

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA (PTEP) – VIGENCIA 2026

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. – EMPRESA SUBORDINADA GRUPO EPM

Fecha de Aprobación:

Responsable: Gerencia General / Gestión Humana y Desarrollo Organizacional

Alcance: Todos los colaboradores, contratistas y grupos de interés.

Ubicación: Malambo, Atlántico.

Contenido

1. PRESENTACIÓN Y DECLARACIÓN DE COMPROMISO	3
2. MARCO INSTITUCIONAL Y ADN CORPORATIVO	4
2.1. <i>Cultura y Valores</i>	4
2.2. <i>Normativa Base</i>	4
3. ALCANCE	5
4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2026	5
5. PLANEAR ESTRATÉGICAMENTE SU IMPLEMENTACIÓN	6
5.1. <i>Consolidar la Gestión Preventiva del Riesgo de Corrupción</i>	6
5.2. <i>Fortalecer la Debida Diligencia en la Contratación:</i>	6
5.3. <i>Institucionalizar la Cultura de Integridad:</i>	6
5.4. <i>Tecnología al Servicio de la Transparencia (Racionalización):</i>	6
5.5. <i>Articular el Cumplimiento Normativo:</i>	7
6. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION	7
6.1. <i>Metodología y Valoración (GIR)</i>	7
6.2. <i>Administración y Gestión del Riesgo</i>	7
6.3. <i>Gestión de riesgos de LA/FT/FP</i>	8
6.4. <i>Redes y Articulaciones de denuncias</i>	9
6.5. <i>Cultura de la legalidad y Estado Abierto</i>	10
7. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN.	10
7.1. <i>Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas</i>	11
8. ESTRATEGIA DE FORMACIÓN	11
9. MONITOREO, ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN	12
10. CRONOGRAMA DE CORTES Y REPORTES	12
11. PUBLICACIÓN	12
12. AUDITORIA Y MEJORA.	13
13. INICIATIVAS ADICIONALES	13

1. PRESENTACIÓN Y DECLARACIÓN DE COMPROMISO

En **Aguas de Malambo S.A. E.S.P.**, asumimos que la gestión del ciclo integral del agua trasciende la operación técnica; es, ante todo, un acto de **responsabilidad social y ética profunda** que impacta directamente en la dignidad humana y el desarrollo del municipio. Como empresa subordinada del Grupo EPM, nuestro propósito superior, "**Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor**", es el compromiso que impulsa cada decisión operativa y administrativa; y que este propósito solo es alcanzable si nuestras actuaciones están alineadas en la integridad y vocación de servicio.

Por ello, el presente **Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) 2026**; representa nuestra **carta de navegación estratégica** para identificar, gestionar y mitigar de manera proactiva los riesgos de corrupción que pudieran amenazar nuestra misión. En este documento reafirmamos, nuestra política de "**Cero Tolerancia** frente al fraude, la corrupción, el soborno", y las buenas prácticas definidas en nuestro Código de Ética y Manual de Conducta Empresarial del Grupo EPM. Nuestro programa, busca no solo proteger el patrimonio público, sino reconstruir y fortalecer día a día la **confianza de la comunidad en el territorio de Malambo**.

La Gerencia General asume el compromiso de liderar con el ejemplo, promoviendo una cultura donde la ética sea la única forma de actuar. Garantizamos la disposición de los recursos técnicos, operativos, comerciales, financieros y humanos necesarios para que los controles aquí descritos sean efectivos. Asimismo, aseguramos que cada denuncia recibida a través de nuestros canales oficiales será tratada con absoluto rigor, confidencialidad y garantías de protección; para salvaguardar desde nuestros marcos de actuación de integridad.

