



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.



Grupo **epm**<sup>®</sup>

## CONTEXTO GENERAL [G4-3. G4-4. G4-5. G4-6]

Aguas de Malambo S.A. E.S.P. presta los servicios de agua potable y saneamiento básico en el Municipio de Malambo, Atlántico.

Departamento de Atlántico



Municipio	Usuarios atendidos 2017	
	Acueducto	Alcantarillado
Malambo	22.031	18.059

## Recomendaciones para la lectura del informe: [G4-28. G4-30. G4-32]

Aguas de Malambo S.A E.S.P, ha definido una periodicidad anual para el reporte de sus informes de sostenibilidad, orientados bajo los parámetros de la metodología Global Reporting Initiative (GRI G4). El último informe de sostenibilidad reportado corresponde al año 2016, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre del mismo año, y consigna las actividades de tipo económico, social y ambiental realizadas en su área de influencia. El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2017 y 31 de diciembre de 2017 y corresponde al cuarto informe presentado por la empresa; se elabora integralmente con las diferentes áreas que han participado de la gestión durante el año reportado, abarcando de este

modo todos los ámbitos de actuación de la empresa, así como la gestión en el Municipio de Malambo y la interacción con los diferentes grupos de interés.

Este informe responde entonces, al interés de la empresa por mostrar transparencia y apertura en la información con sus diferentes grupos de interés, logrando así la inclusión de los mismos y permitiéndoles su participación y conocimiento sobre el estado de la empresa en el periodo que se reporta.

La metodología utilizada para generar el informe de sostenibilidad de cada año, se basa en la revisión, análisis y clasificación de los indicadores y datos más relevantes que describen la actuación de la empresa, su relacionamiento con grupos de interés, sus principales logros y retos, así como el impacto de sus actividades en el entorno en el que se desenvuelve; de esta manera, los funcionarios de la empresa recopilan la información del año a reportar (2017) y a su vez permiten hacer el comparativo con el año inmediatamente anterior (2016), para dar cuenta de los resultados obtenidos con relación a las metas trazadas para el periodo.

Es importante aclarar que las cifras reportadas en el presente informe están en millones de pesos colombianos (COP).

*Cualquier duda o sugerencia respecto al contenido de este Informe de Sostenibilidad podrá ser atendida a través del buzón corporativo:*  
[buzoncorporativo@aguasdemalambo.com](mailto:buzoncorporativo@aguasdemalambo.com)

**Junta directiva [G4-34]**

Santiago Ochoa Posada  
Presidente Junta Directiva  
Cargo: Vicepresidente de agua y saneamiento

Edgardo Martínez Echeverri  
Integrante principal  
Cargo: Director comercial de Agua y saneamiento

Silvio Triana Castillo  
Integrante principal  
Cargo: Gerente operación comercial

Jorge William Ramírez Tirado  
Integrante principal  
Cargo: Gerente provisión Aguas

Efraín Bello Camargo  
Integrante principal  
Cargo: Alcalde de Malambo

Martha Lucía Londoño Toro  
Integrante suplente  
Cargo: Directora de Planeación agua y saneamiento

Víctor Manuel Herrera Muñoz  
Integrante suplente  
Cargo: Unidad gestión de infraestructura Agua y Saneamiento

Luis Fernando López Marín  
Integrante suplente  
Cargo: Director sistemas Reg. Aguas

Administración

Walther Darío Moreno Carmona.  
Gerente

Yajaira Luz Solano Benítez.  
Jefe área coordinación de servicios

Fernando Arturo Mendoza Daza.  
Jefe operación y mantenimiento

Yeison Eduardo Morantes Acero  
Secretario General (E)

Perfil de la Organización .....	<b>5</b>
Gestión del Negocio .....	<b>18</b>
Prácticas de Gestión Empresarial .....	<b>25</b>
Desempeño Ambiental .....	<b>37</b>
Desempeño Social .....	<b>40</b>



# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

[G4-3. G4-4. G4-5. G4-56]



Grupo **epm**<sup>®</sup>

Aguas de Malambo S.A. E.S.P., fue constituida el 20 de noviembre de 2010. En Asamblea Extraordinaria de Accionistas, realizada el 23 de junio de 2011, se acepta el incremento de capital de la sociedad y el ingreso de EPM como socio, además del reconocimiento de los activos productivos como aporte del Municipio. El 24 junio se aprueba en sesión de Junta Directiva de EPM la capitalización de Aguas de Malambo y el 29 de junio de 2011, ingresan las Empresas Públicas de Medellín (EPM) como socio estratégico y mayoritario de la sociedad.

Soporte Estratégico [G4-3. G4-4. G4-5]	
<b>Región</b>	Municipio de Malambo, Atlántico.
<b>Mercado</b>	Local.
<b>Negocios</b>	Provisión de aguas y gestión de aguas residuales.
<b>Clientes</b>	Acueducto: 22.031
	Alcantarillado: 18.059
<b>Empleados</b>	92
<b>Abastecimiento</b>	Una fuente de abastecimiento: Río Magdalena.
<b>Capacidad de tratamiento</b>	0,50 m <sup>3</sup> /s
<b>Continuidad</b>	38,71% al día, corresponden a 9,29 horas servicio en promedio.

Aguas de Malambo fue constituida como una sociedad por acciones, de la especie anónima, sometida al régimen jurídico que para las empresas de servicios públicos determina la ley 142 de 1994 y su legislación complementaria. La sociedad fue conformada por el municipio de Malambo, la Asociación de Juntas de Acción Comunal del municipio, el Instituto Municipal de Deporte, el Hospital Local de Malambo y el Instituto de Cultura de Malambo.

#### QUIENES SOMOS [G4-4. G4-7]

ACCIONISTA	PORCENTAJE
<b>EPM</b>	96.85%
<b>Alcaldía de Malambo</b>	2.3%
<b>EPM Inversiones</b>	0.78%
<b>Instituto de Cultura</b>	0.00002%
<b>Instituto de Deporte</b>	0.00002%
<b>Asociación de Juntas de Acción Comunal Asocomunal</b>	0.00002%
<b>Hospital Local de Malambo</b>	0.00001%

Aguas de Malambo S.A E.S.P., es una empresa colombiana que presta los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, así como las actividades complementarias propias de cada uno de estos servicios, ubicada en el municipio de Malambo, Atlántico.

La propiedad accionaria de Aguas de Malambo está dividida en siete (7) accionistas de los cuales EPM ostenta el 96.85% de la propiedad como casa matriz. El restante se encuentra en poder de la Alcaldía de Malambo (2.3%), EPM Inversiones (0.78%), Instituto de Cultura, Instituto de Deporte, Asociación de Juntas de Acción Comunal 'Asocomunal' (0.00002%) cada uno, y el Hospital Local de Malambo (0.00001%).

## MARCO ESTRATÉGICO DE GRUPO [G4-56]

El Grupo empresarial se ha transformado en sintonía con el dinamismo de la globalización y los cambios que se han dado en la forma de planear y construir estrategias. Con el fin de que el modelo de direccionamiento estratégico sea de fácil comprensión, se hicieron ajustes estructurales como: reorganizar temas de adaptabilidad; simplificar y revisar los elementos de todas las metodologías que estaban cruzados y alinearlos con todos los planes; y definir los focos estratégicos de la empresa. De esta manera se logró construir un modelo más simple, replicable y flexible ante el mercado, orientado al crecimiento y al cumplimiento de las metas.

El direccionamiento estratégico de Aguas de Malambo, se define a partir de tres dimensiones establecidas desde el núcleo corporativo: identidad, acción, resultados y seis elementos en dichas dimensiones: Valores, Propósito, Estrategia, Objetivos Estratégicos, MEGA y Negocios; a partir de los cuales se despliega el direccionamiento competitivo de cada uno de los negocios.

El direccionamiento competitivo por su parte se expresa a partir del imperativo estratégico y los modelos de negocio como elementos principales, aunque también se definen otros elementos complementarios como los horizontes de crecimiento. El modelo se muestra en el siguiente gráfico:



La dimensión de Identidad la componen aquellos elementos que representan la filosofía empresarial; la dimensión de acción, aquellos que permiten hacer realidad esa filosofía; y la de resultado, los logros que se esperan alcanzar.

A diciembre de 2017, el mercado que atiende la compañía está compuesto por 22.031 clientes para el servicio de acueducto y 18.059 clientes para el servicio de alcantarillado y del mercado regulado distribuido en los sectores comercial, industrial, oficial y residencial; el cual a su vez está segmentado por los estratos socioeconómicos que van del 1 al 3 [G4 8].

Los clientes de Aguas de Malambo S.A E.S.P. están concentrados un 97% en el sector residencial y en un 3% en el sector no residencial y la participación más representativa se encuentra en el estrato 1 con 32.3 %; la participación en el sector no residencial está concentrada en el sector Comercial con un 8.04 % del mercado en Malambo.

La organización atiende el mercado con una oficina de atención al cliente, una línea de atención telefónica y 50 puntos de pago.



### CLIENTES ACUEDUCTO CLIENTES ALCANTARILLADO

2016: 21.928  
2017: 22.031

2016: 18.024  
2017: 18.059



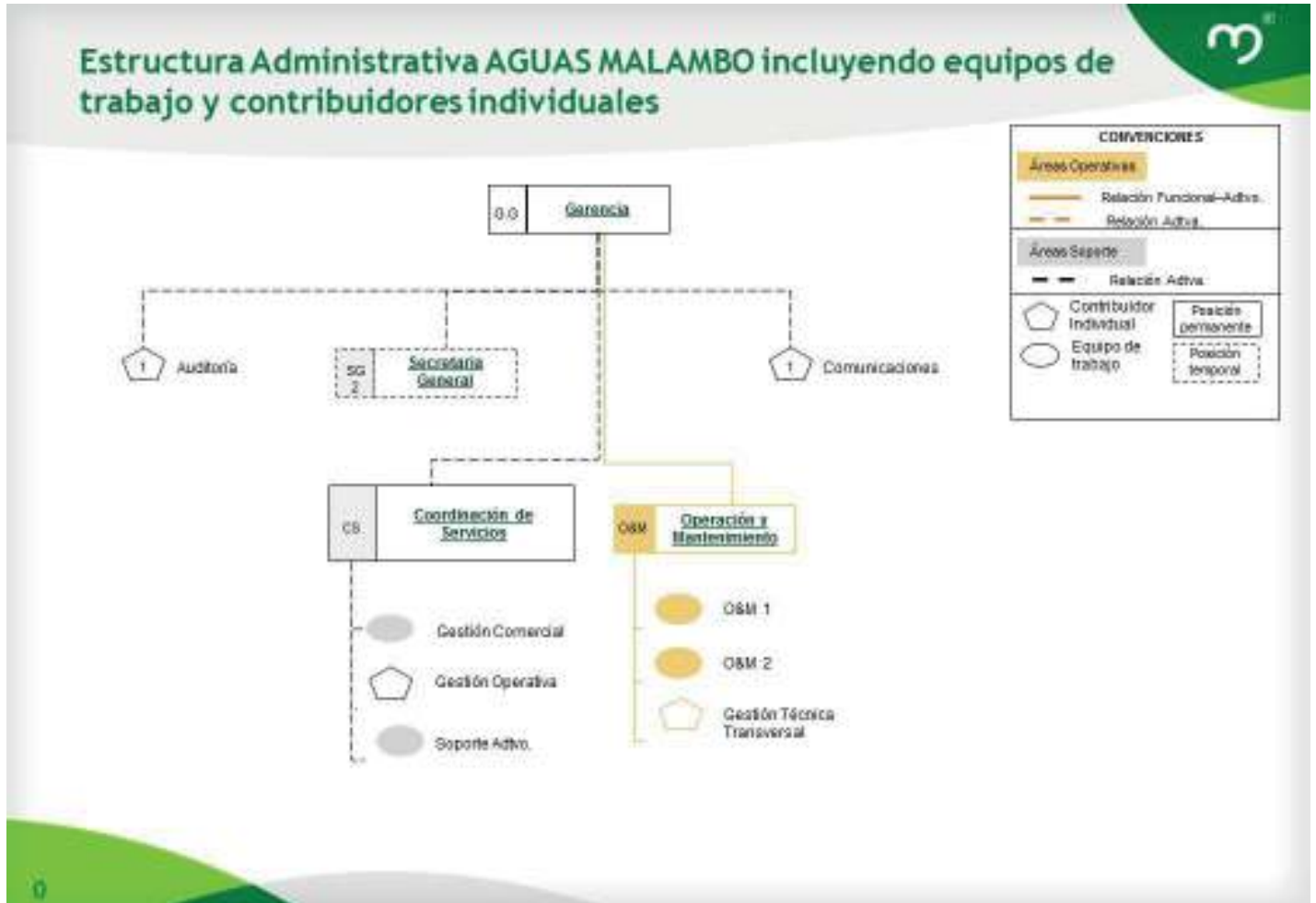
FACTURADO  
2016 \$6.717.558.154  
2017 \$7.582.296.482



CONSUMO  
2016: 3.473.594 m3  
2017: 3.828.582m3

VERTIMIENTO  
2016: 2.529.819  
2017: 2.940.989

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Se implementó una nueva estructura administrativa definida por el programa Grupo EPM Sin Fronteras, desde entonces se mantiene dicha estructura, con una relación importante con el núcleo corporativo en EPM, conservando la esencia del quehacer de la compañía [G4.13].



## PROPÓSITO:

El propósito de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, como empresa del Grupo EPM, es permanecer en el tiempo mediante la contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos, generando bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa el Grupo, a través del desarrollo de proyectos de infraestructura y de la oferta a los clientes y usuarios de soluciones en electricidad, gas, aguas, y saneamiento, complementadas por medio de acuerdos empresariales, con servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones –TIC, mediante una actuación empresarial que armonice los resultados financieros, sociales y ambientales [G4.2].

## MEGA

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

## Contribución de Aguas de Malambo:

En el año 2021 Aguas de Malambo generará 8.12 miles de millones de pesos en EBITDA y se dará acceso a agua potable al 98% de la población perteneciente al área de prestación de servicio. En el año 2025 Aguas de Malambo aportará a la MEGA 9.21 miles de millones de pesos en EBITDA y se dará acceso a agua potable al 98% de la población perteneciente al área de prestación de servicio.

## ESTRATEGIA:

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



## TERRITORIO SOSTENIBLE Y COMPETITIVO

Un territorio sostenible es aquel donde la participación es articulada con los actores involucrados, con la capacidad de generar dinámicas permanentes y pertinentes en la sociedad y el medio ambiente, traduciéndolas en equidad y mejoramiento de la calidad de vida de las personas, a partir de un sentido compartido de su desarrollo. La articulación de actores debe generar capacidades locales que permitan aprovechar los recursos y producir bienes públicos de forma innovadora; en un territorio competitivo donde se pueda crear productos y servicios que generan valor de manera eficiente, soportados en formas de negocio que respetan y apoyan los objetivos sociales, ambientales y económicos de la sociedad.

