

Informe de sostenibilidad 2020



Contexto general de la memoria y perfil de la organización





ÍNDICE

Capítulo 1

Contexto general de la memoria y perfil de la organización 2

Capítulo 2

Informe del gerente general 10

Capítulo 3

Direccionamiento estratégico de grupo 13

Capítulo 4

Gestión del negocio 25

Capítulo 5

Desempeño ambiental 47

Capítulo 6

Desempeño social 52

Capítulo 7

Desempeño económico 64

Capítulo 8

Gestión integral de riesgos 70

Capítulo 9

Integridad y gestión ética 79

Capítulo 10

Gobernanza 85

Capítulo 11

Caracterización de los grupos de interés 93

Capítulo 12

Anexos: Informe y dictamen del revisor fiscal 102

Estados financieros revelaciones

Tabla de contenido estándares GRI

JUNTA DIRECTIVA

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

Jorge Antonio Yepes Vélez
Integrante principal
Cargo: Gerente regulación

Maritza Amparo Orrego
Integrante principal
Cargo: Directora transacciones financieras

Rummenigge Monsalve
Integrante principal
Cargo: Alcalde de Malambo

Lady Johanna Ospina Corso
Integrante principal
Cargo: Secretaria de agua potable de la Gobernación del Atlántico

ADMINISTRACIÓN

Walther Darío Moreno Carmona.
Gerente

Yajaira Luz Solano Benítez.
Jefe área coordinación de servicios

Víctor Andrés García Aguirre
Jefe operación y mantenimiento

Leydys María Ospina Medina
Jefe de Asuntos Legales y Secretaría General

SUPLENTES

Jorge William Ramírez Tirado
Integrante suplente
Cargo: Gerente provisión Aguas

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

Johnier Alberto Montoya Pereira
Integrante suplente
Cargo: Gerente de mercadeo estratégico

Valeria Restrepo Abad
Integrante suplente
Cargo: Directora comercial agua y saneamiento

Julio Cesar García Fernández
Integrante suplente
Cargo: Jefe unidad de Gestión del rendimiento A&S

CONTEXTO GENERAL DE LA MEMORIA

102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

Aguas de Malambo S.A E.S.P., ha definido una periodicidad anual para el reporte de sus informes de sostenibilidad, bajo los parámetros de transparencia, e incorpora aspectos básicos de la metodología Estándar del Global Reporting Initiative - GRI.

El último informe de sostenibilidad reportado corresponde a la vigencia 2019, 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 2020 y 31 de diciembre de 2020, correspondiendo al séptimo 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 (2020) y a su vez permiten hacer el comparativo con el año inmediatamente anterior (2019), para dar cuenta de los resultados obtenidos con relación a las metas trazadas para el periodo.

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

RECOMENDACIONES PARA LA LECTURA DEL INFORME

102-48

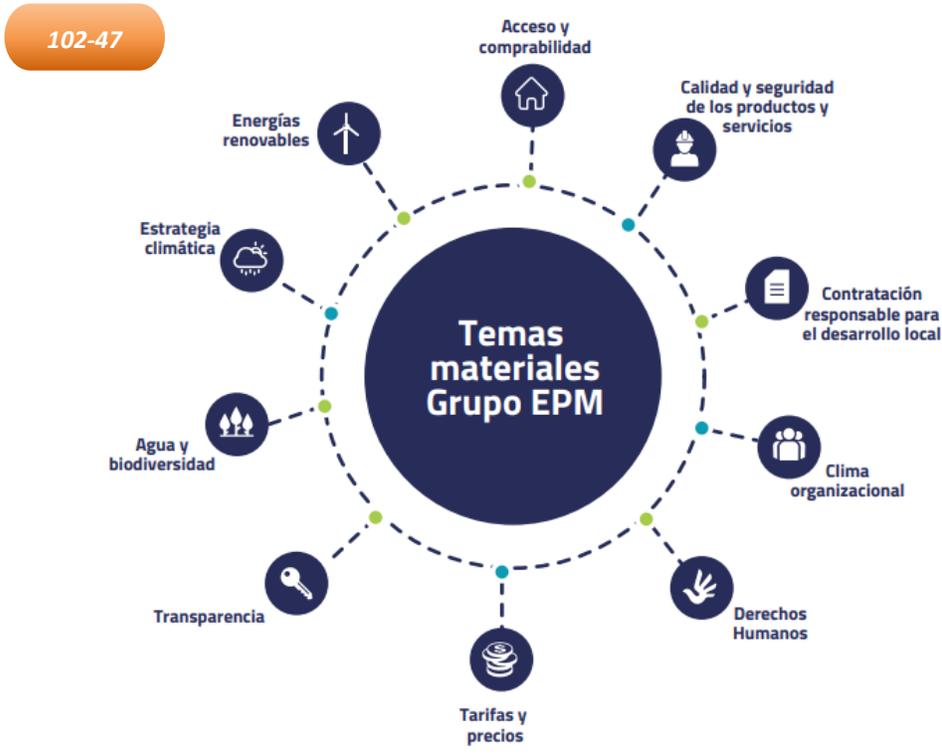
La oficina administrativa ubicada en el municipio de Malambo en la calle 12 NO. 14-40, barrio Centro.

- Línea telefónica: (57 5) 3760606
- El Informe de Sostenibilidad se puede encontrar en la página web: <http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/>
 - Los valores en financieros están expresados en millones de pesos.
- Los estados financieros son elaborados bajo las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.



- Cada sección tendrá simbología asociada al indicador GRI que le apunta.
- Se describirán los temas materiales a que apunta cada sección, así:

TEMAS MATERIALES AGUAS DE MALAMBO

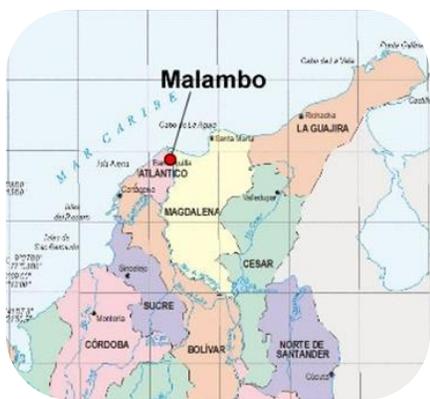


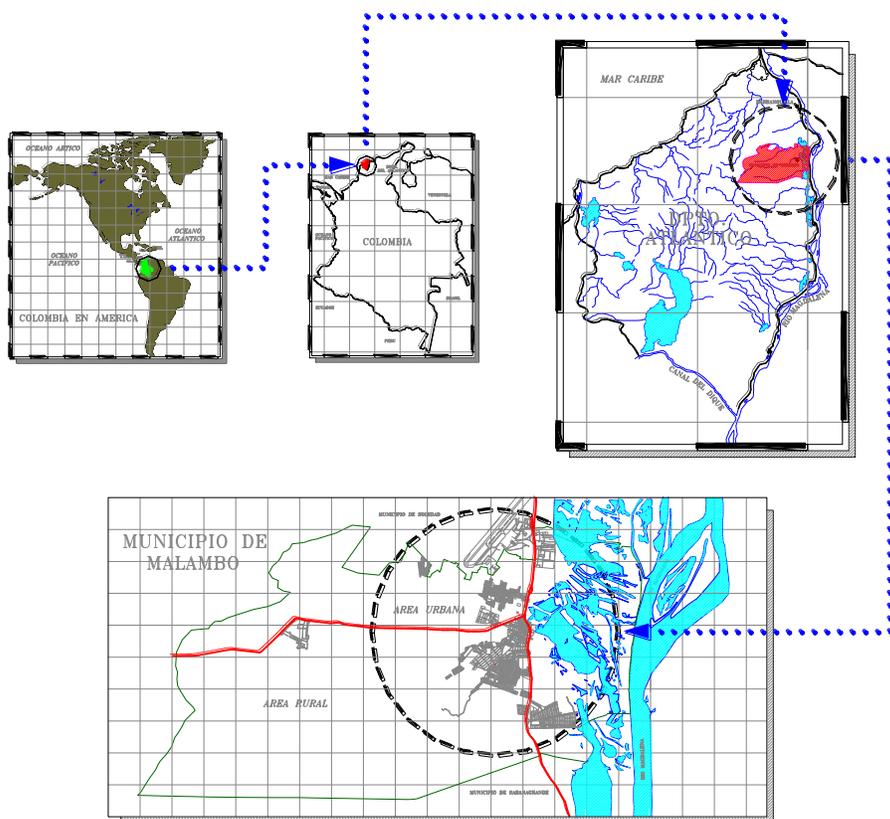
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

102-1, 102-2, 102,3 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8

¿Quiénes somos?

Somos una empresa de servicios públicos domiciliarios, que se clasifica como una sociedad por acciones de carácter mixta que se rige por las Leyes 142 de 1994, presta los servicios de agua potable y saneamiento básico en el Municipio de Malambo, Atlántico, ubicado en la zona norte de Colombia, donde atendemos un total de 24.219 clientes.





Distribución de la propiedad de Aguas de Malambo

102-07

NIT	Accionista	Número de acciones	Valor aporte	% Participación Accionaria
890904996 -1	EMPRESA PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	52,472,332,164,00	52,472,332,164,00	98,03%
890114335 -1	MUNICIPIO DE MALAMBO	791,880,758,00	791,880,758,00	1,48%
811041199-4	EPM INVERSIONES S.A.	262,499,764,00	262,499,764,00	0,49041%
802019880 -8	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE MALAMBO	8,016,00	8,016,00	0,00001%
802008055 -0	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES DE MALAMBO	8,016,00	8,016,00	0,00001%
802009806 -1	ESE. HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO	3,051,00	3,051,00	0,00001%
900385460 -1	ASOCIACION DE JUNTAS ACCION COMUNAL " ASOCOMUNAL "	8,017,00	8,017,00	0,00001%
Fuente principal Coordinación de Servicios Aguas de Malambo S.A. E.S.P.		53,526,739,786,00	53,526,739,786,00	100,00%

MERCADO POR TIPO DE CLIENTE

El 98% de nuestros clientes son del mercado residencial, en este grupo se encuentran los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3, mientras que el 2% de nuestros clientes (mercado no residencial) están distribuidos en el sector comercial, industrial y oficial.



COMPOSICIÓN MERCADO NO RESIDENCIAL

La participación más representativa en el mercado no residencial se encuentra en el sector comercial con un 1.55%, en el sector residencial la participación está concentrada en el estrato 1 con 78%.

FACTURACIÓN

Resultados acumulados a diciembre 2020

	Proyectado	Ejecutado	Diferencia	Cumpl.	
Cientes AC	24,501	24,214	-287	98.8%	● ≥100%
Cientes AR	23,370	21,710	-1,660	93%	● >95% y <100%
Consumo	5,092	4,388	-704	86%	● ≤95%
Vertimiento	4,229	3,153	-1,077	75%	
CU	17.75	15.46	-2.29	87%	
VU	15.98	12.45	-3.53	78%	

AP= Agua Potable, AR= Aguas Residuales

En cifras del año 2020, el consumo total de nuestros 24.219 clientes alcanzó la suma de 4.388 M3/año, con una facturación anual de COP \$11.195 millones.

GENERACIÓN DE EMPLEO

102-08

Para el año 2020, la empresa terminó con una planta de 77 personas, con contrato a término indefinido y 1 a término fijo.

CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Durante la vigencia de 2020 Aguas de Malambo, a raíz de la pandemia por el COVID-19 abrió canales virtuales de atención, que garantizaron y mejoraron la experiencia de los clientes mediante el fortalecimiento de las competencias de los asistentes del canal presencial y telefónico, el aprovechamiento y mejora de las diferentes herramientas tecnológicas y procedimentales vigentes en la compañía, logrando evidenciar excelentes resultados en la prestación del servicio a través de los diferentes canales de atención que se tienen habilitados.

CENTROS DE SERVICIO AL CLIENTE Y RECAUDO

Para la atención de usuarios la organización cuenta con 1 oficina de atención al cliente y 65 puntos de recaudo.

CANAL TELEFÓNICO – CONTACT CENTER

Aguas de Malambo cuenta con el servicio de Contact Center marcando gratis a la línea 018000 518196 desde los operadores Claro, Tigo y Movistar y teléfono fijo, donde los usuarios pueden realizar reportes de daños y presentar peticiones, quejas y reclamos - PQR.

Línea de contacto sede principal: (57-5) 3760606

CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

102-06

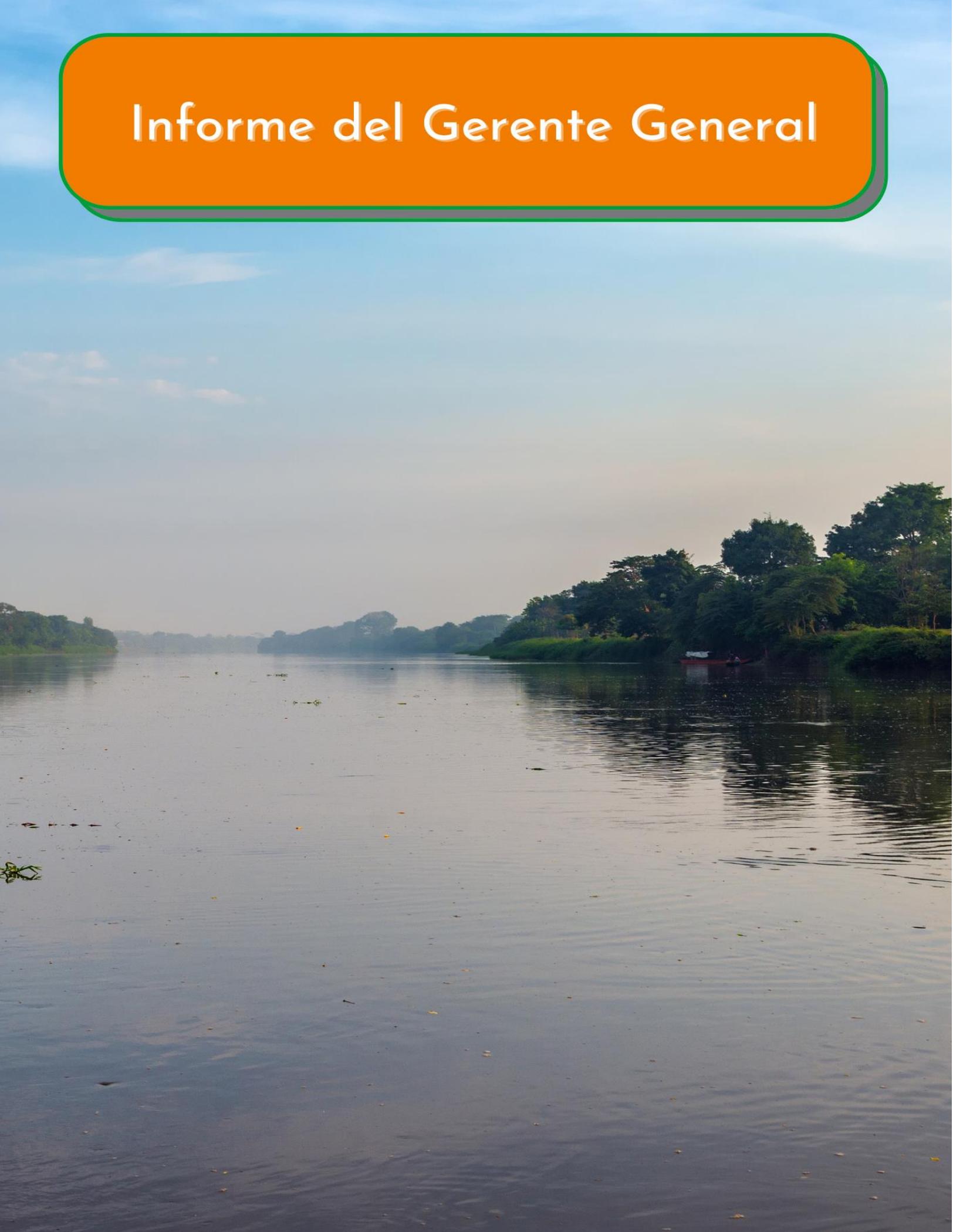
PROVISIÓN AGUAS

- ✓ 2 plantas de potabilización.
- ✓ 500 lt/seg de capacidad tratamiento
- ✓ 4 tanques de almacenamiento con 4.250 m3 de capacidad- (2 Tanques elevados y dos tanques semienterrados)
- ✓ Cerca de 15 km de redes primarias y 162 km de redes secundarias.
- ✓ 24.219 clientes
- ✓

GESTIÓN AGUAS RESIDUALES

- ✓ 162 km de redes de alcantarillado
- ✓ En espera de entrega de la PTAR La Milagrosa con recursos de Findeter.
- ✓ 21.715 clientes-usuarios a junio 2020

Informe del Gerente General



INFORME DEL GERENTE GENERAL A LOS GRUPOS DE INTERÉS

102-14

El 2020 fue un año de desafíos, donde la pandemia del COVID19, nos retó a reinventarnos para poder confirmar todas nuestras fortalezas, fortalezas necesarias para continuar ese camino por la consecución de nuestro sueño Malambo 24 horas.

A pesar de las diversas dificultades ocasionadas por la pandemia, Aguas de Malambo trabajó de manera comprometida garantizando la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, con calidad, cobertura y



manteniendo la continuidad que se tenía antes de iniciar las cuarentenas. Realizamos innumerables esfuerzos para sostener, y en algunos casos incrementar, las continuidades y horarios en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, medidas que beneficiaron a la comunidad y que además ayudaron a mitigar la propagación del COVID-19.

Acatamos las disposiciones de los gobiernos local, regional y nacional y las cuadrillas de la empresa trabajaron con empeño para reconectar en solo 30 días, el servicio a casi 6 mil familias que por morosidad lo tenían suspendido. Este beneficio llegó a más de 29.000 personas, y hoy, luego de un año de estar en pandemia, aún se mantiene esta condición, aunque solo el 5% de estos usuarios paga el servicio.

Con el objeto de contribuir a la atención de la pandemia, y como un acto de responsabilidad social, activamos el servicio de suministro de agua con carrotanques para llevar 5 millones de litros agua a sectores que están por fuera de nuestra área de prestación del servicio, incluyendo el corregimiento de Caracolí, además entregamos a la comunidad 30.380 litros de hipoclorito de sodio producido en nuestra planta Tesoro, para que desarrollara actividades de limpieza y desinfección de sus casas y cuadras.

Implementamos canales virtuales y alternativos facilitando los trámites de nuestros usuarios para que pudieran estar al tanto de sus solicitudes y así evitar que se expusieran saliendo de casa. Financiamos más de \$1400 millones de pesos a 36 meses sin intereses, a los usuarios que no pagaron oportunamente su factura en los meses de marzo, abril, mayo y junio y además, dimos continuidad a nuestros planes de financiación, que otorgan a usuarios morosos que desean normalizarse, un plazo hasta de 120 meses, sin el pago de intereses de mora y sin cobro de intereses de financiación. Mantuvimos 65 puntos de recaudo y reforzamos el pago a través de la página web, para que los usuarios pudieran estar al día con sus facturas sin salir de casa. Buscando mantenernos cercanos a nuestros usuarios y acompañarlos durante su permanencia en casa, realizamos, 13 charlas virtuales donde alrededor de 147 personas aprendieron de manera lúdica buenas prácticas sobre el uso del servicio y el cuidado del agua.

