transporte	426,609	422,680
Servicios Públicos	150,859	148,439
Arrendamiento Operativo	164,929	318,644
Imagen Corporativa	451,492	268,944
Otros Generales (4)	643,696	651,908
Impuestos y Contribuciones (5)	2,970,232	2,986,457
Contribuciones Efectivas	1,015,456	947,118
Aportes sobre Nómina	68,778	62,132
	<u>\$ 15,894,450</u>	<u>15,178,911</u>

- (1) Los Servicios Personales para el primer semestre del año, reflejan los incrementos salariales por el IPC – 4.09% más 2 puntos (2017: 5,75% más 1.25), de acuerdo con lo contenido en la Convención Colectiva, para cada tipo de empleado. Al cierre de este informe se presenta el reconocimiento en las bonificaciones se generó en el pago a los trabajadores que se acogieron al cambio de régimen de cesantías, esto fue \$145.632.

(\*) El valor de la bonificación para los Jefes de Departamento excluidos de ser beneficiarios de la Convención Colectiva de Trabajo, al corte de este informe asciende a la suma de \$18.000, para los Jefes adscritos al proceso administrativo.

Para el cierre de este periodo, se pagó por indemnización de vacaciones el valor de \$15.121.

- (2) Los Gastos por Honorarios y Servicios, están representados por los servicios profesionales de la Revisoría fiscal, auditoría externa, asesoría tributaria, abogados externos, estudio actuarial,

consultoría apoyo NIIF, auditores de calidad y en general los profesionales de apoyo a las diferentes áreas administrativas en desarrollo de proyectos.

- (3) El Mantenimiento se concentró en el Actualizaciones y mantenimiento del Software financiero, administrativo, comercial, entre otros por \$353.659; así como el mantenimiento de los equipos de cómputo y comunicaciones por \$289.880.
- (4) Los Generales más representativos son: Imagen corporativa \$451.492; Arrendamientos de oficinas \$20.924; Arrendamientos equipos de cómputo \$53.058, Arrendamientos de sistemas de información comercial \$90.947; Comunicaciones \$69.536; Impresos y publicaciones \$106.647, servicio de cafetería y restaurante \$61.643, Administración Torre Central \$116.800, Gastos Legales \$7.319, útiles y papelería \$17.751, Elementos de Aseo y cafetería \$27.927, Adecuaciones locativas \$52.038, Costas Procesales \$29.709, Correo y portes \$20.477, Acuerdos y Conciliaciones \$18.000, entre otros.
- (5) Los Impuestos y Contribuciones están compuestos por: Cuota de fiscalización y auditaje \$478.934, Industria y Comercio \$1.049.247, Gravamen a los movimientos financieros \$475.126, Contribución a la Superservicios \$433.265 y CRA \$225.358; Contribución energía \$19.362 y otros como sobretasa Bomberil, Avisos y Tableros y alumbrado público por \$217.541.

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Depreciación	\$ 427,283	357,651
Amortización	231,342	227,654
Deterioro:		
Inversiones	-	143,967
Deudores	671,217	741,827
Inventarios	11,106	5,100
Provisiones:		
Contingencias (6)	<u>3,501,377</u>	<u>2,338,116</u>
	<u>\$ 4,842,325</u>	<u>3,814,315</u>

- (6) Se reconocieron contingencias con el cálculo a valor presente como lo exige la política, como se detalla a continuación:

RADICACIÓN / FECHA	RESUMEN DEL HECHO GENERADOR	GASTO PROVISION
2014-017	ACCIDENTE DE TRABAJO	122,704
2013-496	PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES	10,000
2016-253	CONTRATO REALIDAD	150,455
2017-252	CONTRATO REALIDAD	175
2013-358	CONTRATO REALIDAD	100,000
2013-645	CONTRATO REALIDAD	100,000
2016-378	CONTRATO REALIDAD	133,333