Son los servicios públicos un movilizador de desarrollo humano sostenible, toda vez que sus implicaciones e impactos contribuyen de manera directa en la calidad de vida de la sociedad. Es por eso que el Grupo EPM declara su estrategia empresarial con una visión de Responsabilidad Social Empresarial, siendo ella el vehículo de la sostenibilidad en la prestación del servicio público de agua potable y saneamiento básico.

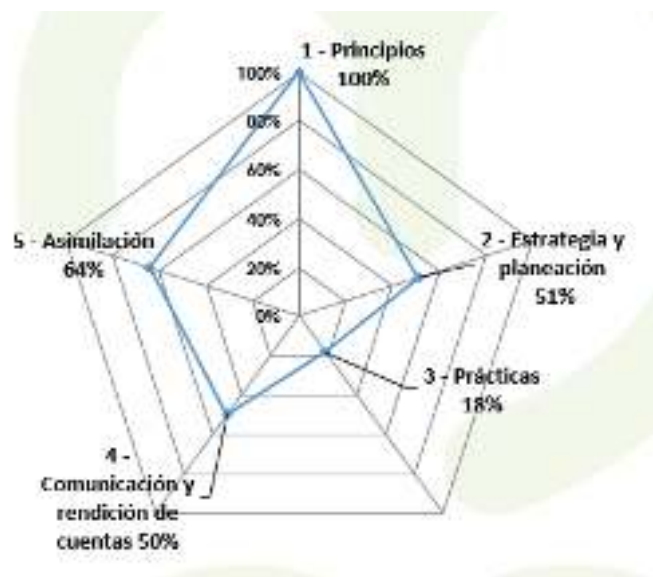
## SOSTENIBILIDAD

El concepto de sostenibilidad, entendido como el conjunto de condiciones económicas, sociales y ambientales que hace posible la existencia en el largo plazo, es el propósito fundamental del grupo EPM y de Aguas de Malambo. Para alcanzarlo, la organización trabaja en el establecimiento de una relación de mutuo beneficio empresa-sociedad-medio ambiente.

En este orden de ideas, el Grupo EPM ha establecido el Crecimiento con Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como estrategia clave que permitirá obtener resultados en pro del desarrollo humano sostenible. En Aguas de Malambo y en general en el Grupo EPM, entendemos la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una forma de gestión definida por la relación ética y transparente de la empresa con todos

los grupos de interés con los que se relaciona; y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

Los compromisos de origen obligatorio o voluntario que como empresa y grupo empresarial, son asumidos en la relación con los grupos de interés (accionistas, clientes, colaboradores, estado, proveedores y contratistas, colegas y comunidad.), conservan como objetivo central, la sostenibilidad. Así pues, la convicción ética propia de la RSE, se manifiesta a través de actuaciones que involucran y agregan valor y sentido, a los grupos de interés, a la empresa y al Grupo EPM, este último presente en las acciones empresariales asociadas directamente con su rol como prestador de servicios públicos, es decir, aquellas que se encuentran vinculadas a la razón de ser de sus negocios y operaciones.



Dimensión: Principios Adopción y alcance de valores y principios éticos.

Dimensión: Estrategia y planeación Alineación de planes con objetivos de RSE del Grupo EPM. Estructura interna para atender asuntos de la RSE. Pacto Global de las Naciones Unidas.

Dimensión: Prácticas Alineación de programas,

proyectos, obras y actividades con el enfoque de RSE. Derechos Humanos. Monitoreo de impactos económicos, sociales y ambientales. Relacionamiento e interacción con los grupos de interés.

Dimensión: Comunicación y rendición de cuentas Rendición de cuentas (equilibrio e informe de sostenibilidad)

Dimensión: Asimilación (apropiación conceptual RSE y sostenibilidad, promoción de RSE y sostenibilidad interna y externa, prácticas de comunicación).

En Responsabilidad Social Empresarial se alcanzó la meta propuesta para el año 2017:

Empresa u objeto de medición	Medición 2015	Meta 2016	Medición 2016	Meta 2017	Medición 2017	Meta 2018	Meta 2019
Aguas de Malambo	43%	50%	46% ▲	50%	54% ▲	50%	60%

### NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS [G4-24]

AGUAS DE MALAMBO S.A. ESP cuenta con siete grupos de interés, a quienes se les ha definido una propuesta de valor:

- 1) Estado
- 2) Clientes
- 3) Empleados
- 4) Colegas
- 5) Proveedores y contratistas
- 6) Comunidad
- 7) Accionistas

### ENTORNO Y RIESGOS ESTRATÉGICOS [G4-2]

Se establecen los siguientes riesgos estratégicos de la empresa que permiten llevar un control y permanente seguimiento a los factores que afectan el negocio la prestación de los servicios en caso de materializarse. Esta actividad se llevó a cabo de manera periódica con acompañamiento del área de gestión de riesgos de EPM y auditoría interna.

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA				
	Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
Muy alta					
Alta			7		
Media			8,9	1,2,3,4,16,20	
Baja		10,	5,6,11,12,13,14,15		
Muy baja			17,19		

- R7** Deterioro de los equipos y reducción en su vida útil por cortes de energía.
- R1** Impacto negativo a la salud y el bienestar de las personas por condiciones y situaciones laborales.
- R2** Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los servicios públicos por parte de clientes/usuarios.
- R3** Debilidades en la implementación del modelo 13 operativamente involucrado.
- R4** Daños a la infraestructura de la filial.
- R16** Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los subsidios por parte de los municipios.
- R20** Incumplimiento al POIR.

## CAPITALIZACIÓN

En reunión extraordinaria de la Asamblea General de Accionistas en octubre 20 de 2017 se aprobó la Reforma Estatutaria por Aumento de capital autorizado para llevar a cabo la capitalización, la cual se dio de la siguiente manera:

1. El aumento de capital autorizado en \$23,000 millones, pasando de \$31,000 millones a \$54,000 millones para llevar a cabo la capitalización pretendida dejando un margen mínimo y,
2. Para que se autorice a la Junta Directiva a elaborar el reglamento de emisión y colocación de acciones en el que se indicarán los tramos, el monto, la fecha de pago, entre otros, según el requerimiento de la sociedad.

Para que esta propuesta se aprobara se tuvo en cuenta lo siguiente:

- La proyección financiera actualizada para el primer semestre de 2017 para Aguas de Malambo, evidenció necesidades de capitalización por \$12,000 millones

adicionales a los restantes \$20.500 millones de la capitalización inicial.

- El flujo de caja de la filial presentó la necesidad de inyección de recursos vía capitalización para el mes de noviembre de 2017, de lo contrario, no podría seguir avanzando en los procesos de contratación de las obras que se necesitan para lograr las metas de cobertura, continuidad y calidad.

- En la Junta Directiva de EPM del 29 de agosto de 2017 se autorizó capitalizar a Aguas de Malambo S.A. E.S.P. en \$32.500 millones, sujetos a un plan de desembolsos y a lo que se apruebe por la Asamblea de Accionistas y la Junta Directiva de la sociedad.

La Junta Directiva emitió el reglamento de suscripción de acciones ordinarias el 2 de noviembre de 2017, considerando lo aprobado por la Asamblea General de Accionistas, dicha capitalización es sin sujeción al derecho de preferencia, y el valor nominal de cada acción es de un peso cero centavos, la capitalización será distribuida así:

Primer tramo:

En 2017 \$12,500 millones para pagar en noviembre 24 de 2017 \$6,499 millones por EPM, \$0.015 por el Instituto Municipal de Cultura de Malambo, \$0.015 por el Instituto Municipal de Deportes de Malambo y \$0.015 por la Junta de Acción Comunal "ASOCOMUNAL", para un total de \$6,500 millones, y en febrero 24 de 2018 \$6,000 millones por EPM.

Segundo tramo:

En 2018 \$18,000 millones para pagar en mayo 25 de 2018 \$6,000 millones por EPM, en agosto 24 de 2018 \$6,000 millones por EPM y en noviembre 23 de 2018 \$6,000 millones por EPM.

Tercer tramo:

En 2019 \$2,000 millones para pagar en marzo 29 de 2019 por EPM.

## PERFIL DE LA MEMORIA [G4.28 G4.29 G4.30 G4.32]



Para la vigencia 2017 se continúa presentando el informe anual de sostenibilidad, orientado bajo los parámetros del Global Reporting Initiative bajo la guía GRI4.

El reporte de 2017 es de conformidad esencial e incluye la gestión, enfoque, desempeño, prácticas, resultados y retos en las dimensiones económica, social, ambiental y los estados financieros de la organización. En esta versión se reportará al menos un indicador GRI correspondiente a cada aspecto relevante y el enfoque de gestión. Para mayor entendimiento del lector, este informe contará señales sobre el cumplimiento de los mismos.

El informe puede ser consultado: [G4 - 31] [www.grupo-epm/site/aguasdemalambo.com](http://www.grupo-epm/site/aguasdemalambo.com)

### Contacto

[buzoncorporativo@aguasdemalambo.com](mailto:buzoncorporativo@aguasdemalambo.com)

**Ana María Orozco Patiño**

[ana.orozco@aguasdemalambo.com](mailto:ana.orozco@aguasdemalambo.com)

**María Rodríguez Miranda**

[maria.rodriguez@aguasdemalambo.com](mailto:maria.rodriguez@aguasdemalambo.com)

A la fecha este informe no cuenta con verificación externa gestionado por Aguas de Malambo S.A.

ESP, sin embargo, los datos de esta memoria son reportados en el informe de sostenibilidad del Grupo EPM, es decir, que la información consignada en este documento, es validada por la auditoría externa que EPM realiza al informe de Grupo a través de la firma DELOITTE Colombia [G4.33].

## PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS [G4-24. G4-25. G4-26]

La compañía ha definido sus grupos de interés y soporta el relacionamiento con la definición de responsables de hacer la gestión con cada uno de ellos. Se ha identificado el tipo de relación y dimensión, el flujo de información, la periodicidad y mecanismos de comunicación más utilizados

Para encarar estos desafíos, de la mano del Grupo EPM, AGUAS DE MALAMBO S.A. ESP se prepara para consolidar una empresa que responda a las necesidades de sus usuarios y asegurar la continuidad del negocio.

En 2017 se generaron espacios importantes para acercamiento e interacción con el grupo de interés Gente Aguas de Malambo y comunidad, escenarios que permitieron definir mejores estrategias de construcción de confianza y saberes que afianzaron día a día la relación entre la empresa, sus colaboradores y la comunidad.

En continuidad con las acciones de confianza para el acercamiento con nuestros grupos de interés, la empresa gestionó actividades de relacionamiento, generando mecanismos de interacción y diálogo permanente con los grupos de interés comunidad, clientes, accionistas, proveedores y contratistas; logrando mantener una comunicación permanente, confiable de cara al cumplimiento de nuestra promesa de valor.

### Dueños:

La propiedad de la empresa se encuentra distribuida en siete (7) accionistas de los cuales EPM ostenta el 96.85% de la propiedad como casa matriz. El restante 3.15% se encuentra en poder de la Alcaldía de Malambo (2.3%), EPM Inversiones (0.78%), Instituto de Cultura, Instituto de Deporte, Asociación de Juntas de Acción Comunal 'Asocomunal' (0.00002%) cada uno, y el Hospital Local de Malambo (0.00001%).

Periodicidad de relación: Permanente Tipo de relación: Responsabilidad. Influencia  
Flujo de información: Normativa. Bilateral.  
Medios de comunicación usados: AGUAS DE MALAMBO S.A. ESP suministra información sobre su gestión empresarial en los negocios de agua potable y saneamiento básico, información financiera, informes de sostenibilidad, información sobre inversiones, indicadores y Gobierno Corporativo.  
AGUAS DE MALAMBO entrega la información usando los canales que señalan los estatutos de la empresa.

#### **CLIENTES:**

Cientes residenciales: distribuidos en los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3.  
Clientes no residenciales: comercial, industrial, oficial, especial.  
Periodicidad de relación: Permanente  
Flujo de información: Normativa. Informativa Bilateral  
Tipo de relación: Responsabilidad. Cercanía. Dependencia. Representación.  
Medios de comunicación usados: Factura, radio, periódico, boletines de prensa, volantes, programa de televisión, programas de relacionamiento, Oficina de atención al cliente, contact center, página web, redes sociales, canales de comunicación escritos, encuestas de opinión, charlas, campañas, boletines de prensa.

#### **COLEGAS**

Para AGUAS DE MALAMBO S.A. ESP los competidores son comercializadores que ofrecen el servicio de acueducto a clientes previo cumplimiento de los requisitos establecidos por la regulación del sector.  
Comercializadores: Empresas comercializadoras de energía que atienden clientes del mercado regulado y del mercado no regulado.  
Tipo de relación: Responsabilidad, Cercanía, Dependencia, Representación.  
Periodicidad de relación: Permanente  
Flujo de información: Normativa. Informativa. Bilateral  
Medios de comunicación usados: Factura, radio, periódico, boletines de prensa, volantes, programas de relacionamiento, Puntos de Servicio al Cliente, contact center, informe de sostenibilidad y página web.

#### **COMUNIDAD:**

Para AGUAS DE MALAMBO S.A. ESP la comunidad es el grupo de personas que comparten necesidades, intereses y valores, organizados en una estructura social quienes se ven beneficiados o impactadas con la actividad empresarial.

Subgrupos:

Comunidad en general dividida en diferentes grupos etéreos (jóvenes, niños y adultos)

Comunidad organizada segmentada en Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, organizaciones sociales, instituciones educativas públicas y privadas de educación formal y no formal, vocales de control social, veedores y ONG.

Ciudadanos y sociedad civil.

Tipo de relación: Dependencia

Periodicidad de relación: Permanente

Flujo de información: Normativa Informativa Unilateral Bilateral

Medios de comunicación usados: Relación cara a cara, factura, televisión, radio, correo electrónico, volantes, mesas de trabajo personalizadas, medios virtuales, redes sociales, contacto transparente, Perifoneo, charlas, talleres, informe de sostenibilidad, contact center, oficina de atención al cliente y portal web.

#### **PROVEEDORES Y CONTRATISTAS**

Conjunto de personas naturales o jurídicas que están en capacidad de ofrecer un bien o prestar un servicio a la empresa, acorde a las necesidades.

Subgrupos:

Proveedores: El universo que pueda prestar un bien y servicio a la empresa (Actuales y potenciales)

Contratistas: Con quienes AGUAS DE MALAMBO S.A. ESP tiene una relación contractual vigente.

Tipo de relación: Responsabilidad. Cercanía.

Periodicidad de relación: Permanente.

Flujo de información: Informativa. Unilateral.

Medios de comunicación usados: Página web - sitio proveedores y contratistas, boletines virtuales informativos, comunicación presencial en encuentro anual.

## GENTE AGUAS DE MALAMBO

Es el grupo humano que promueve y logra materializar la estrategia empresarial, compuesto por 92 trabajadores directos segmentados así: 75% hombres y 25% mujeres.

### Subgrupos

Directivo 5%

Profesional 16%

Tecnólogo 16%

Técnico 63%

Tipo de relación: Responsabilidad. Influencia. Cercanía. Dependencia. Representación. Periodicidad de relación: Permanente.

