



Informe de sostenibilidad

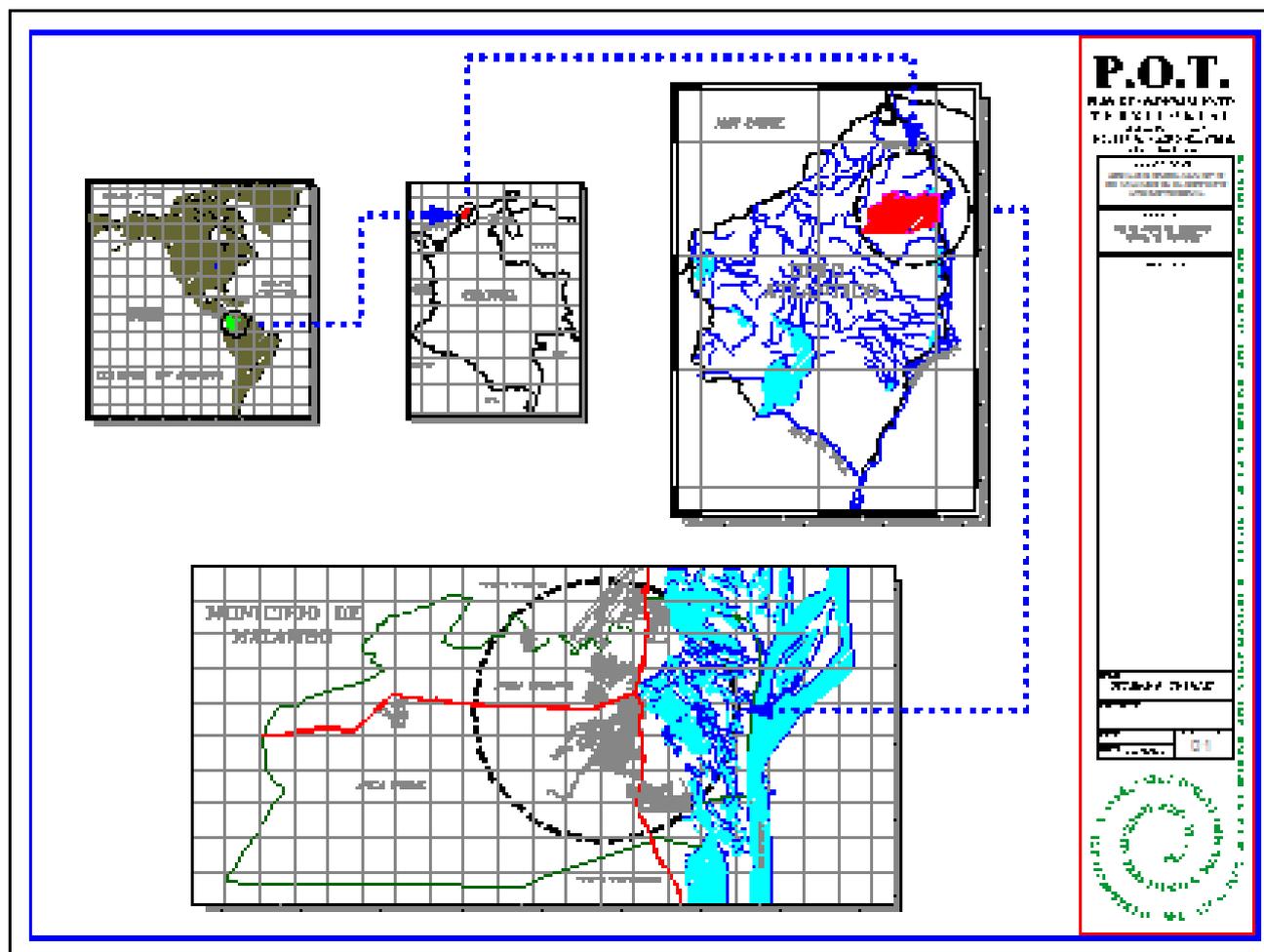
2018

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

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.



Localización geográfica municipio de Malambo

Fuente: PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL POT 2018.

Título II Diagnostico.

Municipio de Malambo

Municipio	Usuarios atendidos 2018	
	Acueducto	Alcantarillado
Malambo	23.404	20.499

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 a la vigencia 2017, 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 involucra al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2018 y 31 de diciembre de 2018, correspondiendo al quinto 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 estos 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 de la vigencia reportada (2018) y a su vez permiten hacer el comparativo con el año inmediatamente anterior (2017), 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



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

Diana María Montoya Tamayo
Integrante principal
Cargo: Director Planeación y Análisis

Efraín Bello Camargo
Integrante principal
Cargo: Alcalde de Malambo

Jorge William Ramírez Tirado
Integrante suplente
Cargo: Gerente provisión Aguas

León Arturo Yepes Enríquez
Integrante suplente
Cargo: Gerente Gestión Aguas Residuales (e)

Santiago Díaz Gutiérrez
Integrante suplente
Cargo: Gerente Ofertas Comerciales

Jorge Antonio Yepes Vélez
Integrante suplente
Cargo: Gerente Regulación

Luis Fernando López Marín
Integrante suplente
Cargo: Director Sistemas Regionales Agua

Administración

Walther Darío Moreno Carmona.
Gerente

Yajaira Luz Solano Benítez.
Jefe área coordinación de servicios

Fernando Arturo Mendoza Daza
Jefe operación y mantenimiento

Catalina Montoya Toro
Secretaria General



Índice

Perfil de la Organización	7
Gestión del Negocio	26
Prácticas de Gestión Empresarial	42
Desempeño Ambiental	49
Desempeño Social	53
Desempeño Económico	66

Perfil de la organización

Barcaza en el Río Magdalena





Perfil de la organización

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

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]	
Región	Municipio de Malambo, Atlántico.
Mercado	Local.
Negocios	Provisión de aguas y gestión de aguas residuales.
Clientes	Acueducto: 23.404
	Alcantarillado: 20.499
Empleados	91
Abastecimiento	Una fuente de abastecimiento: Río Magdalena.
Capacidad de tratamiento	0,50 m ³ /s
Continuidad	39,13% al día, corresponden a 9,5 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.

Quiénes somos [G4-4. G4-7]

Accionistas	% Participación Accionaria
EMPRESA PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	97,11%
MUNICIPIO DE MALAMBO	2,17%
EPM INVERSIONES S.A.	0,72%
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE MALAMBO	0,00002%
INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES DE MALAMBO	0,00002%
ESE. HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO	0,00001%
ASOCIACION DE JUNTAS ACCION COMUNAL " ASOCOMUNAL "	0,00002%



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 97,11% de la propiedad como casa matriz. El restante se encuentra en poder de la Alcaldía de Malambo (2,17%), EPM Inversiones (0,72%), Instituto Municipal de Cultura, Instituto Municipal 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 y 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 2018, el mercado que atiende la compañía está compuesto por 23.404 clientes para el servicio de acueducto y 20.499 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 distribuidos en un 97% en el sector residencial y un 3% en el sector no residencial; la participación más representativa se encuentra en el estrato 1 con 75% y de los no residencial, está concentrada en el sector comercial con un 2.49 % 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
2017	22.031	18.059
2018	23.404	20.499

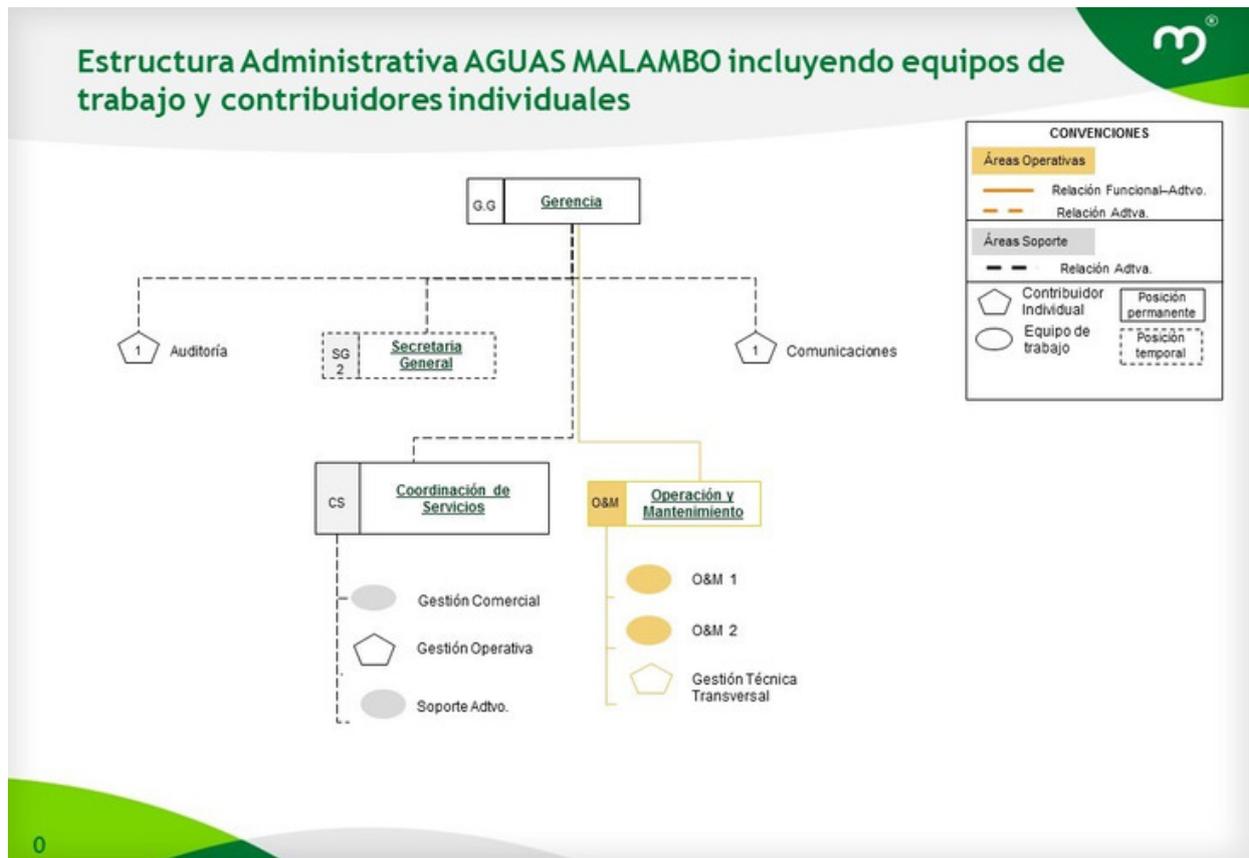


FACTURADO	
2017	\$ 7.721 millones
2018	\$10.059 millones

CONSUMO		VERTIMIENTO	
2017	3.828.582 m3	2017	2.940.989 m3
2018	3.828.324 m3	2018	3.165.554 m3



Estructura organizacional [G4-56]



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 Aguas de Malambo

En el año 2021 Aguas de Malambo generará 8.8 miles de millones de pesos en EBITDA y se dará acceso a agua potable al 93.39% de la población perteneciente al área de prestación de servicio.

En el año 2025 Aguas de Malambo aportará a la MEGA 7.13 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.

Direccionamiento Estratégico (Ajuste 2018)



Territorio sostenible y competitivo

La sostenibilidad es promover el desarrollo, buscando la cohesión entre 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; actuando en el presente pensando en el futuro.

Un territorio sostenible y competitivo requiere de mecanismos que le permitan avanzar acorde a sus necesidades, considerando los aspectos sociales, ambientales,



culturales y económicos de la sociedad. Los servicios públicos, hacen parte de esos mecanismos que permiten el desarrollo 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.

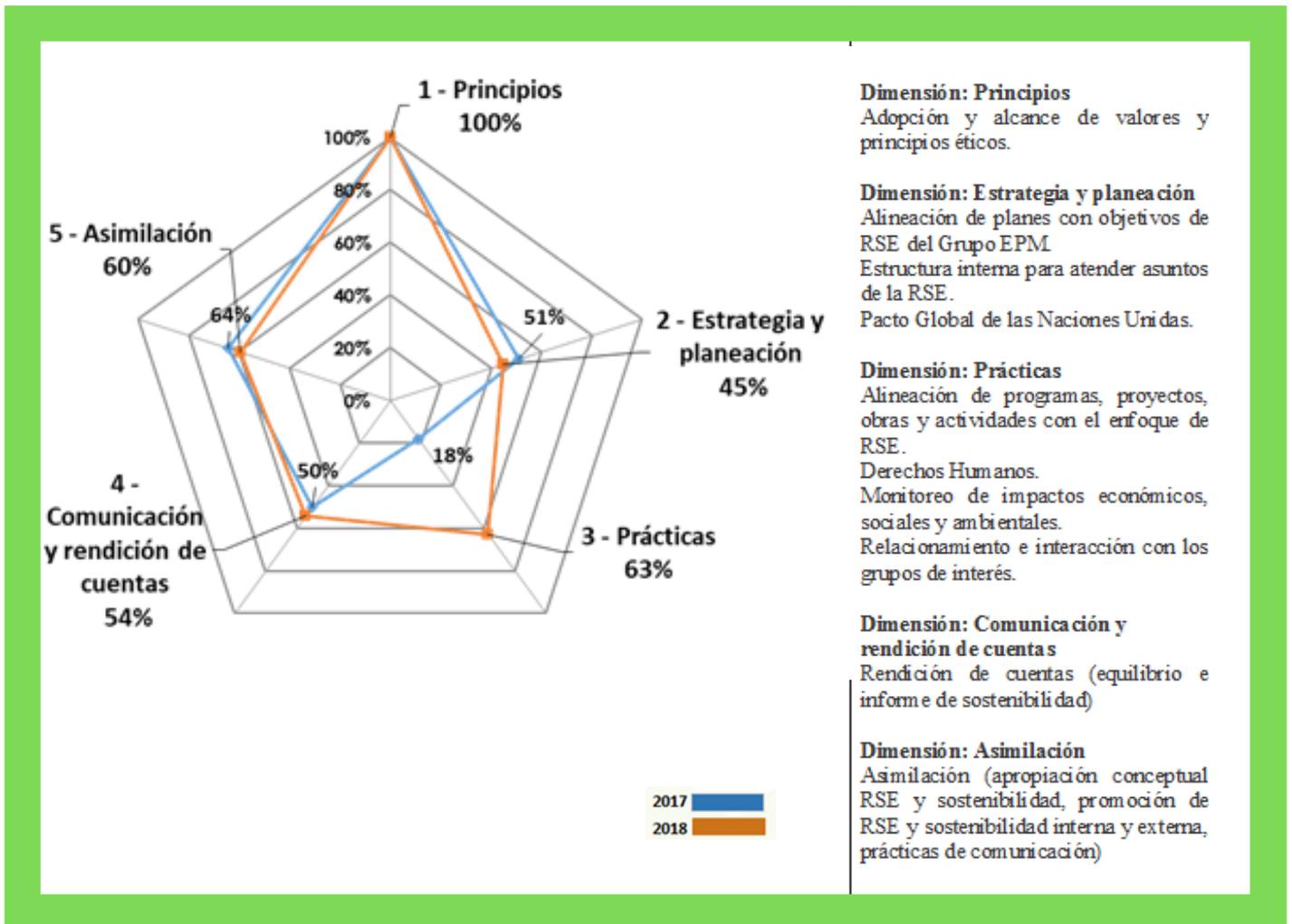
En este orden de ideas, el Grupo EPM ha establecido el Crecimiento con Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como estrategia clave que permitirá obtener resultados en pro del desarrollo humano sostenible.