En este sentido, reconocemos que la construcción de la cultura de transparencia no es una tarea exclusiva de nuestra organización, sino que es un compromiso que se extiende a todos los grupos de interés, incluyendo a nuestros colaboradores, proveedores, clientes y ciudadanos en general. Por lo tanto, nos comprometemos a promover y exigir el cumplimiento de los principios éticos en todas las actuaciones de estos grupos de interés, garantizando así que todos los procesos que involucren su actuación se cumplan de acuerdo con los objetivos de transparencia, ética y conducta, y que puedan ser verificables en cada interacción. De esta manera, nos aseguramos de que nuestra organización sea un ejemplo de transparencia y ética, y que contribuya a la construcción de una sociedad más justa y transparente.

Walther Darío Moreno Carmona

Gerente General

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

2. MARCO INSTITUCIONAL Y ADN CORPORATIVO

Nuestro marco ético; es la esencia misma de nuestra identidad corporativa. Se deriva de los principios rectores como empresa subordinada del Grupo EPM, reconocidos por su solidez, y se adapta cuidadosamente a las realidades y desafíos locales del municipio de Malambo, buscando siempre la coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos.

2.1. Cultura y Valores

La ejecución de este programa no depende solo de controles, sino de una cultura viva sustentada en tres pilares de comportamiento que guían el día a día de nuestros colaboradores:

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.
- **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.
- **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.

2.2. Normativa Base

La estructura legal y normativa que sustenta este programa es robusta, jerárquica y de cumplimiento obligatorio, asegurando que nuestras acciones estén blindadas jurídicamente:

- **Marco Legal Nacional:** Nos alineamos estrictamente con la **Ley 2195 de 2022**, norma rectora que adopta medidas para prevenir actos de corrupción y fortalecer la transparencia en la gestión pública, obligándonos a implementar mecanismos efectivos de debida diligencia. De igual forma, damos cumplimiento a la **Ley 1712 de 2014** (Ley de Transparencia y Acceso a la Información). La publicidad de la actividad contractual se gestiona mediante la publicación de la información correspondiente en los sistemas de información a que haya lugar, salvo que se trate de información relacionada con estrategias del negocio o que tenga el carácter de reservada, clasificada o confidencial con

fundamento en una disposición legal. Lo anterior de conformidad con la normatividad aplicable y la reglamentación interna que para el efecto se defina.

- **Marco Corporativo Grupo EPM:** El modelo normativo está compuesto por el Acuerdo de Gobierno, las Políticas de Grupo, las Directivas y sus Marcos de Actuación, así como otros instrumentos específicos, que buscan orientar las actuaciones del Grupo bajo un marco definido y, de este modo, materializar la Unidad de Propósito y Dirección, son adoptadas por Aguas de Malambo S.A. E.S.P., como empresa subordinada del Grupo EPM y EPM.
- **Adopción Local e Instrumentos Internos:** A nivel interno, estas directrices se materializan a través del **Código de Ética**, adoptado formalmente mediante la Resolución No R-2019-00100-00010 de fecha 27 de mayo de 2019. Este acto administrativo no solo adopta el código, sino que articula la ética con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y formaliza instancias clave como el Comité de Ética adoptado mediante Resolución No. R-2023-00100-00032 del 8 de septiembre de 2023. Este marco local es de obligatorio cumplimiento para todos los niveles de la organización y sirve como brújula para resolver dilemas éticos en la operación diaria.

3. ALCANCE

El Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) en Aguas de Malambo estará aplicable a todos los grupos de valor de la entidad, incluyendo:

- Colaboradores, contratistas y proveedores, sin importar su tipo de vinculación con la que interactúan con la entidad en el marco de su operación
- Usuarios: Ciudadanos en general o clientes, según la operación de la entidad.
- Supervisores: Órganos de control, autoridades de inspección y vigilancia, o aquellos que ejerzan cualquier tipo de control.

Además, el PTEP también involucra a otras partes interesadas, como:

- Ciudadanos: Quienes pueden acceder a información pública y participar en la gestión de la entidad.
- Entidades gubernamentales: Que supervisan y regulan la gestión de Aguas de Malambo.