Un logro que nos llena de satisfacción es que a pesar de las dificultades económicas por las que atravesó la empresa y el país, mantuvimos nuestra nómina completa, asegurando el bienestar y

calidad de vida de las 78 familias que dependen de esta empresa. Lo que demuestra lo fundamental que es para nosotros el recurso humano con el que contamos, el cual garantizó de manera permanente la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Gracias a los más de 42 mil millones de pesos invertidos durante los últimos 4 años en los diferentes componentes de nuestro sistema de acueducto y alcantarillado hemos mejorado el indicador de continuidad, que pasó de 10 horas en el 2018, a 14 horas en 2019 y a 17 horas al día de continuidad en 2020, a pesar de los más de 6000 clientes reconectados por falta de pago y de los 2500 usuarios conectados de manera clandestina a nuestra red en barrios no legalizados. Hoy podemos decir que contamos en los barrios Luna, Tesoro, Ciudad Caribe, Montecarlo, Malambito, Concord I y II, el sector del golfo pérsico, Villa Spencer, Villa Concord I y II e Inurbe con 24 horas de agua potable, validada mes a mes por la seccional de salud del Atlántico.

Durante todo el 2020, el equipo de Aguas de Malambo trabajó en turnos escalonados para operar, mantener y monitorear 160 kilómetros de redes de acueducto, 140 kilómetros de redes de recolección y transporte de aguas residuales, dos plantas potabilizadoras, una estación de aguas residuales, dos tanques de almacenamiento de agua potable y 57 circuitos de distribución de agua potable.

En este 2021, seguiremos realizando acciones para continuar mejorando el servicio, desarrollando estrategias para alcanzar niveles de recaudo superiores al 75%, que permitan la sostenibilidad financiera, comprometiendo a nuestros usuarios en el pago oportuno de sus facturas y al municipio con el aporte mensual en el pago de los subsidios; normalizando al menos 1500 clientes clandestinos ubicados en barrios no legalizados; y gestionando ejecución de proyectos ABC por \$15.000 millones tendientes a lograr las 24 horas de continuidad en todo el municipio.

Como gerente de esta organización, me siento orgulloso de los hombres y mujeres que conforman este equipo y que con su trabajo permiten que en los hogares, industrias y comercios de Malambo haya agua potable de calidad.



WALTHER MORENO CARMONA
GERENTE

Direccionamiento estratégico de grupo

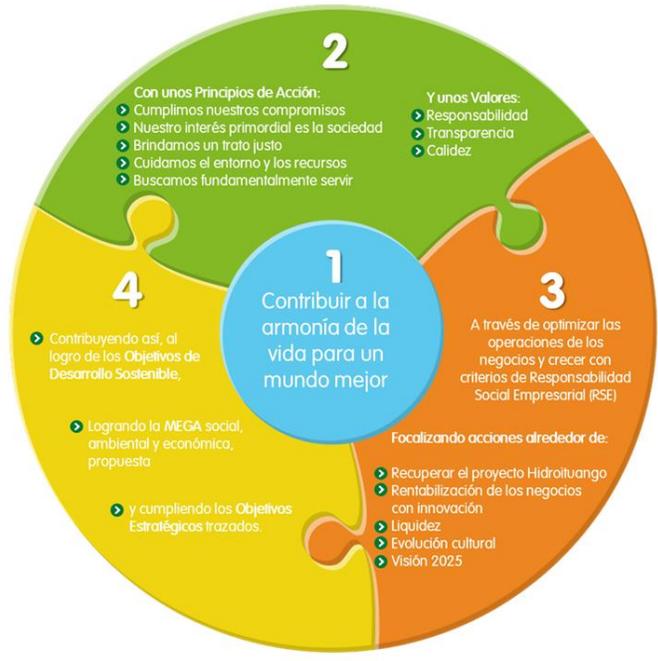




DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL GRUPO EPM

102-12, 102-15, 102-16

El direccionamiento estratégico del Grupo EPM define los aspectos que nos caracterizan, los objetivos que queremos alcanzar y la forma para lograrlo buscando la sostenibilidad. En Aguas de Malambo como filial del Grupo nos ajustamos a este marco de actuación, que ha tenido ajustes que se explican más adelante.



Durante 2019 EPM ajustó el direccionamiento estratégico del Grupo en 2 aspectos:

- Se definió un nuevo propósito que se incluyó como el eje del actuar empresarial. Así, las filiales del Grupo EPM “contribuimos a la armonía de la vida para un mundo mejor”.
- Se armonizó el direccionamiento del Grupo con el modelo de sostenibilidad, de forma que la estrategia incluye la contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS.

Estos ajustes tienen 2 efectos:

- Se simplificaron los componentes del direccionamiento incluyendo los imperativos estratégicos, el modelo de negocio y los focos de gestión dentro del modelo.
- Se actualizó la arquitectura empresarial al actualizar la dimensión estrategia.



COMPONENTES DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

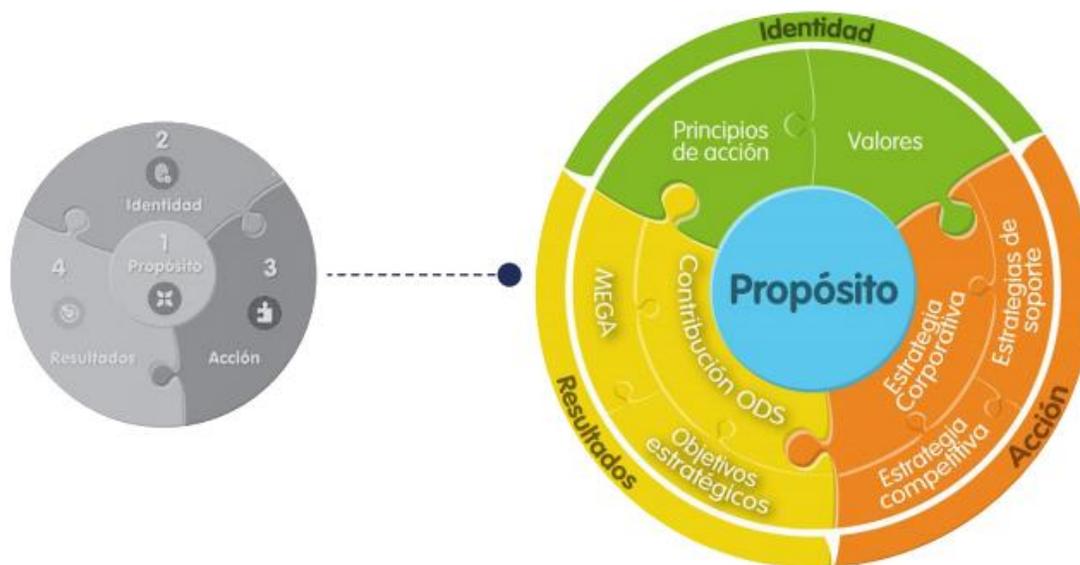
El direccionamiento estratégico del Grupo EPM tiene como eje el propósito, que se cumple con la identidad definida, la acción y los resultados, como se detalla a continuación:



Ahora bien, al articular los elementos de la sostenibilidad dentro del direccionamiento estratégico se asegura la contribución del negocio al desarrollo de la sociedad, de forma que los 4 componentes tienen sustento en el compromiso que el Grupo EPM ha declarado con la arquitectura para un Mundo Mejor y en el aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.



Los 4 componentes del direccionamiento estratégico se desagregan en 8 bloques:



COMPONENTE 1: PROPÓSITO

El propósito construido en 2019 usó como bases la Arquitectura para un Mundo Mejor y el compromiso con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, al adoptar estos conceptos el Grupo enfoca los negocios en su aporte al desarrollo humano sostenible como factor esencial de éxito.

- Orienta la gestión del mundo corporativo para que se concilie el logro de objetivos de negocio con prioridades del desarrollo humano sostenible.
- Destaca la importancia de un liderazgo corporativo que apoye los ODS, respete los principios universales y se comprometa con alianzas y acciones colectivas.
- Esta arquitectura reconoce la participación e incidencia de los grupos de interés en la sostenibilidad corporativa.

Nuestro propósito: Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor

COMPONENTE 2: IDENTIDAD

102-16

La base para la construcción de la identidad comprende que el crecimiento económico debe respetar los límites sociales y ambientales; de allí se desprende que la sostenibilidad es la protección y generación de valor para las empresas y la sociedad desde las actividades propias de negocio, es decir, que la operación de los negocios se realiza teniendo en cuenta los criterios de sostenibilidad;

de esta forma el Grupo se distancia del enfoque filantrópico o asistencialista, sin suplantar competencias del Estado ni de ningún otro actor.



Así, la Identidad del Grupo alinea los objetivos con los de la sociedad para asegurar que sus actuaciones contribuyan efectivamente a hacer de ésta el espacio propicio para la vida de todos sus integrantes. Para ello, declara cinco principios de acción y 3 valores en su Código de Ética:

PRINCIPIOS:

- **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 mutuos.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

VALORES:

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.

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 ellos. Cada acción está enmarcada por los fines de la sociedad, las reglas de distintos niveles creadas por esta y las expectativas que el Grupo EPM genera para los demás miembros de la sociedad, mediante comunicación oportuna, veraz y completa.

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

COMPONENTE 3: ACCIÓN

Este componente define qué y cómo alcanzaremos el propósito y su construcción contempla 3 aspectos: el territorio, el ejercicio de materialidad, los grupos de interés y otros actores.





En el caso del territorio, el Grupo EPM reconoce la necesidad de abordar un enfoque territorial con el fin de hacer una gestión efectiva, pertinente y coherente, alineada con los objetivos empresariales y con su identidad, para integrarse en el entorno en el que opera.

El ejercicio de materialidad se refiere a la identificación de los temas prioritarios para la sostenibilidad de las empresas y de los grupos de interés con los que interactúa, articulados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS. El Grupo EPM identificó y definió 11 temas materiales, los cuales tienen asociados énfasis de gestión según el territorio.

TEMAS MATERIALES GRUPO EPM



El tema material "solidez financiera" solo aplica a EPM, que deriva de la contingencia del Proyecto Hidroeléctrico Ituango.

Los grupos de interés y otros actores conforman con las empresas del Grupo EPM una red interdependiente de personas para personas. La gestión estratégica del relacionamiento construye confianza, soporta los objetivos de negocio y genera desarrollo humano sostenible. Nuestro modelo de relacionamiento tiene 8 grupos de interés: dueño (Grupo EPM), clientes y usuarios, comunidad,

colegas, Estado, socios, proveedores y contratistas, Gente Aguas de Malambo. Por su parte, los grupos de opinión como la academia, líderes empresariales, medios de comunicación y partidos políticos son considerados como otros actores con quienes las empresas tienen relacionamiento.



Pasando a los elementos del componente acción se encuentran 3 estrategias: corporativa, competitiva y de soporte. La estrategia corporativa tiene como fin la optimización de operaciones y el crecimiento con criterios de RSE; la estrategia competitiva se enfoca en los negocios generando valor para los grupos de interés; la estrategia de soporte asegura sinergias y productividad de las áreas de soporte para los negocios.

COMPONENTE 4: RESULTADOS

Este componente resume a dónde decidimos llegar y los logros que esperamos alcanzar; se construye pensando en la contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS, logrando la MEGA con sus componentes social, ambiental y económica y cumpliendo los objetivos estratégicos trazados.



En el caso de la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS el Grupo armonizó sus temas materiales con estos objetivos, así las acciones de los negocios tienen un impacto real en el mejoramiento de las condiciones de la sociedad en la que operamos.



Por su parte, la MEGA a 2025 está en proceso de revisión, lo que no impacta los objetivos estratégicos definidos, que tienen alcance de Grupo y se despliegan en nuestro Cuadro de Mando Integral.



POLÍTICAS Y DECLARACIONES

En Aguas de Malambo contamos con políticas y declaraciones sobre temas importantes para la sociedad, así hace explícito nuestro compromiso con los grupos de interés y de adopción de prácticas que fomenten el desarrollo sostenible.

- Política ambiental con alcance de grupo empresarial
- Política de cero tolerancia al fraude, corrupción y soborno
- Política de comunicaciones
- Política de control interno
- Política financiera
- Política de gestión de activos
- Política de gestión de tecnología de información
- Política de gestión del talento humano
- Política de gestión integral de riesgos
- Política para el suministro de bienes y servicios
- Política de relacionamiento con proveedores y contratistas
- Política de responsabilidad social empresarial
- Política de seguridad y salud en el trabajo
- Política Derechos Humanos
- Política de Seguridad de la Información y la Ciberseguridad



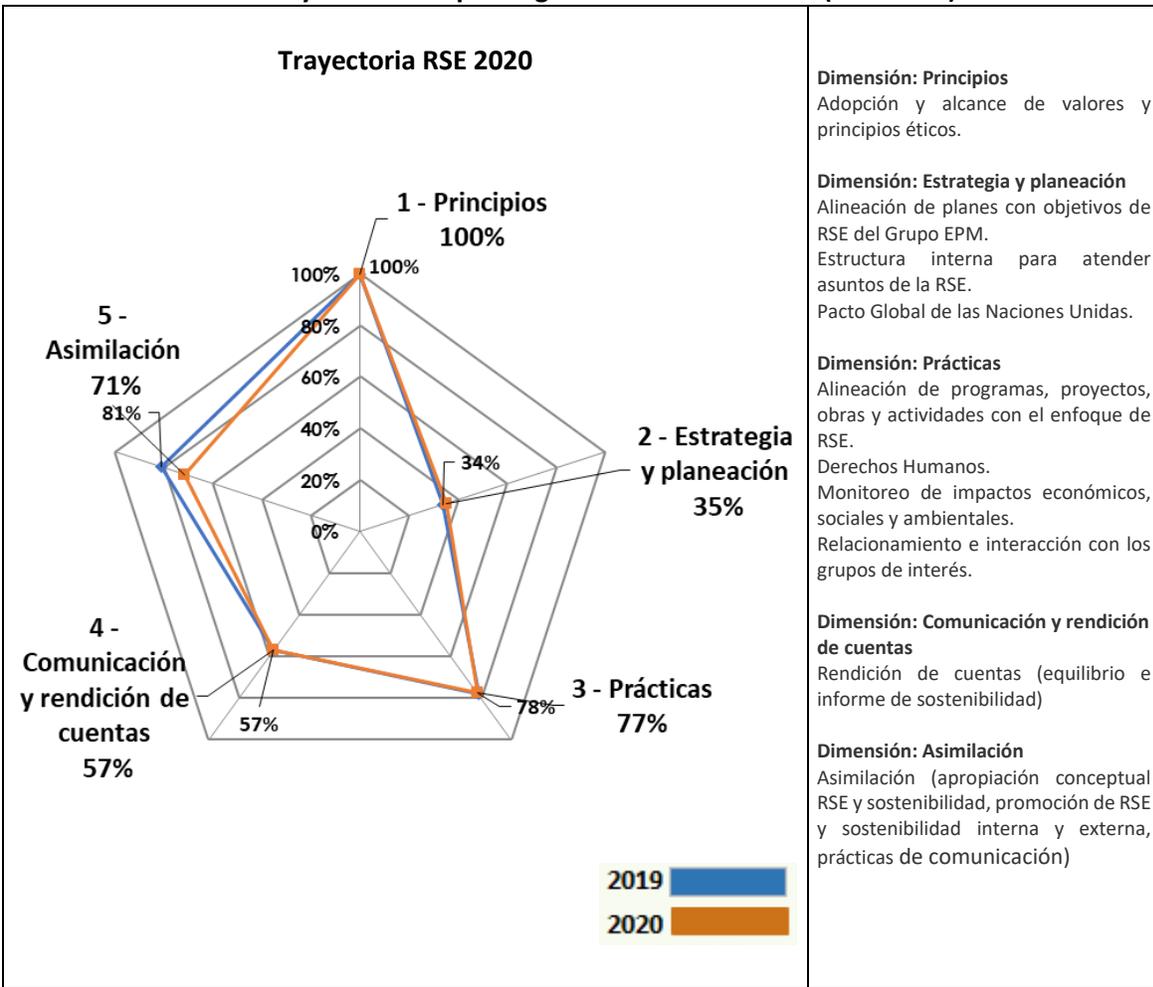
- Política de Gestión de la información

En el enlace se encuentra el detalle de las políticas y declaraciones de Aguas de Malambo: <https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/quienes-somos/politicas>

ESTADO DE AVANCE DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) EN AGUAS DE MALAMBO

Anualmente monitoreamos el cumplimiento de la política de Responsabilidad Social Empresarial y su avance mediante el indicador “Trayectoria en RSE” que es de carácter estratégico y hace parte del Cuadro de Mando Integral del Grupo EPM. Este indicador establece el estado de avance en RSE para cada filial según las respuestas a un cuestionario, cuyos resultados permiten definir metas y acciones de mejora. Las señales obtenidas a través del resultado fortalecen la incorporación de la RSE en los procesos y actividades de la organización.

Trayectoria RSE para Aguas de Malambo: 68% (2 - Medio)



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

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

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

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

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



Señales Trayectoria RSE 2020

- El estado actual de la RSE en Aguas de Malambo se caracteriza por un nivel medio, la calificación obtenida es 68% (2.037 puntos), presentando un cumplimiento del 97% de la meta establecida para el 2020, la cual era 70%.
- La dimensión más avanzada es Principios. La dimensión menos desarrollada es Estrategia y planeación.

ADHESIÓN Y COMPROMISO VOLUNTARIO CON INICIATIVAS EXTERNAS

102-12

- **Transparencia por Colombia**

Es una organización que lidera desde la sociedad civil la lucha integral contra la corrupción y por la transparencia en lo público y en lo privado, promoviendo una ciudadanía activa y fortaleciendo las instituciones y consolidando la democracia. En Aguas de Malambo realizamos la medición que verifica la existencia y cumplimiento de mecanismos y políticas relacionados con ética y gobierno corporativo, en los componentes apertura, diálogo, reglas claras y control. De esta forma demostramos nuestro compromiso con la gestión íntegra y la responsabilidad social empresarial con los grupos de interés. En Aguas de Malambo El ejercicio se viene realizando cada dos años, y para este último el resultado de la evaluación nos ubicó en riesgo **medio**.

Gestión del negocio



GESTION DEL NEGOCIO

102-6, 102-9, 103-1, 103-2, 203-2, 204-1



Aguas de Malambo ha desarrollado la gestión de sus negocios con enfoque de cumplimiento de los propósitos organizacionales, el abordaje de los asuntos materiales definidos, las necesidades de nuestros grupos de interés, así como los requerimientos normativos, para lo cual se soporta en su estructura organizacional, los procesos y las personas que hacen parte de la compañía. Nuestra gestión contribuye a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS.

ACCESO Y COMPRABILIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

INDICADOR	Ejecución 2020	Meta 2020	% de Cumplimiento 2020	Meta 2020	% de Cumplimiento Meta 2020
Cumplimiento/ meta cobertura Acueducto	24.219	24.501	98,85%	24.501	98,85%
Cumplimiento/ meta cobertura Alcantarillado	21.715	23.370	92,92%	23.370	92,92%

El aumento del delta se debe a los clientes cortados que se reconectaron de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 911 de 2020, enmarcado dentro de la contingencia COVID19 decretada por el Gobierno Nacional. En los meses de marzo y abril se han conectaron más de 6.000 entre usuarios suspendidos y cortados.

- Universalización Provisión Aguas: 99.20%
- Universalización Aguas residuales: 97.24%

En el Indicador Universalización del servicio identificamos que el 99% y 97% de los clientes que están disfrutando los servicios públicos domiciliarios frente al universo completo en el AP.