Medios de comunicación usados: Correo interno, boletines, carteleras, grupos primarios, redes sociales, jornadas de comunicación y capacitaciones.

## ESTADO

Entes y entidades del poder público del Estado que supervisan o impactan la gestión empresarial de AGUAS DE MALAMBO S.A. ESP

### Subgrupos:

Entidades de vigilancia y control. Entes territoriales. Rama Judicial.

Tipo de relación: Responsabilidad Cercanía Dependencia.

Periodicidad de relación: Permanente.

Flujo de información: Normativa. Bilateral.

Medios de comunicación usados: Mesas de trabajo, correo electrónico, páginas oficiales de los entes, visitas de auditoría, cabildos abiertos, encuentros proactivos, informes de sostenibilidad y página web.

## CARTA DEL GERENTE [G4.1]

Aguas de Malambo como empresa prestadora de servicios públicos de acueducto y alcantarillado continúa realizando un rol transformador dentro de Malambo, trabajando en sintonía con el Grupo Empresarial EPM y con el municipio, afianzando su manera de integrar los objetivos corporativos y estra-

tégicos del Grupo con el plan de desarrollo municipal. Nuestro esfuerzo comercial y operativo, continúa orientado hacia la satisfacción de las expectativas y requerimientos de la comunidad del Municipio de Malambo, para que al final sea esta quien con su fidelidad, reconozca el aporte de la empresa a la construcción de un territorio sostenible y competitivo.

Por ello, este 2017 desarrollamos actividades que nacieron después del dialogo abierto con nuestros grupos de interés, quienes al manifestarnos sus necesidades, también nos fueron dando las herramientas para que nosotros pudiéramos diseñar estrategias comerciales y operativas a la medida de sus necesidades, tanto es así que en el 2017, lanzamos el plan de financiación 'Descuenta a tu cuenta +', como solución para que nuestros usuarios pudieran estar al día con sus facturas, en donde además les entregamos beneficios adicionales. Adicionalmente, a través del 'Fondo Fuente de Vida de Malambo', un proyecto operado por la Fundación EPM en articulación con Aguas de Malambo, las empresas Postobón y PepsiCo y que cuenta con el apoyo de Watertech, que busca incentivar el acceso formal al servicio de agua potable de la población mediante una estrategia de gestión social, se instalaron 2465 medidores entre la fase 1 y 2 medidores que fueron subsidiados en un 50% por los recursos de este Fondo.

Además de realizar los respectivos seguimientos a nuestra gestión, desde todas las áreas de la empresa buscamos trabajar articuladamente en aras de alcanzar las metas operativas y comerciales, tanto es así, que logramos aumentar la continuidad de agua potable de 8 a 12 horas en diferentes sectores del municipio, apuntándole a la excelencia bajo la premisa del mejoramiento continuo y así cumplir con los objetivos estratégicos y metas propuestas para el año 2018.

Este 2017 fue un año muy importante también porque quisimos que todas nuestras actuaciones fueran cercanas a nuestros diferentes grupos de interés para que de esta manera pudieran entender qué estamos haciendo y que seguiremos realizando para lograr el sueño Malambo 24 horas.

Sabemos que todavía nos queda mucho camino por recorrer cumplir con todas las metas y compromisos trazados por la organización, sin embargo, estamos trabajando arduamente para llevar a cabo la ejecución de proyectos que nos permitan ampliar la capacidad de almacenamiento y bombeos en la Planta de Potabilización El Tesoro y para optimizar nuestra estación de captación, todo esto con el objetivo de aumentar la continuidad del servicio de acueducto en nuestro municipio.

Queremos con este informe mostrar la coherencia de nuestros actos con el deseo de desarrollar un entorno con oportunidades viables para todos, dando a conocer la gestión llevada a cabo por Aguas de Malambo durante el año 2017, socializando los resultados y proyectos en ejecución ratificando nuestro compromiso con la transparencia y la apertura de información.

Como siempre, continuaremos aprendiendo, buscando mejorar nuestros procesos, identificando nuevas oportunidades de contribuir a la sociedad y asumiendo los retos que representa ofrecer un servicio responsable y de calidad, desafíos que estamos seguros de superar, en gran medida, gracias a los aportes que recibimos en el diálogo permanente con nuestros grupos de interés.

Por último, quiero expresar un profundo agradecimiento a todo el equipo humano de Aguas de Malambo, al grupo EPM y a los grupos de interés por acompañarnos en este crecimiento empresarial que busca hacer de Malambo un territorio sostenible y competitivo.

## **SITUACION JURIDICA DEL NEGOCIO**

Uno de los principales retos del 2017, consistió en ahondar en la consolidación de la Secretaría General Nacional de Grupo EPM y la homologación de los lineamientos de contratación de todas las empresas del Grupo.

Es por ello que durante todo el 2017, se realizaron múltiples encuentros liderados por las diferentes Direcciones de Soporte Legal de EPM, con todas las empresas filiales del grupo EPM, donde particularmente con la Dirección de Soporte Legal Contratación, a través de diversas mesas de trabajo se acondicionó el nuevo lineamiento de contratación homologado entre la matriz y las empresas de grupo; lineamientos de que fueron aprobados para su inclusión en la filial en la junta directiva conjunta del mes de diciembre del año 2017, y que entrará en vigencia en el primer trimestre del año 2018.

Comprometidos con la normatividad laboral vigente, y las normas de la OIT (Organización Internacional de Trabajo), Aguas de Malambo respeta la libertad de asociación de sus trabajadores, así como una comunicación constante con las organizaciones sindicales existentes, cumpliendo lo pactado con la organización sindical SINTRAGUAS y suscribiendo la conveni- ción Colectiva de Trabajo con la organización Sindical

SINTRAEMSDDES.

Manteniendo la unidad jurídica en defensa de los intereses de la empresa en el año 2017 se recibieron 14 Acciones de Tutela, de las cuales se fallaron a favor 13 y una en contra, 12 en primera instancia 1 a favor en segunda instancia y actualmente una se encuentra en segunda instancia para decisión, lo que refleja una efectividad de más del 92% en la defensa jurídica de los intereses de la empresa.

En materia de litigios, actualmente la filial tiene tres procesos como demandante, y seis procesos como demandada de los cuales cinco de ellos tienen una probabilidad de éxito posible.

En materia de contratación, la Secretaría General actualmente es responsable de dos (2) contratos, el contrato de representación judicial, por medio del cual la Dirección de Soporte Legal Procesos y Reclamaciones a través de varios de sus abogados asume la representación judicial de la filial en procesos que por su jurisdicción y/o competencia puedan tramitarse directamente desde EPM; y el contrato de implemen-



tación y soporte del sistema jurídico MAYA, que es un sistema de información en el cual se registran todas las actuaciones jurídicas de la filial.

## DESEMPEÑO FINANCIERO

El reto financiero de Aguas de Malambo es cumplir con las metas de ingresos y EBITDA trazados desde las proyecciones financieras definidas por el Grupo EPM. Para este 2017 estaba propuesto cumplir con una ejecución presupuestal basados en unas premisas concretas que apuntaran a mejorar las cifras obtenidas en años anteriores, los ingresos estaban en \$11.244 millones, ya que se esperaba una indexación para el mes de marzo, y el aumento en los usuarios micromedidos; los costos y gastos estaban en \$12.163 millones no teniendo en cuenta la aplicación de la NIIF 9 para el deterioro de la cartera, pues la entrada de la aplicación de esta norma se dio posteriormente a la aprobación del presupuesto para la vigencia 2017, así las cosas, y buscando encontrar un equilibrio con la realidad a lo que había quedado presupuestado, se realizó un estimado con el cual se podían analizar los resultados de acuerdo al desarrollo normal del negocio y con la aplicación de las estrategias propuestas para cumplir los objetivos, de acuerdo a esto el resultado obtenido fue el siguiente:

A DICIEMBRE 2017	INGRESOS OPERATIVOS	EBITDA	MARG EBITDA	UTILIDAD NETA	MARGEN NETO
Presupuesto inicial	11,244	(378)	-3%	(489)	-4%
Proyectado 2017	11,244	(2,969)	-26%	(2,263)	-20%
Real (preliminar a feb 19)	11,195	(1,991)	-18%	(1,717)	-15%

### WALTHER DARIO MORENO CARMONA

Gerente General  
Aguas de Malambo S.A. E.S.P



# GESTIÓN DEL NEGOCIO



Grupo **epm**<sup>®</sup>

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

PROYECTOS/OBRAS EJECUTADAS 2017

Con el fin de lograr el cumplimiento de las metas establecidas y generar beneficio en nuestros grupos de interés y para la calidad de la prestación del servicio, en el año 2017 se ejecutaron los siguientes proyectos:

PROVISIÓN AGUAS	Ejecución 2017	Observaciones
Modernización de equipos de medición y control en red de distribución primaria.	1,385	Suministro e instalación de macromedidores
Ampliación del almacenamiento y sistema de bombeo en la PTAP El Tesoro del municipio de Malambo	421	Lo ejecutado corresponde a los diseños contratados para la Optimización de la PTAP El Tesoro
Optimización de la captación	193	Lo ejecutado corresponde a los diseños contratados para la Optimización de la PTAP El Tesoro y a emergencia en bocatoma.
Optimización Impulsión Tesoro - Tanque piso Concord L=2700m - D=400mm	3,956	
Optimización y sectorización de redes	2,517	
<b>TOTAL PROVISIÓN AGUAS</b>	<b>8,472</b>	

GESTIÓN AGUAS RESIDUALES	Ejecución 2017	
Servidumbre Colector de la FAC y colector Norte	23	Pago al IGAC por concepto de presupuesto de avalúo para servidumbre de la FAC
Construcción y reposición de redes alcantarillado	2,450	
<b>TOTAL GESTIÓN AGUAS RESIDUALES</b>	<b>2,473</b>	
<b>TOTAL INVERSIONES</b>	<b>10,945</b>	

## LOGROS:

- Se incrementaron las horas de prestación de servicio de 8 a 12 horas en los sectores de Bellavista, Casco Viejo, Veredas Carmen y Luna Tesoro Montecarlo. 12.213 usuarios, que corresponden al 56 % de la población atendida.
- Reposición de 3.429,21 metros lineales de tubería de acueducto en diferentes sectores del municipio.
- Instalación de 3.400 metros lineales de tubería de 16" en hierro dúctil, que se van a poner en funcionamiento para mejorar la continuidad del servicio de agua en el barrio el Concord.
- Reposición de 3.429,21 metros lineales de tubería de acueducto.
- Instalación de 12 macromedidores en diferentes puntos de la infraestructura del sistema. Para medir los m<sup>3</sup> de agua bombeada desde la captación hasta la distribución secundaria. Con esto se controlan las pérdidas en el sistema.

## ICO -INDICADORES DE CALIDAD OPERATIVA

Durante la vigencia 2017, la empresa Aguas de Malambo implementó acciones para dar cumplimiento a los indicadores de calidad operativa, como son la implementación del programa de control de pérdidas, la instalación de micro y macromedidores, seguimiento a los trabajos de pavimentación que adelanta la alcaldía municipal, donde se evidencian redes paralelas que no están registradas en planos y que ocasionan bajas presiones y aumento del índice de agua no contabilizada.

### Indicadores de Gestión CMI (Cuadro de Mando Integral)

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.			
INDICADOR CMI	Ejecución a diciembre 2017	Meta diciembre 2017	% de cumplimiento 2017
Cumpli/meta cob. Acueducto	22.031	22.670	97,18%
Cumpli/meta cob. Acueducto	18.059	19.431	92,94%
Calidad del Agua	0,00%	5%	100%
Continuidad del servicio	38,71%	32,00%	120,97%
Pérdidas por usuario facturado	15,67	17,71	112,99%
ICO			104,82%

### Otros Indicadores Operativos

INDICADOR CMI	Ejecución a diciembre 2017	Meta diciembre 2017	% de cumplimiento 2017
Cobertura Acueducto	90,61%	93,24%	97,18%
Cobertura Acueducto	74,28%	79,92%	92,94%
Agua no contabilizada	51,66%	56%	107%
Agua no contabilizada (mes)	61,98%	53,65%	86,57%
Pérdidas por usuario facturado (mes)	23,78%	15,81	66,50%
Unidades Físicas Acueducto (acum)	3828537	3757035	101,90%
Unidades Físicas Alcantarillado (acum)	2692381	2828195	95,20%
Consumo unitario promedio acueducto	14,66	13,97	104,95%
Consumo unitario promedio vertimientos	12,59	12,58	100,11%

A continuación, se describen las gestiones realizadas en cada uno de los indicadores de gestión.

### Continuidad:

MES	Ejecutada	Meta Establecida	Horas promedio de servicio
Enero	24,98%	26%	6,00
Febrero	28,53%	26,50%	6,85
Marzo	27,76%	27%	6,66
Abril	26,05%	27,50%	6,25
Mayo	27,57%	28%	6,62
Junio	28,19%	28,60%	6,77
Julio	28,76%	29,20%	6,90
Agosto	28,87%	29,80%	6,93
Septiembre	34,77%	30,40%	8,34
Octubre	35,41%	31,00%	8,50
Noviembre	38,53%	31,60%	9,25
Diciembre	38,71%	32,00%	9,29



La meta establecida para diciembre de 2017 fue del 32%, obteniéndose un índice de continuidad del 38,71%; para todo el año 2017 se proyectó una meta del 29% y se obtuvo un índice de continuidad promedio de 30,65%, que corresponden a 7,36 horas de servicio en promedio, superando la meta establecida gracias a la implementación de las nuevas consignas de operación desde los sectores abastecidos con la planta El Tesoro.

Con el aumento en la producción de agua potable a través de la planta de tratamiento El Tesoro, se incrementan las horas de prestación de servicio en los sectores de Bellavista, Casco Viejo, Veredas Carmen y Luna Tesoro Montecarlo, pasando de 8 a 12 horas de prestación del servicio en estos circuitos.

## Actividades Ejecutadas

- Seguimiento a los trabajos de pavimentación que adelanta la Alcaldía Municipal se detectan redes paralelas que no se encuentran registradas en planos, se realiza su desconexión y el taponamiento de acometidas clandestinas a larga distancia conectadas desde las redes de conducción.
- Con el equipo de Mantenimiento se realiza la reparación de los cheques de succión del equipo No. 1 y 3 de la estación de captación. Consiste en el desmonte reparación, cambio de tornillería, empaques y montaje del mismo para granizar el suministro de agua cruda hacia las plantas de potabilización.
- Se ejecutan trabajos pendientes del contrato de sectorización, con personal propio y contratista de recursos en los sectores de casco Viejo y Luna Tesoro Montecarlo, realizando los empalmes en Casco viejo sacando de funcionamiento la red de 6" de asbesto cemento que fue objeto de reposición y en Luna Tesoro Montecarlo se realizaron las desconexiones de redes paralelas de 3, 4 y 6 pulgadas y la anulación de acometidas.