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2026

La planeación del PTEP 2026; responde a la necesidad de evolucionar nuestros controles frente a riesgos emergentes. Hemos definido cinco objetivos estratégicos macro que articulan nuestras metas con los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en el proceso de transición:

1. Consolidar la Gestión Preventiva del Riesgo de Corrupción
2. Fortalecer la Debida Diligencia en la Contratación
3. Institucionalizar la Cultura de Integridad
4. Tecnología al Servicio de la Transparencia (Racionalización)
5. Articular el Cumplimiento Normativo

5. PLANEAR ESTRATÉGICAMENTE SU IMPLEMENTACIÓN

5.1. Consolidar la Gestión Preventiva del Riesgo de Corrupción

- Difundir y promover los lineamientos éticos, políticas y buenas prácticas en materia de transparencia y ética pública a todos los empleados y grupos de interés de Aguas de Malambo.
- Realizar la valoración y actualización de manera semestral de la matriz de riesgo de fraude, corrupción y lavado de activos para identificar y mitigar los riesgos asociados a la gestión de la empresa.
- Socializar y promover la política de gestión integral del riesgo a todos los grupos de interés, incluyendo empleados, proveedores, contratistas y ciudadanos, para asegurar la comprensión y aplicación de los principios y procedimientos establecidos.

5.2. Fortalecer la Debida Diligencia en la Contratación:

- Garantizar el cumplimiento de los lineamientos y criterios de conducta para sus proveedores y contratistas incluidas en sus Condiciones Generales Contratación de Bienes y Servicios, en aspectos legales, éticos, ambientales, y sociales, mediante la inclusión de clausulados en las condiciones generales que incluya: Cumplimiento del Código de conducta, políticas y transparencia; de leyes y regulaciones aplicables con respecto a los derechos humanos y laborales, protección al medio ambiental.
- Realizar un seguimiento exhaustivo a la **Declaración de Bienes y Rentas y Conflictos de Interés**, asegurando cobertura total en los funcionarios de manejo y confianza.
- Cumplir con las normas sobre prevención y control al lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT/FP), fraude o corrupción, diligenciando el formulario de Prevención lavado de activos, financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva.

5.3. Institucionalizar la Cultura de Integridad:

- Difundir un código de ética y conducta, alineando los propósitos de empresa con los principios y valores que deben guiar el comportamiento de los colaboradores y grupos de interés de Aguas de Malambo, a través de campañas específicas relacionadas con las estrategias que componen la Estrategia Institucional para la Lucha Contra la Corrupción.
- Implementar el plan de trabajo anual de **Talento Humano** para la apropiación de los valores corporativos, midiendo no solo la asistencia sino el impacto en el clima ético. El plan incluirá capacitaciones, foros, asistencia a eventos, campañas por correo electrónico, difusión en páginas web o redes internas.

5.4. Tecnología al Servicio de la Transparencia (Racionalización):

- Implementar el Derecho de Acceso a la Información, Informe de sostenibilidad publicado en la página web: <https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/nuestra-gestion/gestion-con-transparencia/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/>

- Fortalecer del **Portal Web** para pagos y trámites, minimizando la necesidad de desplazamiento físico a la sede y el contacto discrecional en ventanilla, a través de las opciones que se indican en la página web: <https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/>

5.5. Articular el Cumplimiento Normativo:

- Garantizar la operatividad plena del **Comité Institucional de Gestión y Desempeño**, asegurando el cumplimiento de los compromisos derivados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), de acuerdo con la Resolución que dicta.
- Mantener la madurez de nuestro sistema de control interno, evidenciando ante los entes de control los avances implementados a partir de las acciones de mejora continua.

6. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

6.1. Metodología y Valoración (GIR)

Para la construcción de este PTEP, Aguas de Malambo utilizó la metodología de Gestión Integral de Riesgos (GIR) del Grupo EPM.