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.



Trayectoria RSE para Aguas de Malambo: 61.5%



En Responsabilidad Social Empresarial se alcanzó la meta propuesta para el año 2018:

Empresa u objeto de medición	Medición 2015	Meta 2016	Medición 2016	Meta 2017	Medición 2017	Meta 2018	Medición 2018	Meta 2019
Aguas de Malambo	43%	50%	46%	50%	54%	50%	61.5%	60%

Nuestros grupos de interés [G4-2]

Aguas de Malambo S.A. E.S.P. 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 [G4-24]

La gestión integral de riesgos tiene como fin facilitar el desarrollo del direccionamiento estratégico corporativo, es así como a partir de las señales del entorno externo e interno, identifica potenciales eventos y los impactos que pueden representar para los intereses de la corporación, para seguidamente tomar medidas que prevengan o mitiguen los potenciales daños y pérdidas para la empresa y sus grupos de interés.

Principales señales del entorno y mapa de riesgos

Principales señales del entorno

- Corrupción e incertidumbre económica
- Disminución de oferta y calidad hídrica (Seguridad Hídrica)
- Reúso del agua y autoabastecimiento (Lluvias y otra fuente)
- El agua como bien común y derechos regionales del recurso
- Brechas en lo rural (equidad en el acceso, vertimientos a fuentes)
- Mayor densidad de clientes por km2. (Optimización de uso de la red)
- Asociaciones Público-Privadas
- Facturación del autoabastecimiento (Lluvias y otras fuentes)
- Potencial Incremento del desarrollo industrial
- Debilidad institucional a nivel Municipal y de inclusión social.

- Contracción de la demanda
- Vulnerabilidad por cambio climático
- Conflictos por el recurso (Agricultura y Minería)
- Mayores controles ambientales, de riesgo y gestión
- Obsolescencia de redes e infraestructura
- Vulnerabilidad del sistema de alcantarillado por vertimientos de aguas lluvias
- Cultura de pago de los servicios públicos.
- Poca valoración de lo público como bien común o colectivo.

Amenazas

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.

Principales señales del entorno y mapa de riesgos

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

julio 2018

R1	Impacto negativo a la salud y el bienestar de las personas (funcionarios/comunidad) por condiciones y situaciones laborales.	Deterioro de los equipos y reducción en su vida útil por cortes de energía.	R7
R2	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los servicios públicos por parte de clientes/usuarios.	Escasez de fondos y limitaciones para obtener los recursos económicos requeridos.	R8
R3	Debilidades en la implementación del modelo operativamente involucrado.	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los subsidios por parte de los municipios.	R16
R4	Daños a la infraestructura de la filial.	Incumplimiento al POIR.	R20



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:

- 1) 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.
- 2) 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.

3) 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.

En la asamblea ordinaria, acta N°96 del 31 de octubre de 2018, por unanimidad aprobaron adenda al reglamento de suscripción de \$32.500 acciones ordinarias aprobada por la Junta de Aguas de Malambo en sesión ordinaria de fecha 02 de noviembre de 2017, ésta emisión de acciones quedó establecida en tres tramos, de los cuales, el primero ya se encuentra pagado por un total de \$12.500 millones y modificando el artículo octavo, en las fechas de desembolso del segundo tramo, para la optimización de la caja de la empresa El Primer Tramo, se dio el pago en su totalidad y en sesión la sesión del 02 de noviembre de 2017, la asamblea aprobó por unanimidad, autorización el pago de las acciones por parte de EPM Matriz, del segundo y tercer tramo en las siguientes fechas:

Capitalización	Fecha máxima de Pago	Valor a Pagar Máximo
Capitalización 2017	Feb.24/2017	
Primer Tramo	Nov.24/2017	6,500,000
	Feb.24/2018	6,000,000
Total, Primer Tramo		12,500,000
Segundo Tramo	Nov. 02/2018	2,000,000
	Dic. 21/2018	1,000,000
	Feb.01/2019	3,000,000
	Mar.08/2019	2,000,000
Total, Segundo Tramo		8,000,000
Tercer Tramo	Jun. 07/2019	5,000,000
	Ago. 30/2019	5,000,000
	Nov. 29/2019	2,000,000
Total, Tercer Tramo		12,000,000

Se recibió capitalización por parte de EPM durante el año por \$9.000 millones, está pendiente el desembolso de \$3.000 millones que se realizarán antes del mes de marzo de 2019. Estos recursos son destinados para el plan de inversiones en infraestructura.



Perfil de la memoria [G4.28 G4.29 G4.30 G4.32]

Para la vigencia 2018 se continúa presentando el informe anual de sostenibilidad, orientado bajo los parámetros del Global Reporting Initiative bajo la guía GRI4.

El reporte de 2018 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 en: [G4 - 31]
www.grupo-epm/site/aguasdemalambo.com

Contacto: buzoncorporativo@aguasdemalambo.com
Betty Castro Escorcia betty.castro@aguasdemalambo.com
María Rodríguez Miranda maria.rodriguez@aguasdemalambo.com

A la fecha este informe no cuenta con verificación externa gestionado por AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., 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 **KPMG Colombia** [G4.33].

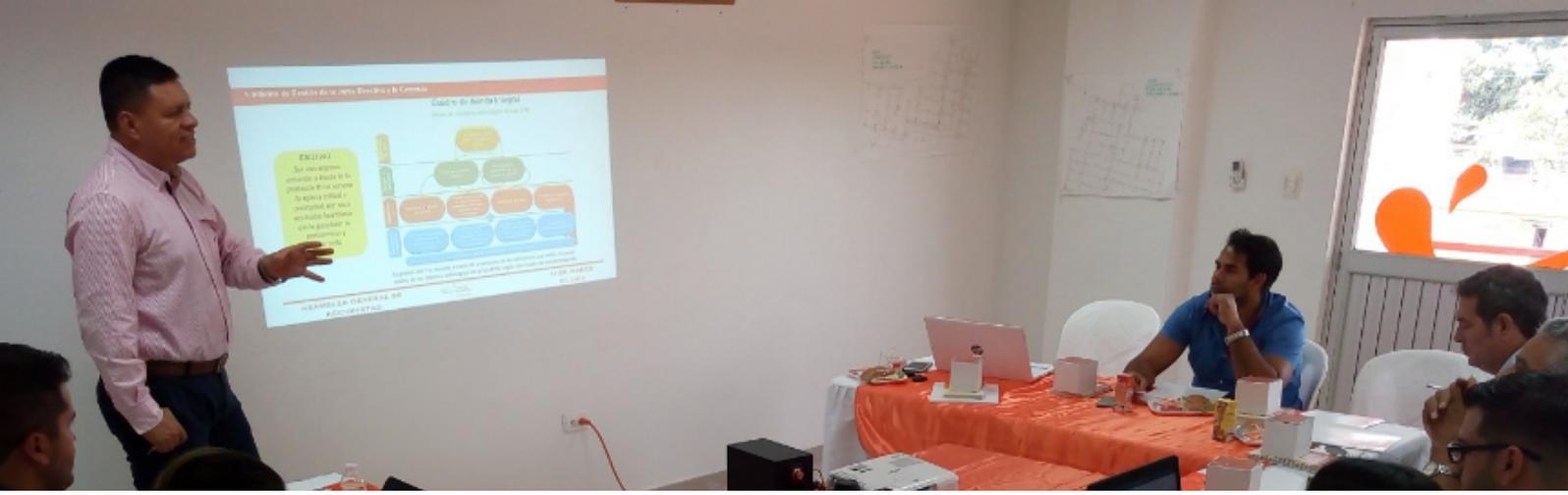
Participación de los grupos de interés [G4-24. G4-25. G4-26]

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. E.S.P. se prepara para consolidar una empresa que responda a las necesidades de sus usuarios y asegurar la continuidad del negocio..

En 2018 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 97,11% de la propiedad como casa matriz. El restante 2,80% se encuentra en poder de la Alcaldía de Malambo (2,17%), EPM Inversiones (0,72%), 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. E.S.P. suministra información sobre su gestión empresarial en los negocios de agua potable y saneamiento básico, información financiera, informe 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

Clientes 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, planes 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. E.S.P. los competidores son operadores que ofrecen el servicio de acueducto a clientes previo cumplimiento de los requisitos establecidos por la regulación del sector.

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, contact center, informe de sostenibilidad y página web.

Comunidad

Para Aguas de Malambo S.A. E.S.P. la comunidad es el grupo de personas que comparten necesidades, intereses y valores, organizados en una estructura social y que se ven beneficiados o impactados 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. E.S.P. 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, correo electrónico.

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 3%

Profesional 18%

Tecnólogo 26%

Técnico 53%

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. E.S.P.

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]

En Aguas de Malambo S.A. E.S.P., estamos convencidos que la mejor manera de contribuir al desarrollo de un territorio es mejorar la calidad de vida de sus pobladores, satisfaciendo sus necesidades; por ello continuamos trabajando para aportar en el desarrollo del municipio y contribuir con la transformación de Malambo hacia un territorio sostenible y competitivo. Somos conscientes que,



la comunicación con nuestros grupos de interés es un factor fundamental para conocer de primera mano sus necesidades y requerimientos, por lo cual mantenemos comunicación asertiva con todos y cada uno de ellos, generando espacios de relacionamiento directo e información constante con cada uno de los grupos de interés.

Durante el 2018, trabajamos arduamente en mejorar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, alineando los objetivos corporativos y estratégicos del Grupo EPM y direccionando el plan de empresa, bajo el principio de “empresa en marcha”, articulando los planes y proyectos con el plan de desarrollo municipal.

Todos nuestros esfuerzos se encaminaron, en el desarrollo de proyectos de infraestructura, que garanticen la confiabilidad y la continuidad de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, atendiendo la creciente demanda, mejorando la cobertura, manteniendo la calidad del agua suministrada y reduciendo los niveles de pérdidas.

Las inversiones realizadas por valor de \$ 9.643 millones, han permitido avanzar en los proyectos claves para lograr con el propósito principal de Aguas de Malambo, que no es más que mejorar cada día en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, en especial en la continuidad y reducción de los vertimientos; para lo cual en el 2018, los proyectos y programas banderas fueron la optimización y sectorización de redes de acueducto, vinculación de usuarios y micromedición, reposición de redes de alcantarillado y construcción de colectores.

Es importante resaltar que la construcción de colectores involucro además de inversión por recursos de capitalización, recursos por alianza público privadas, como estrategia de desarrollo, con la construcción de un colector por el Centro Comercial Plaza Malambo, el primer centro comercial en el municipio.

Logramos instalar 3.41 Km de redes de alcantarillado y 6.5 Km de red de acueducto, aumentando la continuidad a 24 horas al 22% de nuestros usuarios, cumpliendo



con las metas de cobertura y calidad del agua establecidas. La efectividad en las actividades de sectorización y gestión perdidas, permitieron disminuir del 17% del agua producida con relación al 2017.

Los retos para el 2019, seguirán buscando llevar la continuidad a 24 horas, al 100% del sector de Bella Vista y un 70% del Concord, y continuidad de 12 horas para el sector Centro y el resto del Concord. En Aguas de Malambo, seguiremos trabajando para lograr el sueño Malambo 24 horas.

Para garantizar las inversiones requeridas para el cumplimiento de las metas del plan de negocios, además de los dineros de capitalización aportados por el Grupo EPM, se viene gestionando conjuntamente con la alcaldía y la gobernación del Atlántico, recursos de aportes bajo condición, formulando proyectos por monto cercano a los 15 mil millones de pesos. El trabajo en conjunto con la administración municipal, ha permitido ir cerrando la brecha entre los usuarios de acueducto y alcantarillado, vinculando al sistema de alcantarillado, barrios que no contaban con este servicio, entre los sectores intervenidos se encuentran Los Ciruelos, San Sebastian y San Antonio. En el 2019, continuaremos con los proyectos de instalación de redes de alcantarillado en los barrios San Jose, San Martin I y II y segunda parte de San Sebastian.

¡Nuestro compromiso es hacer de Malambo un territorio sostenible y competitivo!

Situación jurídica del negocio

Uno de los principales retos del 2018, 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.

Entre los avances a la integración de la Secretaria General Nacional de Grupo EPM se encuentran:

- Cambio de la denominación del Área de Secretaría General por la de Asuntos Legales y Secretaría General, de acuerdo a la estructura de cada empresa del grupo sin modificar la planta de cargos existente en el área.
- En el marco del proceso de homologación de los diferentes procesos al interior del Grupo Empresarial EPM, el 1 de marzo de 2018 entró en vigencia el nuevo Estatuto de Contratación de Aguas de Malambo, el cual se encuentran en armonía con los adoptados por las demás empresas nacionales del grupo, el cual generó la elaboración e implementación de 14 guías e instructivos, actualización de los formatos que venían siendo utilizados en el proceso de adquisición de bienes y servicios, así como del procedimiento de contratación en la filial.



- Apoyo junto con la Cadena de Suministro de EPM para desarrollar un cronograma de implementación del sistema transaccional de contratación ARIBA en las filiales de Aguas con fecha límite de entrada en operación junio de 2019, con el que se busca dar cumplimiento a las obligaciones establecidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública “Colombia Compra Eficiente”.
- Aumento en el indicador de Oportunidad, pasando del 66,1% en 2017 al 91,66% demostrando así el incremento en los cumplimientos de los ANS del cliente interno. Este cumplimiento se soporta en el resultado de la encuesta de Satisfacción de la Secretaría General para la vigencia 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 convención Colectiva de Trabajo con la organización Sindical SINTRAEMSDES.

En lo que respecta a la defensa en acciones de tutela presentadas por los usuarios, con ocasión de la defensa adelantada desde el Área de Asuntos Legales y Secretaría General, la empresa no ha sido condenada a realizar actuaciones en el giro ordinario de sus negocios. A la fecha se han disminuido significativamente las acciones de tutela por fallas en la prestación del servicio de alcantarillado y se han atendido oportunamente las acciones presentadas por violación al derecho fundamental de petición, por inconformidad en los consumos y facturación, allegando los soportes respectivos, lo que ha permitido que se nieguen las solicitudes presentadas por los diferentes usuarios.

Mediante Resolución No. R-2018-00100-000012 del 24 de mayo de 2018, se creó el Comité de Conciliación de Aguas de Malambo, conformado por funcionarios del nivel directivo, el cual tiene como fines principales fijar las directrices institucionales para fijar el manejo de las conciliaciones o cualquier otro medio alternativo de solución de conflictos y analizar y formular políticas sobre prevención del daño antijurídico y defensa de los intereses de la entidad. A la fecha se han llevado a cabo 7 reuniones en las que se han decidido asuntos de gran importancia para la filial.

En materia de litigios, actualmente la filial tiene dos Pretensiones procesos judiciales vigentes, uno como demandante y uno como demandada.



En cuanto a 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 implementación 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

Indicador	Ant	Ejec	Ppto	% Ejec	% Var
EBITDA	-1,991	-49	-819	1,681	3,987
Resultado Operacional	-2,815	-703	-1,644	234	300
Margen EBITDA	-17.9%	-0.4%	-6.4%	1,519	18
Margen operacional	-25.4%	-6.1%	-12.9%	212	19
Margen neto	-15.5%	-11.9%	-10.4%	87	4
Indice endeudamiento	26.1%	22.3%	17.7%	126	-4

Aguas de Malambo ha venido presentado retos en su situación financiera debido a los bajos niveles de recaudo y cartera con alta morosidad; sin embargo para el 2018 se superaron las metas establecidas para el EBITDA, como resultado de las actividades comerciales que se adelantaron para la normalización de clientes mediante la vinculación a los planes de financiación; así mismo se realizó la homologación con la metodología a nivel del Grupo Empresarial para el cálculo del deterioro de cartera, el cual se basa en la NIIF 9.