Tema material: tarifas y precios **103-1, 103-2, 103-3**

GESTIÓN FRENTE A LA DEMANDA COMERCIAL

Resultados acumulados a diciembre 2020

	Proyectado	Ejecutado	Diferencia	Cumpl.
Cientes AC	24,501	24,214	-287	98.8%
Cientes AR	23,370	21,710	-1,660	93%
Consumo	5,092	4,388	-704	86%
Vertimiento	4,229	3,153	-1,077	75%
CU	17.75	15.46	-2.29	87%
VU	15.98	12.45	-3.53	78%

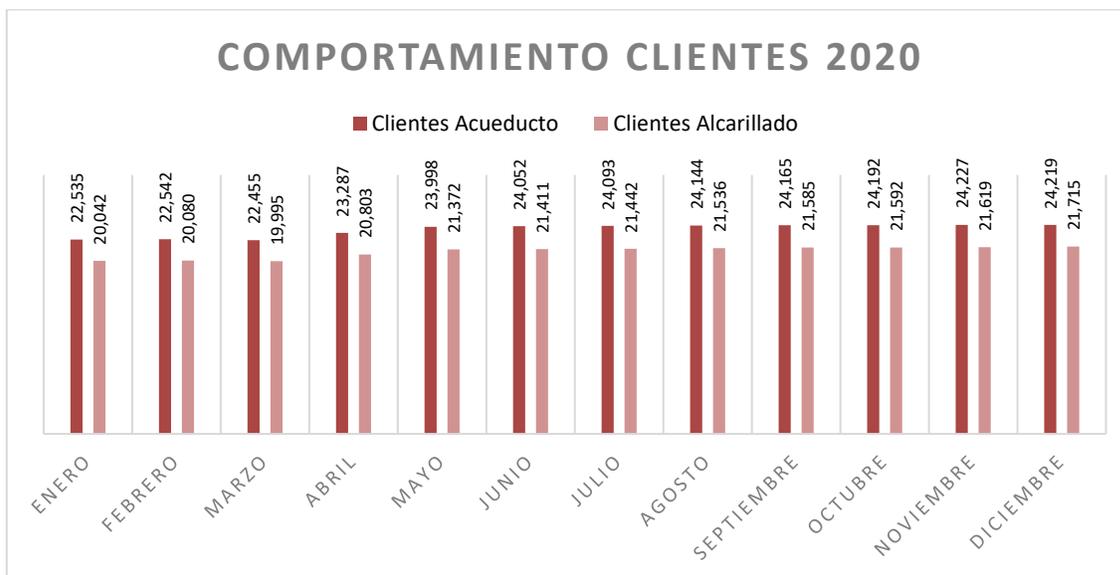
Semáforo ingresos CMI
 ● ≥100%
 ● >95% y <100%
 ● ≤95%

AP= Agua Potable, AR= Aguas Residuales

- ✓ La categoría de clientes residenciales representa el 98% del total de clientes de provisión aguas siendo el estrato 1 el 78% de esta categoría, la categoría comercial representa el 2% del total de clientes.
- ✓ La subejecución de agua potable se debe a que se tenía presupuestado el ingreso de Postobón, consumos mes de 60 mil m3, y luego 120 mil m3 en el segundo semestre y la FAC COM 3 a partir de enero para agua potable con promedio mes/año de 19,484.

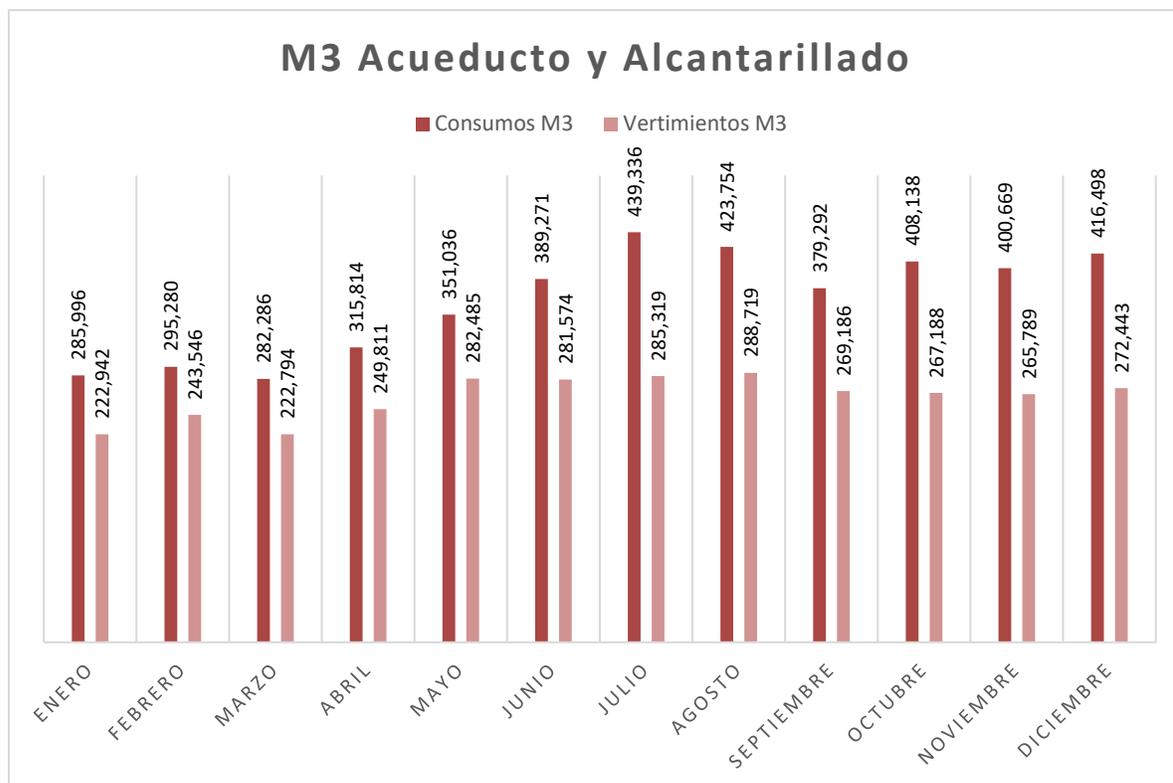


- ✓ La subejecución en clientes de alcantarillado se debe a que no ingresaron proyectos de cierre de brecha que se tenían presupuestados, así como, la vinculación en este servicio del cliente Fuerza Aérea

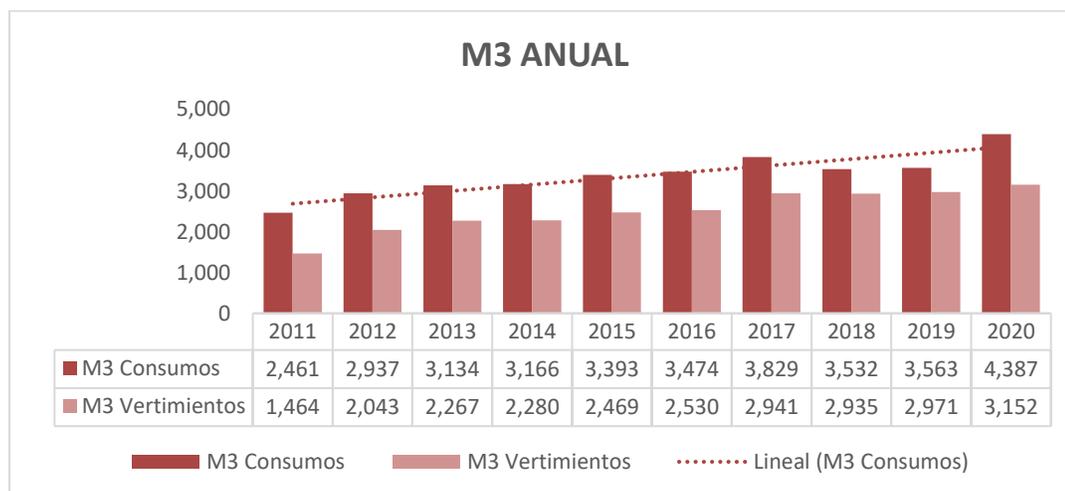


- ✓ A partir del mes de abril, se empezó a reflejar el impacto de las reconexiones a clientes, para lo que se desplegó el total de las cuadrillas del contrato de la operación comercial, para lograr cumplir con estas, para ello fue necesario laborar incluso los fines de semana, teniendo en cuenta la necesidad de agua para mitigar los riesgos de contagio.

- ✓ Con el objetivo de apuntar a la sostenibilidad y al crecimiento ordenado de los clientes y usuarios de Aguas de Malambo, se avanza en proyecto de vinculación mediante esquemas diferenciales en conjunto con la Gobernación del Atlántico y Alcaldía Municipal en el sector de Veredas, con el fin de darle solución a la problemática de conexiones fraudulentas que impactan gravemente en la calidad de la prestación de los servicios y en las pérdidas a la empresa
- ✓ A consecuencia de la emergencia por el Covid-19, durante la vigencia 2020 no se presentaron incrementos tarifarios



- ✓ La vigencia 2020 finalizó con una cartera de subsidios por \$523 millones, corresponden a los periodos de noviembre y diciembre
- ✓ La deuda de vigencias anteriores al año 2020 se mantuvo \$ 1.652 millones, durante el año no se recibieron abonos.

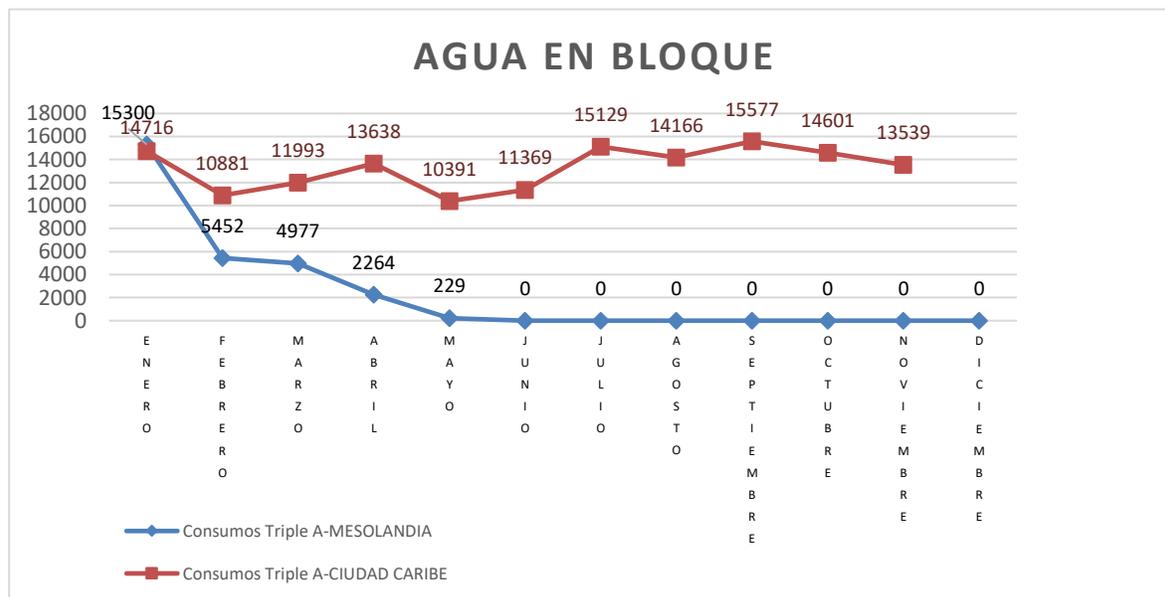


- ✓ En la tendencia de los metros cúbicos facturados desde el 2011, se observa en crecimiento en consumos en ambos servicios en los últimos 3 años. Para el 2020 hubo una variación del 23% relacionada con el cliente Postobón, que representa consumos de 50 mil m3 promedio mes, en cuando a los m3 del servicio de Aguas Residuales la variación del año 2020, respecto al 2019 fue de un 6%, impactado por las reconexiones de clientes.

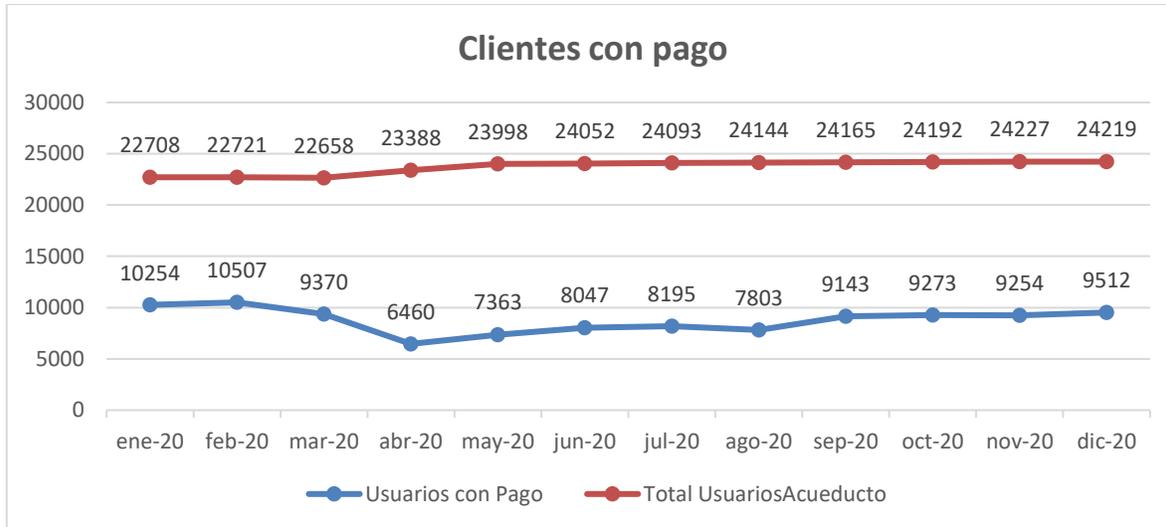
HISTÓRICO MICROMEDICION

Indicador	2017	2018	2019	2020
Micro medición	15474	18484	19394	19518
Meta Micromedicion	21670	21670	22702	24501
Porcentaje de cumplimiento	71%	85%	85%	80%

COMPRA DE AGUA EN BLOQUE



La compra de agua en bloque para el año 2020, presentó una disminución la cual estaba prevista al iniciar a surtir el sector de Mesolandia desde la planta de tratamiento de Agua Potable el Concord, se reflejó la disminución de consumo desde el periodo de marzo donde solo quedaron conectados los clientes industriales, y desde el periodo de julio el 100% del sector.



Cabe resaltar que, durante el año 2020, la afectación por el Covid-19 se dio desde mediados del mes de marzo, y se mantiene actualmente teniendo en cuenta las restricciones de no suspensión a los clientes Residenciales que conforman la mayoría de nuestros usuarios.

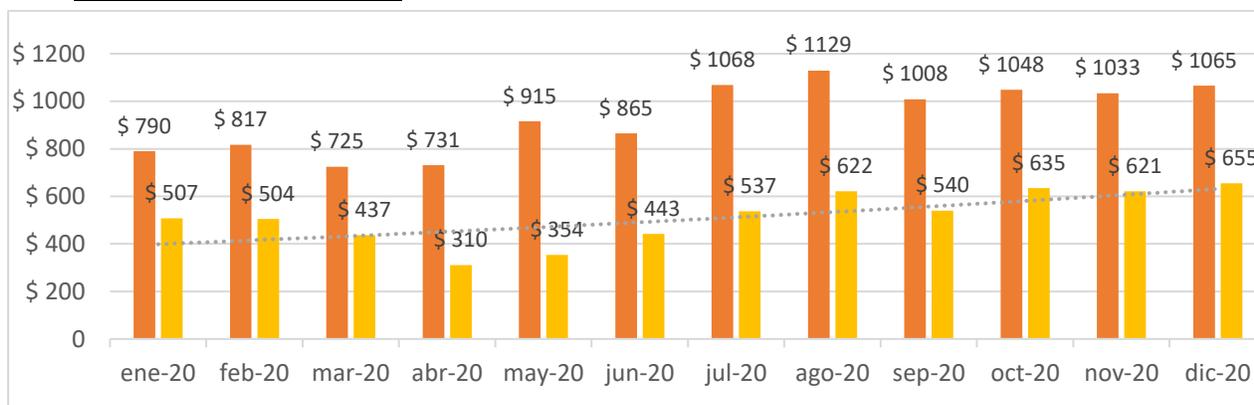
- ✓ El promedio de clientes con pago durante el año fue de 8.780
- ✓ A partir del mes de marzo, se evidencia la caída en clientes con pago, asociada al inicio de la declaratoria de emergencia por el Covid-19, el impacto en la filial se evidenció desde el día 18 de marzo

CATEGORIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
RESIDENCIAL	364.585.644	365.301.397	315.361.661	188.365.410	232.094.069	264.572.964	262.849.877	255.902.623	329.486.657	354.206.665	355.856.204	362.925.398
COMERCIAL	28.495.263	31.139.330	22.900.644	17.128.009	17.580.543	18.509.881	30.775.097	47.208.829	29.965.266	29.955.907	28.799.993	31.914.356
EXENTA		58.678	25.872	13.380	22.909	22.986		56.909				
INDUSTRIAL	41.096.451	61.379.755	50.412.734	53.999.846	52.542.005	111.642.883	230.321.556	186.912.210	164.696.739	204.832.296	184.362.405	204.839.925
OFICIAL	73.233.680	46.513.441	48.177.252	50.943.385	51.646.716	47.956.909	13.008.533	131.556.377	15.896.246	46.487.119	51.860.703	54.848.712
TOTAL	507.411.038	504.392.601	436.878.163	310.450.030	353.886.242	442.705.623	536.955.063	621.636.948	540.044.908	635.481.987	620.879.305	654.528.391

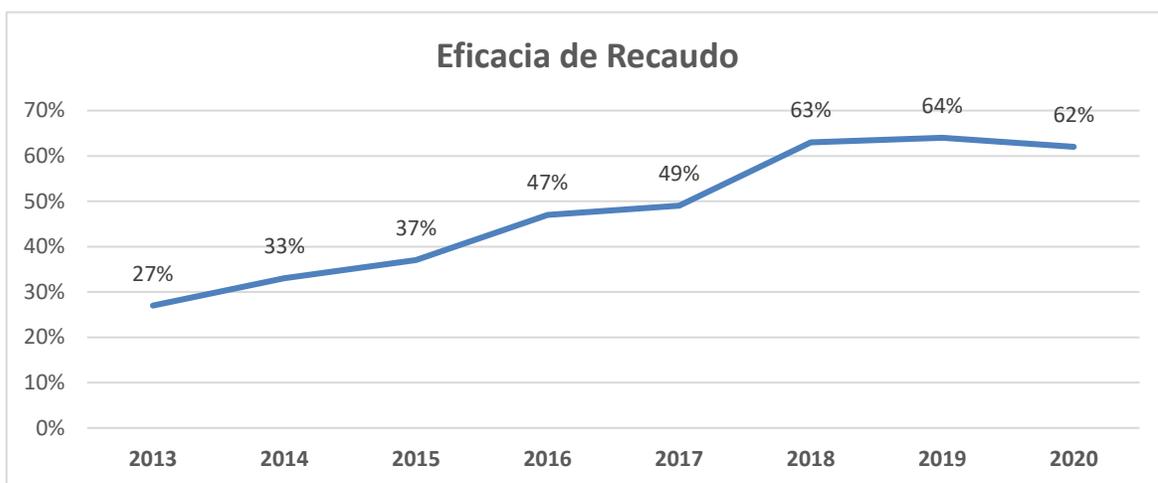
Recaudo por Categoría año 2020

A partir del segundo semestre con el ingreso del cliente Postobón, se obtuvo un mejor resultado mensual, sin embargo, el número de clientes con pago no ha mostrado incrementos tal como se observa en la gráfica.