Se han identificado tipologías de riesgo en procesos críticos, clasificándolos y estableciendo controles de la siguiente manera:

Tipología de Riesgo	Naturaleza del Control	Descripción de la Mitigación
Corrupción	Preventivo / Automático	Segregación de funciones en sistemas de información para evitar concentración de decisiones en pagos y contratación.
Conflicto de Intereses	Detectivo / Manual	Verificación cruzada de declaraciones de bienes y rentas (SIGEP II) frente a bases de datos de proveedores.
Fraude en Trámites	Continuo / Documentado	Auditorías aleatorias a los procesos de facturación y reclamaciones comerciales para evitar manipulaciones en favor de terceros.

6.2. Administración y Gestión del Riesgo

De acuerdo con nuestra matriz de componentes programáticos, hemos definido acciones concretas con responsables y fechas límite para asegurar que la gestión del riesgo sea operativa y no solo documental:

- **Política de Gestión Integral:**
 - **Acción:** La Oficina de Planeación liderará la revisión y actualización de la política para la gestión integral de riesgos, asegurando su alineación con la nueva guía metodológica del Grupo EPM.
 - **Publicidad:** Una vez actualizada, la política se publicará en la página web institucional para consulta de la ciudadanía.
 - **Fecha límite de cumplimiento:** 27 de junio de 2026.
- **Mapa de Riesgos de Integridad Pública:**
 - **Construcción Participativa:** Se realizarán mesas de trabajo con los líderes de proceso y sus equipos para revisar y actualizar los riesgos de corrupción, soborno y fraude identificados.
 - **Consolidación:** Planeación consolidará el Mapa de Riesgos actualizado y lo publicará oficialmente.
 - **Fecha límite de cumplimiento:** 27 de junio de 2026.
- **Debida Diligencia (Diferenciada por tipo de vinculación):**
 - **Funcionarios Públicos (Talento Humano):** Se realizará un seguimiento estricto para garantizar que el **100% de los funcionarios** (Carrera Administrativa, Provisional o Libre Nombramiento y Remoción) realicen su declaración de bienes y rentas en el aplicativo **SIGEP II**. El periodo de seguimiento intensivo será de **enero a agosto de 2026**.
 - **Contratistas (Secretaría General):** Se exigirá contractualmente que el **100% de los contratistas de prestación de servicios** presenten su declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses, el formulario de Prevención lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT), en los formatos institucionales antes de la legalización del contrato. El seguimiento se realizará de **enero a octubre de 2026**.
 - **Debida Diligencia para el personal:** La debida diligencia para los colaboradores sin distinción de vinculación (cargos fijos, indefinidos, aprendices), se enmarca dentro de los lineamientos establecidos desde el proceso de gestión humana (reclutamiento, selección y contratación), establecidos en el paso a paso para la vinculación.

6.3. Gestión de riesgos de LA/FT/FP

Aguas de Malambo, en cumplimiento de la normatividad vigente, ha implementado un Programa de Transparencia y Ética Pública que incluye la gestión del riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción (LA/FT/FP). En este sentido, la empresa ha adoptado medidas para prevenir y mitigar los riesgos asociados con estas actividades ilícitas, que pueden afectar la integridad y reputación de la empresa, así como su estabilidad financiera.

La gestión del riesgo LA/FT/FP en Aguas de Malambo se basa en la Ley 1735 de 2014, el Decreto 1081 de 2015 y la Circular Externa 100-000005 de 2015 de la Superintendencia de Sociedades, entre otras normas. La empresa ha establecido un sistema de control interno para identificar, evaluar, monitorear y reportar transacciones sospechosas; mediante verificaciones en bases de datos y en informaciones públicas nacionales o internacionales de cualquier relación comercial o de sus accionistas, asociados o socios, que directa o indirectamente tengan el cinco por ciento (5%) o más del capital social, aporte o participación, o sus representantes legales, revisores fiscales, auditores externos o miembros de la junta directiva frente a un riesgo legal o reputacional.