- Aumento de los ingresos en \$450, siendo relevante el pago de las indemnizaciones por el reconocimiento de la aseguradora de los siniestros. Por otro lado, por el no cumplimiento del POIR del segundo año tarifario, se presentó una provisión de \$616 y se tuvo una menor ejecución de \$164 por la menor venta de medidores a los usuarios, dado que estos fueron donados por el proyecto Fondo Fuente de Vida.

- Disminución de costos y gastos en \$1,662 con relación al año anterior principalmente en el rubro de otros gastos, con una disminución de \$2,303 debido a la modificación al modelo de deterioro, homologado a EPM, con el cual se logró una recuperación de \$1,664 millones de vigencia anteriores.
- Se presenta un aumento en los gastos financieros, al implementar la NIIF 9 (costo amortizado) por el plan de financiación a cero intereses de la cartera de usuarios, generando un gasto de \$1,140.

Concepto	Ant	Ejec	Ppto	% Ejec	% Var
Ingresos	11,100	11,549	12,749	91	4
Costos y gastos	14,105	12,253	14,393	85	(13)
Financieros	1,100	(672)	323	(208)	(161)
Resultado antes de impuestos	(1,716)	(1,375)	(1,321)	104	(20)
Provisión impuestos	2	0	0	N.A.	(100)
Resultado neto del periodo	(1,717)	(1,375)	(1,321)	104	(20)



Durante la ejecución de ingresos se presentó una disminución del consumo promedio en 0.7 metros, lo cual está relacionado con un mayor control por parte de los clientes en los consumos por la instalación de micromedición; adicionalmente hubo una sub ejecución en otros conexos de \$167, por la donación de medidores a los usuarios por el proyecto Fuente de Vida (Fundación EPM), que en total a impactados a más de 5000 clientes, beneficiándolos con un menor costo de acometidas y medidores.

Los ingresos reales por servicios públicos se cumplieron en 91%, no obstante, según el balance del segundo año tarifario del POIR se realizó el registro de un menor ingreso de \$616 millones como resultado del no cumplimiento total de las inversiones, reflejando una ejecución total del 86%. Estas inversiones se proyectan ejecutar durante el 2019.

Los otros ingresos presentaron una sobre ejecución debido a indemnización recibida por \$400, por el reconocimiento de la aseguradora de la pérdida de activos fijos.

Los costos y gastos presentan una disminución de \$1.662 con relación al año anterior, así mismo se logró una optimización de \$1.397 del presupuesto de costo y gastos para el 2018. Dentro de las variaciones más representativas se tiene el rubros de Otros Gastos (\$2.303),

principalmente por el cambio de metodología del deterioro de cartera; Sin embargo, se presentó un aumento en Ordenes y Contratos (\$304) asociado al contrato de operación comercial necesarios para el cumplimiento de las actividades y debido proceso; en Generales (\$241), principalmente por los contratos de transporte de personas y lodos (atención de emergencias); y servicios personales (\$214) por el incremento de salarios por cambio de año fiscal según la convención colectiva de trabajadores y por contratación de personal temporal (apoyo al programa de micromedición).

Walther Darío Moreno Carmona
Gerente
Aguas de Malambo S.A E.S.P.

Gestión del negocio



Planta de tratamiento de aguas residuales (En construcción)



Gestión del negocio

Tema material: calidad y seguridad de los productos y servicios.
proyectos/obras ejecutadas 2018

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 2018 se ejecutaron los siguientes proyectos:

Ejecución Plan de inversiones				
PROVISIÓN AGUAS	Presupuesto inicial 2018	Modificación presupuesto agosto 2018	Ejecución enero-diciembre	% ejecución enero-diciembre
Optimización de la bocatoma.	1,000.00	850.00	414.50	41%
Optimización PTAP El Tesoro (Almacenamiento y bombeos)	9,720.00	4,824.00	2,046.54	21%
Red primaria, ampliación Zona Sur		1,000.00	147.80	-
Solución de tratamiento de lodos en el sector El Concord	900.00	500.00	0.00	0%
Optimización y sectorización redes de acueducto.	1,700.00	2,200.00	2,380.12	140%
Compra de viviendas para ampliación PTAP.	200.00	200.00	0.00	0%
TOTAL PROVISIÓN AGUAS	13,520	9,574	4,989	37%
GESTIÓN AGUAS RESIDUALES	Presupuesto 2018	Modificación presupuesto agosto 2018	Ejecución enero-diciembre	% ejecución enero-diciembre
Reposición y Optimización de redes de recolección de alcantarillado.	2,200.00	2,502.00	2,902.86	132%
Construcción colectores	2,800.00	1,838.00	1,659.33	59%
Servidumbres		160.00	91.83	-
TOTAL GESTIÓN AGUAS RESIDUALES	5,000	4,500	4,654	93%
TOTAL INVERSIONES	18,520	14,074	9,643	52%

Ejecución inversiones 2017 (En millones de pesos)

El proyecto "Optimización de la bocatoma", correspondiente a Provisión Aguas, involucró en la vigencia 2018, acciones de adecuación para la infraestructura del sistema de captación, con la rehabilitación de la estructura de la barcaza, así como la estabilización y aseguramiento de la barcaza. Con el proyecto "Optimización PTAP El Tesoro", se iniciaron las actividades de construcción e instalación del sistema de bombeo y adecuaciones para la impulsión de agua tratada desde la Planta de Tratamiento El Tesoro hasta la Planta de

Tratamiento el Concord, como estrategia operativa para el incremento de la continuidad del servicio en el Sector del Concord y para ampliar el abastecimiento de agua potable al sector sur del municipio; consecuente con el proyecto de optimización PTAP El Tesoro y para consolidar la prestación del servicio en el sector sur del municipio, se planteó el proyecto "Red Primaria, ampliación Zona Sur" el cual será ejecutado en la vigencia 2019. Aguas de Malambo en el año 2018, continuó con la Optimización y Sectorización de las redes de

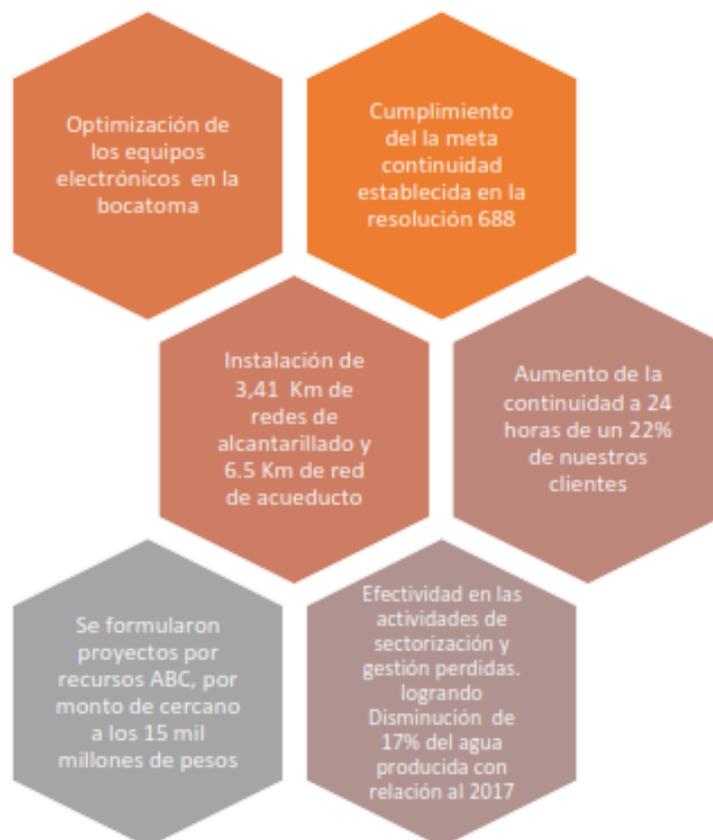


acueducto y alcantarillado del municipio de Malambo, mejorando las condiciones técnicas para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, garantizando la calidad del agua suministrada y minimizando los sectores afectados por colapso u obstrucciones de redes de alcantarillado.

Dentro de las actividades de saneamiento, la eliminación de los puntos de vertimiento es el

objetivo principal, es por ello que el proyecto “Construcción de Colectores”, continúa con las obras necesarias para direccionar las aguas residuales del municipio, hacia la estación de bombeo de aguas residuales, quien a su vez descargara en la Planta de Tratamiento La Milagrosa que se encuentra en construcción por parte de FINDETER y que se estima inicio de operaciones para el año 2019.

Logros



ICO - Indicadores de Calidad Operativa

Durante la vigencia 2018, 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)

INDICADOR CMI	Ejecución diciembre 2018	Meta diciembre 2018	% de Cumplimiento 2018
Cumpli/ meta cob. Acueducto	23.408	22.707	103,09%
Cumpli/ meta cob. Alcantarillado	20.502	19.887	103,09%
Calidad del Agua	0,60%	5%	100,00%
Continuidad del servicio	39,13%	52,00%	75,25%
Pérdidas por usuario facturado	17,22	16,33	94,81%
ICO			95,25%

Otros Indicadores Operativos

	2016	2017	2018
Producción	9.049.651 m3	8.308.173 m3	8,581,417 m3
Consumo energía	4.717.632 KWh/año	4.722.705 KWh/año	4.921.853 KWh/año
continuidad	6,1 hrs	9,2 hrs	9,5 hrs

El consumo de energía ha aumentado, acorde al aumento en la continuidad del servicio, optimizando la producción de agua potable reduciendo las pérdidas productivas.

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

Continuidad

La meta establecida para cerrar el año 2018 fue de 52%, terminando el año con un índice de continuidad del 39.13% no se cumplió la meta establecida, a pesar de tener 6 subcircuitos más con 24 horas. Se tiene como meta aumentar la continuidad en El Concord para mejorar este indicador.

La continuidad desde el año 2012 ha venido aumentando, considerando principalmente el hecho de que para los años 2012, 2013 y 2014 la frecuencia del servicio era cada 3 días; con estos avances Aguas de Malambo S.A. E.S.P. ha contribuido con la mejora en la calidad de vida de la población del municipio de Malambo, al contar con agua potable; es por ello que el compromiso para el año 2019 es seguir incrementando la continuidad y permitiendo a más sectores del municipio contar con servicio de acueducto 24 horas.



AÑO	CONTINUIDAD	CONTINUIDAD horas
2012	27,10%	2,67
2013	29,00%	2,67
2014	37,90%	3,33
2015	23,00%	5,50
2016	25,45%	6,10
2017	38,71%	9,29
2018	39,13%	9,39

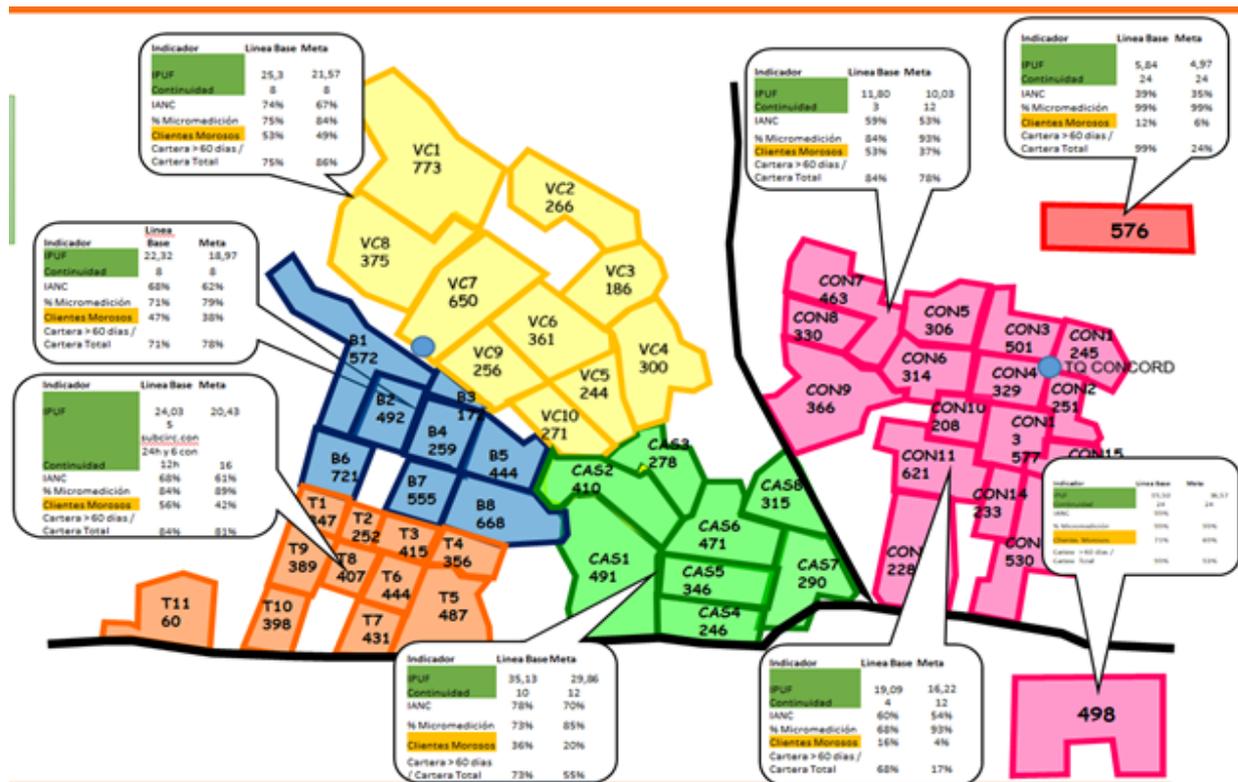


Actividades ejecutadas

Seguimiento a los trabajos de pavimentación que adelanta la Alcaldía Municipal, se desconexión de redes paralelas y acometidas clandestinas y a larga distancia.

Sectorización del municipio en cinco macrosectores, operados a partir de la implementación del Nuevo Plan Operativo con miras a mejorar la continuidad.

Un macro sector con continuidad 24 horas/día.

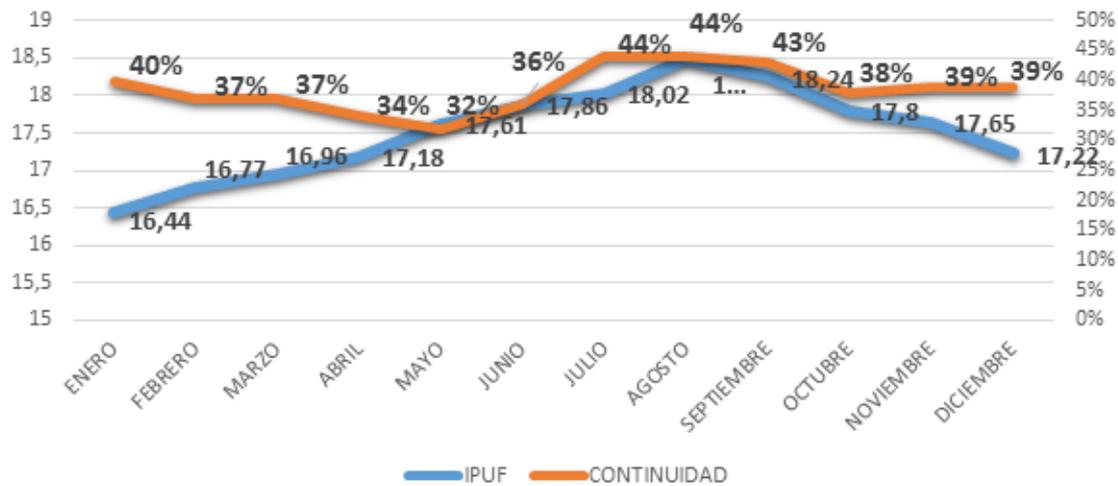


Ipuf - Índice de pérdidas por usuario facturado

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 2018 se obtiene un total de 8.581.417 m³ de agua producida contra un 3.824.302 m³ de agua facturada, para un Ipuf del año 2018 tomando como referencia el promedio anual de estas variables de 17,22%.