FACTURACIÓN VS RECAUDO



Eficacia de Recaudo



- Recaudo Clientes: En la vigencia 2020 se recaudó un total de \$6,164 millones, con un promedio de recaudo mensual de \$514 millones mensuales, con una eficacia de recaudo del 62%.
- El Municipio de Malambo pagó por concepto de Subsidios de servicios públicos un valor de \$2,946 millones de pesos, aplicados de la siguiente manera: para el año 2019 \$272 millones (diciembre) y correspondiente a vigencia 2020 \$2.759 millones.
- Por concepto de subsidios del año 2020, hay una deuda de \$ 426 millones, sumando a la cartera de \$1.652 millones, para un total de \$2.079 millones de pesos

CATEGORÍA	2019			2020			Variaciones		
	CARTERA CORRIENTE	CARTERA DIFERIDA	CARTERA TOTAL	CARTERA CORRIENTE	CARTERA DIFERIDA	CARTERA TOTAL	CARTERA CORRIENTE	CARTERA DIFERIDA	CARTERA TOTAL
TOTAL	\$ 15.874	\$ 3.156	\$ 19.030	\$ 19.309	\$ 4.611	\$ 23.920	22%	46%	26%

- ✓ La variación de la cartera con respecto al año 2019 del 22% está asociada a la disminución de clientes con pago, y en cuanto a la cartera diferida se ve el impacto de los diferidos automáticos aplicados por la medida del gobierno nacional e las facturas de marzo a julio del 2020
- ✓ A corte del año 2020 el 0.49% de los usuarios morosos se encuentran suspendidos, esto asociado a las restricciones por el Covid-19 de no suspensión.
- ✓ Del total de 23.221 clientes, el 18,6% presentan cartera mayor a 60 días, representados en 4.325 usuarios

Descripción	dic-17	dic-18	dic-19	dic-20
Saldo Cartera > 60 días	8.323	10.977	14.966	16.784
Cartera Total Masivo sin diferidos	9.645	13.578	15.874	19.309
Cartera diferidos	2.902	2.767	3.156	4.611
Cartera Total	12.547	16.345	19.030	23.920
Resultado > 60/ Cartera total	66,30%	67,16%	78,65%	70,17%

- ✓ El comportamiento histórico de la cartera muestra un crecimiento en los últimos años, asociado a la tendencia de no Pago de los clientes, donde a cierre del 2019 con 22.068 usuarios los clientes promedio con pago son 10.700 cada mes
- ✓ Para el 2020, el número de clientes con pagó como producto de la emergencia sanitaria por el Covid-19 cayó a partir de mediados del mes de marzo, con un promedio mensual de 8.765 clientes

ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS CON RELACIÓN ESTADO DE EMERGENCIA CAUSADO POR EL COVID-19

Durante esta contingencia, la Empresa ha trabajado constantemente para contribuir a la calidad de vida a la comunidad, La Empresa implementó lo dispuesto por el Gobierno Nacional y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) a través de sus resoluciones y definió también iniciativas propias y que se enmarcaron en la normatividad que la rige, dentro de las acciones implementadas durante el año 2020 tenemos:

1. **Reconexiones y Reinstalaciones:** a partir de la declaración de emergencia sanitaria realizamos la reconexión de 4.335 y reinstalación de usuarios de 1.674 para un total de 6.009 usuarios con servicio.

Categorías	Número de reconexiones realizadas	Número reinstalaciones realizadas	Total reconexiones y reinstalaciones
Estrato 1	3596	1037	4633
Estrato 2	709	587	1296
Estrato 3	26	49	75
Estrato 4	4	1	5

2. **Suspensiones:** las suspensiones fueron reactivadas para usuarios no residenciales a partir del 12 de agosto logrando el siguiente resultado; se programan 1002 suspensiones, 77 Retiros y 423 revisiones de la suspensión desde el mes de agosto hasta el mes de diciembre 2020.

SUSPENSIONES

CATEGORIA	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
COMERCIAL	224	192	199	180	207	1002

RETIROS

CATEGORIA	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
COMERCIAL	6	26	27	11	7	77

REVISIÓN DE SUSPENSION

CATEGORIA	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
COMERCIAL	150	98	101	74	423

3. **Diferidos automáticos:** Realizamos la aplicación de diferidos automáticos a los usuarios residenciales permitiendo diferir las facturas de los meses de mayo, junio, julio y agosto en 36 meses de la siguiente manera:

	Mayo		Junio		Julio		Agosto	
	Contratos	Valor \$						
Estrato 1	10806	380.334.138	12071	366.992.476	8209	205.660.074	8300	184.529.318
Estrato 2	1847	82.772.635	2812	118.709.821	1962	78.301.183	1941	60.619.466
Estrato 3	49	1.503.746	80	4.556.428	68	2.960.841	61	1.940.163
Estrato 4	15	712.883	19	735.432	21	795.338	17	511.426
Total	12717	\$465.323.402	14982	\$490.994.157	10260	\$287.717.435	10319	\$247.600.373

4. **Pagos facturación por abonos:** buscando flexibilidad a los usuarios se permitió el pago de la factura por abonos a los usuarios que debido a la emergencia sanitaria y dificultades económicas solicitaran esta alternativa.

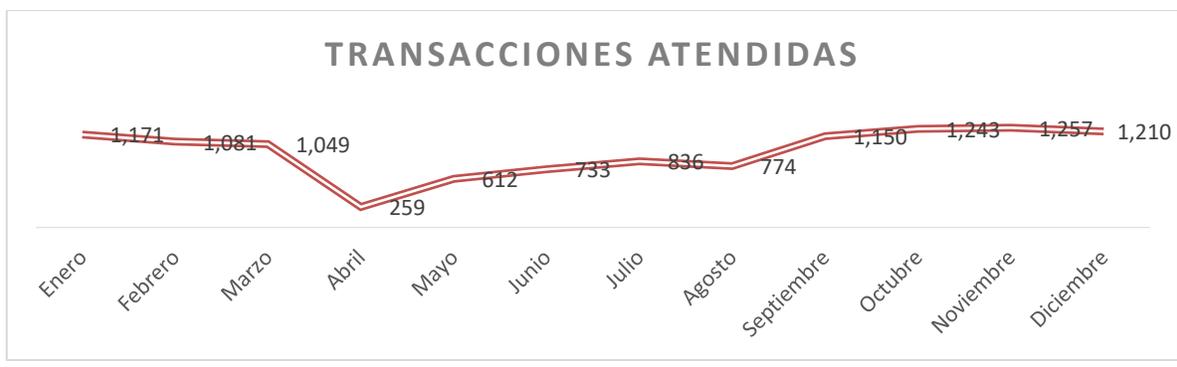
5. **Reparto Agua en Carro Tanque:** Realizamos suministro de agua carro tanque desde el 18 de marzo hasta el 31 de diciembre donde se entregaron 5.464.000 litros de agua, además de esto



se viene realizando entregas de hipoclorito lo cual suma 30.380 litros, equivalentes a 300.800 botellas de límpido de un litro para limpieza de terrazas y zonas públicas, para hacer posible esto la empresa ejecutó contrato de emergencia por valor de \$70 millones de pesos durante los meses de marzo a junio con el fin de contar con más vehículos disponibles y apoyar en las medidas de lavado constante de manos a las comunidades sin acceso a Agua Potable, dentro y fuera del área de prestación de servicios.

- 6. **Suspensión del cobro de intereses de mora por el no pago de facturas para los estratos 1 al 4:** Desde el 23 de marzo de 2020 y hasta el 31 de julio de 2020, para todos los usuarios mencionados, se suspendió el cobro de intereses de mora por el no pago de las facturas expedidas, con esta medida se beneficiaron más de 19 mil clientes, que al realizar pagos por fuera de la fecha limite no se le cobraron valores adicionales en estos meses.
- 7. **Congelamiento de las cuotas de financiaciones:** Desde el 23 de marzo de 2020 y hasta el 22 de julio de 2020 no se facturaron las cuotas de las financiaciones pactadas antes de la declaratoria de aislamiento preventivo obligatorio, esta medida busco aliviar el pago mensual de los servicios públicos.

ATENCIÓN CLIENTES



el Gobierno Nacional. El cierre de las oficinas se realizó el 24 de marzo, donde los auxiliares de atención clientes iniciaron trabajo desde casa, tramitando respuesta a los clientes que radicaban sus solicitudes a través del Contac center.

✓ Una vez inició el aislamiento obligatorio, se adoptaron las medidas impartidas por

✓ La atención al público se reabrió a partir del mes de agosto en horario de 8:00 am a 1:00 pm, tal como se evidencia en la curva de transacciones atendidas, que fue aumentando a medida que las personas retornaban a las oficinas.

El comportamiento de transacciones durante el año se vio impactada por el cierre de oficinas, debido a que aunque habilitó la recepción de reclamos mediante la línea no todos los usuarios usaban el canal

Canal de atención	Transacciones 2019	Transacciones 2020
Escrito	1.581	793
Telefónico	1.460	1.003
Verbal	17.422	9.579
Total	20.463	11.375

Variación 2020/2019 -44%



Resultado	Producto de Total año
Archiva	9
Confirma	19
Inhibe	-
Modifica	17
Rechaza	4
Revoca	23
declara improcedente	5
Total mes	77

- ✓ Del total de decisiones en segunda instancia, el 22% fueron modificadas
- ✓ El 30% de los fallos de la SSPD fueron Revocar decisión de la empresa
- ✓ Durante el 2020, se dio cumplimiento a los indicadores de calidad por lo que no hubo lugar a descuentos a los usuarios en ninguno de los dos semestres del año

ÍNDICE DE CALIDAD OPERATIVA (ICO)

303 103-1 103-2 103-3 416-2

El ICO para el 2020, presenta una calificación del 91.77%, siendo el IPUF la principal oportunidad de mejora. Dentro de las actividades de impacto positivo a los indicadores operativos se caracterizan las siguientes:

- Se incrementaron las horas de prestación de servicio de 15 a 18 horas en promedio para todo el municipio, impactando barrios como Bellavista y Concord, por lo que 18.186 usuarios, que corresponden al 74.3% de la población atendida reciben agua con continuidad entre 12 y 24 horas.
- Se hizo la reposición de 1145 metros lineales de tubería de acueducto en diferentes sectores del municipio de Malambo y Se anularon 23.762 metros de tuberías obsoletas, en Bellavista y Concord, consideradas un foco de pérdidas al interior del sistema.



- Creación del grupo de Gestión de pérdidas con el cual se ejecutó plan de trabajo y para identificar y reparar de fugas y daños en red. Identificando fugas de gran diámetro en Concord, casco viejo y Bellavista.
- Optimización de equipos de Bombeo en bocatoma y planta tesoro, con lo que se busca mejorar la protección y eficiencia de los equipos electromecánicos.

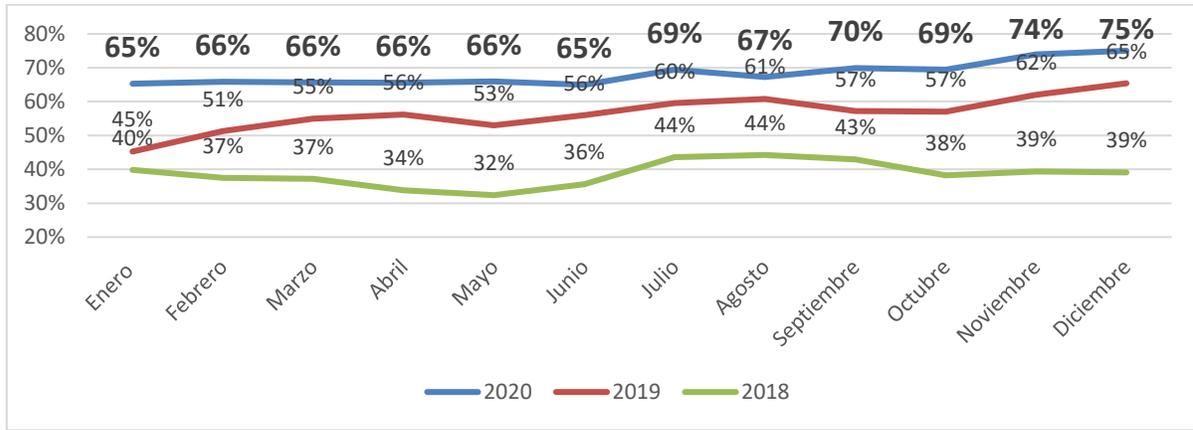
INDICADOR CMI	Ejecución diciembre 2020	Meta diciembre 2020	% de Cumplimiento diciembre 2020
Cumpli/ meta cob. Acueducto	24.219	24.501	98,85%
Cumpli/ meta cob. Alcantarillado	21.715	23.370	92,92%
Calidad del Agua	0,00%	5%	100,00%
Continuidad del servicio	75,04%	77,00%	97,45%
Pérdidas por usuario facturado	20,49	14,26	69,61%
ICO			91,77%

Ficha de calidad operativa Malambo 2020

CONTINUIDAD

El 2020 presenta una continuidad del 75%, (con un cumplimiento de meta del 97.5%) ésta ha mostrado un comportamiento ascendente desde enero del 2019, como resultado de la ejecución de obras de optimización de redes y sectorización en todo el municipio de Malambo. Para el 2020 se impactan sectores como Bellavista, el cual pasa de 12 horas en el 2019, a 20 horas promedio en 2020, y los sectores 5, 6, y 7 de Concord alta los cuales pasan de 6 horas al día a 24 horas.

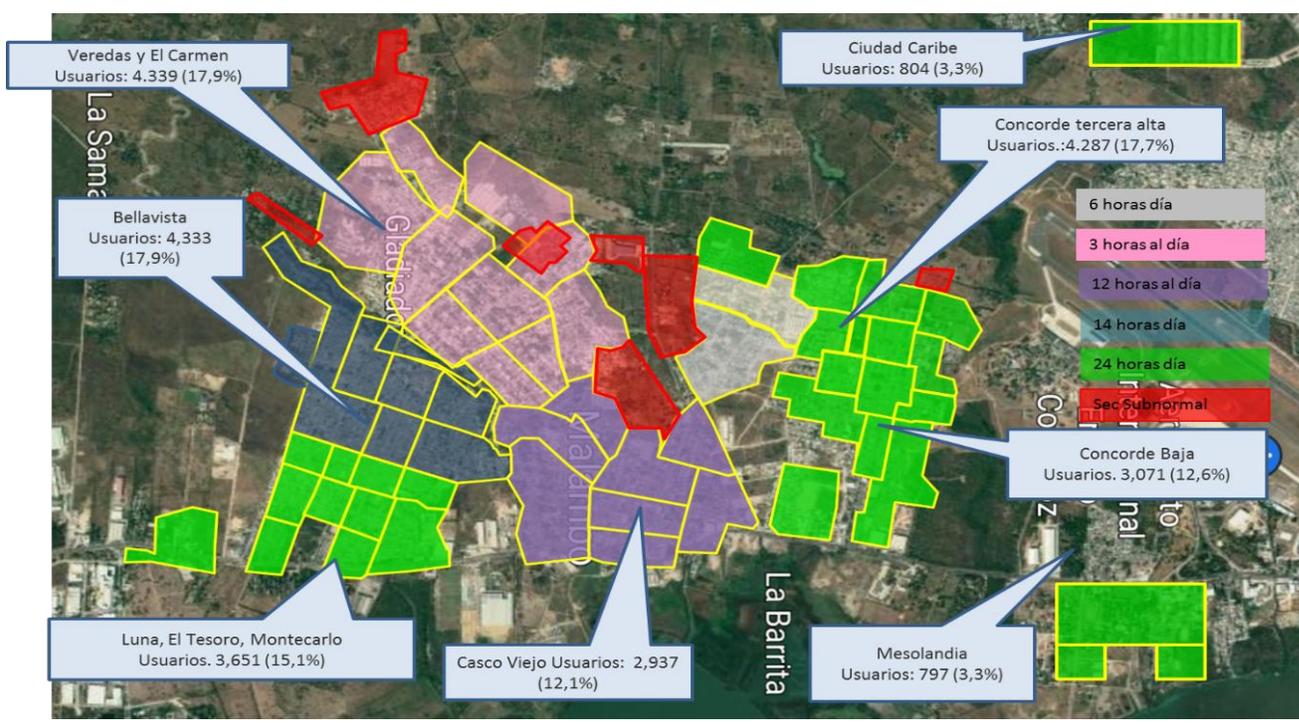
Continuidad Malambo 2020



Dentro de las actividades que se ejecutaron para la gestión del indicador, se encuentran las siguientes:

- Optimización y anulación de redes secundarias de acueducto en Bellavista y el Concord
- Optimización de redes de distribución primaria en Tanque Concord.
- Sectorización y Búsqueda sistemática de Fugas en Concord, Casco Viejo y Bellavista.

MAPA CONTINUIDAD DE ACUEDUCTO DICIEMBRE 2020 (18 HORAS/DIA)



PÉRDIDAS POR USUARIO FACTURADO MES (IPUF)

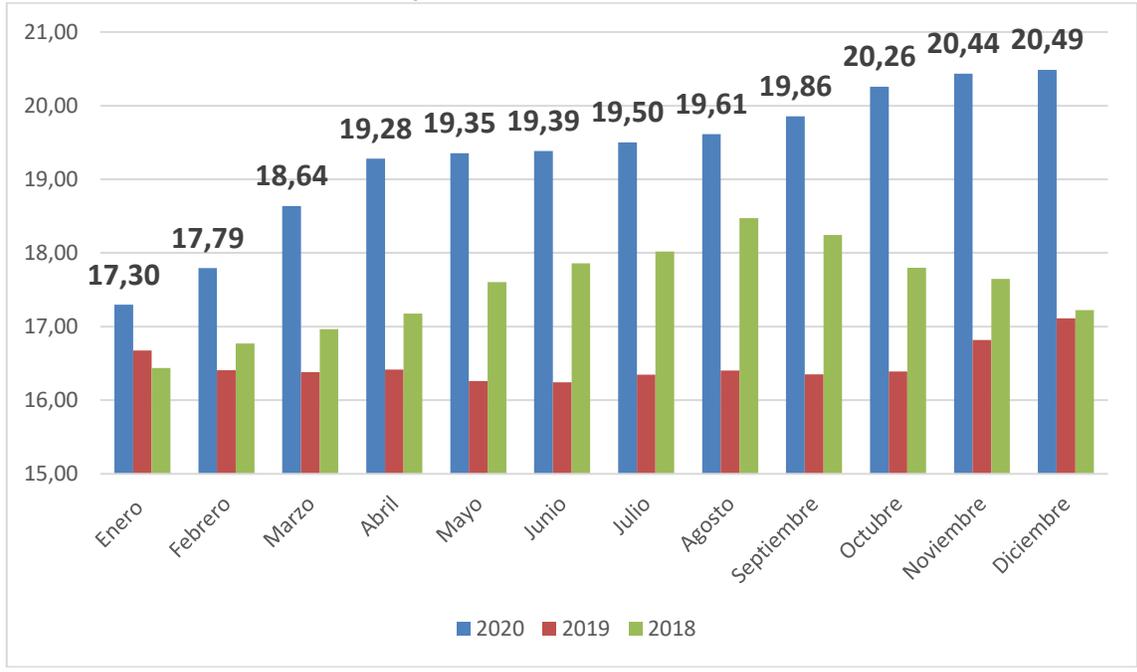
Para el 2020, el IPUF presenta un incremento del 20%, frente al 2019, lo anterior como consecuencia de lo siguiente:

- Incremento de caudal de producción como medida de contingencia frente al COVID 19.
- Conexión no autorizada 3000 usuarios correspondientes a 12 barrios subnormales en la zona sur occidental del municipio de Malambo.
- Restricción de actividades operativas y comerciales como medida preventiva frente al COVID, por lo que se genera un retraso de 6 meses en actividades de sectorización, gestión de pérdidas, entre otras.