## Calidad del Agua

La Calidad del agua suministrada por Aguas de Malambo a sus usuarios obtiene una calificación IRCA inferior al 5% catalogándola como sin riesgo, apta para el consumo humano, cumpliendo con los parámetros establecidos en la resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. A continuación, se relaciona los indicadores obtenidos para los diferentes meses del año y los rangos establecidos por la normatividad asociada.

### Indicador de Calidad del agua

MES	RESULTADO	VALOR IRCA
Enero	2,00%	0-5 Sin Riesgo
Febrero	1,20%	0-5 Sin Riesgo
Marzo	1,70%	0-5 Sin Riesgo
Abril	0,00%	0-5 Sin Riesgo
Mayo	0,00%	0-5 Sin Riesgo
Junio	0,00%	0-5 Sin Riesgo
Julio	0,00%	0-5 Sin Riesgo
Agosto	0,00%	0-5 Sin Riesgo
Septiembre	0,00%	0-5 Sin Riesgo
Octubre	0,00%	0-5 Sin Riesgo
Noviembre	0,00%	0-5 Sin Riesgo
Diciembre	0,00%	0-5 Sin Riesgo



### Actividades Realizadas

- Se realizó la construcción e instalación de 9 nuevos puntos para el monitoreo de la red mediante la toma de muestras en los sectores de bombeo.
- Para mantener el resultado de este indicador en el segundo trimestre del año se realizaron ajustes en la dosificación del coagulante primario y polímero en la planta de tratamiento El Concord a causa de deficiencia detectada en los lechos filtrantes, para el cuarto trimestre del año se realizan los cambios de los materiales de los lechos filtrantes en esta estructura.

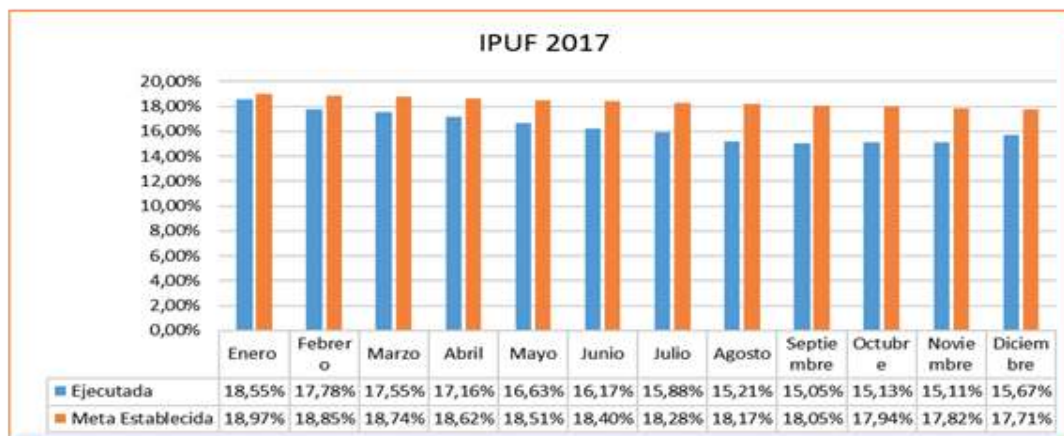
### IPIF-ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR USUARIO FACTURADO

Las Pérdidas del sistema son medidas con el índice de pérdidas por usuario facturado, las metas de este indicador están encaminadas en disminuir o cerrar la brecha existente entre el agua producida y el agua facturada. Para el año 2017 se obtiene un total de 7.920.523 m<sup>3</sup> de agua producida contra un 3.828.537 m<sup>3</sup> de agua facturada, para un IPIF del año 2017 tomando como referencia el promedio anual de estas variables de 15,67%.

En la siguiente tabla y grafica se resalta el comportamiento de este indicador para el año 2017:

#### Indicador de Perdidas por usuario facturado

IPIF	Ejecutada	Meta Establecida
Enero	18,55%	18,97%
Febrero	17,78%	18,85%
Marzo	17,55%	18,74%
Abril	17,16%	18,62%
Mayo	16,63%	18,51%
Junio	16,17%	18,40%
Julio	15,88%	18,28%
Agosto	15,21%	18,17%
Septiembre	15,05%	18,05%
Octubre	15,13%	17,94%
Noviembre	15,11%	17,82%
Diciembre	15,67%	17,71%



### Actividades Ejecutadas

- Se realiza la ampliación del parque de micro medición, para efectuar el cobro por consumos y dejar el cobro promedio a los usuarios del servicio con el fin de disminuir las pérdidas y crear cultura en el buen uso del servicio.
- Se implementa el parque de macro medición a las entradas y salida de los bombeos con el fin de conocer con exactitud la cantidad de agua producida y distribuida por cada sector de bombeo.
- Se implementa el programa de gestión de pérdidas encaminada en cerrar la brecha existente entre el agua producida y agua facturada, con la investigación de bajos consumos, y conexiones no autorizadas.

## TEMA MATERIAL: ACCESO Y COMPRABILIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

### Cobertura de acueducto y alcantarillado

A continuación, se detalla la cobertura en redes del servicio de acueducto y alcantarillado para el municipio de Malambo dentro del área de prestación de servicio conformidad con lo que establece el Plan de Ordenamiento Territorial – POT

Indicador	Ejecución	Meta
Cobertura Acueducto	90,61%	93,24%
Cobertura Alcantarillado	74,28%	79,92%

En el sistema de acueducto se ingresaron un total de 103 nuevos usuarios durante el período y 35 nuevos usuarios para el servicio de alcantarillado.





# PRÁCTICAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL



Grupo *epm*<sup>®</sup>

## GESTIÓN FRENTE A LA DEMANDA COMERCIAL

### FACTURACIÓN:

En el proceso de facturación se desarrollan una serie de actividades que nos permiten analizar los diferentes sectores del Municipio de Malambo, teniendo en cuenta los aspectos relacionados al uso de los servicios de Acueducto y alcantarillado, con el fin de establecer de manera clara los valores a facturar a cada uno de nuestros clientes.

Uno de los principales retos del año 2017 era avanzar de manera importante en la medición de consumos, lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de las metas de metros cúbicos en ambos servicios, donde finalizamos el 2017 con un cumplimiento del 104% en acueducto y 106% en el servicio de alcantarillado. Es importante resaltar que el 72% de los metros facturados corresponden a medición y solo el 28% restante fueron promediados, mostrando así un avance en este importante indicador.

ACUEDUCTO m3	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL AÑO
<b>META</b>	<b>301.414</b>	<b>300.049</b>	<b>297.668</b>	<b>278.504</b>	<b>305.469</b>	<b>307.574</b>	<b>306.978</b>	<b>308.997</b>	<b>310.172</b>	<b>306.050</b>	<b>317.865</b>	<b>307.938</b>	<b>3.648.678</b>
Ejecutado Acueducto 2017	298.794	297.230	301.620	302.797	295.508	307.109	303.878	336.618	322.690	325.339	315.665	321.381	3.728.629
Ejecutado Acueducto 2016	285.262	285.194	286.282	285.500	293.481	288.283	287.609	294.747	300.127	293.822	284.872	288.415	3.473.594
Porcentaje Variación	99%	99%	101%	109%	97%	100%	99%	109%	104%	106%	99%	104%	
ALCANTARILLADO m3	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL AÑO
<b>META</b>	<b>220.113</b>	<b>218.767</b>	<b>217.673</b>	<b>203.660</b>	<b>222.634</b>	<b>226.984</b>	<b>228.236</b>	<b>230.263</b>	<b>232.675</b>	<b>230.888</b>	<b>238.046</b>	<b>234.461</b>	<b>2.704.401</b>
Ejecut. Agua Residual 2017	225.987	225.786	227.555	227.356	224.424	232.267	230.704	255.568	249.549	249.467	243.765	248.608	2.841.036
Ejecut. Agua Residual 2016	205.969	205.449	204.342	204.815	209.137	210.070	206.933	211.068	219.057	220.738	214.917	216.455	2.528.950
Porcentaje Variación	103%	103%	105%	112%	101%	102%	101%	111%	107%	108%	102%	106%	

### USUARIOS MEDIDOS

2017	Promediados	Usuarios Promediados	M <sup>3</sup> Medidos	Usuarios Medidos	Total Metros	Total Usuarios
<b>ENERO</b>	111,681	9,261	187,113	12,694	298,794	21,955
<b>FEBRERO</b>	106,373	8,823	190,857	13,064	297,230	21,887
<b>MARZO</b>	108,857	8,394	192,763	13,369	301,620	21,763
<b>ABRIL</b>	104,875	8,086	197,922	13,162	302,797	21,248
<b>MAYO</b>	100,112	7,720	195,396	13,588	295,508	21,308
<b>JUNIO</b>	100,979	7,938	206,130	13,645	307,109	21,583
<b>JULIO</b>	96,092	7,554	207,786	14,037	303,878	21,591
<b>AGOSTO</b>	98,233	7,444	238,385	14,424	336,618	21,868
<b>SEPTIEMBRE</b>	97,963	7,424	224,727	14,483	322,690	21,907
<b>OCTUBRE</b>	94,085	7,126	231,254	14,839	325,339	21,965
<b>NOVIEMBRE</b>	92,140	6,978	323,478	15,035	415,618	22,013
<b>DICIEMBRE</b>	89,561	6,780	231,820	15,251	321,381	22,031

- Se continuará con la ejecución del Acta de Transacción con la fundación Fuente de Vida, durante los meses de Enero-abril de 2018, para instalar 2500 medidores adicionales.
- Se ingresará en primer trimestre de 2018 los 862 usuarios de Mesolandia.
- Se llega a tener 16454 clientes con micromedición. La meta era llegar a 19504 clientes con micromedición



ACUEDUCTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>META</b>	22.151	22.198	22.245	22.292	22.339	22.387	22.434	22.480	22.526	22.574	22.622	22.670
Usuarios Acueducto 2017	21.955	21.877	21.763	21.248	21.308	21.583	21.591	21.868	21.907	21.965	22.013	22.031
Usuarios Acueducto 2016	21.733	21.732	21.751	21.779	21.818	21.903	21.960	21.898	21.863	21.875	21.892	21.928
Porcentaje variación	99%	99%	98%	95%	95%	96%	96%	97%	97%	97%	97%	97%
ALCANTARILLADO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>META</b>	18.054	18.179	18.304	18.429	18.554	18.680	18.805	18.929	19.053	19.179	19.305	19.431
Usuarios Alcantarillado 2017	18.051	17.944	17.820	17.352	17.413	17.653	17.643	17.913	17.953	18.009	18.046	18.059
Usuarios Alcantarillado 2016	17.399	17.399	17.409	17.435	17.510	17.602	17.635	17.567	17.679	17.967	17.974	18.024
Porcentaje variación/relacion Meta	100%	99%	97%	94%	94%	95%	94%	95%	94%	94%	93%	93%

Los servicios de Agua potable y Aguas residuales, se prestan en un gran porcentaje del Municipio de Malambo, actualmente la cobertura respecto a nuestra área de prestación del servicio está por encima del 90% en ambos servicios. A diciembre de 2017, el número de clientes fue de 22.031, logrando un cumplimiento con respecto a la meta del 97%. Del total de clientes que tiene Aguas de Malambo, el 98% de estos corresponde a uso residencial, ya que esta es nuestra mayor población en el Municipio de Malambo. En el caso del servicio de aguas residuales, el total de clientes a diciembre fue de 18.059 y el cumplimiento de la meta se dio en un 93%.



Para el año 2017, el total facturado fue de \$7,582 millones, la variación respecto al año anterior fue del 14%. Durante todo el año la facturación se encontró por encima de los 600 millones, salvo el periodo de agosto donde se realizó ajuste por concepto de devolución del INIC. Por otra parte, tenemos que la facturación incluida subsidios, o facturación plena cerró en 11.750 millones.

Valores facturados	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
<b>Año 2017</b>	618.636.765	627.193.709	635.658.966	648.764.671	642.300.602	667.390.611	652.793.522	491.687.063	695.814.382	693.025.515	595.509.137	613.521.540	7.582.296.482
<b>Año 2016</b>	508.522.242	536.821.584	526.692.352	517.128.265	563.895.775	546.936.204	534.506.395	597.196.006	606.039.221	598.323.710	585.009.327	596.487.073	6.717.558.154
Variación %	22%	17%	21%	25%	14%	22%	22%	19%	17%	17%	12%	17%	14%

Facturación Plena											
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes
942.216.686,59	48.334.439,67	963.650.733,1 5	974.720.524,53	976.309.170,92	1.004.925.639,00	988.729.14 2,06	834.739.59 0,27	1.039.683.321 ,96	1.025.310.851,7 6	1.008.474.921,08	1.043.423.312,45
751.531.954,56	783.623.70 5,47	773.876.241,1 0	764.119.488,00	836.387.451,00	820.580.082,76	799.174.11 1,45	903.149.15 8,23	919.445.228,7 2	911.616.832,95	896.703.62 0,05	911.723.543,18

## CARTERA Y RECAUDO

Indicador	Acumulado a Diciembre	Cumplimiento a Diciembre 2017
Recaudo Clientes	4.614	96%
Recaudo Subsidios	5.104	128%
Suspensiones*	4.508	44%
Cortados	1208	93%
Micromedición	17.255	88%
Financiados	2.242	45%

\* Para el indicador de suspensiones se tiene en cuenta los clientes mayores a 7 cv al inicio del plan y se incluyen los clientes financiados, se debe tener en cuenta que la baja ejecución obedece a que el incremento de la capacidad operativa para impactar estos clientes fue en el mes de noviembre, reflejándose la ejecución de menos de 2 meses.

MICROMEDICIÓN: **Cumplimiento: 88%**

Línea Base clientes	21.670
Micro medición 2015	8.310
Medición instalada 2016-2017	8.888 *
Nuevos usuarios con medición	7.773*
Total Medición Instalada	17.198 *
Porcentaje Medición Instalada (Línea Base)	75%

\*La medición instalada difiere de los nuevos usuarios con medición, porque la Gobernación realizó reposición de medidores en sectores que estaba interviniendo

En proceso la instalación de 2300 micromedidores más, con el Fondo Fuente de vida. En proceso la inscripción en el sistema de facturación de 862 micromedidores nuevos en Mesolandia.

**RECAUDO CLIENTES**

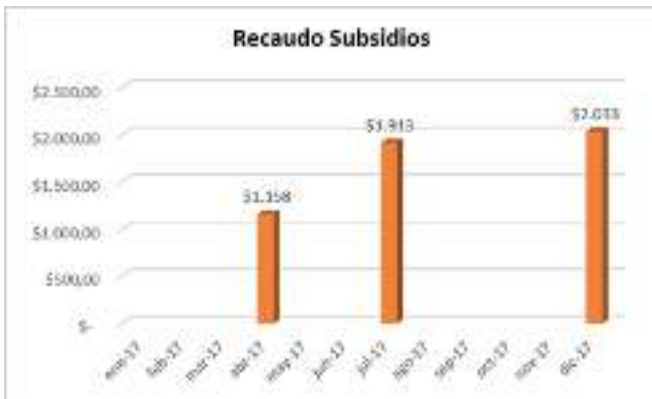
Cumplimiento: 96%



A cierre de mes de diciembre se obtuvo un recaudo acumulado de \$4,614, con un cumplimiento del 96% de la meta establecida a diciembre de \$4.800. con un promedio de recaudo de \$385 millones de pesos.