Evolución IPUF Vs Continuidad



Para cierre de 2018, se obtuvo una continuidad del 39% donde se cumplió con la meta establecida en los indicadores de calidad frente al marco tarifario, el cual se mantuvo en el último trimestre, pero logrando una disminución del IPUF, relacionado con las actividades de gestión pérdidas.

Se resalta que, aunque dentro del promedio ponderado no hubo incremento en la continuidad, el 22% de los usuarios cuentan con una disponibilidad de 24 horas y un 29.5% con un promedio de 9 horas como resultado de las actividades de sectorización,

Aguas de Malambo continúa trabajando para lograr el cumplimiento de este indicador y brindar a más sectores del municipio de Malambo el servicio de acueducto con una continuidad de 24 horas.

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

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 relacionan los indicadores obtenidos para los diferentes meses del año y los rangos establecidos por la normatividad asociada.



Actividades ejecutadas

Se realizó contratación de un laboratorio para las tomas de muestras en la red de distribución en cumplimiento de la Resolución 2115 de 2007, con esto se controla y vigila la calidad del agua que distribuimos.

Se realiza el mantenimiento periódico a los puntos de toma de muestras, que consiste en limpieza y desinfección, así mismo la apertura de hidrantes cuando se hace la reparación de fugas, para evitar la acumulación de solidos en la red

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 de conformidad con lo establecido en el Plan de Ordenamiento Territorial - POT.

Los servicios de acueducto y alcantarillado, 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.



Indicador	Ejecución	Meta
Cobertura Acueducto	96,28%	93,39%
Cobertura Alcantarillado	84,33%	81,80%

A diciembre de 2018, el número de usuarios de acueducto fue de 23.404, con una cobertura para el servicio de 96.28%, logrando cumplimiento con respecto a la meta fijada para la vigencia; del total de usuarios el 97% de estos corresponde a uso residencial, ya que esta es nuestra mayor población en el municipio de Malambo y a su vez del total de los usuarios del servicio de acueducto, el estrato 1 corresponde al 75%. En el caso del servicio de alcantarillado, el total de usuarios a diciembre fue de 20.499, con cobertura para el servicio de 84.33%.

Gestión comercial

Gestión frente a la demanda comercial

Clientes

Durante el año 2018, Aguas de Malambo logró incrementar los clientes un 6%, a un total de 23,404 usuarios en el servicio de acueducto, dando cumplimiento a la meta trazada para esta vigencia; así mismo para el servicio de alcantarilla, se presentó crecimiento de usuarios en un 12% cerrando con un total de 20,499.

El superar las metas definidas para este importante indicador, ha permitido disminuir considerablemente la brecha entre ambos servicios. La principal herramienta, empleada por la empresa para la identificación de nuevos usuarios, fue el proyecto de micromedición; este permitió avanzar en la vinculación de nuevos usuarios, legalizando aquellos usuarios que ya contaban con el servicio.



Clientes por Servicios	2017	2018	Crecimiento
Acueducto	22.031	23.404	1.373
Alcantarillado	18.059	20.499	2.440

Comportamiento mensualizado clientes

Usuarios Acueducto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Ejecución	22417	22515	22841	22927	22977	23038	23045	23036	23046	23159	23404	23404
Meta	22605	22613	22623	22631	22642	22652	22660	22670	22680	22690	22697	22707
Cumplimiento	99%	100%	101%	101%	101%	102%	102%	102%	102%	102%	103%	103%

Usuarios Alcantarillado	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Ejecución	18416	18484	18511	20359	20430	20452	20441	20418	20416	20498	20499	20499
Meta	18751	18853	18957	19059	19164	19268	19370	19474	19578	19682	19783	19887
Cumplimiento	98%	98%	98%	107%	107%	106%	106%	105%	104%	104%	104%	103%



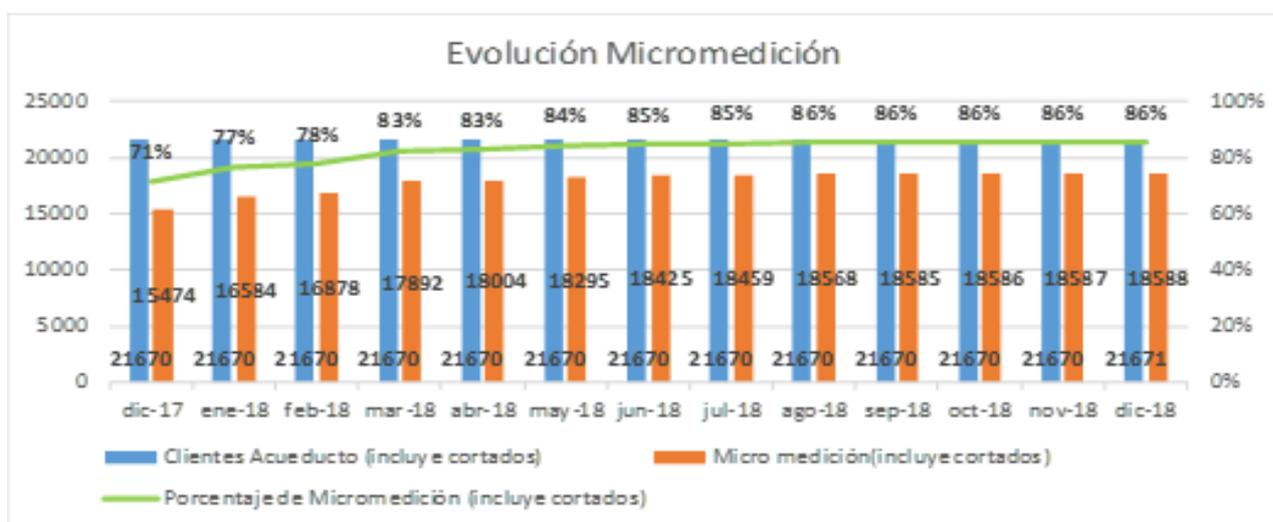
El incremento de los clientes de los servicios de acueducto y alcantarillado se dio como una constante durante el año 2018, tal como se indica en el comportamiento mensualizado y se refleja en las gráficas de clientes. Aguas de Malambo comprometida con el crecimiento sostenible del municipio de Malambo, avanza en el relacionamiento con la comunidad y brinda la inclusión de nuevos usuarios como parte de este crecimiento.

Usuarios medidos

Micromedición cumplimiento en 86%

Meta 90%
(19.503 clientes)

Resultado 86%
(18.484 clientes)



Para Aguas de Malambo, otro de los grandes retos es incrementar el porcentaje de usuarios con micromedición, durante el 2018, logramos alcanzar un 86% de cumplimiento ante la meta de 21.670. Cerrando el año con 18.588 con medición, con lo cual dejamos al Municipio de Malambo con aproximadamente 3.000 clientes directos.

En el año 2018, se continuó con la ejecución del Acta de Transacción con la fundación Fuente de Vida, para la instalación de medidores; este proyecto de micromedición se mantendrá para el 2019, con el fin de cumplir con la meta del indicador. Durante el 2018 se instalaron 3010 medidores a través del Fondo Fuente de Vida de Malambo y se ejecutó en un 97% lo establecido en el acta de transacción; llegando a 16.454 clientes con micromedición

Base clientes	21.670
Micromedición 2015	8.310
Medición instalada cierre 2018	3.010
Total Medición Instalada	18.484
Porcentaje Medición Instalada (Línea Base)	86%



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.

Para el año 2018, el total facturado fue de \$10.059 millones, la variación respecto al año anterior fue de \$2.238 millones equivalente a un incremento del 30%.

Variación facturación con el año anterior

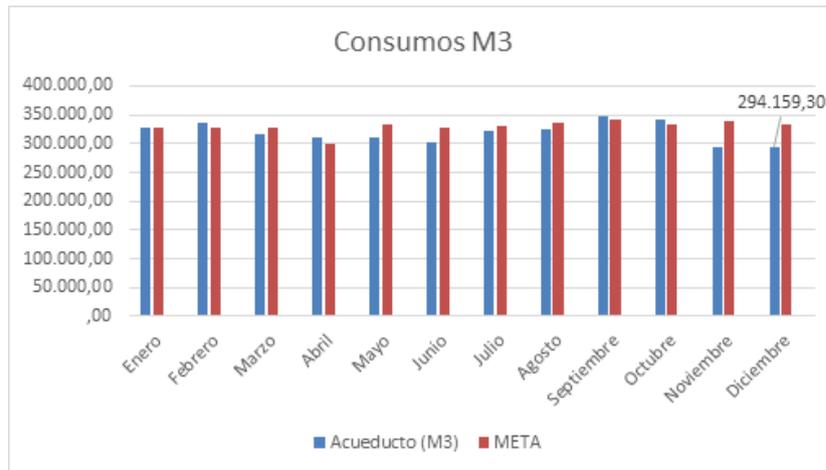
ME S/AÑO	2017	2018	DIFERENCIA
Enero	\$596	\$705	\$109
Febrero	\$619	\$678	\$59
Marzo	\$627	\$758	\$131
Abril	\$636	\$781	\$145
Mayo	\$649	\$808	\$159
Junio	\$642	\$815	\$173
Julio	\$667	\$848	\$181
Agosto	\$653	\$864	\$211
Septiembre	\$492	\$916	\$424
Octubre	\$703	\$595	-\$108
Noviembre	\$686	\$1.534	\$848
Diciembre	\$751	\$757	\$6
TOTAL	\$7.721	\$10.059	\$2.338

Consumos y vertimientos

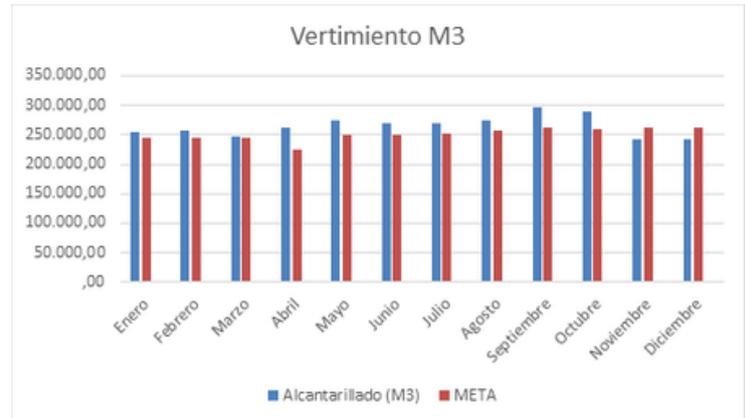
Para el servicio de acueducto se presentó una mayor ejecución, debido a la validación e incorporación de clientes registrados sin este servicio, así como a la vinculación de nuevos clientes. La mensualización refleja el comportamiento de los metros cúbicos facturados durante el año 2018.

	Consumo Acueducto	Consumo Alcantarillado
Meta	3.958.416	3.014.267
Resultado	3.828.324	3.165.554
Cumplimiento	97%	105%

Mes	CONSUMOS			VERTIMIENTOS		
	Acueducto (M3)	META	Cumplimiento	Alcantarillado (M3)	META	Cumplimiento
Enero	327.370,00	328.432,00	100%	253.472,00	245.078,73	103%
Febrero	335.784,00	327.416,07	103%	256.098,00	244.430,26	105%
Marzo	315.237,00	328.040,90	96%	245.952,00	245.343,42	100%
Abril	310.762,00	300.239,60	104%	263.147,00	225.012,01	117%
Mayo	310.078,00	332.416,75	93%	274.163,00	248.452,26	110%
Junio	301.999,00	327.270,22	92%	269.030,00	249.798,21	108%
Julio	322.019,00	329.636,68	98%	270.479,00	252.170,33	107%
Agosto	324.152,00	335.711,00	97%	274.755,00	256.372,90	107%
Septiembre	348.667,00	342.097,50	102%	296.881,00	263.114,01	113%
Octubre	341.472,93	334.449,46	102%	290.146,47	259.601,51	112%
Noviembre	296.624,00	338.982,76	88%	230.211,87	263.173,18	87%
Diciembre	294.159,30	333.723,55	88%	241.218,92	261.719,90	92%
Totales	3.828.324,23	3.958.416,49	97%	3.165.554,26	3.014.266,72	105%



Para el servicio de alcantarillado, se tuvo un cumplimiento por encima de la meta de metros cúbicos a facturar, salvo en los últimos dos meses del año, debido al error de facturación. Para el servicio de Alcantarillado la variación fue mucho más significativa, y esto es a razón del crecimiento en usuarios que hemos tenido.



Cartera y recaudo

Para el 2018 indicador de las suspensiones hace referencia a suspensiones mayores a 7 cuentas vencidas dentro de un plan de que dio inicio en el año 2017. En esta gestión se resalta la mejor cobertura y ejecución de suspensiones en el municipio. Al igual que la efectividad en los cortes del servicio. Se ve una mejoría en el recaudo respecto al año anterior donde se logra el cumplimiento de la meta establecida.

Indicador	Acumulado a diciembre 2018	% Avance a diciembre 2018
Recaudo Clientes	\$ 5.758	103%
Recaudo Subsidios	\$ 2.385	74%
Suspensiones	8.510	83%
Cortados	1.237	95%
Micromedición		85%
Financiados	4.365	87%

Recaudo clientes

A cierre de mes de diciembre se obtuvo un recaudo acumulado de \$5,761, con un cumplimiento del 103% de la meta establecida a diciembre de \$5,590, con un promedio de recaudo de \$480 millones de pesos, con un porcentaje de recaudo corriente de 43%, presentando una variación de un 7% por encima, con respecto al 2017. Adicionalmente, se logró un incremento en usuarios con pagos de 3% con relación al 2017.