2016-172	CONTRATO REALIDAD	42,976
2016-449	CONTRATO REALIDAD	42,105
2017-208	SOLIDARIDAD PATRONAL	8,191
2017-203	SOLIDARIDAD PATRONAL	737
2016-790	CONTRATO REALIDAD	64,637
2016-253	CONTRATO REALIDAD	24,298
2017-449	CONTRATO REALIDAD	56,196
2017-160	SOLIDARIDAD PATRONAL	18,070
2018-037	INCONSISTENCIA LABORAL	30,000
N/A	CONTRATO REALIDAD	120,000
2017-507	INCONSISTENCIA LABORAL	6,440
2017-527	CONTRATO REALIDAD	234,148
2017-197	CONTRATO REALIDAD	1,070
2017-207	SOLIDARIDAD PATRONAL	205
2017-207	SOLIDARIDAD PATRONAL	4,042
2017-116	SOLIDARIDAD PATRONAL	74,581
2017-158	SOLIDARIDAD PATRONAL	22,456
2017-202	CONTRATO REALIDAD	6,737
2017-276	CONTRATO REALIDAD	39,298
2017-273	CONTRATO REALIDAD	33,684
2017-382	CONTRATO REALIDAD	13,684
2017-399	CONTRATO REALIDAD	73,000
2017-464	CONTRATO REALIDAD	65,506
2018-065	INTERMEDIACIÓN ILEGAL - CONTRATO REALIDAD	233,951
2018-059	INTERMEDIACIÓN ILEGAL - CONTRATO REALIDAD	280,741
2018-275	ORDINARIO LABORAL	72,057
2018-273	ORDINARIO LABORAL	63,541
2018	CONTRATO REALIDAD DIRECTIVA 87-18	254,120
2010-136	MUERTE DE OBRERO EN OBRA POR DERRUMBE	107,553
2010-003	CONVENIO ENTRE MEGA BUS Y AGUAS RECLAMO POR LIQUIDACION DE CONVENIO	639,651
2008-047	INUNDACION POR ROTURA DE UN TUBO	22,344
2014-454	ACCIDENTE SISTEMA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	16,494
2011-545	ACCIDENTE POR HUECO	212,197
		<b>3,501,377</b>

#### 24. Otros Ingresos

El detalle de otros ingresos a 31 de diciembre es el siguiente:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Financieros (1) - Nota 26	\$ 1,095,322	1,298,738
Diferencia en Cambio	2,690,374	3,028,473
Otros Ingresos Ordinarios (1)	1,148,931	462,271
Servicio Facturación Conjunta	166,199	134,769
Ganancias por la Aplicación de Participación Patrimonial en Inversiones de Asociadas (2)	92,854	-
Recuperación de provisión litigios (3)	1,268,985	992,202
Reversión de Pérdidas por Deterioro en:		
Inversiones	-	1,009,259
Préstamos por Cobrar	-	6,564
	<u>\$ 6,462,665</u>	<u>6,932,276</u>

- (1) Los otros ingresos ordinarios, están representados en su mayoría por la reclasificación del contrato 226-17 a mayor valor de los activos por \$385.560; Honorarios prestación de servicios Empresa de Servicios Públicos de CHIA \$96.294; Comisiones Empresas Aliadas \$61.044; Indemnizaciones Compañía de Seguros \$25.530 y compensación del saldo a favor en valorización con impuesto predial \$43.041, entre otros de menor cuantía.
- (2) Actualización del valor de las inversiones en la Planta de Tratamiento Villa Santana Ltda, al corte de este informe.
- (3) La reversión del deterioro de los litigios, se reconoció por el cambio en la calificación de los procesos en el informe entregado para este cierre.

## 25. Otros Gastos

Los otros gastos al corte diciembre 31 comprendían:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Financieros (1) - Nota 27	\$ 3,913,224	4,777,280
Comisiones	17,813	20,934
Diferencia en Cambio	5,183,403	2,475,138
Intereses de Mora	-	248
<b>Sentencias (2)</b>	124,804	1,317,423
Otros Gastos Diversos (3)	770,298	970,210
Gastos no Deducibles Fiscalmente (4)	2,460,270	2,691,982
	<u>\$ 12,469,812</u>	<u>12,253,215</u>

(2) Los Gastos Diversos están representados principalmente por el reconocimiento de las Sentencias condenatorias por valor de \$124.804 por contratos realidad; para la vigencia anterior se reconocieron por un valor de \$1.317.423, incluye dos sentencias que no fueron informadas para su respectiva provisión, debido al desconocimiento de ellas por parte de los abogados encargados.