- Incremento de la producción en plantas en el primer semestre del 2020, como medida de contingencia frente al impacto del COVID 19.

Pérdidas por usuario facturado mes Malambo 2020



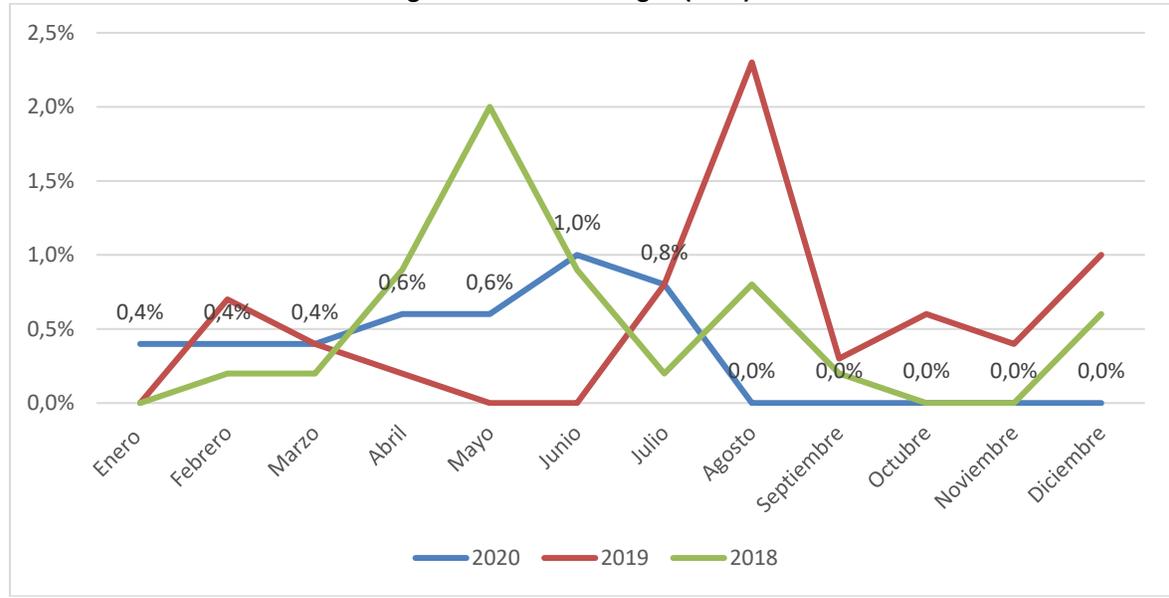
ÍNDICE DE RIESGO EN LA CALIDAD DEL AGUA (IRCA)

En el año 2020, el agua producida por las plantas Tesoro y Concord, cumplió en cada uno de los meses con los parámetros establecidos por la norma para el agua de consumo humano, por lo que la calificación del IRCA fue del riesgo de 0%, lo anterior avalado por el seguimiento mensual que la Secretaria de Salud del Atlántico realiza sobre los 24 puntos de toma de muestra ubicados en el municipio de Malambo. Dentro de las actividades realizadas se encuentran las siguientes:

- Seguimiento permanente de la calidad del agua en salida de plantas y en redes, con el fin de garantizar el cumplimiento de estándares de calidad, frente a la normatividad vigente.
- Se implementa cronograma de limpieza y mantenimiento de plantas, tanques, lavado unidireccional de red, con el fin de eliminar focos de contaminación al interior de la red.
- La reposición y optimización de redes permite eliminar puntos de contaminación cruzada por daños, fugas imperceptibles o vida útil de la infraestructura.



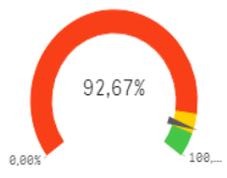
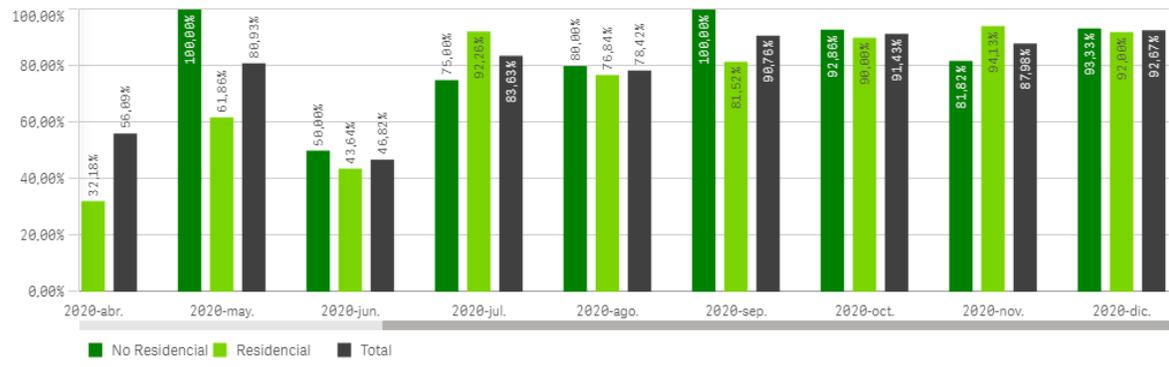
Índice de riesgo en la calidad del agua (IRCA) Malambo 2020



GESTIÓN DE ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN DE SERVICIO ANS

A cierre 2020, se evidencia un cumplimiento en la gestión de los acuerdos de negociación de servicio con los usuarios del 92.67%, donde se destaca el cumplimiento promedio del 88% durante el segundo semestre del 2020.

Medición



EJECUCIÓN DE PROYECTOS

203-1

El presupuesto aprobado inicialmente por la junta directiva para el plan de inversiones 2020, fue de \$3.800 millones, sin embargo, debido a las nuevas proyecciones financieras de la empresa estimadas en el marco del COVID 19, esta meta fue replanteada a \$1.700 millones.

EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES AGUAS DE MALAMBO 2020

PROVISIÓN AGUAS	Presupuesto aprobado 2020	Presupuesto modificado 2020	Ejecución diciembre 2020	% ejec frente aprobado	% ejec frente modificado
Optimización y sectorización de redes de acueducto.	2000	850	782,47	39%	92%
Optimización de la planta El Concorde (tratamiento de lodos)			90,53	5%	11%
TOTAL, PROVISIÓN AGUAS	2000	850	873	44%	103%
GESTIÓN AGUAS RESIDUALES	Presupuesto aprobado 2020	Presupuesto modificado 2020	Ejecución diciembre 2020	% ejec frente aprobado	% ejec frente modificado
Reposición y Optimización de redes de recolección de alcantarillado.	1800	850	885	49%	104%
TOTAL, GESTIÓN AGUAS RESIDUALES	1800	850	885	49%	104%
TOTAL, INVERSIONES	3800	1700	1758	46%	103%

En el proyecto de optimización de redes de acueducto y sectorización, se instalaron válvulas y accesorios para cerrar circuitos en Concord y Bellavista, se instalaron 555 mts en tubería de PEAD, donde se alcanzó un avance del 96% del plan de inversiones y termino al 99,5% el 15 de enero de 2021

De igual forma, se realizaron reposiciones de redes de alcantarillado 1286 metros lineales y alcanzo un avance del 103% del plan de inversiones.

Por otro lado, con apoyo de la Gobernación del Atlántico, se dio viabilidad a 2 proyectos los cuales se presentarán por modalidad aportes bajo condición ABC, por un monto total de \$15.864.367.235,



ambos apuntan al aumento de la continuidad y la disminución de pérdidas en el municipio de Malambo, los proyectos son los siguientes:

- a. el proyecto de Optimización de redes en los sectores de casco viejo y Carmen, con el que se eliminarán cerca de 6.000 metros de redes en asbesto cemento.
- b. Construcción del tanque bajo y elevado en la planta tesoro, con un almacenamiento de 3000 metros cúbicos.

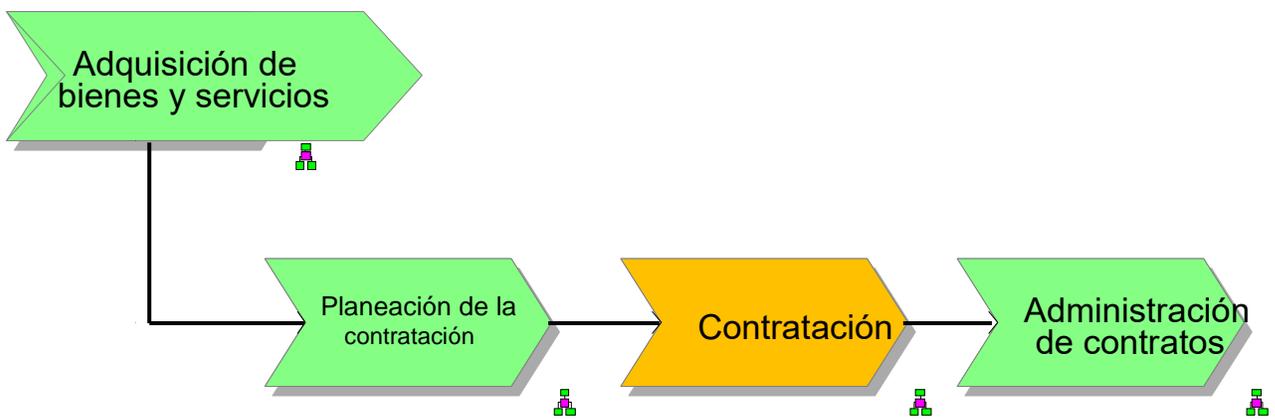
CADENA DE SUMINISTRO

Tema material: Contratación responsable para el desarrollo local

102-9



La Cadena de Suministro busca aplicar herramientas conceptuales que faciliten la ejecución del proceso Adquisición de Bienes y Servicios, en forma ágil y ajustada a la normatividad particular de Aguas de Malambo S.A. E.S.P., homologando conceptos, criterios y metodologías para el desarrollo de un proceso eficiente, a través de estrategias teórico-prácticas, contribuyendo así a la cualificación de los actores del proceso.



La contratación, al ser un proceso de alta incidencia en los resultados del desempeño económico de la empresa, es un aspecto altamente normado y vigilado.

A través de la gestión de contratación se han incorporado prácticas eficientes que permiten agregar mayor valor a las diferentes áreas de la empresa con metodologías de compras especializadas, contratos de suministro, obras y compras operativas.

Para la vigencia 2020 se realizaron las siguientes contrataciones:

Contratos	Valor del contrato				No. de contratos			
	2020	2019	2018	2017	2020	2019	2018	2017
Contratos general	5,339,252,177	17.962.744.974	10,151,969,768	15.543.538.598	53	72	65	50
Actas de Transacción	369,108,924	83.640.338	29,329,800,261	587.790.708	5	4	9	11
Compras Operativas	169,711,416	251.777.480	278,214,535	160.495.695	38	39	35	27

MODALIDAD	Valor del contrato	Cantidad de contratos
	2020	2020
Solicitud Pública de Oferta	2,457,829,840	44
Solicitud Única de Ofertas	3,420,242,677	52
Solicitud Privada de ofertas	0	0

TIPO	Valor del contrato	Cantidad de contratos
	2020	2020
Prestación de servicios	2,202,231,063	57
Compra venta	95,194,009	22
Suministro	699,823,737	9
Obra	2,822,952,216	7
Arrendamiento	57,871,492	1



PROCEDENCIA	Valor del contrato	Cantidad de contratos
	2020	2020
Nacional	2,304,057,117	50
Regional	3,453,546,400	35
Local	120,469,000	11

El plan de compras establecido para la vigencia 2020 por un valor de \$ 4.954.732.011, tuvo una ejecución del 58%.

Debido a la difícil situación de flujo de caja por la que atraviesa la empresa por los bajos niveles de recaudo, a lo cual se le suma la problemática económica que afronta el país por la pandemia COVID19, se hizo necesario revisar el plan de compra inicialmente aprobado, para determinar y ajustar las necesidades reales de contratación, lo cual permitió una optimización presupuestal por un valor \$741,486,140,00.

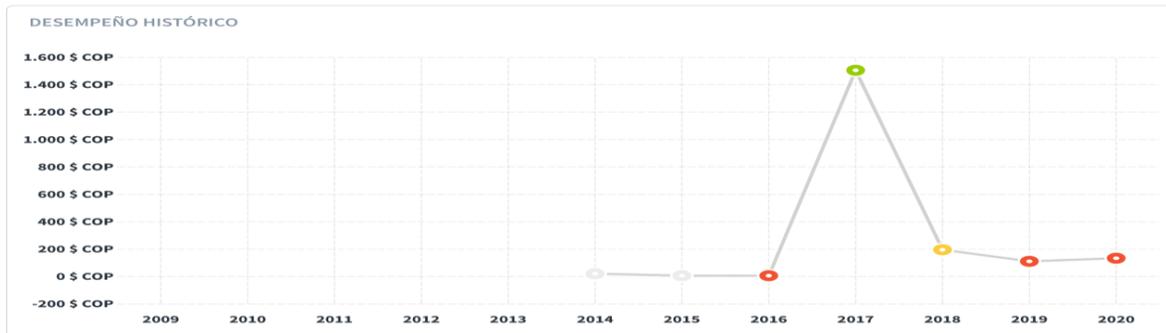
INDICADOR CAPTURA DE BENEFICIOS CMI			
Meta Pesos Colombianos	Porcentaje meta	Resultado meta pesos colombianos	Resultado porcentaje meta
\$ 142,998,129.12	8%	\$ 130,893,094.18	6%

Este indicador corresponde a los beneficios que se obtienen en la contratación comparado entre el valor presupuestado y el valor contratado de los procesos de contratación registrados en el Plan de Compra. Pese al esfuerzo realizado para el cumplimiento en su totalidad del plan de compra para la vigencia 2020 no fue posible lograr el porcentaje establecido para la meta debido a que varios procesos de contratación no pudieron ser adelantados.

Beneficios Cadena de Suministro Ag. Malambo

2020

REPORTE DE INDICADOR													
INDICADOR	SERIE	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Beneficios Cadena de Suministro Ag. Malambo	Valor actual						17,89 \$ COP	3,54 \$ COP	3,27 \$ COP	1.503 \$ COP	193 \$ COP	108 \$ COP	130,86 \$ COP
	Meta								36,32 \$ COP	429 \$ COP	195,56 \$ COP	202,28 \$ COP	143,00 \$ COP



PERIODO	ACTUAL	BANDERA ROJA	META
2009			
2010			
2011			
2012			
2013			
2014	17,89 \$ COP		
2015	3,54 \$ COP		
2016	3,27 \$ COP	26,24 \$ COP	36,32 \$ COP
2017	1.503 \$ COP	407,55 \$ COP	429 \$ COP
2018	193 \$ COP	185,78 \$ COP	195,56 \$ COP
2019	108 \$ COP	192,17 \$ COP	202,28 \$ COP
2020	130,86 \$ COP	135,85 \$ COP	143,00 \$ COP

RELACIONAMIENTO Y DESARROLLO DE PROVEEDORES

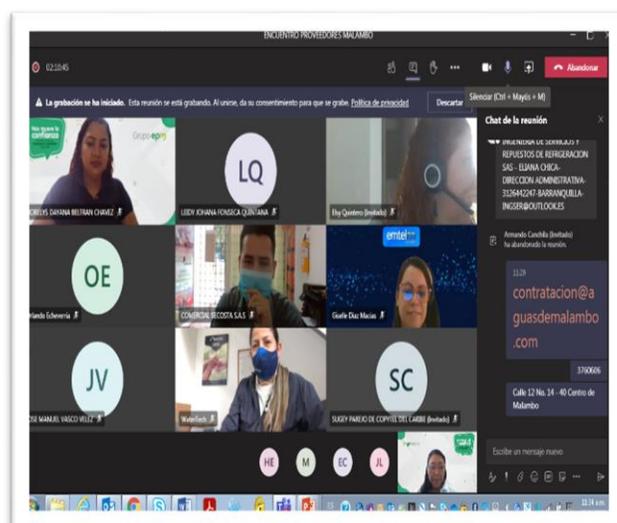
Tema material: Transparencia

Establecer esquemas de relacionamiento alineados con el direccionamiento estratégico del Grupo EPM, para convertir la contratación en palanca tanto de los objetivos estratégicos como del desarrollo sostenible y competitivo de territorios, mediante fortalecimiento productivo local, del desarrollo de proveedores, y condiciones de los trabajadores indirectos que favorezcan su desarrollo humano sostenible.

Los proveedores y contratistas son el complemento para lograr los objetivos propuestos por la empresa. La búsqueda de aliados nos lleva a confiar plenamente en ellos y en todas las actividades que se desarrollen a nombre de Aguas de Malambo S.A.E.S.P., razón por la cual nuestro relacionamiento con este grupo de interés, Proveedores y Contratistas deben estar enmarcadas en la Transparencia, Equidad, el Respeto y la Confianza Mutua.

ENCUENTRO DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

A nivel del Grupo EPM, se realizó de manera virtual entre el 11 y 13 de noviembre de 2020, el Encuentro Anual de Proveedores y Contratistas, con participación local, regional y nacional de los Proveedores y Contratistas que han hecho parte de la cadena de valor del conglomerado empresarial, con el desarrollo de una agenda en la que se compartieron las últimas tendencias en la cadena de suministros, economía circular, eficiencia operacional y aquellos detalles relacionados con el proceso de contratación entre EPM, sus filiales y los contratistas interesados en la gestión contractual.



GESTIÓN DESTACADA EN CADENA DE SUMINISTRO

- Adecuación de las condiciones generales y particulares
- Capacitación a administradores de contrato seguimiento componentes administrativos
- Socialización de la Guía Metodológica de investigación de mercado y cálculo de presupuesto
- Cierre de códigos agrupadores de compra operativa por parte de recepción de órdenes.
- Socialización del cambio y procedimiento a las áreas, de la catalogación actual en las compras operativas, en las ordenes de requisición y refuerzo en búsquedas de artículos y catalogación para compras generales OR.

RETOS

- Reforzar el proceso de contratación, a través de programas de capacitaciones dirigidos a los requeridores programas de capacitaciones dirigidos a los requeridores Y administradores de contratos.
- Fortalecer la modalidad del procedimiento de compras operativas.
- Depurar los registros de elementos inventariables, dando de baja a todos aquellos que presenten obsolescencia o poca rotación.

Desempeño ambiental





DESEMPEÑO AMBIENTAL

303, 304-2

Aguas de Malambo, se compromete a aplicar los siguientes lineamientos:

- ✓ Velar por el cumplimiento de la legislación ambiental y los compromisos voluntarios suscritos en el ámbito de su actuación.
- ✓ Realizar la gestión ambiental con enfoque preventivo y hacer uso racional de los recursos que emplea.
- ✓ Mejorar continuamente el desempeño ambiental, en el marco de las posibilidades tecnológicas y económicas
- ✓ Promover y fortalecer la cultura ambiental de los grupos de interés pertinentes.
- ✓ Afianzar la comunicación transparente de la gestión ambiental con los grupos de interés y propiciar su participación basados en relaciones de respeto y confianza mutua.
- ✓ La implementación de diversas acciones que contribuyen a mitigar el cambio climático, constituye un testimonio de la responsabilidad ambiental del Grupo Empresarial EPM.