MES	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	META	Cumplimiento
Enero	\$705	\$459	\$420	109%
Febrero	\$678	\$397	\$420	95%
Marzo	\$758	\$505	\$475	106%
Abril	\$781	\$476	\$475	100%
Mayo	\$808	\$512	\$475	108%
Junio	\$815	\$500	\$475	105%
Julio	\$848	\$508	\$475	107%
Agosto	\$864	\$498	\$475	105%
Septiembre	\$916	\$513	\$475	108%
Octubre	\$595	\$500	\$475	105%
Noviembre	\$1.534	\$327	\$475	69%
Diciembre	\$757	\$587	\$475	124%
TOTAL	\$10.059	\$5.782	\$5.590	103%



Recaudo clientes: Cumplimiento 103%

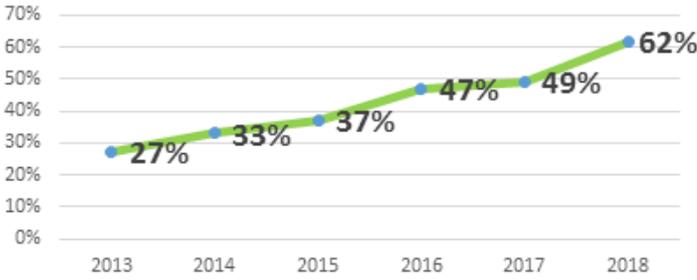
Meta: \$5.590

Resultado: \$5.761



La eficacia del recaudo 2018 (Facturación 2018/ Recaudo total) fue de 62%, cumpliendo con la meta establecida según compromisos de capitalización del 58%

Eficacia de Recaudo año a año



Eficiencia del recaudo

MES	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	META	Cumplimiento	Eficacia Recvs Fac
Enero	\$705	\$459	\$420	109%	65%
Febrero	\$678	\$397	\$420	95%	59%
Marzo	\$758	\$505	\$475	106%	67%
Abril	\$781	\$476	\$475	100%	61%
Mayo	\$808	\$512	\$475	108%	63%
Junio	\$815	\$500	\$475	105%	61%
Julio	\$848	\$508	\$475	107%	60%
Agosto	\$864	\$498	\$475	105%	58%
Septiembre	\$916	\$513	\$475	108%	56%
Octubre	\$595	\$500	\$475	105%	84%
Noviembre	\$1.534	\$327	\$475	69%	21%
Diciembre	\$757	\$587	\$475	124%	78%
TOTAL	\$10.059	\$5.781	\$5.590	103%	57%

Recaudo subsidios

Durante el 2018 se recibieron recursos por valor de \$2,466 millones de pesos, como resultado de la gestión adelantada con el Municipio de Malambo, recuperándose el 69% de lo recaudado, quedando pendiente por pagar 3 meses, los cuales se pagarán a principios del año 2019.

Recaudo subsidios Cumplimiento 69%

Meta: \$3.560

Resultado: \$2.466

Cientes financiados

La implementación del plan de financiación se dio desde el mes de julio de 2017. Hasta el cierre de diciembre de vincularon 4.365 clientes, de los cuales un 94% correspondía a clientes de más de 7 cuentas. Se logró mantener al día los acuerdos de pago en un 62%.

Financiamientos: Cumplimiento 67%

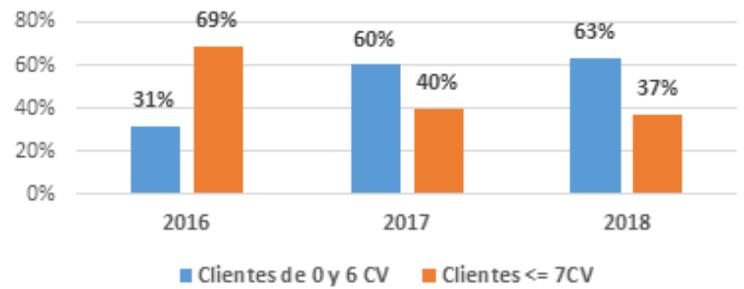
Meta: 5.000

Resultado: 4.365



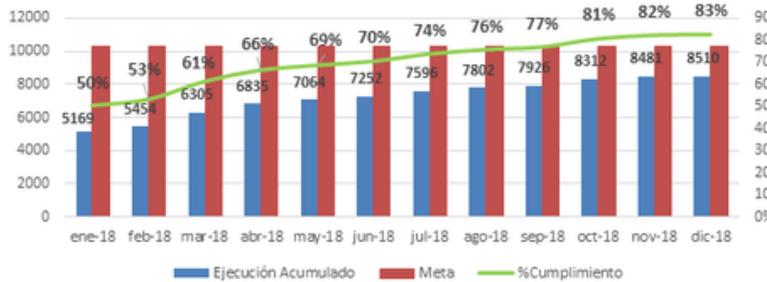
Con base en las estrategias de financiación y suspensiones se logró mejorar el comportamiento de pago de los clientes y disminuir la proporción de cartera morosa:

Proporción Cartera por Edades



Suspensiones y cortes

Cumplimiento Suspensiones Más de 7 CV



Suspensiones: Cumplimiento 83%

Meta: 10.300

Resultado: 7.926

Cortados: Cumplimiento 95%

Meta: 1.300

Resultado: 1.237

Se logró realizar el 83% de las suspensiones, estrategia que para el mercado de 1 -2 Cuentas Vencidas mejora y logra mantener la eficacia del recaudo. Se logró el 95% de los cortes propuestos para la vigencia 2018. Además, se identificó y modeló el esquema ideal para la gestión de suspensiones y cortes por parte del proceso garantizando una evolución en el mercado que promueve nuevas estrategias de gestión conjunta con las áreas técnica y social de la organización.

Durante el 2018 fue evaluado el dimensionamiento de la operación comercial, identificando que se requería la implementación de estrategias que permitieran el cumplimiento eficiente de los tiempos de ejecución de cada una de las actividades necesarias para la gestión comercial.



Peticiones, quejas y reclamos: Canales de atención

Oficina de atención al cliente

En Aguas de Malambo, contamos con una oficina de atención al cliente, que consta de cuatro taquillas las cuales son atendidas por auxiliares de proceso.

Línea de atención al cliente

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.

#EstamosAhiMalambo



Línea de Atención Nacional

Marca desde cualquier teléfono:
018000 518 196

Comunícate a la línea telefónica para radicar tus quejas sobre el servicio de acueducto o alcantarillado.

En la línea de Atención Nacional atendemos de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm y sábados desde las 7:00 am hasta las 12:00 m

El 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.

Canal escrito

1. Recepción electrónica de PQR a través de este canal se recibe por el correo corporativo de nuestra empresa y se le da el trámite con la misma trazabilidad.

2. Sistema de gestión documental para la radicación de los PQR: Se reciben y radican por este medio y posteriormente se ingresan al sistema de PQR de la empresa con el fin que quede registrada la información y se garantice la trazabilidad en el sistema.

3. Módulo comercial para el control y trazabilidad de los PQR Antsoft.

Comunicación
radicada

Correo electrónico



Durante el año 2018, se atendieron un total de 4.308 reclamos, 1.100 más que en el año anterior, dentro de las causas más recurrentes se tienen las inconformidades por consumo, esto debido al incremento que hemos tenido en los usuarios con medición y por otra parte las labores en el proceso de recuperación de consumo.



Sumando todos los canales de atención, Aguas de Malambo atendió 25.482 transacciones en todos los canales, presentándose un incremento del 3% en el canal escrito y 5% en canal presencial, lo que generó una disminución de quejas y reportes de daños atendidos por el canal telefónico, en un 2% con relación al año 2017.

Se observa una significativa desviación durante el periodo de noviembre, mes en el cual se inició la atención con los nuevos aplicativos, una de las razones de la disminución fue el desplazamiento de un ciclo de facturación, ya que el reparto de las facturas impacta directamente la afluencia de usuarios a nuestras oficinas.

Por otra parte, y lo que reúne la mayor proporción de la disminución, al analizar el detalle de las transacciones en el canal presencial, se evidenció que se estaba dejando de radicar interacciones con usuarios como:

- Emisión de Documento para pago
- Pago Parcial
- Información General
- Notificación y/Descargos





El 71% de las transacciones que se atienden en la filial, se hacen a través del canal presencial, es por este medio por donde ingresan el grueso de las inconformidades del cliente, teniendo en cuenta que, en estos momentos por el canal telefónico, solo se atienden quejas y consultas. 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.

Para el Año 2018, se tuvo una disminución del 53% frente a los reclamos del año anterior con un total de 8248 radicaciones menos.

Durante el de 2018, aplicó el 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.



El canal telefónico, con un 22% de las atenciones, garantiza un acercamiento con el cliente, permitiéndole a nuestros usuarios realizar reportes de daños, fugas o incluso conocer la programación de bombeo según su sector de residencia. Durante el 2018, se atendieron un total de 14.293 llamadas, de 15.062 entrantes, con un porcentaje de abandono del 5%.

Tiempo de atención	Año 2016		año 2017		año 2018	
	Reclamos atendidos	%	Reclamos atendidos	%	Reclamos atendidos	%
Primer contacto	743	29%	8462	55%	1588	8%
1 a 15 días	712	28%	3992	26%	3704	92%
Más de 15 días	1071	42%	3031	20%	21	0%
Total	2526	100%	15485	100%	5313	100%

El 42 % de los fallos en segunda instancia confirmaron decisión de la empresa, el 22% fueron revocadas y el 15 % se modificaron.

Fallo de SSPD	Total Año	Proporción
ARCHIVO	5	11%
CONFIRMAR	19	42%
REVOCAR	10	22%
MODIFICAR	7	16%
SUSPENDER	3	7%
INHIBIR	1	2%
TOTAL	45	100%

Prácticas de gestión empresarial

Estación de captación





Prácticas 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 2018 estuvo compuesta por cinco miembros principales y cinco suplentes.

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

Jorge William Ramírez Tirado
Integrante suplente
Cargo: Gerente provisión Aguas

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

León Arturo Yepes Enríquez
Integrante suplente
Cargo: Gerente Gestión Aguas Residuales (e)

Silvio Triana Castillo
Integrante principal
Cargo: Gerente operación comercial

Santiago Díaz Gutiérrez
Integrante suplente
Cargo: Gerente Ofertas Comerciales

Diana María Montoya Tamayo
Integrante principal
Cargo: Director Planeación y Análisis

Jorge Antonio Yepes Vélez
Integrante suplente
Cargo: Gerente Regulación

Efraín Bello Camargo
Integrante principal
Cargo: Alcalde de Malambo

Luis Fernando López Marín
Integrante suplente
Cargo: Director Sistemas Regionales Agua

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

Durante el periodo 2018-2019, la Junta Directiva adelantó seguimiento a la gestión técnica operativa a partir de la implementación del respectivo Comité; sin embargo, de manera general los miembros asumen 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 al finalizar el periodo del año 2018 estaba 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

Catalina Montoya Toro
Secretario General

El 25% de este equipo directivo es oriundo del departamento del Atlántico y el otro 75% de otros departamentos [G4. EC6].

Integridad y gestión ética

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 prejugamos 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.

Desde el área de 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.

Auditorías

El plan anual de auditoría contó con la aprobación de la Junta Directiva en su sección No 84 de fecha 24 de noviembre de 2017.

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.

A continuación, se presentan los resultados de la ejecución del plan anual de auditoría para la vigencia 2018:

Auditoría Interna Informe ejecutivo de Gestión 2018

Indicadores



Auditoría Interna Informe ejecutivo de Gestión 2018

Cubrimiento e impactos

Cubrimiento unidades auditables



Evaluaciones realizadas

Unidad Auditable	Evaluación	Nivel de Riesgo	Recibió plan de mejoramiento si/no
Ciclo Gestión Tecnologías de Información	Cumplimiento Derechos de Autor	0,55 - Alto	Si
Macroproceso evaluación y mejoramiento	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	0,53 - Medio	No aplica
Macroproceso Gestión de la Arquitectura Empresarial	Sistema de Control Interno	No aplica	Si
Macroproceso Gestión Financiera	Control Interno Contable	0,46 - Medio	No aplica
Ciclo Gestión de Ingresos	POIR en la tarifa	0,63 - Alto	Si
Gestión de abastecimiento	Evaluación Especial (Comité de Contratación)	No aplica	No aplica
Ciclo Prestación Servicio de Acueducto	Seguimiento Producción de Agua	No aplica	No aplica
Ciclo Gestión del Talento Humano	Calidad de vida y seguridad social	0,63 - Alto	Si
Prestación de Servicios de Acueducto y Saneamiento Básico	Gestión SUI	0,58 - Alto	Si
Macroproceso evaluación y mejoramiento	Relacionamiento con proveedores de aseguramiento	No aplica	No aplica

Auditoría Interna Informe ejecutivo de Gestión 2018

Planes de Mejoramiento: Corresponde a los planes de mejoramiento formulados de las evaluaciones realizadas durante el año 2018

Planes formulados: **100%**

Seguimientos - Acciones



"Avanza"
Como resultado de las recomendaciones del Comité de Auditoría, a partir de agosto de 2018, se implementó en EPM y filiales nacionales incluida Aguas de Malambo, la herramienta para la gestión de los planes de mejoramiento.



Informe ejecutivo Auditoría Interna de Gestión 2018

Medición de Transparencia Empresarial

Meta:

62

Cumplimiento:

65.9

Puntaje general		65.9		Nivel de riesgo		MEDIO	
Componente	Calificación	Calificación ponderada		Sub Componente	Calificación	Calificación ponderada	
Reglas Claras	52.3	20.9		Integridad Corporativa	71.5	14.3	
Apertura	97.1	29.1		Programa Anticorrupción	33.2	6.6	
Diálogo	55.8	8.4		Información Socialmente Útil	97.1	29.1	
Control	50.1	7.5		Gestión Relaciónamiento	61.6	4.6	
				Derecho de Acceso a la Información	50.0	3.8	
				Controles Internos	42.2	3.2	
				Promoción Control Social	57.9	4.3	
				Anexo Transparencia Activa	54.8	N.A	

Auditoría Interna Informe ejecutivo de Gestión 2018

Evaluación MIPG - CONTROL INTERNO

Evaluación Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

Resultados por Componentes del Modelo



Resultados generales de desempeño institucional

Desempeño institucional	Puntaje	Nivel
88.8	0 - 50	Inicial
	51 - 80	Consolidación
	81 - 100	Perfeccionamiento

Esta dimensión queda en un nivel 5, lo significa que el Control Interno se realiza regularmente, existe documentación asociada, evidencias de su ejecución y de forma permanente se ajusta a atributos de cumplimiento normativo.

Auditoría Interna Informe ejecutivo de Gestión 2018

Detalle proveedores de aseguramiento

Entidad	Número de Requerimientos
Contraloría General de Medellín	17
KPMG - Revisoría Fiscal	16
NEXIA M&A - Auditoría Externa	2
Total general	35

Auditoría Regular:

Fenecimiento de la cuenta

Auditoría Regular (Informes definitivos)	Hallazgo
Componente Control Financiero	1 Administrativo
Componente Control de Resultado y Gestión	10 Administrativo
Componente Control de Resultado y Gestión	1 Incidencia Disciplinaria

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

Tanque Concord



Desempeño ambiental

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.