(4) Otros gastos diversos incluye el valor de las conciliaciones laborales del personal activo por las inconsistencias en nómina, un valor de \$296.402; bajas de activos por \$473.847.

(5) Los Gastos no Deducibles Fiscalmente, se refieren principalmente al estudio bajo el contrato 291 de 2013, cuyo objeto fue "Consultoría para la formulación del plan maestro de acueducto y alcantarillado de Pereira, en sus componentes técnico, operativo y comercial para acueducto y en los componentes técnico, operativo y comercial para alcantarillado, 2014-2043" y el Contrato 295 de 2013, bajo el cual se realizó la respectiva interventoría, por valor de \$1.618.172; que no cumple con la totalidad de los criterios para ser reconocido como un activo.

El ajuste gasto impuesto de renta 2017 por \$697.013, así como las cuentas de varios contratistas, entregados para el trámite de manera extemporánea y que corresponden a cobros de bienes y servicios prestados en el año 2017, como: Consorcio Hidromed VHZ-AM \$51.802; Consorcio AR 2017 \$29.098; Gestión y Contacto Aportes en Línea S.A. \$34.714; Consorcio Latorre Ingeniería \$16.137; Fundación Vida Silvestre \$5.000; García Prieto Maria América \$3.444, Rendón Tejada Angélica \$2.213, entre otros.

## 26. Ingresos Financieros

El detalle de los ingresos financieros al 31 de diciembre es el siguiente:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
(1) Ingresos Financieros		
Sobre Depósitos en Instituciones Financieras	314,763	337,622
En Fondos de Uso Restringido	481,263	582,289
En Inversiones en CDT	174,212	280,126
Recargos por Mora "Servicios Públicos"	54,613	42,715
Financiaciones Deudores Aguas Claras	7,074	8,457
En Financiaciones e Instalaciones Domiciliarias	63,397	47,529
	<u>\$ 1,095,322</u>	<u>1,298,738</u>

## 27. Gastos Financieros

Los gastos financieros al 31 de diciembre están conformados por:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Costo Efectivo de Préstamos por Pagar - Financiamiento Interno de Corto Plazo	62,615	168,176
Costo Efectivo de Préstamos por Pagar - Financiamiento Interno de Largo Plazo	2,195,220	3,101,473
Costo Efectivo de Préstamos por Pagar - Financiamiento Externo de Corto Plazo	860,050	826,712
Administración de Fiducia	112,129	100,003
Amortización Intereses Deuda Pública con Tasas Condicionadas Menores	683,049	580,916
Otros - Chequeras	161	-
	<u>\$ 3,913,224</u>	<u>4,777,280</u>

## 28. Segmentos de Operación

Es un componente de la Empresa sobre el cual se dispone de información financiera diferenciada; por la cual se genera ingresos y se incurre en gastos y costos, cuyos resultados de operación son revisados de forma regular, es así como el Programa "Todos por el Pacífico", se revela y se reconoce de manera independiente a las cifras de la operación de la Empresa.

La siguiente información corresponde a los resultados obtenidos al corte de este informe:

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Ingresos - Administración de proyectos	\$ 2,810,024	2,705,397
Rendimientos financieros	2,481	-
Gastos:		
Gerencia del programa	1,217,531	1,610,992
Modernización Empresarial	737,008	561,751
Componente social	857,966	532,654
	<u>2,812,505</u>	<u>2,705,397</u>
	<u>\$ -</u>	<u>\$ -</u>

	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Activos y Pasivos relacionados:		
Recursos entregados en administración - Encargo Fiduciario BBVA (nota 8)	\$ 35,077,836	51,147,978
Recursos recibidos en administración - Encargo Fiduciario BBVA (nota 14)	(35,077,836)	(51,147,978)



<sup>®</sup>  
[www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co)



@aguasyaguasdepereira