Planeación de la gestión ambiental

- Implementación IGAE (91%) e IDSOS
- Planeación y diseño GA
- Normogramas definidos por EPM en la Guía para la Gestión de la Normatividad a través del contrato con M-risk (antes TORESA)
- Se participa RIC socio ambiental
- PSMV (gestión con la CRA)

Gestión ambiental en los proyectos

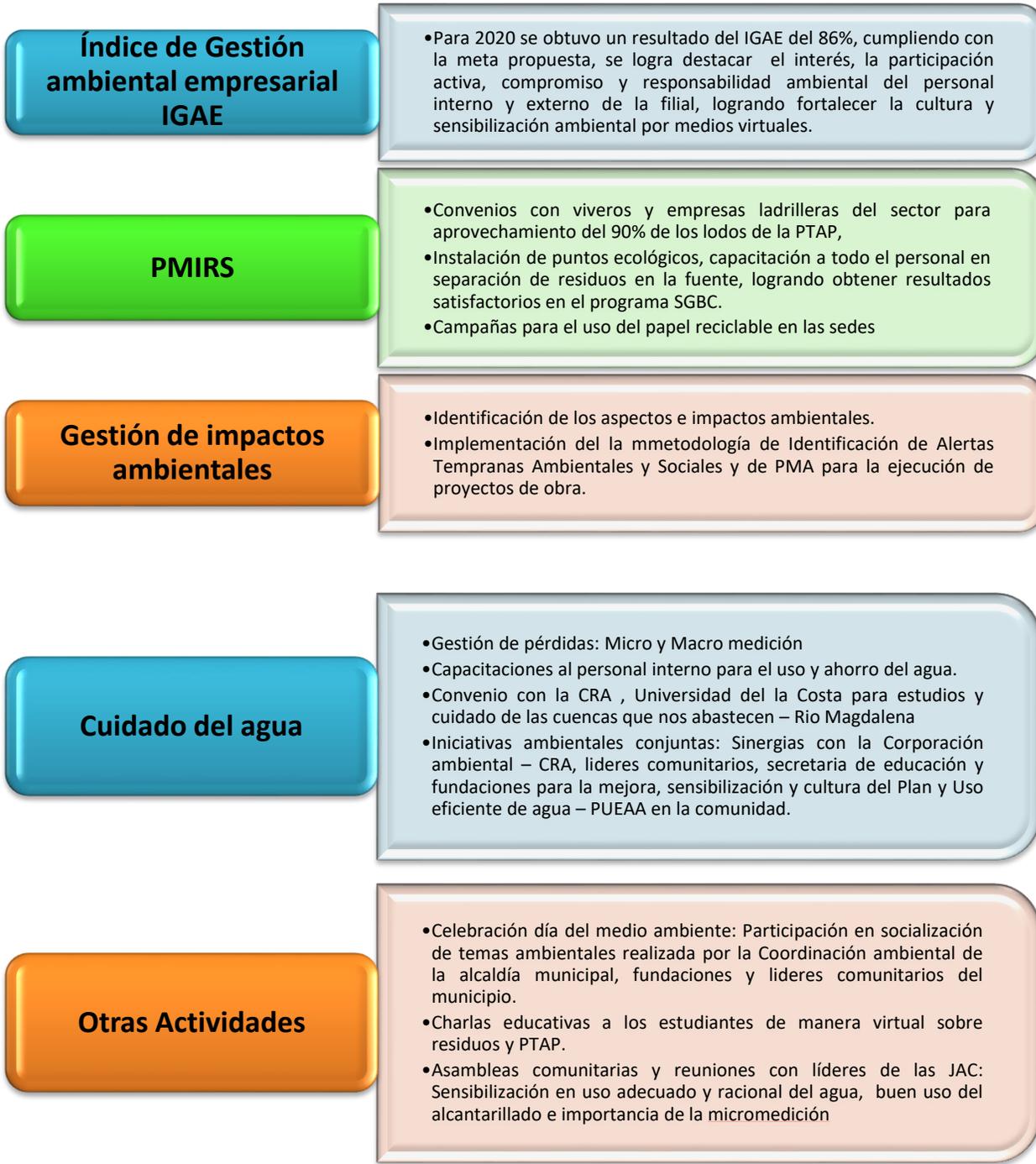
- Identificación: Alertas tempranas
- Formulación: Análisis de viabilidad, caso de negocio
- Ejecución; pliegos y costos, supervisión
- Cierre – Operación: Seguimiento GA

Gestión ambiental en la operación

- Acompañamiento Técnico hidráulico
- Educación Ambiental
- Ambiental en Instalaciones
- Plan de Ahorro y uso eficiente
- RESPEL (puntos ecológicos)
- Pérdidas



ACCIONES EN PLANES O PROGRAMAS AMBIENTALES



PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS DEL MUNICIPIO DE MALAMBO

- Caracterizaciones de las aguas residuales en los puntos de vertimientos: durante el año 2020 se realizó caracterización de aguas en los puntos de descargas que existen actualmente en el municipio, cumpliendo con los parámetros establecidos por la autoridad ambiental por valor de \$ 49.875.280.
- Tasa retributiva: Se realizó el pago de la tasa retributiva a la Corporación Ambiental por valor de \$248.681.457, correspondientes a los dos semestres del año 2020. Se continua con el cumplimiento de las metas de carga contaminante.
- Mantenimientos preventivos y correctivos a las redes de alcantarillado: Para minimizar los impactos ambientales causados por la obstrucción y deterioro de las redes de alcantarillado se realizó mantenimiento permanente con el vehículo de succión - presión y se cambiaron 8849 metros lineales de redes de alcantarillado en diferentes sectores del municipio de Malambo. Se invirtieron \$2.992.075 entre mantenimiento y reposiciones de redes.

CONCESIÓN DE AGUA

- Caracterizaciones del agua natural: Se realizó pago por valor de \$5.427.200 en cumplimiento de la normatividad ambiental.
- Tasa de Uso: Se realizó dos pagos anuales para la tasa de uso, uno en el semestre de 1 semestre que corresponde al periodo de 1 de enero a 30 de junio por valor de \$5.396.233, el segundo semestre va desde el 1 de Julio hasta el 31 de diciembre de 2020 por valor de \$102.463.333.
- Seguimiento a la concesión: Se realizó pago por seguimiento anual a la concesión por valor de \$ 27.006.108.

GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS Y CULTURA AMBIENTAL

- Se realizó celebración de las diferentes fechas ambientales de manera presencial (antes de la pandemia) con estudiantes de 10 y 11 grado y durante la novedad se realizaron de manera virtual con el fin de brindar cultura y sensibilización ambiental en la parte educativa. De esta manera incentivamos a los estudiantes al sentido de pertenencia con el medio ambiente.
- Se realizaron 39 reuniones con líderes comunales, comunidad y JAC, para un promedio de 3 a 4 reuniones mes y participando alrededor de 800 personas, donde se sensibiliza el uso adecuado y racional del agua y el buen uso del alcantarillado, así como la importancia de la micro medición para mejorar la continuidad del servicio de agua potable. Se realizó de manera presencial al iniciar el primer trimestre, posterior virtual para dar cumplimiento al cronograma de actividades.

GESTION ENERGÉTICA

302-1, 302-4

El 2020, presenta un incremento en la continuidad del 13% frente al 2019 y del 48% frente al 2018, de igual forma se aprecia un incremento del 3% en consumo energético y producción, sin embargo, se observa un aumento en la eficiencia energética, a pesar de que a mediados del 2020 ingresa a la operación el nuevo Bombeo para Postobón.

Gestión energética

Unidad	2018	2019	2020
Consumo (Kw/año)	4.921.853	5.000.565	5.174.238
Volumen (m ³ /año)	8.399.361	8.906.740	9.182.742
Eficiencia (Kw/m ³)	0,59	0,56	0,56



Desempeño social



DESEMPEÑO SOCIAL

102-8, 102-41, 401-1, 402, 403-1, 403-2, 404-2, 410-1, 412-2



DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL: CLIMA ORGANIZACIONAL

El Recurso humano la esencia del éxito en Aguas de Malambo

En Aguas de Malambo trabajamos enfocados en el desarrollo de los valores empresariales, en cumplimiento de las normas establecidas garantizando que cada trabajador se sostenga en el tiempo, que ejecute su labor, generando valor en nuestro grupo de interés más importante nuestra gente. Venimos de atravesar una pandemia que afecto notoriamente la salud física, mental y la economía de cada hogar en el país y que aún sigue estando presente en nuestra vida. En nuestra empresa se crearon alternativas para mantener el empleo, para que la planta de trabajadores permaneciera en estos tiempos tan difíciles donde contamos con la ayuda de cada colaborador que desde su rol puso su grano de arena para que la empresa este activa.

Por lo que podemos decir que la gestión de la gente ha sido una gestión efectiva donde cada trabajador crea valor en lo que hace donde nos permitimos hacer aun cuando no sabíamos que hacer para darle frente a esta nueva normalidad donde cada Ayudante, Oficial, Auxiliar, demostró una fuerte agilidad de aprendizaje respondiendo adecuadamente a los retos que nos dejó el 2020.

Con el transcurrir de estos años se ha consolidado la gestión humana, en nuestra gente, en hacer trabajadores más felices, comprometidos, garantizando su bienestar laboral y emocional promoviendo, nuestros valores corporativos, respaldando nuestro equipo de trabajo, apreciando sus iniciativas, haciéndolos partícipes de los procesos por los que atravesamos durante el 2020. La Seguridad y el bienestar integral de nuestros empleados en nuestro principal objetivo, atendiendo a este interés especial se brindaron herramientas, reforzando los conocimientos en una cultura de autocuidado, prácticas de comportamientos seguros y la prevención de accidentes laborales, esto quedo enmarcado dentro de nuestro plan de capacitación encaminado a la mejora continua.

Para el año 2020, la empresa terminó con una planta de 77 personas, con contrato a término 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 plazas (Estructura orgánica). Las 80 personas están distribuidas de la siguiente manera:

CARGOS	2017	2018	2019	2020
Directivos	4	3	4	4
Lider	0	0	0	1
Profesionales	15	16	13	11
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	15	31	24	16
Sostenimiento	58	41	39	46
Total	92	91	80	78

PERSONAL POR GÉNERO	2017			2018			2019			2020		
	Total	Hombres	Mujeres									
Directivos	4	2	2	3	2	1	4	2	2	4	2	2
Lideres										1		1
Profesionales	15	3	12	16	6	10	13	6	7	11	5	6
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	15	8	7	15	15	9	24	18	6	16	9	7
Sostenimiento	58	56	2	48	16	2	39	46	1	46	45	1
Subtotal	90	68	22	92	69	22	80	64	16	78	61	17

PERSONAL POR RANGO DE EDAD	2017	2018	2019	2020
18 - 25 años	6	3	1	2
26 - 30 años	13	13	10	6
31 - 35 años	10	15	14	16
36 - 40 años	17	16	15	9
41 - 45 años	13	9	8	10
46 - 50 años	12	14	10	10
51 - 55 años	13	12	11	12
56 - 60 años	6	6	6	7
>60 años	2	3	5	6
Total, planta de personal a diciembre 31	92	91	80	78

Distribución Planta por Escolaridad	2017	2018	2019	2020
Post Grado	5%	10%	9%	14%
Profesional	21%	16%	13%	14%
Técnico / Tecnólogo	28%	35%	30%	27%
Secundaria	24%	36%	45%	42%
Primaria	3%	3%	3%	3%

PERSONAL POR RANGO DE ANTIGUEDAD	2017	2018	2019	2020
0 - 2 años	13	13	10	12
3 - 4 años	11	10	3	5
5 - 6 años	68	8	9	7
>7 años	0	60	58	54

Los procesos de selección de la filial Aguas De Malambo se encuentran trazados en los principios de igualdad, transparencia, oportunidad enmarcado en los principios constitucionales de pluralismos, sin discriminación de credo, género, raza, diversidad política, sexual, o por su ubicación geográfica; aplicado bajo criterios de transparencia, oportunidad, calidad, confiabilidad y participación de la comunidad. La modalidad utilizada es de convocatoria abierta dando oportunidad a todos los interesados a una participación equitativa tanto para personal externo como interno. En el 2020 se realizaron cinco convocatorias para cargos directos con la empresa.

PROCESOS DE SELECCION EXTERNOS	2020
Profesional	1
Auxiliar de procesos	2
Auxiliar Operativo	1
Total	5

Dentro de la empresa se encuentra estimulado el autodesarrollo y motivacional para los trabajadores, para lo cual se encuentra incluido un programa de promoción que permite que los trabajadores puedan avanzar dentro de la jerarquía de la empresa. Los aspectos importantes y determinantes para promocionar un trabajador son la conducta laboral, la competencias cognitivas y cognoscitivas, liderazgo, y la eficiencia en el cumplimiento de metas. En consecución de los anterior en Aguas de Malambo sabemos que contamos con un capital humano determinado a avanzar, con miras hacia un futuro sostenible encaminado al crecimiento conjunto de sus colaboradores con la filial. En el 2020 se realizaron dos promociones a los cargos de Auxiliar de procesos de con énfasis en supervisión del área de operación y mantenimiento y se surtió el cargo de Operador también para el área de Operación y mantenimiento.

BIENESTAR LABORAL

El bienestar laboral es la clave para tener trabajadores motivados, comprometidos y por extensión productivos, aumentando el sentido de pertenencia, incluyendo no solo a los trabajadores sino también a su familia, es decir que desde la filial trabajamos los enfoques promoviendo el desarrollo profesional, el desarrollo personal y familiar.

Anualmente se estructura un Plan de Bienestar Laboral que contempla distintos tipos de actividades orientadas a fortalecer las relaciones interpersonales. El 2020 fue un año atípico el cual limitó las reuniones, aglomeraciones por el riesgo de contagio de COVID 19 por lo que se reinventó la cercanía con los trabajadores. Desde la distancia se realizaron cuatro actividades virtuales enfocadas en el aprendizaje desde el Ser, que fueron

- 1- Trabajo en equipo Charla virtual
- 2- Actividad de fortalecimiento – Prevención del estrés. Charla virtual
- 3- Inteligencia emocional- Charla virtual
- 4- Despertar de la felicidad- Charla virtual
- 5- Actividad física StrongNation

Entendiendo el sentido de compartir como trabajadores con nuestras familias la empresa ideó un beneficio en virtud de la celebración del día de la familia ofreciendo un espacio de mediodía de labor para los días 23 y 30 de diciembre.

BENEFICIOS SINDICALES

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 2020 la empresa otorgó cinco beneficios económicos para un total de cincuenta y siete millones de pesos de los cuales tres son convencionales, discriminados a continuación:



Ítems	BENEFICIO	VALOR (cifra en millones de pesos)
1	PRIMA EXTRALEGAL DE VACACIONES	24,8
2	PRIMA EXTRALEGAL DE SERVICIOS EN JUNIO	9,8
3	PRIMA EXTRALEGAL DE DICIEMBRE	4,7
4	AUXLIOS PARA EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y SUPERIOR	6,9
5	BONIFICACION POR FIRMA DE ACUERDO DIRECTO CCT	11,1

Beneficios extralegales a empleados	2017	2018	2019	2020
Número de beneficios Otorgados	377	5	5	5
Valor (COP millones)	30.3	47.3	57.4	57.3
% de empleados que utiliza beneficios	100%	93%	99%	99%

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 403-2

En 2020 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.

- ✓ Inclusión riesgo biológico dentro de la matriz de peligros
- ✓ Aplicación del anexo técnico de la Resolución 666/20.
- ✓ Diseño e implementación de Protocolos de bioseguridad



- ✓ Implementación de trabajo en casa
- ✓ Valoraciones personales con comorbilidades.
- ✓ Elementos de protección personal- Capacitaciones
- ✓ Inspecciones de seguridad.
- ✓ Evaluaciones médicas ocupacionales de ingreso, periódico, post incapacidad y de egreso.
- ✓ Valoraciones de puestos de trabajo.
- ✓ Cercos epidemiológicos
- ✓ Trabajo seguro en altura, formación en niveles avanzados y reentrenamiento en Trabajo Seguro en Alturas
- ✓ Reinducciones en seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Programa de sustancias químicas, transporte de residuos.
- ✓ Fortalecimiento del COPASST y el Comité de Convivencia laboral.
- ✓ Procedimientos de por cada proceso de operación y mantenimiento
- ✓ Planes de emergencia
- ✓ Capacitación brigadas de emergencia
- ✓ Actualización matriz legal y aplicación de normas referentes a la contingencia del COVID 19
- ✓ Alternancia de trabajadores para el área administrativa
- ✓ Reducción de fatiga laboral.
- ✓ Reducción de accidentalidad.

PRINCIPALES INDICADORES DEL SG-SST:

Indicadores SST	2017	2018	2019	2020
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	0,06	1,07	0.79	0.70
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	14,25	91.95	105.54	104,67
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	3,0	11.59	7.47	6,68
Trabajadores representados en comités de seguridad (%)	100%	100%	100%	100%
Número de accidentes de trabajo reportados	11	15	8	6
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	0	0	0



Cobertura en salud de los empleados	100%	100%	100%	100%
Inversiones en salud ocupacional (COP-Millones)	43,11	10	35.7	143,8

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

Indicadores Ausentismo	2017	2018	2019	2020
Tasa de Ausentismo en horas laboradas por AT	47%	33%	48%	41%
Tasa de Ausentismo en horas laboradas por Enfermedad General	1.99%	257.00%	2.44%	2.32%
Tasa de Ausentismo en horas laboradas por Licencia de Paternidad	0.33%	3%	0	0
Tasa de Ausentismo en horas laboradas por Licencia de Maternidad	0.14%	35%	0	0

El 7 de octubre de 2020 desde el Ministerio de trabajo se expidió la Circular 064 donde preceptuó Acciones mínimas de evaluación e intervención de los factores de Riesgo Psicosocial, Promoción de la Salud Mental y la Prevención de Problemas y Trastornos Mentales en los trabajadores en el marco de la actual emergencia sanitaria por Sars- Cov-2 (Covid-19) en Colombia. Por lo que se tomó la decisión de suspender la programación de dicha aplicación. Sin embargo, se ha realizado la gestión de seguimiento de las condiciones intra y extra-labores para los trabajadores de Aguas de Malambo enfocados en el desarrollo de la cercanía y la inteligencia emocional.

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 con su participación sindical:



Afiliados a sindicatos	2017	2018	2019	2020
Sintraemsdes	22	19	17	16
Por extensión Sintraemsdes	0	0	0	0
No convencionados	0	1	5	3
Sintraguas	50	47	41	42
Por extensión Sintraguas	20	18	17	17
Total	92	85	80	78

Es importante resaltar que el año 2020 fue un año atípico que nos unió como trabajadores demostrando que su fuerza de trabajo nos haría sostenibles en el tiempo garantizando la estabilidad laboral y emocional de todos nuestros colaboradores, dando una invitación que para el 2021 sigamos dando lo mejor de cada uno proyectados al cumplimiento de metas corporativas.

“Tu Talento determina lo que puedes hacer. Tu motivación determina cuanto estás dispuesto a hacer, tu actitud determina que también lo haces”

GESTIÓN EN DERECHOS HUMANOS 410-1

POLITICA DERECHOS HUMANOS DEL GRUPO EPM

“Partiendo del reconocimiento de que cada ser humano es sujeto de derechos, AGUAS DE MALAMBO se compromete a cumplir y a promover el acotamiento de lo consagrado en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidas en Derecho Internacional Humanitario y lo dispuesto por la Constitución Política y el marco legal Colombiano. Para la entidad, es un reto en términos de su propia sostenibilidad y lo asume como contribución suya a la generación de valor social, económico y ambiental”. Política Derechos Humanos del Grupo EPM Este compromiso se verá reflejado en el desarrollo de todos los proyectos y procesos, al tiempo que estará alineado con las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, Ambiental y de Gestión del Talento Humano, en coherencia con los principios del Pacto Global, con las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) en la perspectiva de las empresas multinacionales y, así mismo, con los principios rectores para la implementación del marco de la Organización de Naciones Unidas: “Proteger, respetar y remediar”.