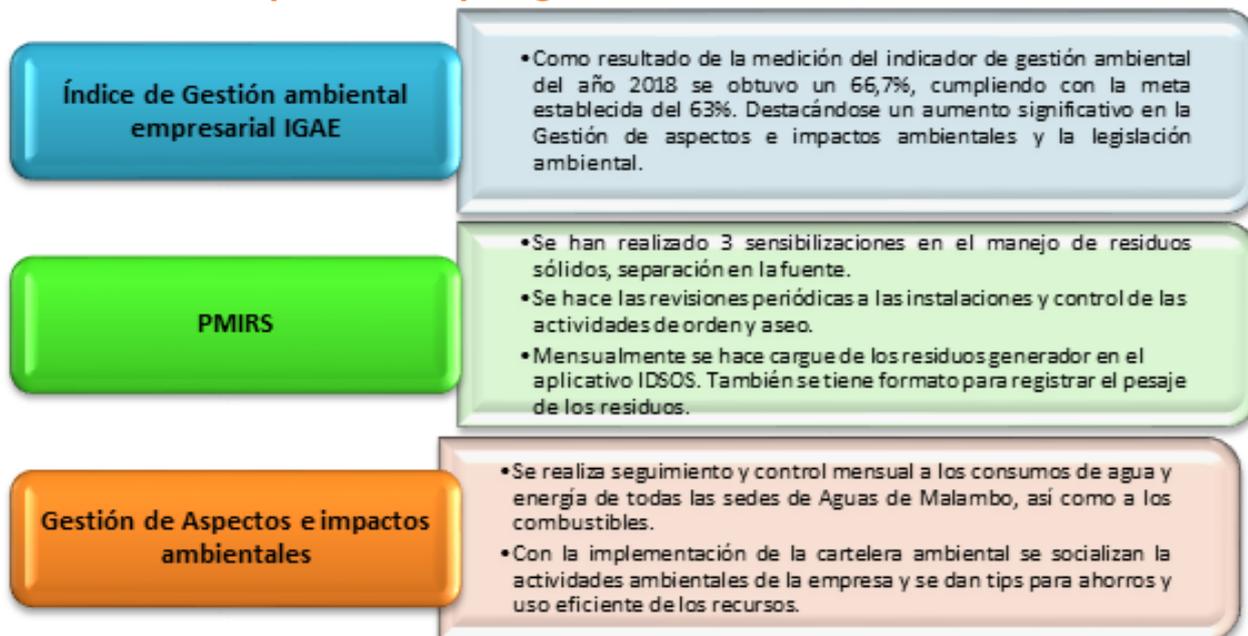
En el año 2018 se desarrollaron las siguientes actividades orientadas a mejorar continuamente el desempeño ambiental de Aguas de Malambo.

Acciones ambientales con grupos de interés

Celebración día del medio ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Se realizó celebración del día mundial del agua y tomas culturales en tres sectores del municipio, lograndose impactar a mas de 500 personas, en donde se desarrollaron diferentes actividades entre las que se destacan la socialización de temas de trascendencia ambiental, como lo es el ahorro y uso eficiente del agua.
Atención de estudiantes en las Plantas de Tratamiento de agua potable	<ul style="list-style-type: none">• Se realizaron 4 visitas a la Planta de tratamiento de agua potable el Tesoro, de estudiantes del Sena y niños del municipio de Malambo, a quienes se les realizó recorrido por todos los procesos, haciendo énfasis en la importancia ambiental, generando conciencia en el uso adecuado y eficiente del agua a 120 personas aproximadamente.
Reuniones con líderes de las Juntas de Acción Comunal y comunidad en general	<ul style="list-style-type: none">• Se realizaron 38 reuniones con líderes comunales, comunidad y JAC, para un promedio de 3 reuniones mes y participando alrededor de 700 personas, donde se sensibiliza el uso adecuado y racional del agua y el buen uso del alcantarillado, así como la importancia de la micromedición para mejorar la continuidad del servicio de agua potable.



Acciones en planes o programas ambientales



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.

Consumos de energía

2016	2017	2018
4.717.632 KWh/año	4.722.705 KWh/año	4.921.909 KWh/año

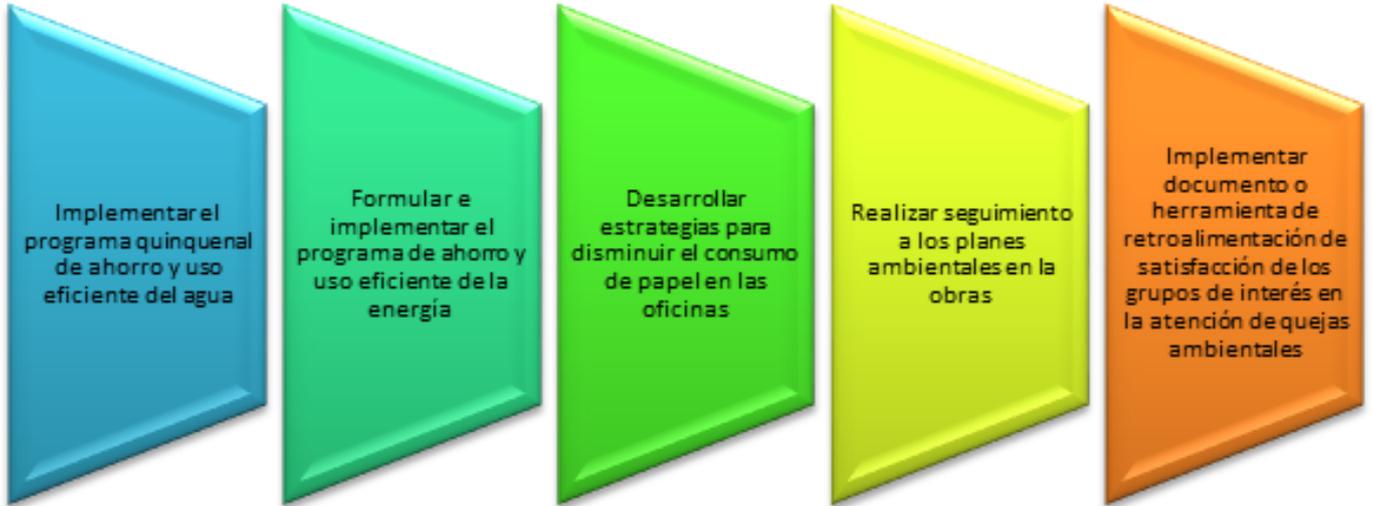
El consumo de energía del año 2017 presentó un leve aumento del 0,11% con respecto al año anterior, debido a que el último trimestre se operó la planta de Potabilización el Tesoro 24 horas, la cual venía trabajando 16 horas.

Consumos de agua

2016	2017	2018
9.049.651 m ³	8.308.173 m ³	8.581.417 m³

Los consumos de energía y agua para el año 2018 aumentaron con respecto al año anterior, por motivos de aumento de la continuidad, la cual para el 2016 era de 6 horas, 2017 era de 9,2 horas y para el 2018 llegó en promedio a 9,5 horas y con varios sectores con 24 horas. Las plantas de tratamiento de agua potable en el año 2016 trabajaban 16 horas al día, a partir del año 2017 trabajan 24 horas día.

Aguas de Malambo tiene como reto para el 2019, el cumplimiento del indicador del IGAE- Índice de Gestión ambiental Empresarial - en 80%, para lo cual se han planteado el desarrollo de las siguientes acciones:



Cuidado del agua

Aguas de Malambo consciente de la necesidad e importancia de preservar el agua porque además de ser nuestra materia prima principal, es uno de los lineamientos establecidos en la política ambiental, gestiona acciones que permiten la conservación y manejo integral del recurso hídrico, identificando como principal problema la falta de cultura en el uso eficiente del agua.

Las acciones que se han implementado para prevenir, mitigar y compensar 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 los proyectos de la fundación Fondo Fuente de vida Malambo y macromedidores a la entrada y salida de los bombes 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 Rio 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

Barrio La Milagrosa,
Malambo





Desempeño social

Acciones con grupos de interés comunidad y estado [G4-26. G4-24]

En relación con la misión de Aguas de Malambo S.A. ESP, se mejora la continuidad de la prestación del servicio de agua potable y también mejora la de saneamiento básico para contribuir al bienestar y desarrollo de la comunidad malambra; basados en los valores empresariales buscamos fortalecer el relacionamiento y la confianza, con nuestros grupos de interés sumando esfuerzos para el crecimiento armónico entre lo ambiental, económico y social.

Aguas de Malambo, 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 de la empresa.

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 y se socializa el nuevo formato de la factura, con el fin de darlo a conocer y saber interpretar los costos de este mismo, logrando disminuir el impacto al momento de recibir la nueva factura.

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. Se vienen trabajando con: con vocales de control, JAC y comunidad en general.

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.





Iniciativas educativas

Se continua integrando 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, secretaria de educación, instituciones educativas públicas y privadas y Fondo Fuente de Vida de Malambo.

Relacionamiento con grupo de interés 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 toma culturales con JAC de diferentes sectores, Alcaldía Municipal, Secretaria de Educación, Gobernación e interaseo, policía municipal y demás dependencia de la alcaldía.

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 2018, la empresa terminó con una planta de 91 personas, 90 con



contrato indefinido y 1 a término fijo, de los cuales el 62% reside en Malambo, en el mes de septiembre en la sesión No. 95 de Junta Directiva se ajustó la planta de cargos a 96 plazas (Estructura orgánica). Las 91 personas están distribuidas de la siguiente manera:

CARGOS	2016	2017	2018
Directivos	3	4	3
Profesionales	14	15	16
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	14	15	31
Sostenimiento	59	58	41
Total	90	92	91

PERSONAL POR GÉNERO	2016			2017			2018		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directivos	3	1	2	4	2	2	3	2	1
Profesionales	14	3	11	15	3	12	16	6	10
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	14	7	7	15	8	7	24	15	9
Sostenimiento	59	57	2	58	56	2	48	46	2
Subtotal	90	68	22	92	69	23	91	69	22

PERSONAL POR RANGO DE EDAD	2016	2017	2018
18 - 25 años	7	6	3
26 - 30 años	14	13	13
31 - 35 años	10	10	15
36 - 40 años	14	17	16
41 - 45 años	13	13	9
46 - 50 años	13	12	14
51 - 55 años	14	13	12
56 - 60 años	3	6	6
>60 años	2	2	3
Total, planta de personal a diciembre 31	90	92	91

PERSONAL POR RANGO DE ANTIGÜEDAD	2017	2018
0 - 2 años	13	13
3 - 4 años	11	10
5 - 6 años	68	8
>7 años	0	60

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 ó 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 2018; 14 procesos de selección, de los cuales se hicieron 3 a nivel interno y 11 externos.



Cuando en una empresa un empleado asciende, es porque se tuvo en cuenta, además de su conducta laboral, la preparación académica, que junto con el rendimiento, liderazgo y eficiencia demostrada logran que el empleador se fije en esta persona como una pieza clave para la consecución de las metas empresariales. En Aguas de Malambo sabemos del talento de nuestros colaboradores y creemos que, con su constante apoyo y crecimiento profesional, las metas de nuestra empresa las iremos alcanzando, es por eso que, en el 2018, 8 personas fueron promovidas en su cargo.

También cuatro personas que trabajaban por medio de la empresa temporal, gracias a su esfuerzo, empeño y profesionalismo, se encuentran contratados directamente con Aguas de Malambo; y dos personas que venían con contrato a término fijo se les renovaron contrato a término indefinido.

A estas personas se les hizo un reconocimiento en donde se les entregó una semilla como símbolo del crecimiento profesional que esperamos tengan en la empresa en el desempeño de sus nuevos cargos.

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.

De las ocho actividades contempladas en el Plan de Bienestar laboral para el 2018, se realizaron cuatro:

items	Actividad	Desarrollo
1	RUMBATERAPIAS	Durante el mes de mayo los días lunes, miércoles y viernes de 4:30 a 5:30 pm
2	MAS BIENESTAR PARA TI	3 actividades de integración
3	DETALLES MOMENTOS ESPECIALES	celebración de los cumpleaños, día de la mujer, día de la madre, día del padre, día de amor y amistad
4	CIERRE FIN DE AÑO	Integración de fin de año

Más de **26**
Millones
invertidos en
Bienestar
Laboral

4
Actividades de
Bienestar
Laboral

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. Para el 2018 la empresa otorgó 4 beneficios económicos para un total de cuarenta y siete millones de pesos (\$47.000.000), de los cuales tres son convencionales, los beneficios son los siguientes:



ítems	BENEFICIO	VALOR (cifra en millones de pesos)
1	BONIFICACION	15
2	PRIMA EXTRALEGAL DE VACACIONES	13
3	PRIMA EXTRALEGAL DE SERVICIOS EN JUNIO	10
4	PRIMA EXTRALEGAL DE DICIEMBRE	2
5	AUXILIOS PARA EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y SUPERIOR	7



Beneficios extralegales a empleados	2017	2018
Número de beneficios Otorgados	377	5
Valor (COP millones)	30.3	47.3
% de empleados que utiliza beneficios	100%	93%

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 ó cirugía de familiar, permiso para citas médicas, compensatorios, entre otros.

Seguridad y Salud en el Trabajo

En 2018 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 condiciones 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.
- Evaluaciones médicas ocupacionales de ingreso, periódico, post incapacidad y de egreso.
- Divulgación y socialización de las matrices de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles
- Semana de la salud, cuyo eslogan es “ayúdanos a protegerte, yo me cuido y tú?” en donde se contó con la participación activa de las EPS, ARL, fondos de pensiones y demás entidades que contribuyeron a realizar diferentes actividades, tales como (tamizaje de riesgo cardiovascular, glucometría, optometría, donación de sangre risoterapia, rumbaterapia, higiene oral, campaña lúdicas cuida tu cuerpo, masajes corporales, dentro de esta semana de la salud se contó con la participación activa del COPASST, realizaron



actividades como cuidado de manos e importancia y uso de guantes, lanzamiento del boletín informativo “Por mi bienestar”, durante esta semana se impartieron formaciones, tales como estilos de vida saludable, enfocada en la nutrición y prevención de riesgo cardiovascular, conservación auditiva y manejo del estrés, la semana de la salud se realizó durante el 22 al 26 de octubre, en el cierre de esta semana se realizó una rumbaterapia que fomentara estilos de vida y trabajo saludable y la participaron de los trabajadores en compañía de sus conyuges.

- Prevención en accidentes de manos
- Inducciones y reinducciones en seguridad y salud en el trabajo.
- Formación en niveles avanzados y reentrenamiento en Trabajo Seguro en Alturas
- Formación en reentrenamiento en seguridad subacuática y prevención de accidentes en las operaciones de mantenimiento en bocatomas sumergidas.
- Capacitaciones en responsabilidades en papel del líder en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, investigaciones de accidentes de trabajo, conformación y funciones del COPASST, conformación y funciones del comité de convivencia laboral, manejo seguro de hipoclorito de sodio y cloro gaseoso, las cinco reglas de oro, gestión integral de incendios y uso adecuado de extintores, primeros auxilios básicos, higiene postural entre otros.

Principales indicadores del SG-SST

Indicadores SST	2017	2018
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	0,06	1,07
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	14,25	91,95
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	3,0	11,59
Trabajadores representados en comités de seguridad (%)	100%	100%
Número de accidentes de trabajo reportados	11	15
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	0
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%
Inversiones en salud ocupacional (COP-Millones)	43,11	10

Actualmente contamos con COPASST y Comité de Convivencia vigentes, las reuniones se están ejecutando en los tiempos establecidos por la ley.





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 realizada a finales del mes de noviembre donde se evaluaron:

1. Condiciones Intralaborales
2. Condiciones Extralaborales
3. Nivel de estrés
4. Condiciones Sociodemográficas y ocupacionales.

A la fecha nos encontramos a la espera de los resultados de la encuesta de 2018.