Así como para capacitar a sus empleados en materia de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.

6.4. Redes y Articulaciones de denuncias

Para materializar la transparencia, Aguas de Malambo debe garantizar mecanismos efectivos y seguros para que cualquier ciudadano o empleado pueda reportar irregularidades:

Internas.

Considerando la estructura administrativa de Aguas de Malambo, algunas de las redes internas que podrían ser parte del Programa de Transparencia y Ética Pública son:

Comité de Gerencia: Que incluye las funciones correspondientes al comité con jefes de área, profesionales que incluye al auditor interno, tratar asuntos desarrollados de conformidad con las funciones de asuntos tácticos.

Comité Operativo y Comercial: Encargado de promover el desempeño técnico en la ejecución de los proyectos; y comercial en el aseguramiento de los ingresos, normalización de usuarios y el relacionamiento con los clientes / usuarios.

Comité Asesor Contratación: Dar cumplimiento a los principios que rigen la debida diligencia, para garantizar el desarrollo armónico de las distintas dependencias para dar transparencia en la actividad contractual de la empresa.

Comité de Ética: Encargado de promover y vigilar la aplicación de los principios éticos y la normativa de transparencia en la empresa.

Profesional Auditoría Interna: Responsable de evaluar y mejorar los procesos y controles internos para prevenir irregularidades y promover la transparencia.

Profesional de Comunicaciones: Encargado de gestionar la comunicación interna y externa de la empresa, incluyendo la divulgación de información pública.

Profesional Planeación: Responsable de identificar y mitigar riesgos que puedan afectar la transparencia y la ética en la empresa.

Profesional Gestión Social: Encargado de promover la participación ciudadana y la transparencia en la gestión de la empresa.

Profesional de Atención al Cliente: Responsables de atender las solicitudes y reclamos de los usuarios, y de promover la transparencia en la prestación del servicio.

Profesional de Gestión Humana: Asegurar que los procesos de selección sean claros y transparentes, con criterios de evaluación definidos y conocidos por todos los participantes.

Externas

Aguas de Malambo, tiene disponibilidad de Canales de denuncia:

Línea de Contacto Transparente del Grupo EPM y el enlace web institucional se encuentren activos y disponibles 24/7 para todos los grupos de interés.

Buzón electrónico: buzoncorporativo@aguasdemalambo.com.

Plan de Relacionamiento: A través de un plan robusto de relacionamiento que trascienda la queja. Se activarán mesas de trabajo con líderes comunitarios y espacios formales de rendición de cuentas durante todo el año (enero-diciembre). El objetivo es generar cercanía y brindar información veraz sobre nuestra gestión, desmontando mitos y empoderando al usuario

Desarrollar espacios con los entes territoriales, para entregar información relacionada con la prestación del servicio, generando cercanía y brindando información sobre nuestra gestión a los diferentes grupos de interés.

A través de nuestros canales internos y externos, se garantizará el trámite y las gestiones dentro de los términos de ley las denuncias por posibles hechos de corrupción, durante las vigencias y en los periodos de Medición: Enero a Diciembre de cada vigencia evaluada.

6.5. Cultura de la legalidad y Estado Abierto

En el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública, Aguas de Malambo garantiza el cumplimiento de las disposiciones legales de acceso a la información pública. En esa medida, se han dispuestos instrumentos en el marco del principio de transparencia que se desarrolla el derecho de acceso a la información pública.

En el marco del principio de transparencia del derecho de acceso a la información pública Aguas de Malambo, en su página web, ha colocado la disponibilidad de información a través de medios electrónicos, publicando la información de acuerdo con los parámetros establecidos por la misma ley en su artículo 9 y por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

De conformidad con la normatividad; los grupos de interés podrán acceder a través del link: <https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/nuestra-gestion/gestion-con-transparencia/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/>, numeral 10:

- Información mínima: Protección de datos personales
- El Registro o inventario de activos de información.
- El Índice de información clasificada y reservada.
- El Esquema de publicación de información.

7. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN.

En el marco de su política “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.”; se alineará la transparencia activa y la integridad para garantizar el derecho ciudadano al "Estado Abierto". Para 2026 el Acceso a la Información y Transparencia Activa, lo anterior como mecanismo de implementación de la Cultura de la Legalidad y Estado Abierto, a través de:

- Publicación permanente y actualizada del en la página web <https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/> el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) por el área de Adquisiciones de Bienes y Servicios, así como también en el aplicativo SECOP, cumpliendo con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.
- En coordinación con el área de Planeación, los líderes de procesos identificarán aquella información corporativa adicional (más allá de lo exigido por ley) que sea de alto valor para los grupos de interés.
- Publicación de la opinión de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, que expresa concepto sobre el resultado de la auditoría de gestión por cada vigencia, de conformidad a la Resolución SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- Publicación de los indicadores de Gestión de cada vigencia, que incluye la información relevante para los grupos de interés.
- Publicación de los procesos de selección de personal, definiendo los requisitos del cargo, y la experiencia.
- Publicación de los procesos de contratación en la página web: <https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/>
- Mantener actualizada la página web institucional para garantizar accesibilidad
- Publicación de los indicadores de control social

7.1. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Articulación con Entes de Control: Facilitaremos el control fiscal participativo mediante la entrega oportuna de información a la Contraloría Distrital de Medellín, Contraloría General de la Nación, Corporación Autónoma Regional del Atlántico (CRA) y Secretaría de Salud del Atlántico.

Rendición de Cuentas Pública: Publicaremos en la web institucional los informes de gestión y resultados de las auditorías, promoviendo una cultura donde la evaluación externa es bienvenida como oportunidad de mejora.

8. ESTRATEGIA DE FORMACIÓN

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

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

Así mismo, se establece una formación con nuestros grupos de interés a fin de que coadyuven en las actuaciones propias con apropiación del código de ética y el manual conductual.

✓ **Para los colaboradores**

Capacitaciones orientadas a: Potenciar el desarrollo integral, liderada por Gestión del Talento Humano del plan de trabajo para el fomento de la Política de Integridad.

Apropiación de la cultura ética, capacitación liderada por el comité ético.

✓ **Para los Contratistas**

Capacitación orientada a asegurar actuaciones en el marco de los lineamientos de "Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción". Esta capacitación deberá ser liderada por el supervisor / administrador de contrato en el marco de la ejecución contractual.

9. MONITOREO, ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN

El administrador del Programa estará en la Jefatura Administrativa, que responde directamente a la alta dirección, con apoyo del profesional de planeación, y de Gestión Humana quienes garantizaran su cumplimiento.

Los procedimientos de Ejecución, plan de ejecución y monitoreo; definidos para esta actividad, al igual que el Plan de Ejecución y Monitoreo dispuesto para la implementación anual del PTEP, definidos por la empresa; serán los marcos referenciales y la ruta para el desarrollo óptimo de esta actividad.

Plan de ejecución y monitoreo en la etapa de publicación, se publicará en la página web de la empresa <https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/>, en el mismo espacio dispuesto para el PTEP y será un anexo a dicho programa que se renovará anualmente. De igual forma, se socializará el Plan de Ejecución y Monitoreo, a los colaboradores, contratistas y grupos de interés que participaron en su elaboración.

Para las modificaciones o reformulaciones se tendrán en cuenta lo establecido en el procedimiento de Modificación o Reformulación.