LINEAMIENTOS

- Trabajo decente
- Prohibición de empleo de mano de obra infantil
- Seguridad y derechos humanos
- Respeto por los derechos de minorías étnicas
- Derechos humanos en la cadena de aprovisionamiento
- No relacionamiento con grupos ilegales
- Derechos humanos y grupos de interés
- Promoción de la equidad de género
- Cumplimiento de la política

RELACION DE ACTIVIDADES

FECHA	ACTIVIDAD	ENFOQUE	PERSONAS IMPACTADAS
jun-20	Capacitación sobre Transparencia	Colaboradores de Aguas de Malambo	19
mar-20	Formación Humana.	Líderes Comunales	18
sep-20	Generalidades de la Ley 142 de 1994 y Decretos Reglamentarios	Líderes Comunales	10
	Operativo Comercial	Líderes Comunales	8
1. Componentes Tarifarios 2. Generalidades del Marco Tarifario 3. Contrato de Condiciones Uniformes 4. Circular debido proceso			
oct-20	1. RSE 2. Gestión ambiental 3. Interpretación de Factura 4. Canales de atención 5. Uso Eficiente de los servicios 6. ofertas comerciales	Líderes Comunales	8
	Generalidades Operativas del Sistema	Líderes Comunales	9

LOGROS SIGNIFICATIVOS DE LA GESTIÓN SOCIAL

- Iniciamos la estrategia Escuela de Líderes, Con el objetivo de Fortalecer los conocimientos y competencias de los participantes del programa en temas relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así como del quehacer de la empresa Aguas de Malambo.



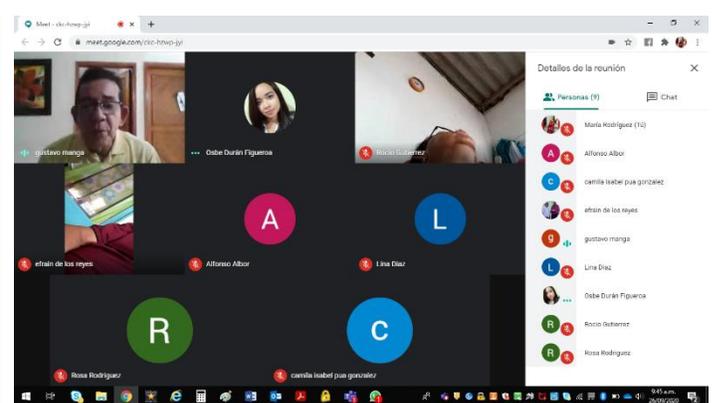
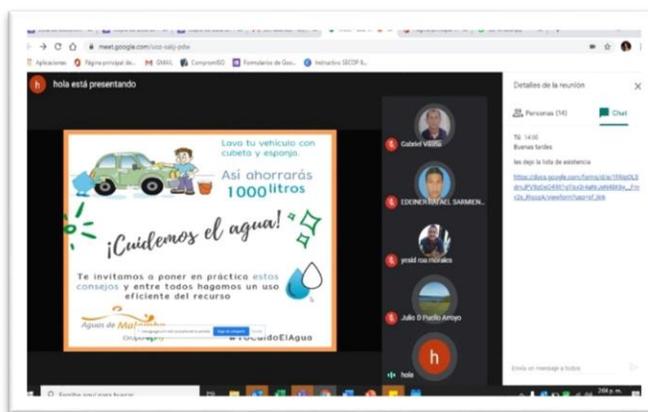
ACTIVIDAD	ENFOQUE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	EFFECTIVIDAD%	CLIENTES INVITADOS	CLIENTES IMPACTADOS	EFFECTIVIDAD%
Reuniones con grupo de interés	Vocales de control	109	99	91%	4118	3796	92%
	JAC						
Comunidad en general							
Reuniones con representantes de la gobernación y Alcaldía Municipal.							
Plan de educación	Escuela de Lideres						
	Instituciones Educativas: publicas						
	Instituciones Educativas: privadas						
	Reuniones Virtuales Conformación de mesas de trabajo						
Actividades Adicionales	Visitas personalizadas						
	Socializaciones						
	Acompañamiento						
	Jornadas brigadas comerciales						

- ✓ En el año 2020 se dictaron Charlas educativa sobre: el uso y ahorro eficiente del agua, el proceso de potabilización, con los estudiantes de los grados 4 y 5, logrando que sean los estudiantes los multiplicadores en sus hogares quienes son nuestros usuarios, y buscando fortalecer la confianza entre empresa y grupo de interés (Instituciones Educativas).
- ✓ En el mes de marzo se dio inicio a la escuela de lideres, desarrollando el tema “Formación Humana”
- ✓ Conformación de mesas de trabajo con los sectores normalizados y sectores subnormales, reuniones con representantes de la gobernación y alcaldía municipal, avanzando en el censo en los sectores subnormales, como pilotos, donde se desarrollará el proyecto de esquemas diferenciales.

Como alternativa innovadora en tiempos de Covid 19, se realizan actividades con los grupos de interés como:

- ✓ Reuniones virtuales y presenciales teniendo e cuenta los protocolos de bioseguridad
- ✓ Creando grupos de WhatsApp
- ✓ Realizando perifoneo
- ✓ Llevando agua en carro tanque a los sectores subnormales
- ✓ Programa red de líderes

Todo esto con el objetivo de conservar el relacionamiento con los lideres y seguir en el continuo proceso de fortalecer relaciones de confianza basados en la cooperación, buscando siempre el bien común en una relación gana - gana entre Aguas de Malambo y las comunidades.



Desempeño económico



DESEMPEÑO ECONOMICO

201-1, 203-1, 203-2

Aguas de Malambo desarrolla su Gestión Financiera atendiendo criterios de ética, transparencia, responsabilidad frente al riesgo y rigurosidad financiera, dentro del marco legal y estatutario y en línea con sus objetivos estratégicos. Lo anterior, para soportar las decisiones de inversión, obtención de recursos, reparto de excedentes financieros y manejo de liquidez, con el fin de maximizar el valor de la empresa y garantizar su sostenibilidad en el contexto del sano equilibrio entre lo social, lo económico y lo ambiental.

DESEMPEÑO FINANCIERO

Concepto	Ant	Real	Ppto	% Ejec
EBITDA	(2,589)	(757)	2,586	-29%
Resultado Operacional	(3,511)	(2,507)	877	-286%
Margen EBITDA	-24%	-5%	15%	-35%
Margen operacional	-32%	-17%	5%	-338%
Margen neto	-30%	-17%	-5%	326%

Los ingresos se vieron afectados por incremento en los consumos de grandes clientes, (Postobón), y el ingreso de los usuarios reconectados y suspendidos; en Alcantarillado se dio mayor ejecución en \$287, por el cliente FAC, se realizaron diferidos por \$1,492, de los cuales un 99% corresponde a usuarios de los estratos 1 y 2 a 36 meses y cero interés, estos usuarios continúan manteniendo su comportamiento moroso, aumentando el deterioro de cartera en \$1,829; adicionalmente no se realizó indexación de la tarifa afectando los ingresos en \$321 y a pesar de los esfuerzos en la reducción de costos y gastos nos arrojó un EBITDA negativo en \$757, pero siendo mejor en relación al año anterior en \$1,832.

Los costos y los gastos efectivos se incrementaron en \$2,139, con relación al año anterior, principalmente en el rubro de Otros Gastos en \$2,389, por los usuarios reinstalados y reconectados que mantienen comportamiento moroso y siendo superior al presupuesto en \$2,658, las órdenes y contratos aumentaron \$376, por el acta de intervención comercial, dado a que se procedió a reconectar y reinstalar los usuarios, adicionalmente los costos asociados al mantenimiento de redes fueron mayores; los gastos Generales incrementaron en \$189, por el alza en los seguros (Póliza D&O), y en los transportes porque se suministró agua en carrotanque a las veredas, como medida asociada al COVID; los Impuestos disminuyeron en \$378, por los costos asociados a la tasa de uso y de contaminación, que fueron menores, los Servicios Personales fueron -\$274, por menor planta personal y menores viáticos, en los Costos de la prestación del servicio -\$163, por menores compras de agua en bloque ya que se está suministrando desde la planta concord a Mesolandia.

Respecto a la meta, los Costos y los Gastos efectivos fueron menores en \$847, por Otros Gastos Aumentaron por el deterioro de cartera y tanto los Costos de la prestación del servicio como los Gastos Generales fueron menores por la no entrada en operación de la PTAR La Milagrosa, siendo menores los costos de energía y de toma de muestras, se trabajó con una planta de personal menor de la aprobada, las Órdenes y contratos disminuyeron por los menores

costos de mantenimiento de plantas y la compra de materiales de Acueducto, los Impuestos, contribuciones y tasas fueron menores por los costos asociados a la tasa de contaminación y de uso.

Desempeño económico:

- Con ocasión de la pandemia se reconectaron 1,674 y se reinstalaron 4,335 usuarios.
- Se llegó con continuidad 24/7 a 31 sectores de los 54 sectores que tenemos en el APS.
- Reposición de 1,145 metros de redes de acueducto y 1,005 metros de redes de alcantarillado.
- Por cambio de la metodología en el cálculo del EBITDA, se reclasificación ingresos financieros por intereses a ingresos operativos por \$462, conceptos como financiación de redes, acometidas y consumos.
- Una de las medidas del Gobierno Nacional, fue la no indexación de tarifa durante la vigencia 2020, afectando nuestros ingresos en \$321.
- Acorde a la normatividad expedida por el Gobierno Nacional se realizaron diferidos por \$1,492, de los cuales un 99% fueron a usuarios de los estratos 1 y 2 a 36 meses y cero intereses.
- Findeter negó a la empresa el crédito establecido por el gobierno, que buscaba dar liquidez a las empresas dada la medida de los diferidos.
- En el año 2020, se realizó registro de deterioro de cuentas por pagar por \$3,933, que equivale al 28,4% del total de ingresos por prestación del servicio.
- Costos y gastos adicionales asociados a la emergencia ascienden a \$248.
- Desde que se dio la declaratoria de emergencia en febrero 2020 no se realizan suspensiones.
- Ingreso por indemnizaciones daños en las plantas en 2019 por valor de \$352.
- Recuperación Saldo a favor por \$417.
- Ejecución del plan de inversiones al mes de diciembre de 46%, los costos y gastos al 105% y los ingresos al 85%; generando una presión en la liquidez de la empresa.
- Obtuvimos ingresos por \$14,437; 85% frente al presupuesto y aumento de un 33%. Los ingresos por prestación del servicio crecieron un 39% para acueducto y un 9% alcantarillado.
- Los costos y gastos efectivos fueron \$15,176; 105% frente al presupuesto y creciendo un 15% de estos, un 26% (\$3,933) corresponde a deterioro de cartera.
- El EBITDA fue -\$757; -128% frente al presupuesto y mejorando un 260% frente al año anterior, en el cual fue de -\$2,589.
- Resultado del periodo fue -\$2,504; 37% frente al presupuesto y mejorando un 32%
- El recaudo de usuarios estuvo en \$6,165, cumplimiento del 58%; Se recibieron subsidios por \$2,989, de los cuales \$272 son del 2019, cumplimiento del 102%. El cumplimiento del recaudo total fue de 68%
- Provisión de renta menor en \$2,096 dado que se consideró el pago por concepto de ganancia ocasional por recepción de la PTAR La Milagrosa, lo cual no se dio y utilidad antes de impuestos de -2,500 frente a meta de \$1,194.



CIFRAS DEL NEGOCIO

Cifras de Negocio	Anterior	Ejecutado	Presupuesto	% Ejec	% Var
Consumos miles m ³	3,562,420	4,387,370	5,091,862	86%	23%
Usuarios Acueducto	22,768.00	24,219.00	24,501.00	99%	6%
Consumo Promedio	26.08	30.19	34.64	87%	16%
\$/m3	2,250	2,146	2,025	106%	-5%
Vertimientos miles m ³	3,193,970	3,151,796	4,229,281	75%	-1%
Usuarios Aguas Resid	20,293	21,715	23,370	93%	7%
Vertimiento Promedio	26	24	30	80%	-8%
\$/m3	1,040	1,129	1,469	77%	9%

Para el servicio de acueducto se obtuvo una ejecución del 99% en usuarios y del 86% de m3 y en alcantarillado se obtuvo una menor ejecución del 93% de usuarios y del 75%, La no indexación tarifaria, afecto a los ingresos, así como no poder cerrar las brechas entre acueducto y alcantarillado, dada la situación de caja de la filial.

INDICADORES OPERACIONALES

Concepto	Ant	Real	Ppto	% Ejec
EBITDA	(2,589)	(757)	2,586	-29%
Resultado Operacional	(3,511)	(2,507)	877	-286%
Margen EBITDA	-24%	-5%	15%	-35%
Margen operacional	-32%	-17%	5%	-338%
Margen neto	-30%	-17%	-5%	326%

El EBITDA, fue negativo en \$757, generando un impacto negativo en los indicadores financieros, siendo inferior al presupuestado en 29%, los costos y gastos crecieron un 105%, aunque se realizaron reducciones de costos y gastos, la reconexión de los usuarios nos afectó, teniendo en cuenta que en su mayoría estos usuarios continúan presentando comportamiento moroso, aumentando el deterioro de cartera en \$2,093 con relación a lo presupuestado y de \$1,829 con relación al año anterior.

ESTADO DE RESULTADO

Concepto	Ant	Real	Ppto	% Ejec	% Var
Ingresos	10,850	14,437	17,059	85%	33%
Costos y gastos	14,361	16,944	16,183	105%	18%
Diferencia en cambio neta	(2)	0	0	N.A.	-109%
Financieros	250	7	317	2%	-97%
Resultado antes de impuestos	(3,262)	(2,500)	1,194	-209%	-23%
Provision impuestos	2	4	2,100	0%	48%
Resultado neto del periodo	(3,264)	(2,504)	(906)	276%	-23%

Frente al mismo período del año 2019 los ingresos presentaron un crecimiento de \$3,587 explicados por el aumento de \$3,026 en los ingresos por prestación de servicios, los ingresos de financiación \$462 y en Otros Ingresos \$97 por las indemnizaciones recibidas por daños ocurridos en las plantas en el 2019, los Costos y los Gastos se incrementaron en \$2,583, con relación al año anterior y con respecto a la meta se presentó un Incremento en \$761, dado a que los Otros Gastos aumentaron de \$2,658, por el incremento en el deterioro de cartera, siendo que en su mayoría los usuarios reconectados no tienen cultura de pago; los Costos de la Prestación del Servicio fueron menores en \$753, porque se tenía contemplado el ingreso de la PTAR La Milagrosa, lo que disminuyó los costos de energía; los Servicios Personales se sub ejecutaron en \$524, porque se trabajó con una planta menor a la aprobada en 4 cargos vacantes y reducción de viáticos; las Órdenes y contratos disminuyeron \$297, por los menores costos en mantenimiento de plantas y la compra de materiales de Acueducto, sin afectación de la operación; los gastos Generales fueron menores \$170, por los costos asociados a la toma de muestras porque no ingresó la PTAR La Milagrosa y menores costos en seguridad industrial, los Impuestos, contribuciones y tasas en -\$68, por menores costos por la tasa de contaminación y de uso.

INGRESOS

Ingresos	Ant	Ejec	Ppto	% Ejec	% Var
Provisión aguas	7,695	7,065	10,538	67	(8)
Saneamiento	3,099	3,317	3,971	84	7
Total Prestación servicios publicos	10,794	10,382	14,509	72	(4)
Otros ingresos	631	468	71	663	(26)
Contratos construcción	125	(0)	1,827	(0)	(100)
Total	11,549	10,850	16,407	66	(6)

Los ingresos con relación al año anterior presentaron un crecimiento de \$3,587 explicados por el aumento en el servicio de Acueducto de \$2,739, y el de alcantarillado \$287, teniendo en cuenta que se reconectaron 1,674 y se reinstalaron 4,335 usuarios; por el cambio de



metodología en el EBITDA, se reclasificaron los intereses de financiación como operativos \$462, los Otros Ingresos fueron mayores en \$97, debido a las indemnizaciones recibidas por daños ocurridos en las plantas en el 2019.

COSTOS Y GASTOS EFECTIVOS

Concepto	2019	2020	Presupuesto	% Ejec	% Var
Costo de la prestación de servicios	3,126	2,963	3,716	80%	-5%
Servicios Personales	3,203	2,929	3,453	85%	-9%
Ordenes y Contratos	2,004	2,380	2,677	89%	19%
Impuestos, contribuciones y tasas	934	556	624	89%	-40%
Generales	1,806	1,994	2,164	92%	10%
Otros gastos	2,109	4,498	1,840	245%	113%
Costos venta de bienes	0	0	0	N.A.	N.A.
Total	13,181	15,320	14,473	106%	16%

Los costos y gastos efectivos, son menores en \$2,139 con relación del 2019, y una sub ejecución de \$847 por:

Aumento en Otros Gastos de \$2,658, por el incremento del deterioro de cuentas por cobrar debido al ingreso de los usuarios reconectados y reinstalados que mantienen su comportamiento moroso, los Costos de la prestación de servicios disminuyeron \$753, asociado a los menores costos de energía porque no ingresó la PTAR La Milagrosa; los Servicios Personales fueron mayores en \$524, porque se trabajó con una planta de personal menor a la aprobada, con 4 cargos vacantes; los Órdenes y Contratos fueron menores en \$297, asociado a los menores costos en mantenimiento de redes, de Plantas y compra de elementos de acueducto y alcantarillado y los Gastos Generales \$170, que al no ingresar la PTAR La Milagrosa los costos de tomas de muestras fueron menores, también los costos de Seguridad Industrial fueron menores, y los Impuestos, contribuciones y tasas, fueron menores en \$68, relacionado con los menores costos de las tasas de uso y de contaminación.

Gestión integral de riesgos





GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS 102-15, 102-30, 205-1, 205,2, 205-3

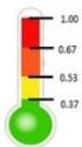
Nuestra gestión se enmarca en la política de Gestión Integral de Riesgos del Grupo EPM que señala “Aguas de Malambo realiza la gestión de los riesgos que inciden sobre su actividad y su entorno adoptando las mejores prácticas y estándares internacionales de Gestión Integral de Riesgos (GIR), como una forma de facilitar el cumplimiento del propósito, la estrategia, los objetivos y fines empresariales, tanto de origen estatutario como legal”.

Usando la Gestión Integral de Riesgos – GIR nos podemos anticipar a situaciones que se puedan presentar y generen impactos importantes para la organización. Por medio de esta gestión buscamos salvaguardar la vida y salud de las personas (grupos de interés internos y externos), la preservación del ambiente, la calidad en la prestación del servicio, la información, la imagen y el recurso financiero de la empresa. El objetivo es apoyar la toma de decisiones partiendo del análisis de riesgos, para seleccionar las alternativas de reducción de las probabilidades de ocurrencia y mitigación del impacto en la materialización de los riesgos a los que está expuesta Aguas de Malambo.