Indicadores Ausentismo	2017	2018
Tasa de ausentismo en horas laboradas por AT	47%	33%
Tasa de ausentismo en horas laboradas por Enfermedad General	1.99%	257.00%
Tasa de ausentismo en horas laboradas por Licencia de Paternidad	0.33%	3%
Tasa de ausentismo en horas laboradas por Licencia de Maternidad	0.14%	35%



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 2018, se desarrollaron 95 actividades orientadas a la promoción y prevención de Riesgos Laborales con apoyo de distintas entidades entre las cuales se destacan:

- Gestión integral de incendios y uso adecuado de extintores.
- Matriz y procedimiento de identificación de peligros y valoración de riesgos.
- Papel de los líderes en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Certificación en las Competencias Laborales de acueducto y alcantarillado a los operadores.
- Reentrenamiento en Seguridad Subacuática en Bocatomas Sumergidas.
- Reentrenamiento en Trabajo Seguro en Alturas.
- Estilos de Vida y trabajo Saludable, enfocado en nutrición y riesgo cardiovascular.
- Prevención y cuidado de manos.
- Pausas Dinámicas
- Autocuidado.
- Prevención de accidentes en manos.
- Conservación y cuidado auditivo.
- Manejo de residuos sólidos.
- Espacios Confinados.
- Importancia y uso de elementos de protección personal

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	2018
Sintraemsdes	54	22	19
Por extensión Sintraemsdes	35	0	0
No convencionados	0	0	1
Sintraguas	0	50	47
Por extensión Sintraguas	0	20	18
Por extensión Sintraguas - No aporta	0	0	6
Total	89	92	91

Derechos humanos

La percepción con respecto a los derechos humanos, que mantengan los grupos de interés para Aguas de Malambo (empleado, contratistas, alcaldía, comunidad, líderes indígenas), es de suma importancia; es por ello que a partir del establecimiento de la política de Derechos Humanos aprobada por la Junta Directiva, en Aguas de Malambo hemos mantenido las relaciones de confianza y cercanía con los grupos de interés. Para Aguas de Malambo es importante garantizar la agilidad y satisfacción de nuestro relacionamiento, que está basado en el respeto, el diálogo y la construcción de territorios sostenibles e incluyentes.

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.

Aguas de Malambo en la vigencia 2018 continuó con la implementación del 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

Los proveedores de bienes y servicios hacen parte de la cadena de abastecimiento de Aguas de Malambo S.A.E.S.P. con lo cuales se busca lograr precios y servicios competitivos con una excelente calidad, alineados al desarrollo sostenible de la empresa.

En la vigencia 2018 fueron adjudicados 109 contratos por un valor total de \$39,759,984,564.00, para lo cual se contó con una participación activa de proveedores y contratistas legalmente constituidos comprometidos con los principios éticos, de equilibrio económico, social y ambiental de la empresa, dándose así cumplimiento a la normatividad establecida y con base en el manual de contratación que rige actualmente para la empresa Aguas de Malambo S.A.E.S.P, permitiendo que este relacionamiento brinde mayor oportunidad de participación en los procesos contractuales que requiere la empresa.

El resultado de esta contratación se ve 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 Publica Oferta Incluye compras menores (26)	68
Solicitud Única Oferta Incluye actas de transacción con Epm (15)	41

PROCEDENCIA PROVEEDORES	NÚMERO DE CONTRATOS
Orden Local (Municipio de Malambo)	8
Orden regional (municipios del Atlántico y su capital Barranquilla)	44
Orden nacional	57

TIPOS DE CONTRATACIÓN 2018	
Detalle	Número de contratos
Contratos de obra	9
Contratos de Prestación de Servicios	59
Contrato de Suministro	10
Contrato de Compraventa	30

Eventos/actividades con proveedores [G4-24. G4-26]

Aguas de Malambo mantiene relacionamiento con proveedores y contratistas mediante el boletín externo 'En contacto', el cual se envía de manera cuatrimestral, con información de interés para este grupo, entre los temas tratados en los boletines se encuentran:

- Formas de contratar con la empresa
- Modalidades de pago
- Proceso de radicación y pago de facturas
- Consulta de procesos vigentes y las líneas de contacto
- Trámite de pólizas a través del programa póliza matriz (EPM), un clausulado único diseñado a la medida de las necesidades de las empresas del Grupo EPM
- Prevención del 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. 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 desde marzo 2018 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 21 programas de radio. De igual manera en la Emisora local 'Mokaná estéreo' en la emisión de 21 programas, se recibieron llamadas de los usuarios para inquietudes respecto al servicio.

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. Otros temas tratados en los boletines fueron: plan de inversiones, cuidado el alcantarillado, socialización diseño nueva factura y nuevos puntos de pago. Estos se entregaron a nuestros usuarios con las facturas y se repartieron en la oficina de atención.

Se desarrollaron 6 artículos para el medio de grupo 'Agruparte'. Estos boletines se comparten por correo a todos los funcionarios del Grupo EPM, así como el envío de boletines de prensa sobre logros y actividades de la filial.

La página web se mantuvo actualizada con la información de la empresa. De igual forma se enviaron a periodistas y líderes de opinión 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, Hora 7/24, 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 2018 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
Sección especializada en sitio web corporativo

Proveedores

Sección especializada y actualizada en sitio web corporativo.
Publicación de las ediciones No. 2, 3 y 4 del boletín externo para proveedores 'En contacto'

Estado

Relacionamiento permanente con las autoridades de la región en la que tenemos presencia.
•2 asistencias al Concejo de Malambo

Clientes

Encuentros para escuchar sus recomendaciones y socializar las promesas de la marca.
Actualización de cuenta en Facebook @Aguas de Malambo Grupo EPM y sitio web

Comunidad y medios de comunicación

Cuentas actualizadas en Facebook, YouTube y grupos de whatsapp.
77 Boletines de prensa con información de interés para los medios y la comunidad
Sección especializada en sitio web corporativo.
Atención permanente a los medios de comunicación.
Apoyo a eventos de asistencia pública (jornadas barriales, brigadas comerciales, actividades de integración, visitas a la planta de potabilización).
21 Programas de radio 'Aló Malambo', 21 programas de radio 'Línea directa' y 40 cuñas en programas de TV.

Gente Aguas de Malambo

4 Presentaciones trimestrales de resultados.
49 ediciones del Informativo Semanal 'Notas del Gerente'.
Actualización de información en Grupo de whatsapp 'Aguas de Malambo'
Publicación y actualización de carteleras (9 'La gota te cuenta' y 8 'Notambiental').
Correos electrónicos con información de interés.
Publicación ediciones No 5, 6 y 7 del Boletín interno NotiAguas.
Café con el gerente (6 reuniones)
Actividades sobre apropiación de la estrategia y valores corporativos.

Desempeño económico

Planta de potabilización
El Tesoro





Desempeño económico

Informe de gestión financiero

Estado de resultados financieros a diciembre de 2018 (COP millones)

- Se recibió capitalización por parte de EPM durante el año por \$9,000, está pendiente el desembolso de \$3,000 que se realizarán antes del mes de marzo de 2019. Estos recursos son destinados para el plan de inversiones en infraestructura.
- En noviembre se logra la migración de los sistemas comerciales a los aplicativos del Grupo EPM, que incluye un contrato con la casa Matriz para la gestión comercial.
- Se homologa metodología de cálculo del deterioro de cartera con el del Grupo, impactando positivamente el EBITDA en \$1,139 y un gasto financiero en \$1,112.
- Se logra un recaudo total de \$10,261 durante el año, que son suficientes para apalancar la operación del negocio.
- Dado el retraso en las inversiones de provisión acueducto del POIR, se generó una provisión de \$616 disminuyendo los ingresos.
- Se incrementó la continuidad en 6 sectores con un servicio de 24 horas (Luna y Tesoro).
- Se realizó reposición de redes de 6,500 Mts de Alcantarillado y 2,500 Mts de acueducto.
- Para el 2018 se logró un recaudo de \$5,761 logrando el cumplimiento total de la meta de 103% de los usuarios de Aguas de Malambo, además se recibieron recursos por valor de \$2,466, como resultado de la gestión adelantada con el Municipio de Malambo para una eficacia del 67% de acuerdo a la meta proyectada. Estos resultados de recaudo se consolidaron por el seguimiento y fortalecimiento en la gestión de cobro y suspensiones.
- Recursos ABC, se presentaron 2 proyectos ante la gobernación del Atlántico: Construcción de redes de alcantarillado, estación de bombeo y línea de impulsión en el barrio Mesolandia (\$5,798), construcción de estación, estructura de soporte y tanque de almacenamiento elevado en la PTAP Tesoro (\$9,655).

Cifras del negocio

Concepto	Ant	Ejec	Ppto	% Ejec	% Var
Consumo miles m3	3,829	3,828	3,958	97	(0)
Usuarios acueducto	22,031	23,404	22,707	103	6
Consumo promedio	14.7	14.0	14.6	96	(5)
Vertimiento miles m3	2,941	3,166	3,014	105	8
Usuarios Alcantarillado	18,059	20,499	19,887	103	14
Vertimiento Promedio	13.8	13.4	13	103	(3)



- En 2018 el servicio de Acueducto obtuvo una ejecución del 97% de lo proyectado en los metros cúbicos facturados, por debajo del presupuesto en 130 mil metros cúbicos. No se alcanzó el cumplimiento de este indicador por las variaciones que se presentaron a razón del proceso de migración, ya que para los periodos de noviembre y diciembre del 2018, se omitió la facturación de gran parte de los clientes no medidos, lo cual disminuyó la tendencia que se venía hasta octubre. La ejecución, de los clientes de aguas residuales cerró en 103%, con una variación del 6%, con relación al año 2017.
- En el servicio de Aguas residuales, se cumplió tanto en lo proyectado de metros cúbicos como en la cantidad de clientes, en los metros facturados se tuvo un cumplimiento del 105%, con más de 100 mil metros cúbicos por encima de la meta. Para el caso este servicio también hubo disminuciones en los periodos de noviembre y diciembre, sin embargo, debido al comportamiento de los meses anteriores, esto logró compensar el resultado del indicador, es importante resaltar la variación en los clientes de este servicio, fue del 14%, con un total de 20,499 clientes teniendo una brecha entre servicios de solo 2,905 usuarios.

El EBITDA, fue negativo en \$49, logrando superar la meta proyectada de -\$819, generando un impacto positivo en los indicadores financieros de \$770. Esto debido a que se cambió la metodología del cálculo de deterioro de cartera, lográndose con ello una recuperación de \$1,664 de vigencias anteriores.

Indicadores operacionales

Indicador	Ant	Ejec	Ppto	% Ejec	% Var
EBITDA	-1,991	-49	-819	1,681	3,987
Resultado Operacional	-2,815	-703	-1,644	234	300
Margen EBITDA	-17.9%	-0.4%	-6.4%	1,519	18
Margen operacional	-25.4%	-6.1%	-12.9%	212	19
Margen neto	-15.5%	-11.9%	-10.4%	87	4
Indice endeudamiento	26.1%	22.3%	17.7%	126	-4

Estado de resultados

Concepto	Ant	Ejec	Ppto	% Ejec	% Var
Ingresos	11,100	11,549	12,749	91	4
Costos y gastos	14,105	12,253	14,393	85	(13)
Financieros	1,100	(672)	323	(208)	(161)
Resultado antes de impuestos	(1,716)	(1,375)	(1,321)	104	(20)
Provisión impuestos	2	0	0	N.A.	(100)
Resultado neto del periodo	(1,717)	(1,375)	(1,321)	104	(20)

Frente al mismo período del año 2017 los ingresos presentaron un aumento de \$450 explicados por el cubrimiento en usuarios micromedidos y la estrategia implementada por el área comercial en la suspensión del servicio a los usuarios con cuentas vencidas, logrando mantener la eficacia del recaudo. Los costos y gastos presentan una disminución de \$1,662 con relación al año anterior, presentando mayor variación en los rubros de Otros Gastos (\$2,303), principalmente por el cambio de metodología del deterioro de cartera; Sin embargo, se presentó un aumento en Ordenes y Contratos (\$304) asociado al contrato de tercerización que se adicionó por desplazamiento del Acta de intervención comercial; en Generales (\$241), principalmente por los contratos de transporte de personas y lodos (atención de emergencias); y servicios personales (\$214) por el incremento de salarios por cambio de año fiscal según la convención colectiva de trabajadores y por contratación de personal temporal (apoyo al programa de micromedicación).



Los ingresos con respecto al 2017 aumentaron en \$450; el rubro que más relevante fue el de indemnizaciones por \$400, que corresponde al reconocimiento de la aseguradora de la pérdida de activos fijos como consecuencia de daños por siniestros en los equipos de bocatomas, planta Tesoro y aguas residuales.

Por otro lado, por el no cumplimiento al POIR del segundo año tarifario, se realizó una provisión de \$616 disminuyendo los ingresos.

Se presentó una sub ejecución en otros conexos de \$167, principalmente por la donación recibida a los usuarios de medidores por el proyecto Fuente de Vida (Fundación EPM).

Ingresos

Concepto	Ant	Ejec	Ppto	% Ejec	% Var
Provisión aguas	7,825	7,695	9,034	85	(2)
Saneamiento	2,981	3,099	3,543	87	4
Devoluciones	(25)	0	0	N.A.	(100)
Prestación servicios publicos	10,781	10,794	12,577	86	0
Otros ingresos	154	631	71	888	310
Contratos construcción	77	125	101	124	62
Venta de bienes	88	0	0	N.A.	(100)
Total	11,100	11,549	12,749	91	4

Costos y gastos efectivos

Concepto	Ant	Ejec	Ppto	% Ejec	% Var
Costo de la prestación de servicios	2,564	2,492	2,598	96	(3)
Costo Venta de Bienes	100	0	0	N.A.	(100)
Generales	1,298	1,539	2,021	76	19
Impuestos, contribuciones y tasas	546	551	513	107	1
Órdenes y Contratos	2,280	2,584	2,639	98	13
Otros gastos	3,545	1,242	2,538	49	(65)
Servicios Personales	2,947	3,161	3,259	97	7
Total	13,281	11,569	13,569	85	(13)

Los costos y gastos efectivos, son menores en \$1,713 con relación del 2017, y una sub ejecución de \$2,000 por:

En Otros Gastos se realizó ajuste a la metodología del deterioro de cartera, disminuyendo el gasto para el 2018 en \$2,303 y con una sub ejecución de \$1,296.

- Los costos y gastos generales presentaron un incremento con respecto al 2017 en \$241 principalmente en el rubro de transportes, sin embargo, este rubro ejecutó por debajo de lo presupuestado en \$240. Por el cumplimiento de la Resolución 2115 de 2007, por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo; se presentó un aumento de \$198 en los costos por control de calidad. Adicionalmente se presentó una menor ejecución por \$80 principalmente por las optimizaciones en las Actas de Transacción con EPM.
- Los servicios personales, presentaron una disminución de \$214, cerrando con una planta de personal de 91 funcionarios (1 a término fijo y 90 a término indefinido y 5 aprendices); ajustándose a la nueva planta de personal aprobada en septiembre de 2018 por la Junta Directiva, por otro lado, se contrató personal temporal para cubrir el programa de micromedicación.
- Las órdenes y contratos, con respecto al 2017 disminuyeron en \$304 principalmente en elementos y accesorios \$130 y una menor ejecución de \$308 dado a que no se compraron materiales y no se requirió el suministro de medidores por el programa de donación de los mismos; contrario a la sobre ejecución en el rubro de instalación y desinstalación en \$211 debido al desplazamiento del inicio del Acta de transacción comercial con EPM.