**RECAUDO SUBSIDIOS**

Cumplimiento: 128 %



Durante el 2017 se recibieron recursos por valor de \$5.104 millones de pesos, como resultado de la gestión adelantada con el Municipio de Malambo luego de su certificación para recibir los recursos del SGP, arrojando un cumplimiento del 128%

**CLIENTES FINANCIADOS**

Avance: 49%



- Durante el mes de diciembre se realizaron 616 financiaciones mediante la gestión puerta a puerta y mediante el impacto por la estrategia de suspensión del servicio.  
- De acuerdo a la meta establecida se cumplió en un 49% con 2,451 clientes vinculados de más de 3 cuentas vencidas, donde el 76% corresponde a clientes de más de 7 cuentas, logrando un impacto en la disminución de morosidad de la cartera.

- Se continúa realizando la gestión para mantenimiento de las financiaciones mediante llamadas telefónicas, visitas de gestión y contención con la suspensión del servicio.

**SUSPENSIONES**

Cumplimiento: 44%



El mes de diciembre se cerró con 3.190 clientes suspendidos., este indicados aumento durante el 2017, debido a las estrategias masivas de suspensión con aumento de la capacidad operativa en el mes de noviembre y suspensiones desde 1 cv a partir del mes de agosto como contención de cartera, para apalancar el recaudo.

Las estrategias se han concentrado en:  
Clientes de 1 y 2 cv: con efectividades de recuperación superiores al 80%.  
Clientes 3 en cuenta en adelantes: suspensiones masivas que generar recuperación y normalización de usuarios mediante financiación de deudas.

**CORTES**

Cumplimiento: 77%



A partir del mes de mayo se fortalecieron las acciones de cortes, generando un incremento en la densidad de cortado a un 4.2%. A cierre de diciembre de 2017 se presentó una disminución en un 0.5% debido a la normalización de cartera mediante la vinculación al plan de financiación descuento a tu cuenta.

## FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

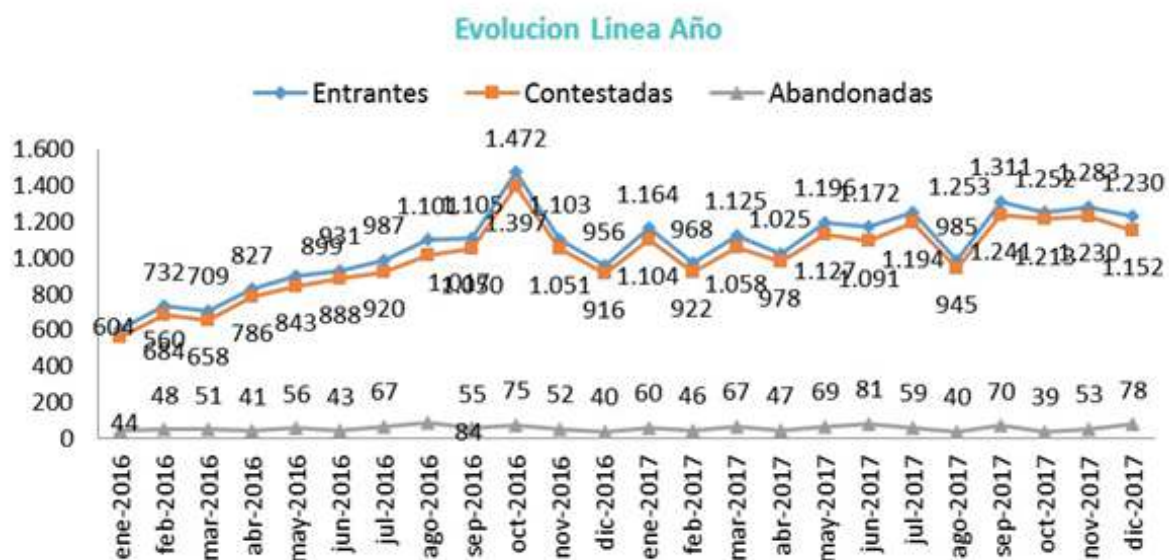
En 2017 se realizó la entrega de 9 estímulos (computador, televisor, aire acondicionado, tablet y una motocicleta) entre los clientes que se encontraban al día con sus facturas y entre quienes se acogieron al plan de financiación 'Descuenta a tu cuenta+'. A través del programa 'Aló Malambo', un espacio del que la empresa dispuso en una emisora del municipio, se realizaban las rifas. Así mismo, se realizó una jornada barrial en el barrio Bellavista, a través de la cual propiciamos espacios de educación y cercanía con las comunidades, mediante actividades lúdicas y recreativas en la que los usuarios aprendían como a cuidar el agua, conocer su factura, su medidor y a solucionar dificultades comerciales.



## PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMO (PQR)

Aguas de Malambo, contamos con una oficina de atención al cliente e con cuatro taquillas las cuales son atendidas por tres auxiliares administrativos y un auxiliar de procesos. EMTELCO es el proveedor especializado del servicio de contact center en Aguas de Malambo ofreciendo un portafolio de servicio integral que permite habilitar una comunicación efectiva entre clientes y usuarios. Nuestro Contact center es una herramienta que Aguas de Malambo coloca a disposición de todos sus clientes y usuarios a través de la línea de servicio al cliente 018000518196.

A través del contact center se atienden en promedio mensualmente 1050 llamadas. Por medio de esta línea, se recibieron en total 30.629 llamadas telefónicas, durante el año 2017 y el porcentaje de eficacia en los tiempos de respuesta es del 95%, a su vez, que el porcentaje de llamadas abandonadas se sitúa en el 6%.



Mediante la oficina de atención al cliente se busca dar a nuestros usuarios respuestas claras y oportunas antes sus solicitudes, dudas o reclamaciones, por ello, se viene trabajando arduamente en el fortalecimiento de este importante proceso. Durante el año 2017, se recibieron un total de 16.698 radicaciones, de las cuales el 66% se recibieron de manera verbal, el 30% mediante el contact Center y el 4% por el canal escrito.



Como hecho relevante del año 2017, podemos resaltar la implementación del sistema de turnos, el cual ha permitido evaluar los tiempos de espera de nuestros usuarios y tomar acciones de mejora que permitan optimizar el flujo de clientes y la satisfacción de estos en la atención recibida, una de estas acciones, por ejemplo, consistió en la habilitación de una cuarta taquilla que ha permitido mejorar en los picos altos la atención a usuarios.

Del total de transacciones recibidas por los diferentes canales, en el canal presencial el mayor porcentaje lo tenemos en solicitudes de duplicados y reclamaciones, y por el canal escrito se tiene que, del total recibidas en el año 2017, 429 correspondieron a reclamos lo que representa un 70%

Respuesta Fallos SSPD	Total año 2017
Confirma	16
Inhibe	0
Modifica	6
Revoca	0
Rechaza	1
Archiva	13
Total mes	35

Durante el segundo semestre de 2017 aplicó en Indicador de Calidad de Descuento bajo la Res. 688 de reclamos comerciales fallados en segunda instancia, donde se cumplió con la meta de 4 reclamos por cada 1000 usuarios, con un resultado de 5 reclamos modificados de nuestro total de usuarios.

## PRACTICAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL

### JUNTA DIRECTIVA [G4-38. G4-29]

A la Junta Directiva le compete el direccionamiento y administración de la empresa, junto con el Gerente General. Para el periodo 2017-2018 estuvo compuesta por cinco miembros principales con tres suplentes.

Santiago Ochoa Posada  
Presidente Junta Directiva

Cargo: Vicepresidente de agua y saneamiento

Edgardo Martínez Echeverri  
Integrante principal

Cargo: Director comercial de Agua y saneamiento

Silvio Triana Castillo  
Integrante principal

Cargo: Gerente operación comercial

Jorge William Ramírez Tirado  
Integrante principal

Cargo: Gerente provisión Aguas

Efraín Bello Camargo  
Integrante principal

Cargo: Alcalde de Malambo

Martha Lucía Londoño Toro  
Integrante suplente

Cargo: Directora de Planeación agua y saneamiento

Víctor Manuel Herrera Muñoz  
Integrante suplente

Cargo: Unidad gestión de infraestructura Agua y Saneamiento

Luis Fernando López Marín  
Integrante suplente

Cargo: Director sistemas Reg. Aguas



La Junta Directiva es designada por la Asamblea de Accionistas [G4.40], integrada por cinco miembros principales y tres suplentes.

En los Estatutos de la Sociedad, se encuentran consignadas las funciones de la Junta Directiva y entre las más importantes se destacan la facultad para determinar la organización administrativa, dictar las directrices de operación y dirección financiera, nombrar el Gerente, aprobar el presupuesto anual y el plan de negocios y direccionar y controlar la contratación interna de la Empresa. A su vez el Gerente General, quien tiene a su cargo la representación legal de la sociedad, la gestión comercial y financiera y la responsabilidad y supervisión general de la Empresa, rinde cuentas de su gestión ante la Junta Directiva con una periodicidad mínima mensual.

Actualmente la Junta Directiva no cuenta con Comités y sus miembros asumen en pleno todas las funciones delegadas por la Asamblea; los integrantes actuales de la Junta Directiva poseen amplia experiencia en el Grupo Empresarial EPM; logrando que AGUAS DE MALAMBO S.A. ESP como filial, desarrolle de manera adecuada el cumplimiento de los objetivos estratégicos trazados para el Grupo y el adecuado desarrollo del objeto social de la Compañía.

Las acciones de los procesos de la organización están enmarcadas en la medición de los impactos y oportunidades que representan las actividades de la empresa, incluyendo los componentes económico, ambiental y social. Estas acciones de identificación y gestión hacen parte de los informes que se rinden ante la Junta Directiva para dar cuenta de la administración de la Compañía y es este órgano de Gobierno el que traza las políticas, iniciativas o medidas a ejecutar [G4.45].

La mayoría de los integrantes actuales de la Junta Directiva tanto principales como suplentes, tienen vínculo laboral con EPM, empresa núcleo del Grupo Empresarial del cual es filial AGUAS DE MALAMBO S.A. ESP, y en virtud de este vínculo integran la Junta Directiva; por ello, no hay lugar a la fijación de honorarios por la asistencia a cada sesión ordinaria o extraordinaria, presencial o no presencial [G4.51].

Como práctica de gobierno corporativo se ha venido

desarrollando anualmente la evaluación de la Junta Directiva, que consiste en una autoevaluación de todos los miembros para analizar principalmente dos aspectos: las sesiones de juntas precedidas y la administración de la empresa, de la misma junta directiva y de la gestión como miembro de este órgano.

De igual manera, la Junta Directiva de Aguas de Malambo también evalúa cada año la gestión de la Gerencia a través del seguimiento mensual al cumplimiento de los indicadores empresariales que se presentan en cada sesión.

### **La Estructura de Gobierno AGUAS DE MALAMBO S.A, ESP durante el año 2017 estuvo conformada así: [G4 - 34]**

Walther Darío Moreno Carmona.  
Gerente

Yajaira Luz Solano Benítez.  
Jefe área coordinación de servicios

Fernando Arturo Mendoza Daza.  
Jefe operación y mantenimiento

Yeison Eduardo Morantes Acero.  
Secretario General (E)

El 50% de este equipo directivo es oriundo del departamento del Atlántico y el otro 50% de otros departamentos [G4. EC6].

### **INTEGRIDAD Y GESTIÓN ÉTICA [G4 - 56].**

El Grupo EPM del que hace parte Aguas de Malambo, como parte de la sociedad reconoce su condición de sujeto ético; esto implica alinear sus propósitos con los de la sociedad y asegurar que sus actuaciones contribuyan efectivamente a hacer de esta el espacio propicio para la vida de todos sus integrantes. Reconoce que la sociedad actual no se reduce al entorno

inmediato y que, por ello, es necesario inscribir en ese marco más amplio los alcances de su gestión. Como producto de ello, el Grupo EPM se adhiere a los principios universales y articula sus objetivos con los sociales que propenden por el desarrollo humano.

Con esta perspectiva ética, el Grupo EPM declara como sus principios de acción explícitos, los siguientes:

1. Cumplimos nuestros compromisos: nos comprometemos a la palabra directa y la oferta concreta que hacemos a cada persona, pues buscamos generar una relación de largo plazo basada en el respeto, la confianza y el apoyo mutuo.

2. Nuestro interés primordial es la sociedad: como sujeto ético, el Grupo EPM asume un papel activo en la construcción y conservación de la sociedad, y reconoce que más allá del servicio que presta en desarrollo de su objeto, está el propósito mayor de contribuir a que la sociedad sea el ámbito para el desarrollo de cada individuo.

3. Brindamos un trato justo: compartimos el principio de que la base de lo social son relaciones en términos de justicia; en consecuencia, buscamos su realización en cada acción e intercambio que llevamos a cabo y promovemos su inclusión en nuestros programas y actividades.

4. Cuidamos el entorno y los recursos: como cada miembro de la sociedad debe su vida al entorno y los recursos naturales, el Grupo EPM contribuye al cuidado ambiental mediante la gestión de los impactos que genera, el uso racional de los recursos que utiliza y la contribución al mejoramiento ambiental en las áreas donde actúa. Nuestra gestión está comprometida con el adecuado y transparente manejo de los recursos públicos para contribuir a la calidad de vida y brindar oportunidades que permitan una sociedad incluyente.

5. Buscamos fundamentalmente servir: la gestión del Grupo EPM considera el servir a cada miembro de la sociedad como el eje de sus decisiones y sus acciones; por ello, intenta identificar desde un principio y con claridad las necesidades de aquellos, de tal manera que sus objetivos y compromisos las cubran de la mejor manera posible.

Así, entendemos que cada acto de un sujeto ético se ejecuta en términos de los valores que sostienen la sociedad:

**Transparencia:** el sujeto ético sabe que sus actos no valen solo por el efecto o resultado que producen, sino por la legitimidad que la sociedad les imparte sobre la base de juzgar su finalidad, el proceso de su ejecución en términos del acatamiento de las reglas a las que ha de someterse, y la completa información que permite juzgar acerca de ello. Cada acción está enmarcada por los fines de la sociedad, las reglas de distintos niveles creadas por esta y las expectativas que el Grupo EPM genera para los demás miembros de la sociedad, mediante comunicación oportuna, veraz y completa.

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

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

Una de las buenas prácticas de la gestión ética para el 2017, fue la socialización del código de ética con alcance de grupo, en la que nuestra empresa participó en el lanzamiento, junto con todas las empresas del grupo. Así mismo, esta socialización luego se compartió con los trabajadores que no pudieron asistir al lanzamiento en vivo.