10. CRONOGRAMA DE CORTES Y REPORTES

- **Primer Reporte:** Corte de ejecución al **30 de junio de la vigencia evaluada**. Entrega de informes: primeros 5 días de julio.
- **Segundo Reporte:** Corte de ejecución al **30 de noviembre de la vigencia evaluada**. Entrega de informes: primeros 5 días de diciembre.

11. PUBLICACIÓN

- El informe ejecutivo será publicado en la página web <https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/> por el área de planeación; permitiendo el acceso de la ciudadanía y cumpliendo con el principio de publicidad.
- Las modificaciones o reformulaciones al programa se socializarán en cada ciclo de seguimiento, y serán publicadas en la página web de la empresa.

- La Publicación y recepción de comentarios, surtirá su validación pasando a consulta de la ciudadanía en sede electrónica y dando un tiempo perentorio para la recepción de comentarios.
- Una vez transcurridos los 15 días calendario de consulta, a través de la invitación virtual. el tratamiento de los comentarios será el mismo descrito en el procedimiento de validación, consolidación, aprobación y comunicación del Programa.

12. AUDITORIA Y MEJORA.

Para asegurar que las estrategias de transparencia y lucha contra la corrupción se materialicen en la operación diaria, Aguas de Malambo ha estructurado un sistema de evaluación definiendo roles claros y fechas para su seguimiento y evaluación, presentando a la Gerencia los resultados dos (2) veces al año, de manera que las dos evaluaciones queden dentro de la misma vigencia.

Para la primera evaluación, el área de auditoría interna solicitara el informe ejecutivo presentado a la gerencia, y los soportes de la implementación al área de planeación y gestión humana en el mes de septiembre de 2026; para las siguientes vigencias los reportes se darán de conformidad a lo que se establece en el numeral 10. Cronograma de Cortes y Reportes.

Los resultados de las evaluaciones, deberá ser dadas a conocer a la gerencia y al equipo directivo, para las acciones de mejora que resulten, en los siguientes diez (10) días hábiles.

13. INICIATIVAS ADICIONALES

Se trabajará en propuesta liderada por Gestión **Comercial y de Atención al Cliente** una estrategia integral de racionalización de trámites:

- **Línea Gratuita Nacional:** Optimización de la recepción de peticiones, quejas y reclamos (PQR) a través de la línea **018000 518196**. El objetivo es garantizar trazabilidad inmediata y evitar que el usuario deba acudir a las oficinas para radicar una queja simple.
- **WhatsApp Corporativo (Automatización):** Implementación de la funcionalidad para la solicitud automática de **duplicado de factura** a través de WhatsApp. Esto permite al usuario obtener su recibo en segundos, eliminando la dependencia de un funcionario en ventanilla.
- **Módulo Web de Autogestión:** Fortalecimiento del portal web institucional para permitir no solo la descarga de facturas, sino el **pago seguro en línea (PSE)** disponible 24/7, cerrando brechas de acceso y reduciendo el manejo de efectivo.
- **Notificaciones por Aviso:** Ampliación y estandarización de los canales de certificación y opciones para las notificaciones por aviso.
- **Acceso a la Legalidad:** Difusión masiva y clara de los requisitos y trámites necesarios para la Conexión a los Servicios Públicos.
- **Objetivo Ético:** Al facilitar y clarificar el proceso formal de conexión, desincentivamos el mercado ilegal de conexiones fraudulentas y reducimos el riesgo de extorsión o pagos indebidos a terceros no autorizados para realizar estas conexiones.

- **Reducción del desplazamiento físico** de los usuarios a la sede de la oficina de Atención al cliente, gestionando posibles actuaciones de corrupción transaccional.
- **Desarrollo de actividades de impacto** para el empoderamiento en las dependencias y colaboradores en transparencia y ética pública a través de metodologías de innovación.
- **Campañas enfocadas** en involucrar a actores de valor y partes interesadas como parte de la transparencia y ética pública.

Elaborado por:

Área Gestión Administrativa

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

Contribuimos a la armonía de la vida para un mundo mejor.