- En costo venta de bienes, en el año 2017 se vendieron 804 medidores a urbanizadores, hecho que no se presentó en el 2018.
- Los costos de la prestación de servicios en comparación con el 2017, se presentó una disminución \$72, producto de la combinación de: menores costos de compra de agua en bloque asociados a la puesta en marcha de la tubería de conducción instalada de la planta El Tesoro a la planta El Concord; por otro lado, control de pérdidas realizó seguimiento en Ciudad Caribe, logrando disminuir al consumo de en ese sector; la disminución en los insumos químicos de \$87 es reflejo de las mejores condiciones del contrato de compra conjunta. La energía se incrementó en \$112, por el aumento en la continuidad. Por otro lado, se presenta una subejecución de energía y químicos por \$253 debido al no cumplimiento de la meta de continuidad de los sectores estimados.
- Los impuestos presentan una disminución con relación al 2017 de \$5, como resultado de lo dispuesto en la Ley 1793 de 2014, que determina que el impuesto a la riqueza aplica a las personas jurídicas hasta el 2017, por lo que en el 2018 no se generó, el impuesto de alumbrado público aumentó en \$5, y las tasas y el impuesto de alumbrado público, disminuyeron en \$60.

Presentaron una disminución de \$140, con relación al 2017 como resultado de la combinación en el aumento de las depreciaciones en \$ 259, obedeciendo a los traslados a operación de los proyectos de inversión realizados en el 2018 y la disminución en las provisiones de litigios, considerando los probables de pago. Adicionalmente se presentó una menor ejecución de \$183 por desplazamiento de inversiones al 2019.

Costos y gastos no efectivos

Concepto	Ant	Ejec	Ppto	% Ejec	% Var
Amortizaciones	13	20	15	132	46
Depreciaciones	368	627	810	77	71
Deterioro y provisiones	443	38	0	N.A.	(91)
Total	824	684	824	83	(17)

Financieros

Concepto	Ant	Ejec	Ppto	% Ejec	% Var
Comisiones	(21)	(27)	(26)	105	26
Intereses pagados	0	0	0	N.A.	N.A.
Otros	0	111	0	N.A.	N.A.
Rendimientos	998	402	348	115	(60)
Valoración	0	(1,158)	0	N.A.	N.A.
Total	1,100	(672)	323	(208)	(161)

Dada a la metodología del deterioro de cartera que venía aplicando la empresa, no se estaba aplicando la NIIF 9 (costo amortizado); al cambiar la metodología a la del Grupo Empresarial empieza su

aplicación en el 2018 generando impacto positivo en el EBIDA, en \$1,140 y un registro en el gasto por Costo Amortizado de \$1,112, con efecto neto positivo de \$27 en el Estado de Resultados.

Estado de la situación Financiera

Concepto	Actual	Dic 2017	% Var.
Activo Corriente	6,223	7,128	(13)
Activo No Corriente	31,027	22,350	39
Total Activos	37,250	29,478	26
Pasivo Corriente	3,934	3,723	6
Pasivos No Corriente	5,484	5,548	(1)
Total Pasivos	9,419	9,272	2
Patrimonio	27,832	20,207	38
Total Pasivo y Patrimonio	37,250	29,478	26



Activo No Corriente: Aumentó \$8,678 principalmente propiedad planta y equipo por \$8,946 por las inversiones en infraestructura realizadas con los recursos de capitalización, a saber:

Proyecto	Ejec	Ppto	% Ejec
Impulsión	25	0	N.A.
Macromedición	11	0	N.A.
Oprtimización captación	414	1,000	41
Planta Tesoro - Edificaciones	10	1,100	1
Planta Tesoro - Tanque	2,001	6,750	30
Redes zona sur	148		N.A.
Redes Malambo	2,380	4,670	51
Total provisión aguas	4,989	13,520	37
Ceectores	1,751	2,800	63
Redes	2,903	2,200	132
Total aguas residuales	4,654	5,000	93
Total inversiones	9,643	18,520	52

Inversiones infraestructura: En la ejecución de inversiones se presenta sub ejecución de \$8,877 al plan de inversiones para el 2018; en el proyecto Tanque Tesoro se dividió en etapas y se ejecutó lo correspondiente a Bombero y Obra civil para el sector Concord y red zona sur, trasladado lo correspondiente a Tanques de almacenamiento a recursos ABC (\$5,839); Optimización de la Bocatoma, se adelantaron los procesos de contratación para el traslado de los equipos, los cuales se declararon desiertos, desplazándose su ejecución para el 2019 (\$586); en Redes las obras relacionadas con la ampliación de la red primaria y construcción de la red secundaria Zona Sur, surtió la etapa de diseño y se inició el proceso de contratación que en ejecuta 2019.

Activo Corriente: disminuyó \$905 principalmente por la cartera corriente en \$801, por la aplicación de la nueva metodología del deterioro de cartera disminuyendo en \$1,140; y el disponible de \$309 por la operación del negocio. Se tiene una cuenta por cobrar a EPM, por \$5,000, de la capitalización aprobada en el 2018 y que será pagada en el 2019.

Pasivo: Aumentó en \$147, que se da básicamente por Otros Pasivos corrientes, por el proyecto de la ampliación zona sur del contrato de Postobón.

Patrimonio: Aumentó en \$7,625 como resultado de las capitalizaciones de \$9,000 y los resultados acumulados -\$1,375.



Informe de la revisoría fiscal (Carta de KPMG)



KPMG S.A.S.
Carrera 53 No. 82 - 86, Oficinas 803 - 804
Barranquilla - Colombia

Teléfono 57 (5) 378 4232
www.kpmg.com.co

INFORME DEL REVISOR FISCAL

Señores Accionistas:
Aguas de Malambo S.A. E.S.P.:

Informe sobre los estados financieros

He auditado los estados financieros de Aguas de Malambo S.A. E.S.P. (la Compañía), los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2018 y los estados del resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y sus respectivas notas, que incluyen las políticas contables significativas y otra información explicativa.

Responsabilidad de la administración en relación con los estados financieros

La administración es responsable por la adecuada preparación y presentación de estos estados financieros de acuerdo con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia adoptadas por la Contaduría General de la Nación. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y presentación de estados financieros libres de errores de importancia material, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas, así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del revisor fiscal

Mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los estados financieros con base en mi auditoría. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir mis funciones y efectué mi examen de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia. Tales normas requieren que cumpla con requisitos éticos, planifique y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores de importancia material.

Una auditoría incluye realizar procedimientos para obtener evidencia sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del revisor fiscal, incluyendo la evaluación del riesgo de errores de importancia material en los estados financieros. En dicha evaluación del riesgo, el revisor fiscal tiene en cuenta el control interno relevante para la preparación y presentación de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye evaluar el uso de políticas contables apropiadas y la razonabilidad de los estimados contables realizados por la administración, así como evaluar la presentación de los estados financieros en general.



Informe de la revisoría fiscal (Carta de KPMG)



Considero que la evidencia de auditoría que obtuve proporciona una base razonable para fundamentar la opinión que expreso a continuación.

Opinión

En mi opinión, los estados financieros que se mencionan, tomados fielmente de los libros y adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera de la Compañía al 31 de diciembre de 2018, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas en Colombia por la Contaduría General de la Nación., aplicadas de manera uniforme con el año anterior.

Otros asuntos

Los estados financieros al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2017 se presentan exclusivamente para fines de comparación, fueron auditados por otro contador público quien en su informe de fecha 22 de febrero de 2018 expresó una opinión sin salvedades sobre los mismos".

Informe sobre otros requerimientos legales y regulatorios

Con base en el resultado de mis pruebas, en mi concepto durante 2018:

- a) La contabilidad de la Compañía ha sido llevada conforme a las normas legales y a la técnica contable.
- b) Las operaciones registradas en los libros se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas.
- c) La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
- d) Existe concordancia entre los estados financieros que se acompañan y el informe de gestión preparado por los administradores, el cual incluye la constancia por parte de la administración sobre la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.
- e) 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. La Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral.



Informe de la revisoría fiscal (Carta de KPMG)



3

Para dar cumplimiento a lo requerido en los artículos 1.2.1.2. y 1.2.1.5. del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, modificados por los artículos 4 y 5 del Decreto 2496 de 2015, respectivamente, en desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1º y 3º del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la Sociedad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, emití un informe separado de fecha 25 de febrero de 2019.

Adriana María Niño Martínez
Revisor Fiscal de Aguas de Malambo S.A. E.S.P.
T.P. 128211 - T
Miembro de KPMG S.A.S.

25 de febrero de 2019



Informe de la revisoría fiscal (Carta de KPMG)



KPMG S.A.S.
Carrera 53 No. 82 - 86, Oficinas 803 - 804
Barranquilla - Colombia

Teléfono 57 (5) 378 4232
www.kpmg.com.co

INFORME DEL REVISOR FISCAL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS NUMERALES 1º Y 3º DEL ARTÍCULO 209 DEL CÓDIGO DE COMERCIO

Señores Accionistas
Aguas de Malambo S.A. E.S.P.:

Como parte de mis funciones como Revisor Fiscal y en cumplimiento de los artículos 1.2.1.2 y 1.2.1.5 del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, modificados por los artículos 4 y 5 del Decreto 2496 de 2015, respectivamente, presento el resultado de los procedimientos realizados en cumplimiento de los numerales 1º) y 3º) del artículo 209 del Código de Comercio, detallados como sigue, por el año que terminó el 31 de diciembre de 2018, por parte de la Compañía, en adelante "la Sociedad":

1º) Si los actos de los administradores de la Sociedad se ajustan a los estatutos y a las ordenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas y

3º) Si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder.

Criterios

Los criterios considerados para la evaluación de los asuntos mencionados en el párrafo anterior comprenden: a) los estatutos sociales y las actas de la Asamblea de Accionistas y, b) los componentes del control interno implementados por la Sociedad, tales como el ambiente de control, los procedimientos de evaluación de riesgos, sus sistemas de información y comunicaciones y el monitoreo de los controles por parte de la administración y de los encargados del gobierno corporativo, los cuales están basados en lo establecido en el sistema de control interno implementado por la administración.

Responsabilidad de la administración

La administración es responsable por el cumplimiento de los estatutos y de las decisiones de la Asamblea de Accionistas y por diseñar, implementar y mantener medidas adecuadas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad y los de terceros que están en su poder, de acuerdo con lo requerido en el sistema de control interno implementado por la administración.

Responsabilidad del revisor fiscal

Mi responsabilidad consiste en llevar a cabo un trabajo de aseguramiento razonable para expresar una conclusión basada en la evidencia obtenida. Efectué mis procedimientos de acuerdo con la Norma Internacional de Trabajos para Atestiguar 3000 aceptada en Colombia (International Standard on Assurance Engagements – ISAE 3000, por sus siglas en inglés,



Informe de la revisoría fiscal (Carta de KPMG)



traducida al español y emitida a abril de 2009 por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento - International Auditing and Assurance Standard Board – IAASB, por sus siglas en inglés). Tal norma requiere que cumpla con requisitos éticos, planifique y efectúe los procedimientos que considere necesarios para obtener una seguridad razonable sobre si los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad y los de terceros que están en su poder, de acuerdo con lo requerido en el sistema de control interno implementado por la administración, en todos los aspectos importantes de evaluación.

Procedimientos realizados

Este trabajo de aseguramiento razonable incluye la obtención de evidencia por el año que terminó el 31 de diciembre de 2018. Los procedimientos incluyen:

- Obtención de una representación escrita de la Administración sobre si los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad y los de terceros que están en su poder, de acuerdo con lo requerido en el sistema de control interno implementado por la administración.
- Lectura y verificación del cumplimiento de los estatutos de la Sociedad.
- Obtención de una certificación de la Administración sobre las reuniones de la Asamblea de Accionistas, documentadas en las actas.
- Lectura de las actas de la Asamblea de Accionistas y los estatutos y verificación de si los actos de los administradores se ajustan a los mismos.
- Indagaciones con la Administración sobre cambios o proyectos de modificación a los estatutos de la Sociedad durante el período cubierto y validación de su implementación.
- Evaluación de si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad y los de terceros que están en su poder, de acuerdo con lo requerido en el sistema de control interno implementado por la administración, lo cual incluye:
 - Pruebas de diseño, implementación y eficacia operativa sobre los controles relevantes de los componentes de control interno sobre el reporte financiero y los elementos establecidos por la Sociedad, tales como: entorno de control, proceso de valoración de riesgo por la entidad, los sistemas de información, actividades de control y seguimiento a los controles.



Informe de la revisoría fiscal (Carta de KPMG)



3

Para dar cumplimiento a lo requerido en los artículos 1.2.1.2. y 1.2.1.5. del Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, modificados por los artículos 4 y 5 del Decreto 2496 de 2015, respectivamente, en desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en los numerales 1º y 3º del artículo 209 del Código de Comercio, relacionadas con la evaluación de si los actos de los administradores de la Sociedad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas y si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que estén en su poder, emití un informe separado de fecha 25 de febrero de 2019.

Adriana María Niño Martínez
Revisor Fiscal de Aguas de Malambo S.A. E.S.P.
T.P. 128211 - T
Miembro de KPMG S.A.S.

25 de febrero de 2019



Contenidos básicos generales		Estandares GRI
Aspecto GRI - G4	indicadores GRI - G4	Título Estandar GRI
Estrategia y análisis	G4-1 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	G4-2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	2. Estrategia
Perfil de la organización	G4-3 Reporte el nombre de la organización.	1. Perfil de la organización
Perfil de la organización	G4-4 Reporte las principales marcas, productos y servicios.	1. Perfil de la organización
Perfil de la organización	G4-5 Reporte la localización de la casa matriz.	1. Perfil de la organización
Perfil de la organización	G4-6 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	G4-7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	1. Perfil de la organización
Perfil de la organización	G4-9 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	G4-10 Reportar la siguiente información laboral: - Reporte el número total de empleados por contrato y genero. - Reporte el número total de empleados por región y genero.	1. Perfil de la organización
Perfil de la organización	G4-11 Reporte el porcentaje de empleados cubiertos por una convención colectiva.	5. Participación de los grupos de interés
Participación de los grupos de interés	G4-24 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	G4-25 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	G4-26 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	G4-28 Periodo cubierto por la información incluida en el informe.	6. Prácticas para la elaboración de informes
Perfil de la memoria	G4-29 fecha mas reciente del informe anterior.	6. Prácticas para la elaboración de informes
Perfil de la memoria	G4-30 Ciclo de reporte (Anual-Bianual).	6. Prácticas para la elaboración de informes
Perfil de la memoria	G4-31 Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.	6. Prácticas para la elaboración de informes
Perfil de la memoria	G4-32 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	G4-33 Reportar la política o enfoque de la empresa para buscar auditoría externa del reporte.	6. Prácticas para la elaboración de informes



Gobierno	G4-34 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	G4-38 Reportar la composición de la alta dirección y su comités: <ul style="list-style-type: none"> - Ejecutivos y no ejecutivos. - Independientes. - Duración del mandato. - Género. - Miembros de minorías. - Competencias relacionadas con impactos económicos, sociales y ambientales. 	4. Gobernanza
Gobierno	G4-40 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"> - La diversidad es considerada. - La independencia es considerada. - La experiencia en temas económicos, sociales y ambientales es considerada. - Los accionistas se ven involucrados. 	4. Gobernanza
Gobierno	G4-45 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	G4-51 Reportar las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos: <ul style="list-style-type: none"> - Pago fijo o variable asociado a desempeño. - Pago fijo o variable asociado a acciones. - Pago fijo o variable asociado a bonos. - Pago de terminación. - 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. 	4. Gobernanza
Ética e integridad	G4-56 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	G4-58 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	G4-LA6 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.	GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo
Formación y educación	G4-LA9 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género, y por categoría de empleado.	GRI 404. Formación y enseñanza
Energía	G4-EN5 Intensidad energética	GRI 302. Energía



Aguas de Malambo S.A E.S.P

Dirección: Calle 12 No. 14-40

Teléfono: (035) 3760606

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

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