De igual forma, desde comunicaciones se envía información a los colaboradores sobre los valores corporativos y tips de sobre lenguaje/comportamientos asertivos para reforzar el sentido de ética en todas nuestras actuaciones.

## Línea y contacto frente asuntos éticos que involucra a la organización y de acceso para la ciudadanía [G4-58]:



Dentro de las prácticas para las reclamaciones laborales, la compañía mantiene activo el comité de convivencia laboral con el propósito de contribuir a la protección de los trabajadores frente a los riesgos psicosociales que afecten su salud; en 2017 este comité tuvo un caso al que se le hizo su gestión y logró cerrarse.

## AUDITORIAS

### Resultados de gestión por áreas:

El plan anual de auditoría contó con la aprobación de la Junta Directiva en su sección No 71 de fecha 25 de noviembre de 2016.

Los pasos para la planeación fueron enmarcados en un panorama general contextualizado en los resultados obtenidos de reuniones claves con Dirección de Riesgos, Diseño organizacional, Vicepresidentes y Directivos en las filiales, Planeación, señales del entorno y Direccionamiento estratégico.

Los resultados de la ejecución del plan anual de auditoría para la vigencia 2017 se resume en las siguientes tablas:

### Trabajos Ejecutados

Código del Trabajo	Detalle del Trabajo Realizado
170163	Evaluación Cumplimiento Derechos de Autor
170164	Sistema de Control Interno
170165	Evaluación Control Interno Contable
170468	Evaluación Especial ( Auditoría Investigativa)
170471	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
170642	Administración Contractual
170469	Seguimientos Planes de Mejoramiento
170880	Salud y Seguridad en el Trabajo

## Indicadores

Código	Nombre del Indicador	Meta	Aguas de Malambo
ID01	Desempeño de la Auditoría Corporativa	4,50	4.60
ID02	Fortalecimiento de la cultura de gobierno, riesgos y control	40%	30%
ID03	Calidad del trabajo de auditoría	4,00	4.80
ID05	Cumplimiento del plan por Asignaciones - Acumulado a la fecha	100%	78%
ID08	Ejecución de trabajos de auditoría dentro del tiempo planeado	80%	93%
ID09	Planes de mejoramiento formulados	90%	100%
ID13	Oportunidad en la respuesta requerimientos de proveedores de aseguramiento	100%	99%

## Aseguramiento y Consulta

El Diagnóstico Sistema de Control Interno se situó en un nivel satisfactorio; lográndose avances desde el establecimiento de alianzas que apuntaron a los resultados de la organización; a la continuidad en el modelo de operación por procesos, homologando para la vigencia evaluada el proceso comercial, el análisis de riesgo para el proceso de contratación y a un cumplimiento satisfactorio de las acciones de mejora implementadas, logrando la efectividad esperada.



La evaluación del sistema de Control Interno Contable, tuvo un rango de calificación Eficiente con un resultado del 67,52. Esta calificación se obtiene ante el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la normatividad en lo que respecta a las normas internacionales de información financiera (NIIF) y de la formación a funcionarios involucrados en el proceso para el análisis e interpretación de los hechos económicos bajo NIIF.

Componente	Calificación
Políticas contables	3.0 ADECUADO
Diagrama del proceso	4.0 EFICIENTE
Reconocimiento	4.0 EFICIENTE
Medición Posterior	5.0 EFICIENTE
Presentación IEFY	5.0 EFICIENTE
Rendición de cuentas e información a partes interesadas	5.0 EFICIENTE
Gestión del riesgo contable	5.0 EFICIENTE
<b>Calificación total IFRS</b>	<b>4.76</b>

Resultados 2016



RANGO DE CALIFICACION	CALIFICACION CUALITATIVA
1.0 < CALIFICACION < 3.0	DEFICIENTE
3.0 < CALIFICACION < 4.0	DECUADO
4.0 < CALIFICACION < 5.0	EFICIENTE

## Proveedores de Aseguramiento

### Contraloría General de Medellín

La Contraloría realizó la auditoria Regular para la vigencia 2016 en acorde a los resultados, otorgó el Fecencimiento de la Cuenta, fundamentados en la opinión sobre la razonabilidad de los Estados Contables y Fiscal de concepto favorable y con una calificación del 80.93%.

Componente	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
1. Control de Gestión	94,65	0,50	47,33
2. Control de Resultados	55,24	0,30	16,57
3. Control Financiero	85,15	0,20	17,03
<b>Calificación total</b>		<b>1,00</b>	<b>80,93</b>
<b>Fecencimiento</b>	<b>FENECE</b>		
<b>Concepto de la Gestión Fiscal</b>	<b>FAVORABLE</b>		

## Audidores Externos de Gestión y Resultados- AEG&R

Aspecto	Resultado
<b>Arquitectura Organizacional</b>	Las actividades realizadas por la empresa fueron acordes con el objeto social establecido en los estatutos y conforme con lo dispuesto en la normatividad vigente
<b>Viabilidad Financiera</b>	las proyecciones financieras muestran cómo se puede volver rentable para los accionistas e incluso empezar a generarles dividendos a partir del 2022
<b>Aspectos técnicos</b>	Las reposición de redes, trabajos de sectorización, instalación de válvulas y modificaciones operativas han logrado el mejoramiento y normalización del servicio
<b>Aspectos comerciales</b>	Un impacto financiero no sólo por la no generación de flujo de caja operativo ante el bajo recaudo y el deterioro de la cartera de acuerdo con la política contable establecida.
<b>Sistema de Control Interno</b>	Mantiene un nivel adecuado.

## Fortalecimiento de la Cultura Gobierno, Riesgo y Control

Actividad	Objetivo	No Personas Impactadas
Control Interactiva	• Posicionar el nivel de conocimiento general sobre el control interno y los procedimientos en el desarrollo de las actividades a nivel organizacional.	12
Variedad de canales de comunicación	• Dar a conocer las estrategias de la cultura y su impacto en la participación y contribución de la fuerza.	94
Reuniones con Proveedores	• Conocer los Roles de Macroáreas con Proveedores y clientes.	10
Diagnóstico de cultura	• Aplicar el diagnóstico y generar un plan de mejoramiento con metas identificadas. El plan de mejoramiento se evaluará en los grupos de trabajo en la totalidad de Malambo.	6
Realización de la Cultura Riesgo y Control	• Fortalecer los conocimientos en la implementación del Sistema de Gestión.	17



## Logros

- Posicionamiento estratégico de la Actividad de Auditoría Corporativa a nivel de Grupo.
- Fortalecimiento de los Mecanismos de Interacción.
- Modelo de Auditoría Corporativa con alcance de Grupo – Actualización de iniciativas estratégicas.
- Aporte de valor y mejora a los procesos y procedimientos operativos, contables, financieras y administrativos.
- Alto desempeño y confianza ante los órganos de alta dirección
- Propósito constructivo para el cumplimiento eficaz de los objetivos y metas propuestas.



# DESEMPEÑO AMBIENTAL



Grupo **epm**<sup>®</sup>

## GESTIÓN AMBIENTAL

Aguas de Malambo contribuyendo con el desarrollo sostenible, enmarca su gestión ambiental en la aplicación de los lineamientos establecidos en la Política ambiental, con la implementación de diversas acciones que contribuyen a mitigar y prevenir los impactos negativos y a potenciar los positivos.



### Acciones ambientales con grupos de interés

<b>Índice de Gestión ambiental empresarial IGAE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para 2017 se obtuvo un resultado del IGAE del 60%, cumpliendo con la meta establecida del 60%. Se destaca el aumento en cultura, participación y comunicación ambiental, así mismo en la legislación ambiental y la gestión de aspectos e impactos ambientales.</li> </ul>
<b>PMIRS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de 6 nuevos puntos ecológicos y canecas en diferentes lugares de las sedes de la empresa.</li> <li>• Capacitación en uso adecuado y la separación en la fuente.</li> <li>• Se incentivó el uso de papel reciclado y uso de doble cara, así como el papel ecológico.</li> <li>• Aprovechamiento de los lodos de la PTAP.</li> </ul>
<b>Gestión de impactos ambientales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de los aspectos e impactos ambientales.</li> <li>• Implementación de la metodología de Identificación de Alertas Tempranas Ambientales y Sociales y de PMA para la ejecución de proyectos de obra.</li> </ul>

### Control del consumo de agua y energía [G4-EN5]

Se realiza seguimiento a los consumos de agua y energía de todas las sedes, a través del diligenciamiento de las plantillas IDSOS.

<u>2016</u>	<u>2017</u>
<u>4.717.632,23 KWh/año</u>	<u>4.722.705,61 KWh/año</u>

El consumo de energía del año 2017 presentó un leve aumento del 0,11% con respecto al año anterior, debido a que el último trimestre se operó la planta de Potabilización el Tesoro 24 horas, la cual venía trabajando 16 horas.

### Consumos de Agua:

<u>2016</u>	<u>2017</u>
<u>9.049.651 m3</u>	<u>8.308.173 m3</u>

El consumo de agua del año 2017 disminuyó en un 9% con respecto al año anterior, lo anterior por las consignas de operación de las PTAP en las que se modificaron los bombeos.

### TEMA MATERIAL: CUIDADO DEL AGUA

Las acciones que se han implementado para la conservación y manejo integral del recurso hídrico son:

- Socialización y concientización a los usuarios y comunidad en general sobre la importancia de preservar y utilizar de una forma más provechosa este líquido de vital importancia para todas las actividades humanas.
- Gestión de pérdidas: se continuó con la instalación de micromedidores en varios sectores del municipio, con el proyecto de la fundación Fondo Fuente de Vida Malambo, así como, la instalación de macromedidores a la entrada y salida de los bombeos de las diferentes plantas. También se cuenta con un equipo de trabajo para la identificación de clandestinos, vinculación de clientes, localización y normalización de fraudes.
- Monitoreo y seguimiento hidrológico a la cuenca: se realiza monitoreo a la calidad del agua de la cuenca abastecedora el Río Magdalena, en cumplimiento de la normatividad y como seguimiento para el control de proceso.
- Iniciativas ambientales conjuntas: se realizan sinergias con la Corporación ambiental – CRA para tratar temas de mitigación de la contaminación de la Ciénaga de Malambo.



## DESEMPEÑO SOCIAL

  
Aguas de *Malambo*

Grupo *epm*<sup>®</sup>



## ACCIONES CON GRUPOS DE INTERÉS COMUNIDAD [G4-26. G4-24] .

En concordancia con la misión de AGUAS DE MALAMBO S.A. ESP, se generan soluciones en la prestación del servicio de agua potable y saneamiento básico para contribuir al bienestar y desarrollo de la comunidad malambara; basados en los valores empresariales buscamos fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés sumando esfuerzos para el crecimiento armónico entre lo ambiental, económico y social.

AGUAS DE MALAMBO S.A. ESP, atenta a la implementación de la política de responsabilidad social empresarial del Grupo EPM, continúa desarrollando programas de inclusión para todas las comunidades, procurando que el relacionamiento sea de manera presencial, con ofertas sociales y educativas ajustadas a las necesidades que tiene el entorno social de la organización.

### LOGROS 2017

#### Iniciativas comerciales



Comprometidos a trabajar unidos para lograr el mejoramiento continuo de los servicios, pero resaltando la importancia que tiene realizar el pago del servicio recibido, para lograr la auto sostenibilidad de la empresa, se han impartido charlas con el fin de concientizar a la comunidad sobre la importancia de cuidar y dar buen uso al agua potable, teniendo en cuenta los costos en que incurre la empresa para realizar el tratamiento del agua cruda en potable y apta para el consumo humano.

Se realizaron además reuniones con todos nuestros grupos de interés, con el fin de socializar e informar sobre los planes de financiaciones que se vienen desarrollando en la empresa.

Vocales de control

JAC

Comunidad en general

### Iniciativas educativas

Se logra integrar a diferentes grupos de interés para conformar un equipo interdisciplinario integrado por la Secretaria de Educación, Programa de Juventud, Desarrollo social de la Alcaldía Municipal, Gobernación, Coordinación de medio ambiente e instituciones educativas públicas y privadas, con el fin de trabajar juntos en la realización de programas y actividades ligadas al cuidado del recurso hídrico.

Se realizaron mesas de trabajo con:

Casa de la cultura

Coordinación de medio ambiente

Secretaría Educación

Instituciones Educativas: publicas

Instituciones Educativas: privadas

Fuente de vida Malambo EPM

### Iniciativas sociales

Logramos la aceptación e instalación del medidor en diferentes sectores del municipio, atendiendo las inconformidades presentadas, pudimos normalizar y vincular a nuevos usuarios y aumentar el número de personas educadas sobre el uso eficiente y ahorro del agua y la importancia del medidor.

## RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERES COMUNIDAD

Se logra un trabajo en equipo interdisciplinario, una comunicación efectiva y coordinada para el desarrollo de los planes de acción programados en los diferentes sectores, a través de mesas de trabajo con JAC de diferentes sectores, Alcaldía Municipal, Secretaría de Educación, Gobernación e interaseo.

## LA GENTE, FACTOR CLAVE PARA AGUAS DE MALAMBO [G4-9. G4-10. G4-11. G4-LA6. G4-LA9]

Aguas De Malambo avanza en la consolidación de un modelo de gestión humana, centrado en las personas y en la capacidad de potencializar sus habilidades, garantizando su bienestar y calidad de vida para lograr mayor productividad en el marco de un ambiente de trabajo seguro y cálido alineado con la estrategia corporativa y el código de ética que rige nuestro actuar.

### Generación de empleo y demografía

Una de las prioridades y estrategias de la OIT -Organización Internacional del Trabajo- es la incorporación de la dimensión de género en la promoción del empleo, de conformidad con las normas internacionales, promoviendo el trabajo decente y productivo y las oportunidades de obtener ingresos en igualdad de condiciones para hombres y mujeres. La incorporación de las cuestiones de género en el fomento del empleo puede contribuir a promover la productividad y el crecimiento económico, el desarrollo de los recursos humanos, el crecimiento sostenible y la reducción de la pobreza de manera más eficaz. De acuerdo con este lineamiento internacional, Aguas De Malambo ha realizado todas las convocatorias de selección de personal abiertas y se desarrollan mediante la evaluación de competencias de los candidatos.

Para el año 2017, la empresa terminó con una planta de 92 personas, distribuidas de la siguiente manera:

CARGOS	2016	2017
Directivos	3	4
Profesionales	14	15
Tecnólogos. Técnicos v Auxiliares	14	15
Sostenimiento	59	58
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>92</b>

PERSONAL POR GÉNERO	2016			2017		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directivos	3	1	2	4	2	2
Profesionales	14	3	11	15	3	12
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	14	7	7	15	8	7
Sostenimiento	59	57	2	58	56	2
Subtotal	90	68	22	92	69	23

PERSONAL POR RANGO DE EDAD	2016	2017
18 - 25 años	7	6
26 - 30 años	14	13
31 - 35 años	10	10
36 - 40 años	14	17
41 - 45 años	13	13
46 - 50 años	13	12
51 - 55 años	14	13
56 - 60 años	3	6
>60 años	2	2
Total planta de personal a diciembre 31	90	92

DISTRIBUCIÓN PLANTA POR ESCOLARIDAD	2017
Post Grado	5%
Profesional	20,65%
Técnico / Tecnólogo	28,26%
Secundaria	24,00%
Primaria	3,20%

PERSONAL POR RANGO DE ANTIGÜEDAD	2017
0 - 2 años	13
3 - 4 años	11
5 - 6 años	68
>7 años	0

El procedimiento establecido para el ingreso a Aguas De Malambo está claramente definido y en él se garantiza acceso en igualdad de condiciones a todas las personas sin discriminación por credo, género, raza, orientación política o sexual, o por ubicación geográfica; se aplica bajo criterios de transparencia, oportunidad, calidad, confiabilidad y participación de la comunidad. El proceso de selección de personal se realiza bajo modalidad abierta y, en consecuencia, pueden participar personas vinculadas o no a la empresa. Este lineamiento posibilita un proceso equitativo y participativo, evidencia de ello constituyen las convocatorias realizadas durante el 2017.

### Bienestar Laboral

En Aguas De Malambo, estamos convencidos que el bienestar de nuestros colaboradores hace parte fundamental de la estrategia corporativa, por ello anualmente se estructura el Plan de Bienestar Laboral que contempla distintos tipos de actividades orientadas a fortalecer las relaciones interpersonales e incentivar los buenos hábitos que redunden en mejoramiento de la calidad de vida y el crecimiento personal de nuestros colaboradores.

Entre las principales actividades realizadas durante el 2017 están:

- Actividades de Integración (85% de participación)
- Día de la familia (80% de participación)
- Día de la Mujer
- Encuentro Interfamiliar – Todos Somos Ganadores. (8 representantes)



Los beneficios entregados a los empleados constituyen un aporte importante de la organización al bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, entre los cuales se encuentran:

- Auxilios para educación preescolar, básica y superior.
- Prima extralegal de vacaciones.
- Prima extralegal de servicios en junio.
- Prima extralegal de diciembre.



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

### Seguridad y Salud en el Trabajo

En 2017 se desarrollaron diferentes actividades encaminadas a la protección y promoción de la salud de los trabajadores, mediante el control de los riesgos causantes de lesiones y enfermedades laborales, propendiendo por el mejoramiento de las condicio-

nes y el medio ambiente de trabajo, y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores en todas las ocupaciones:

- Inspecciones de seguridad.
- Pausas activas y lúdicas.
- Exámenes ocupacionales de ingreso.
- Jornada de la salud.
- Inducciones en seguridad y salud en el trabajo.
- Reentrenamiento en Trabajo Seguro en Alturas.
- Capacitaciones en responsabilidades en seguridad industrial, Seguridad Subacuática, seguridad vial, riesgo eléctrico, zanjas y excavaciones, espacios confinados, entre otras.



**SG-SST:**

- 54% de cumplimiento en la Autoevaluación del SG SST bajo la Resolución 1111 de 2017.
- Actualmente contamos con COPASST y Comité de Convivencia vigentes, las reuniones se están ejecutando en los tiempos establecidos por la ley.
- Cumplimiento de ILI (0.60%), de acuerdo a una meta establecida del 1%. Cero accidentes fatales.

Asociado a los riesgos de la organización y acorde a la Resolución 2646 de 2008, se hizo medición de Riesgo Psicosocial a través de la encuesta de calidad de vida donde se evaluaron:

1. Condiciones Intralaborales.
  2. Condiciones Extralaborales.
  3. Nivel de estrés.
  4. Condiciones Sociodemográficas y ocupacionales.
- La ejecución del plan de acción que se debía ejecutar en 2017, logró un 65% de cumplimiento.

**Formación y Desarrollo**

En Aguas De Malambo los procesos de formación y desarrollo se enfocan en lograr potenciar las competencias del ser, hacer y saber de los colaboradores y la aplicación del conocimiento en el fortalecimiento de los procesos en los cuales participan.

Para la vigencia 2017, se desarrollaron 74 actividades orientadas a la promoción y prevención de riesgos laborales con apoyo de distintas entidades entre las cuales se destacan:

- Seguridad Subacuática en Bocatomas Sumergidas
- Reentrenamiento en Trabajo Seguro en Alturas
- Estilos de Vida Saludables
- Estrés Laboral
- Pausas Dinámicas
- Manejo herramienta de autogestión para novedades de nómina. (EPM) ☒ Manejo de Office 365. ☒ Derechos humanos.
- Espacios Confinados
- Autocuidado

## Relaciones Laborales

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

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

Afiliados a sindicatos	2016	2017
Sintraemsdes	54	22
Por extensión Sintraemsdes	35	0
No convencionados	0	0
Sintraguas	0	50
Por extensión Sintraguas	0	20
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>92</b>

Se firmó convención colectiva de trabajo con Sintraemsdes, subdirectiva Malambo, hasta 31 diciembre 2020, con la cual se logró unificar los beneficios extralegales para el personal de la empresa independiente de la Asociación Sindical a la que pertenezca.

## DERECHOS HUMANOS

Durante el año 2017 se dio inicio a la consultoría desarrollada por TRUST para Construir el mapa de riesgos en derechos humanos y diseñar las estrategias preventivas y correctivas para mitigar impactos de vulnerabilidades posibles y reales en derechos humanos. Se adelantó la consultoría coordinando actividades con los diferentes grupos de interés (empleado, contratistas, alcaldía, comunidad, líderes indígenas). Se logró capturar e integrar diferentes percepciones con respecto a los derechos humanos con relación a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. El 27 de octubre se estableció la política de Derechos Humanos aprobada por la Junta Directiva.

## PRÁCTICAS DE RELACIONAMIENTO CON PROVEEDORES [G4-24. G4-26]

Aguas de Malambo S.A. E.S.P. continúa afianzando el relacionamiento con sus proveedores, generando distintos canales de comunicación enfocados principalmente a crear, mantener y expandir procesos transparentes, relaciones de valor y generación de sinergias; buscando desarrollar rendimiento empresarial buscando un equilibrio entre los resultados financieros, económicos, sociales y ambientales, contribuyendo así a la sostenibilidad empresa-sociedad-medio ambiente.

De igual manera que al designar la empresa un administrador y/o supervisor como responsable para cada contrato se mantiene un contacto personalizado con nuestros proveedores y contratistas, siendo este un canal de comunicación de doble vía.

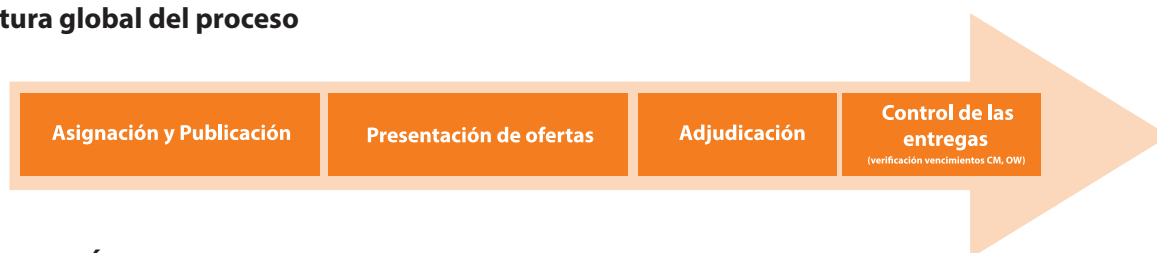
Por otra parte, unos de los lineamientos del grupo EPM y sus filiales que se viene desarrollando para fortalecer la cercanía con el grupo de interés proveedores y contratistas, es la elaboración del manual de tercerización laboral, el cual busca no solo generar confianza, sino que también la aplicación de buenas prácticas laborales al dirigir las acciones respecto a las garantías y protección de derechos laborales, estructurando obligaciones entre las partes sin que se incurra en una indebida tercerización laboral de acuerdo a la normatividad.

El equipo de Cadena de Suministro brinda un apoyo al Macroproceso de Abastecimiento y Administración de bienes y servicios y el Proceso de Adquisición Bienes y Servicios desde la planeación hasta el perfeccionamiento del contrato; garantizando así la compra de bienes y servicios para la operación de los negocios y el funcionamiento de la Empresa.

Aguas de Malambo en la vigencia 2017 implementó el aplicativo de Compras Menores, dinamizando la contratación para los procesos de menor cuantía lo cual ofrece las siguientes ventajas:

- Mayor eficiencia en el proceso de compra.
- Envío de ofertas a través de la web (se elimina la recepción de ofertas a través de correo electrónico, físicas, etc).
- Acceso a información del proceso inmediatamente se cierra la etapa de publicación.
- Generación automática de matriz de comparación económica de ofertas.
- Envío de ofertas a evaluación técnica de forma ágil.
- Integración entre resultado de la comparación de ofertas, evaluación técnica y evaluación contractual.
- Generación automática de documentos (recomendación de adjudicación y aceptación, comunicados a los proponentes: desierto, terminado, ajuste económico)
- Integración con OneWorld para importar información de las OR a publicar y las OC generada.
- Envío de las ofertas privadas a través de la web.

### Estructura global del proceso



### CONTRATACIÓN RESPONSABLE PARA EL DESARROLLO LOCAL:

La participación activa de proveedores y contratistas con Aguas de Malambo mediante procesos contractuales, permite mantener un vínculo de relacionamiento obedeciendo al estatuto de contratación vigente que busca dar oportunidad de participación.

Para el periodo fiscal 2017, se suscribieron 92 contratos por un valor de \$ 14.060.244.321, en las diferentes modalidades de selección de contratistas, establecidas en el estatuto de contratación Decreto 001 del 11 de febrero de 2015, e incluyendo las cantidades y los valores correspondientes a los contratos de compras menores y las actas de transacciones.

Todo esto lo podemos ver reflejado en las siguientes tablas, en donde se muestra el valor total de la contratación por tipo de contrato y el número de contratos por ubicación, local, regional o nacional:

MODALIDAD	TOTAL
Solicitud Pública Oferta Incluye compras menores (26)	43
Solicitud Única Oferta Incluye actas de transacción con Epm (15)	49

TIPOS DE CONTRATACIÓN 2017	
Detalle	Número de contratos
Contratos de obra	9
Contratos de Prestación de Servicios	45
Contrato de Suministro	38
<b>Total</b>	<b>92</b>

PROCEDENCIA PROVEEDORES	NÚMERO DE PROVEEDORES
<b>Orden Local (Municipio de Malambo)</b>	5
<b>Orden regional (municipios del Atlántico y su capital Barranquilla)</b>	32
<b>Orden nacional</b>	51

#### **EVENTOS/ACTIVIDADES CON PROVEEDORES. [G4-24. G4-26]**

En el mes de agosto de 2017 Aguas de Malambo realizó el II encuentro de proveedores y contratistas.



En el evento se socializó el plan de compra, las diferentes formas de contratar con la empresa, las modalidades de pago, el proceso de radicación y de pago de facturas, donde consultar los procesos vigentes y las líneas de contacto.

Para esta ocasión como novedad se les explicó a los asistentes al encuentro los siguientes temas:

- Condiciones para contratar mediante el proceso de compras menores.
- Tramite de pólizas a través del programa póliza matriz (EPM), el cual corresponde a un clausulado único diseñado a la medida de las necesidades de las empresas del Grupo EPM para cubrir los riesgos de Cumplimiento y Responsabilidad Civil Extracontractual derivados de los procesos de contratación que adelantan las mismas.
- Participación de la Auditoría Interna para garantizar el cumplimiento normativo sobre la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo se incluye en los pliegos de convocatoria el Formulario 4-Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.



## GESTIÓN DE COMUNICACIONES

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

En ese sentido, Aguas de Malambo contó con un espacio en el canal de TV local de Malambo, 'Canal Metropolitano, a través del cual transmitimos información sobre el plan de financiación 'Descuenta a tu cuenta +' y las inversiones que realizó la empresa. Así mismo, enviamos videos con testimonios de personas sobre su percepción sobre el servicio de acueducto. Hicimos tres entrevistas con el gerente, donde los temas principales fueron la continuidad del servicio y las inversiones a realizar en procura del mejoramiento de la prestación del servicio.

Así mismo, se emitió durante todo el segundo semestre el programa de radio 'Aló Malambo' en la emisora local 'Sensación estéreo' en el que cada 15 días, durante 30 minutos, compartimos con la comunidad información de la empresa; se realizaron en total 10 programas de radio, siete de ellos dedicados al plan comercial, dos de ellos dedicados a la sensibilización sobre el uso de medidores y uno exclusivamente dedicado a la capitalización y al plan de inversiones.

Contratamos cuñas radiales en la emisora regional 'Emisora Atlántico', en el programa de mayor sintonía del departamento, para divulgar información sobre planes y estrategias comerciales de la empresa.

Se diseñaron además volantes con información del plan comercial, cuyo contenido principal era dar a conocer los beneficios que pueden obtener los usuarios al vincularse al plan. De igual forma se informó de los estímulos que podrán ganar por realizar sus pagos de manera oportuna. Estos se entregaron a nuestros usuarios con las facturas y se repartieron en la oficina

de atención. Además, se envió información para el medio de grupo EPM 'Agruparte', sobre los avances del proyecto de impulsión de Planta Tesoro a Planta Concorde y las jornadas comerciales. Estos boletines se comparten por correo a todos los funcionarios del Grupo EPM

La página web se mantuvo actualizada con la información de la empresa. De igual forma se enviaron a periodistas y líderes de opinión 67 boletines de prensa sobre logros y actividades de interés de la filial, los cuales también pueden consultarse en la web.

Se logró free press en páginas web como lachachara.org, la metronoticia, el Herald, Emisora Atlántico, sobre proyectos de la empresa y actividades realizadas. Así mismo, la información que se envió en los boletines de prensa, generalmente fue replicada por periodistas locales.

A través de grupos de whatsapp y de la red social Facebook, divulgamos las actividades que realizó la empresa y se informó con oportunidad, las novedades que se generaron en la prestación del servicio.

### **Durante el 2017 buscamos establecer espacios de diálogo y retroalimentación permanentes con nuestros Grupos de Interés así:**

#### **Accionistas**

- Asamblea General de Accionistas. • Informe de sostenibilidad • Informe de gestión mensual.

#### **Proveedores**

- Encuentro de proveedores. • Sección especializada y actualizada en sitio web corporativo. • Boletín para proveedores 'En contacto'.

#### **Colaboradores**

- Presentaciones trimestrales de resultados. • Informativo Semanal 'Notas del Gerente' (34 ediciones) • Grupo de whatsapp 'Aguas de Malambo' • Publicación y actualización mensual de carteleras (Técnica y ambiental). • Correos electrónicos con información de

interés. •Boletín interno Noti Aguas (3), Café con el gerente (5 reuniones). Socialización código de ética.

### Clientes

- Encuentros para escuchar sus recomendaciones y socializar las promesas de la marca.
- Encuesta de satisfacción y lealtad para medir el nivel de satisfacción de los clientes.
- Cuenta en Facebook @Aguas de Malambo Grupo EPM.

### Estado

- Relacionamiento permanente con las autoridades de las regiones en las que tenemos presencia. Se comenzó a trabajar en el plan de relacionamiento con el grupo de interés Estado, con el apoyo de la Gerencia de relaciones externas de la VP de CRC.

### Comunidad y medios de comunicación

- Cuentas corporativas y actualizadas en Facebook, YouTube y grupos de whatsapp.
- Boletines de prensa con información de interés para los medios y la sociedad.
- Sección especializada en sitio web corporativo.
- Atención permanente a los medios de comunicación.
- Apoyo a eventos de asistencia pública (Encuentro de proveedores, jornada barrial, brigadas comerciales, fiesta de fin de año, novenas de navidad, visitas a la planta de potabilización).
- Programa de radio 'Aló Malambo'.





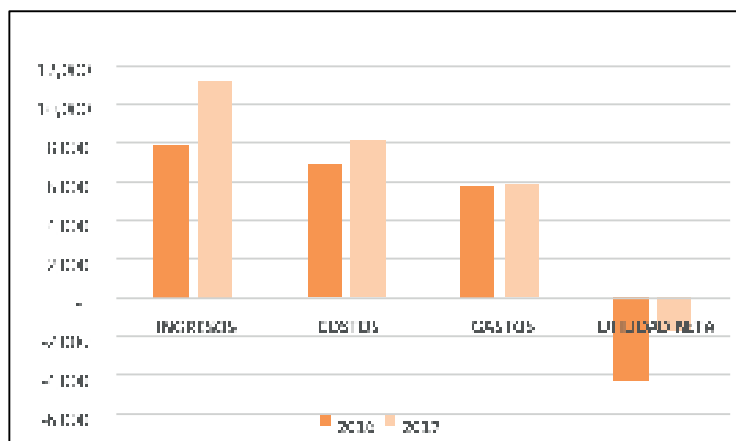
## DESEMPEÑO ECONOMICO

  
Aguas de *Malambo*

Grupo *epm*<sup>®</sup>

## INFORME DE GESTIÓN FINANCIERO

### Estado de resultados financieros a diciembre de 2017 (COP millones)



Fuente: Estados financieros Qlickview Malambo.  
Gráfica. Estado de resultados Integral 2017

En el 2017 los ingresos operacionales presentaron una ejecución del 100% en relación al presupuesto, frente al mismo período del 2016 aumentaron en \$3.260 millones de los cuales el 91% está en la prestación de servicios públicos por mayores consumos como resultado de la micromedición, se dio la recuperación de deterioro de cxc por \$95 millones aplicada a la cartera de subsidios en el 2016 como resultado del pago realizado en abril por el Municipio, se hizo la venta de medidores a una constructora que los está instalando en el barrio Mesolandia lo que representará aumento en los usuarios micromedidos, y se comenzó a ejecutar el Acta de Transacción con la Fundación EPM con la cual se espera instalar y poner en funcionamiento una cantidad mínima de 3.470 centros de medición.

En los costos y gastos hubo aumento del 11% en relación al 2016 presentando mayor variación en los costos y gastos no efectivos impactados por la provisión del litigio con T&A Proyectos en donde cambió la calificación de posible a PROBABLE, en los costos y gastos efectivos la mayor variación se dio en órdenes y contratos con un 41%, el Deterioro de la cartera presentó una variación de -17% gracias a la recuperación del gasto que se dio por \$1.034 millones en la cartera de subsidios como resultado del pago por parte del Municipio; y en relación al presupuesto la ejecución fue del 115% impactados por el Deterioro de cartera debido a que el presupuesto se hizo bajo el método de pérdida incurrida

y la ejecución con el método de pérdida esperada aplicado según las NIIF 9.

Para el 2017 se esperaba un EBITDA de \$-378 millones, en donde se tenían unas metas de costos y gastos efectivos por \$11,622 millones, considerando el Deterioro de Cartera por \$498 millones, por lo que se hizo necesario establecer un estimado teniendo en cuenta el Deterioro calculado bajo el método de pérdida esperada el cual dio un Deterioro por \$3.088 millones dando como resultado un EBITDA estimado por \$-2.969, y la ejecución fue de \$-1.991 millones, esto es el resultado de los ajustes que la gerencia se propuso para soportar la operación con el recaudo como fueron: reducir los costos y gastos por \$1.430 millones (ahorramos el 75%), incrementar el recaudo a \$400 millones mensuales (se recaudaron en promedio \$385 millones), y recaudar \$4.000 de la cartera de subsidios con el apoyo de la Gobernación del Atlántico (se recaudaron \$3.071 millones, \$1.158 por parte del Municipio y \$1.913 por parte de la Gobernación), y en relación al 2016 la pérdida del EBITDA fue menor en \$2.436 millones.

### Evolución de la Situación Financiera - Resultados financieros (COP millones)

Concepto	COLGAAP			NIIF						
	2011	2012	2013	2014	2015	Ejercicio 2015 sin Deterioro UGES	2016	Ejercicio 2016 sin Deterioro CXC y sin devol INIAl	2017	Ejercicio 2017 sin Deterioro CXC y sin devol INIAl
Ingresos operacionales	4,137	6,638	6,791	6,867	8,170	8,170	7,935	8,526	11,195	11,220
Costos y Gastos	4,836	7,795	9,797	11,578	18,235	9,691	12,677	8,924	14,010	10,560
Ebitda	-699	-1,156	-3,005	-1,460	-1,072	-1,072	-4,427	-148	-1,991	1,484
Excedente operacional	-1033	-3158	-5757	-4,712	-10,065	-1,521	-4,742	-463	-1,716	647
Excedente del ejercicio	-164	-2239	-4635	-4,241	-11,069	-2,525	-4,356	-77	-1,717	645
Activos	9,493	20,874	25,340	21,529	15,389	23,933	21,252	24,939	29,478	32,928
Pasivos	836	2,017	3,564	3,163	8,362	8,362	8,328	7,736	9,272	9,247
Patrimonio	8,657	18,857	25,340	18,096	7,027	15,571	12,924	17,203	20,207	23,682

Nota: Los Resultados financieros de los años 2016 y 2017 se presentan bajo NIIF  
Tabla. Evolución de la Situación Financiera - Resultados financieros

## INDICADORES FINANCIEROS

Indicador	2017
Margen EBITDA	-18%
margen Operacional	-25%
Margen Neto	-15%
Endeudamiento Financiero	0%

INGRESOS	\$11,195
COSTOS	\$8,143
GASTOS	\$5,867
EBITDA	-\$1,991
MARGEN EBITDA	-18%

Tabla. Indicadores financieros 2017

- Incremento de los ingresos operacionales en \$3.260 millones en relación al 2016 por aumento en los consumos como consecuencia de la micromedición.
- Aumento del promedio mensual de recaudo en \$50 millones.
- Pago de subsidios en abril \$1.158 por parte del Municipio y en julio \$1.913 por parte de la Gobernación del Atlántico.



Deloitte & Touche Ltda.  
Calle 100 sur No. 426-40  
Piso 2 y 3  
SA Cristóbal Colón  
AA. 050  
No. 85002631-4  
Medellín  
Colombia  
  
Tel: +57 421 1 8500  
Fax: +57 42 102 0340  
www.deloitte.com/col

**INFORME DEL REVISOR FISCAL**

A los accionistas de  
**AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.:**

**Informe sobre los estados financieros**

He auditado los estados financieros adjuntos de AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2017, el estado de resultados y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio neto y 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 sobre 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, adoptadas por la Contaduría General de la Nación, 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 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 Compañía 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.

Deloitte & Touche y sus filiales de los Estados Unidos, Canadá, México, Chile, Colombia, Perú, Argentina, Uruguay, Ecuador, Brasil, Costa Rica, República Dominicana y Chile son miembros de la red global de firmas de membresía, DDT, y cada una de ellas es miembro de la red de firmas de membresía de auditoría, DDTA. Deloitte & Touche es una de las firmas miembros de DDT y DDTA. El informe de Deloitte & Touche de esta entidad se refiere a la firma miembro de DDT y DDTA de esta entidad. Deloitte & Touche es una firma independiente con respecto a la entidad auditada.

© 2018 Deloitte & Touche, una firma miembro de Deloitte & Touche LLP.

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 AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., al 31 de diciembre de 2017, el 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, adoptadas por la Contaduría General de la Nación.

#### **Otros asuntos**

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2016, se incluyen para propósitos comparativos únicamente, fueron auditados por mí y sobre los mismos expresé mi opinión sin salvedades el 28 de febrero de 2017.

#### **Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios**

De acuerdo con el alcance de mi auditoría, informo que la Compañía 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 los vendedores 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 2017, la Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Mi evaluación del control interno, efectuada con el propósito de establecer el alcance de mis pruebas de auditoría, evidenciaron las debilidades en el control interno contable en los ciclos de cartera e Ingresos, las cuales se mencionan en la nota 28 y otras que he comunicado en informes separados dirigidos a la administración.

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 directiva de accionistas y con la evaluación del control interno. Asimismo, 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 2017, 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 o junta directiva de accionistas y b) no existan 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.

  
ISABEL CRISTINA MOLINA CARMONA  
Revisor Fiscal  
T.P. 203282-T  
Designada por Deloitte & Touche Ltda.

22 de febrero de 2018.



Contenidos básicos generales		Estandares GRI
Aspecto GRI - G4	indicadores GRI - G4	Título Estandar GRI
Estrategia y análisis	<b>G4-1</b> Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización.	2. Estrategia
Estrategia y análisis	<b>G4-2</b> Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	2. Estrategia
Perfil de la organización	<b>G4-3</b> Reporte el nombre de la organización.	1. Perfil de la organización
Perfil de la organización	<b>G4-4</b> Reporte las principales marcas, productos y servicios.	1. Perfil de la organización
Perfil de la organización	<b>G4-5</b> Reporte la localización de la casa matriz.	1. Perfil de la organización
Perfil de la organización	<b>G4-6</b> Reporte el número de países donde opera la empresa y el nombre de los países donde la empresa tiene operaciones significativas o que son relevantes para los temas de sostenibilidad tratados en el informe.	1. Perfil de la organización
Perfil de la organización	<b>G4-7</b> Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	1. Perfil de la organización
Perfil de la organización	<b>G4-9</b> Reporte la escala de la organización, incluyendo: - Número de empleados. - Número total de operaciones. - Ventas netas o ingresos. - Cantidad de productos o servicios que ofrece.	1. Perfil de la organización
Perfil de la organización	<b>G4-10</b> Reportar la siguiente información laboral: - Reporte el número total de empleados por contrato y género. - Reporte el número total de empleados por región y género.	1. Perfil de la organización
Perfil de la organización	<b>G4-11</b> Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	5. Participación de los grupos de interés
Participación de los grupos de interés	<b>G4-24</b> Listar los grupos de interés con los que la organización se relaciona.	5. Participación de los grupos de interés
Participación de los grupos de interés	<b>G4-25</b> Reporte la base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se relaciona.	5. Participación de los grupos de interés
Participación de los grupos de interés	<b>G4-26</b> Enfoques adoptados para el diálogo con grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipo de grupos de interés, indicar si alguno de los diálogos se realizó como parte del proceso de elaboración del informe.	5. Participación de los grupos de interés
Perfil de la memoria	<b>G4-28</b> Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	6. Prácticas para la elaboración de informes
Perfil de la memoria	<b>G4-29</b> fecha mas reciente del informe anterior.	6. Prácticas para la elaboración de informes
Perfil de la memoria	<b>G4-30</b> Ciclo de reporte (Anual-Bianual).	6. Prácticas para la elaboración de informes
Perfil de la memoria	<b>G4-31</b> Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	6. Prácticas para la elaboración de informes
Perfil de la memoria	<b>G4-32</b> Reporte la opción "De conformidad" con la Guía GRI seleccionada por la organización (Core - Comprehensive). Reporte la tabla de contenido GRI.	6. Prácticas para la elaboración de informes
Perfil de la memoria	<b>G4-33</b> Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.	6. Prácticas para la elaboración de informes

Gobierno	<b>G4-34</b> La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno. Identificar si existe algún comité responsable de la supervisión de temas económicos, sociales y ambientales.	4. Gobernanza
Gobierno	<b>G4-38</b> Reportar la composición de la alta dirección y su comités: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecutivos y no ejecutivos.</li> <li>- Independientes.</li> <li>- Duración del mandato.</li> <li>- Género.</li> <li>- Miembros de minorías.</li> <li>- Competencias relacionadas con impactos económicos, sociales y ambientales.</li> </ul>	4. Gobernanza
Gobierno	<b>G4-40</b> Reportar acerca del proceso de nominación y selección de miembros de la alta dirección y sus comités. Tener en cuenta en la selección cómo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La diversidad es considerada.</li> <li>- La independencia es considerada.</li> <li>- La experiencia en temas económicos, sociales y ambientales es considerada.</li> <li>- Los accionistas se ven involucrados.</li> </ul>	4. Gobernanza
Gobierno	<b>G4-45</b> Reportar el rol del máximo órgano de gobierno en la identificación y administración de impactos, riesgos y oportunidades económicas, sociales y ambientales.	4. Gobernanza
Gobierno	<b>G4-51</b> Reportar las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pago fijo o variable asociado a desempeño.</li> <li>- Pago fijo o variable asociado a acciones.</li> <li>- Pago fijo o variable asociado a bonos.</li> <li>- Pago de terminación.</li> <li>- Reportar cómo para la remuneración de la junta directiva y los altos ejecutivos se tienen en cuenta el cumplimiento de objetivos económicos, sociales y ambientales.</li> </ul>	4. Gobernanza
Ética e integridad	<b>G4-56</b> Describir los valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización como códigos de conducta y códigos de ética.	3. Ética e integridad
Ética e integridad	<b>G4-58</b> Reportar los mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones acerca de comportamientos no éticos o no íntegros, por medio de reporte a los altos ejecutivos, línea de denuncia o línea ética.	3. Ética e integridad
Salud y seguridad en el trabajo	<b>G4-LA6</b> Tipos de lesiones, tasas de lesiones y enfermedades profesionales, días perdidos y ausentismo, y número de víctimas mortales relacionados con el trabajo, por región y género. Sector eléctrico: Reportar el desempeño en salud y seguridad de los contratistas y subcontratistas que trabajan en la sede o en nombre de la organización, pero fuera de ella.	<b>GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo</b>
Formación y educación	<b>G4-LA9</b> Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género, y por categoría de empleado.	<b>GRI 404. Formación y enseñanza</b>
Energía	<b>G4-EN5</b> Intensidad energética	<b>GRI 302. Energía</b>



Dirección: Calle 12 No. 14-40

Teléfono: (035) 3760606

<http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/>

[buzoncorporativo@aguasdemalambo.com](mailto:buzoncorporativo@aguasdemalambo.com)

Facebook: Aguas de Malambo Grupo EPM

Youtube: Aguas de Malambo Grupo EPM

Línea de atención nacional: 018000518196

Línea de contacto transparente: 018000 522 955

#EstamosAhíMalambo