PROBABILIDAD		CONSECUENCIA				
		Minima 1	Menor 2	Moderada 4	Mayor 8	Máxima 16
Muy alta	5					RE2
Alta	4			RE7		RE8
Media	3			RE15	RE4, RE9, RE16, RE18, RE19	
Baja	2		RE10, RE13	RE3, RE6, RE11, RE12, RE14		RE1
Muy baja	1			RE5, RE17		

Se evaluaron 19 riesgos estratégicos, arrojando un índice de riesgo de 0.63, presentando un incremento con relación al 2019 el cual fue de 0,568. Para 2019 solo se encontraba catalogado un riesgo extremo, luego del impacto de medidas por el COVID19 y demás cambios del entorno tenemos 3 riesgos extremos, que son:

INDICE DE RIESGO	
Suma riesgos individuales	380
Número de riesgos	19
Índice de Riesgo	0,630 Alto



ESCALA DE EVALUACIÓN		
0	0,37	Bajo
0,371	0,53	Medio
0,531	0,67	Alto
0,671	1,00	Muy Alto

- RE.1 Impacto negativo a la salud y el bienestar de las personas (funcionarios / comunidad) por condiciones y situaciones laborales.
- RE.2 Deterioro de la cartera.
- RE.3 Escasez de fondos y limitaciones para obtener los recursos económicos requeridos.

Evolución de los Riesgos

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Nivel de Riesgo 2018 - 2019	Nivel de Riesgo 2019 - 2020	Código del riesgo	Escenario de riesgo	Nivel de Riesgo 2018 - 2019	Nivel de Riesgo 2019 - 2020
RE1	Impacto negativo a la salud y el bienestar de las personas (funcionarios / comunidad) por condiciones y situaciones laborales.	Extremo	Extremo	RE11	Exposición a actividades tendientes a apoyar el mantenimiento o la actividad de grupos al margen de la ley.	Tolerable	Tolerable
RE2	Deterioro de la cartera	Alto	Extremo	RE12	Exposición a actividades que permitan dar apariencia de lícitos a recursos con origen ilícito.	Tolerable	Tolerable
RE3	Debilidades en la implementación del modelo operativamente involucrado.	Alto	Tolerable	RE13	Incumplimientos normativos	Tolerable	Aceptable
RE4	Daños a la infraestructura de la filial.	Alto	Alto	RE14	Eventos naturales que afectan la operación de la filial.	Tolerable	Tolerable
RE5	Deficiencia y retraso en el suministro de bienes y servicios críticos para la operación de la filial.	Tolerable	Aceptable	RE15	Intervención por parte de agentes políticos que lleve a actuaciones contrarias al direccionamiento de la filial.	Tolerable	Tolerable
RE6	Exposición a actividades indebidas que impliquen beneficios o ventajas personales o para terceros.	Tolerable	Tolerable	RE16	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los subsidios por parte de los municipios.	Alto	Alto
RE7	Deterioro de los equipos y reducción en su vida útil	Alto	Alto	RE17	Limitaciones de acceso a la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras.	Aceptable	Aceptable
RE8	Escasez de fondos y limitaciones para obtener los recursos económicos requeridos.	Alto	Extremo	RE18	Cambios adversos en las variables de mercado que afecten los resultados de la filial.	Aceptable	Alto
RE9	Conflicto con la comunidad y grupos de interés.	Tolerable	Alto	RE19	Incumplimiento al POIR	Alto	Alto
RE10	Deterioro de la calidad de las fuentes de agua natural por encima de umbrales requeridos.	Aceptable	Aceptable				

ANÁLISIS, AUTOEVALUACIÓN Y AUDITORÍAS

- **Contraloría General de Medellín:**

La Contraloría General de Medellín, con fundamento en las facultades otorgadas por el artículo 267 de la Constitución Política, las Leyes 42 de 1993, 610 de 2000 y 1474 de 2011 y la Resolución 258 de 2012 por medio de la cual se adopta la Guía de Auditoría Territorial-GAT, practicó Auditoría Regular a **Aguas de Malambo S.A. E.S.P.**, a través de la evaluación de los principios de Economía, Eficiencia, Eficacia, mediante la aplicación de los Sistemas de Control Fiscal; con el propósito de Conceptuar sobre la Gestión y Resultados y expresar una opinión sobre los Estados Financieros, para finalmente dictaminar en forma integral la Gestión Fiscal y emitir el pronunciamiento sobre el fenecimiento o no de la cuenta.

La evaluación se llevó a cabo de acuerdo con normas, políticas y procedimientos de auditoría prescritos por la Contraloría General de Medellín, compatibles con las de general aceptación; por tanto, requirió acorde con ellas, de planeación y ejecución del trabajo, de manera que el examen proporcione una base razonable para fundamentar los conceptos y la opinión expresada en el informe integral. El control incluyó examen sobre la base de pruebas selectivas, evidencias y documentos que soportan la gestión de **Aguas de Malambo S.A. E.S.P.**, las cifras y presentación de los Estados Financieros y el cumplimiento de las disposiciones legales.

Con base en la calificación total de **86,93** puntos, sobre la Evaluación de la **Gestión Fiscal**, la Contraloría General de Medellín **Fenece** la cuenta de **Aguas de Malambo S.A. E.S.P.** por la vigencia fiscal correspondiente al año 2019, **salvo** las operaciones relacionadas con los contratos que dieron lugar a los Hallazgos administrativos con presunta incidencia fiscal por **\$399.871.661,42** de la vigencia fiscal 2019.



Componente	Calificación Parcial	Ponderación	Calificación Total
1. Control de Resultados	71,54	0,30	21,46
2. Control de Gestión	96,62	0,50	48,31
3. Control Financiero	85,78	0,20	17,16
Calificación total		1,00	86,93
Fenecimiento	FENECE CON SALVEDAD		
Concepto de la Gestión Fiscal	FAVORABLE		
RANGOS DE CALIFICACIÓN PARA EL FENECIMIENTO			
Rango	Concepto		
80 o más puntos	FENECE CON SALVEDAD		
Menos de 80 puntos	NO FENECE		
RANGO DE CALIFICACIÓN PARA EL CONCEPTO DE LA GESTIÓN FISCAL			
Rango	Concepto		
80 o más puntos	FAVORABLE		
Menos de 80 puntos	DESFAVORABLE		

Cumplimiento del Plan de Mejoramiento: el resultado obtenido por esta variable sin ponderar fue de **97,33**, para un concepto de gestión cualitativo de **CUMPLE**, al constatar que, de las 31 acciones de mejora propuestas, 27 acciones se encuentran cumplidas en un 100%, 1 con un cumplimiento del 90%, 2 con un cumplimiento del 80%, 1 con un cumplimiento del 70%.

Efectividad de las acciones: en esta variable la calificación obtenida sin ponderar fue de **94,00**, puntos, para un concepto de gestión **CUMPLE**, debido a que, de las 31 acciones de mejora propuestas, se observa que 23 acciones fueron **efectivas** con el 100%, 4 acciones con una efectividad del 80%, 2 acciones con una efectividad del 90%, 1 acción con una efectividad del 70% y 1 acción con una efectividad del 50%.

Evaluación Factor Plan de Mejoramiento acciones Ambientales de Aguas de Malambo S.A. E.S.P.: el objetivo es realizar la evaluación, con corte a 31 de diciembre de 2019, a las acciones de mejoramiento de naturaleza ambiental suscritas por Aguas de Malambo EPM S.A. E.S.P., en respuesta a los hallazgos de la “Auditoría Especial Evaluación de la Gestión Ambiental, alcance 2013”, con el fin de emitir pronunciamiento sobre su **Efectividad**, ya que el **Cumplimiento**, de las cuatro acciones de mejora objeto de la actual evaluación, fue calificado en 100% en la Auditoría Especial Seguimiento Planes de Mejoramiento Ambientales 2017.

Revisoría Fiscal:

Durante la vigencia 2020, la firma KPMG S.A.S audito los estados financieros de Aguas de Malambo S.A.E.S.P los cuales comprendieron el estado de situación financiera y los estados de resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujo de efectivos a corte de 31 de diciembre de 2020. Emitiendo el siguiente dictamen sobre los estados financieros:



Mi conclusión se fundamenta con base en la evidencia obtenida sobre los asuntos descritos, y está sujeta a las limitaciones inherentes planteadas en este informe. Considero que la evidencia obtenida proporciona una base de aseguramiento razonable para fundamentar la conclusión que expreso a continuación:

En mi opinión, los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Sociedad o de terceros que están en su poder, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con lo requerido en el sistema de control interno implementado por la administración.

- **Auditoría Externa de Gestión Y Resultado:**

Durante 2019 La firma Nexia M&A realizo la Auditoría Externa de Gestión Y Resultado emitiendo los siguientes conceptos:

Las actividades realizadas por la empresa durante la vigencia 2019 fueron acordes con el objeto social establecido en los estatutos y conforme con lo dispuesto en la normatividad vigente.

Considerando el tamaño de operación de la E.S.P., y el nivel de ingresos por servicios, tiene una capacidad limitada para invertir sin el apoyo de los accionistas y es vulnerable a cambios en su estructura de costos y gastos si los resultados de recaudo no cumplen las metas esperadas, por lo que se considera pertinente establecer acciones y estrategias que fortalezcan el recaudo de la entidad y permitan mejorar los indicadores financieros, con el fin de lograr la estabilidad y sostenibilidad a largo plazo de la compañía. De acuerdo con lo evaluado y a pesar de los resultados negativos obtenidos por parte del prestador, de continuar con las gestiones establecidas en el plan empresa y cumplirse lo indicado en las proyecciones financieras, se disminuiría la afectación financiera y por ende garantizaría su continuidad no sólo en el corto sino también en el mediano y en el largo plazo, manejando las variables conservadoras en las proyecciones financieras y cumpliéndose las cifras presupuestadas.

Aguas de Malambo está ejecutando planes de acción encaminados a cumplir con las metas trazadas y mejorar los indicadores, para lo cual se requiere un programa de inversiones que lleve estos indicadores: IANC; Continuidad; Cobertura a los parámetros establecidos por la norma.

Con base a la aplicación de los procedimientos de auditoría, enfocados a determinar la gestión realizada por la E.S.P., en cuanto la disposición de una política para gestión integral de los riesgos no encontramos evidencia que nos indique que Aguas de Malambo, no esté identificando y evaluando los riesgos que puedan afectar la prestación del servicio.

No se advierten cambios significativos que pudieran influir en la calificación presentada en la encuesta sobre el sistema de control interno con corte al 31 de diciembre de 2019.

A raíz de la extensión de la pandemia por el COVID-19 en marzo de 2020, el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia expidió la Resolución 385 de 2020 (12 de marzo), “Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus”. Posteriormente, mediante el Decreto 417 de 2020 (17 de marzo), el presidente de la República declaró “Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo territorio nacional, por término de treinta (30) días calendario”, contados a partir de la vigencia de dicho Decreto. Igualmente, se han emitido varias normas entre ellas algunas relativas a la prestación

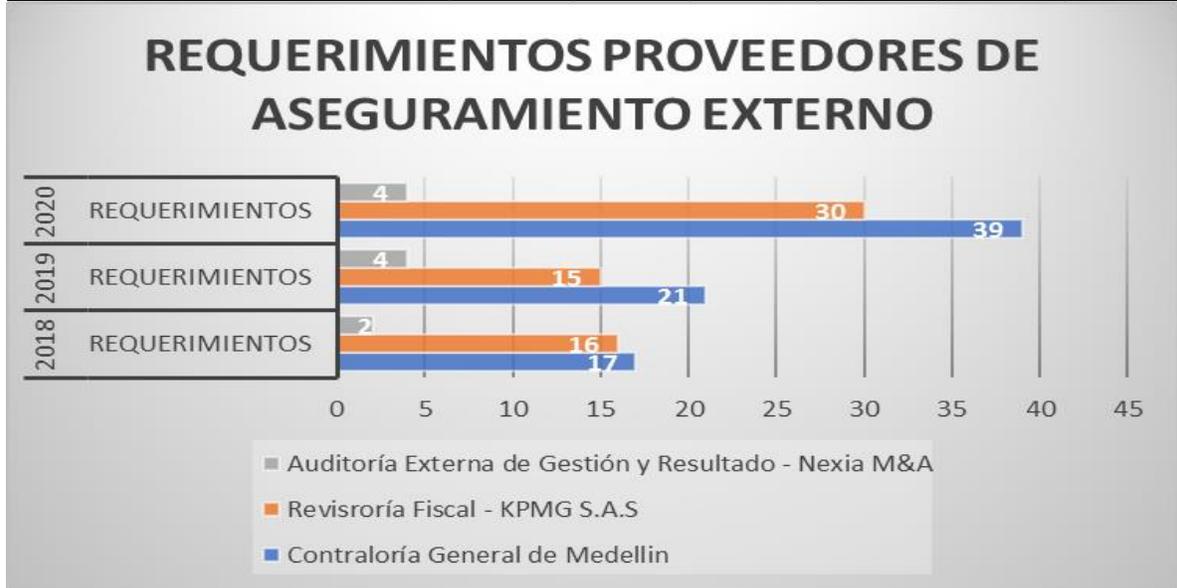


de servicios públicos con el fin de establecer alivios a los usuarios como pagos diferidos, congelamiento de tarifas, reconexiones del servicio, entre otras. Conforme lo anterior, AGUAS DE MALAMBO, ha analizado los impactos que se pueden generar en sus finanzas por esta situación, ajustando los flujos de caja estimados por la reducción en los ingresos por recaudo especialmente en el sector residencial, además de las gestiones para el recaudo de las deudas que tiene el Municipio de Malambo de períodos anteriores y evaluando los posibles impactos en las inversiones proyectadas, no obstante, es necesario realizar un seguimiento periódico al comportamiento del recaudo de la cartera, y las estrategias financieras que permitan el cumplimiento satisfactorio de las obligaciones con la comunidad del municipio de Malambo, empleados, proveedores, contratistas y socios en el corto, mediano y largo plazo.

Por otra parte, se conoció el 13 de agosto de 2020 informe emitido por la firma Fitch Ratings donde bajó las calificaciones internacionales en moneda local y extranjera a la empresa EPM (matriz controlante de Aguas de Malambo S.A. E.S.P). La calificación pasó de BBB a BBB- manteniendo la observación negativa y según el informe *“se debe a una intervención mayor del propietario de EPM, la ciudad de Medellín [BBB Perspectiva Negativa], en la gestión de la empresa. Esto representa un deterioro de los controles de gobierno corporativo de la compañía.”*. Esta auditoría deberá estar atenta, junto con la filial en mención sobre las consecuencias y cambios que este evento pueda traer, especialmente en las inversiones y en el respaldo financiero para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en Malambo.

Atención requerimientos de información:

Requerimientos Proveedores de Aseguramiento	2018		2019		2020	
	Requerimientos	Cumplimiento	Requerimientos	Cumplimiento	Requerimientos	Cumplimiento
Contraloría General de Medellín	17	100%	21	100%	39	100%
Revisoría Fiscal - KPMG S.A.S	16	100%	15	100%	30	100%
Auditoría Externa de Gestión y Resultado - Nexia M&A	2	100%	4	100%	4	100%
Total requerimientos	35	100%	40	100%	73	100%





PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO

205-1, 205-2

GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN

De parte de Auditoria Interna se realizó seguimientos al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Aguas de Malambo con vigencia 2019, evidenciando que se tiene un cumplimiento del 81%, teniendo en cuenta las 25 actividades ejecutadas con cumplimiento del 100% sobre las 33 actividades formuladas, además de otras 2 acciones con avances superiores al 50%, lo que refleja el compromiso de las distintas dependencias que participan en la formulación y ejecución del Plan Anticorrupción en aras de propiciar la modernización administrativa, a través de la transparencia en la gestión organizacional en materia de lucha contra la corrupción..



MEDICION DE TRANSPARENCIA EMPRESARIAL 2019 – MARZO 2020

La Medición de Transparencia Empresarial es una herramienta diseñada para identificar fallas en los diseños institucionales y prácticas que conlleven a la materialización de riesgos de corrupción en el desarrollo de los procesos de gestión empresarial.

En tal sentido, la evaluación se realiza bajo la mirada de tres aspectos:

- Riesgos de corrupción asociados al diseño formal. Esta evaluación contempla en varios de sus indicadores y variables la verificación del cumplimiento de leyes y normas claves para la anticorrupción.
- Riesgos asociados a las prácticas de los empresarios. La implementación de la norma, puede ser solo la dimensión “formal” del proceso, por lo que esta evaluación indaga en los resultados que va arrojando la adopción formal de las normas.
- La racionalidad de la evaluación si bien contempla como parámetros normas nacionales y locales, tiene como principio la valoración ciudadana de la gestión empresarial. La evaluación indaga a partir de la “mirada ciudadana”, no especializada.

El ejercicio se viene realizando cada dos años, y para este último el resultado de la evaluación nos ubicó en riesgo **medio**.



GESTIÓN PLANES DE MEJORAMIENTO



Fortalecimiento de la Actividad de Auditoría

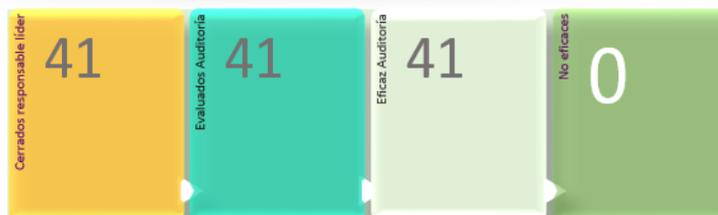


Estado planes de mejoramiento formulados



Corresponde a los planes de mejoramiento cerrados como resultado de los seguimientos realizados durante el año 2020

Eficacia de los planes de mejoramiento



INDICADORES ACTIVIDAD AUDITORÍA INTERNA



Fortalecimiento de la Actividad de Auditoría



Resultado indicadores 2020



IMPACTO Y RESULTADOS ACTIVIDAD AUDITORIAS INTERNA

- Continuidad en el desarrollo y la transformación digital de la actividad de auditoría.
- Transformación cultural, para del desarrollo del Sistema de Control Interno.
- Continuidad en la realización de auditorías integrales y corporativas en el grupo empresarial.
- Sostenibilidad del esquema de relacionamiento de la actividad de Auditoría en Aguas de Malambo.
- Cumplimiento de los reportes de información por normatividad asociada a la actividad empresarial.



Integridad y gestión ética





INTEGRIDAD Y GESTIÓN ÉTICA

102-16, 102-17, 205-3

En 2017 el Grupo EPM promulgó el Código de Ética que tiene alcance a todas sus filiales nacionales e internacionales y fue adoptado por AGUAS DE MALAMBO en mayo del mismo año. El Código define 5 principios y 3 valores que rigen la actuación de todos los colaboradores del grupo empresarial y declara:

“El Grupo EPM 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”

El Código de Ética nos perfila como un Grupo consolidado que contribuye al desarrollo de relaciones de confianza, logrando un mutuo beneficio y construyendo la sostenibilidad. En AGUAS DE MALAMBO anualmente realizamos campañas en las que damos a conocer a nuestros grupos de interés nuestro Código de Ética, promoviendo la interiorización para vivirlos con propiedad. Como se puede apreciar en el capítulo 3 Direccionamiento Estratégico, dentro del componente “Identidad” se encuentran los principios y valores, siendo estos la base para la construcción de este elemento del direccionamiento.

ELEMENTOS DE LA GESTIÓN ÉTICA

COMITÉ DE ÉTICA

Desde 2019 en Aguas de Malambo se cuenta con el Comité de Ética que tiene como objetivo promover los valores éticos y propender por un adecuado comportamiento ético de los trabajadores. Este Comité está conformado por el grupo directivo de la empresa y 2 agentes de cambio que son el profesional de comunicaciones y el profesional de gestión humana. En el 2019 el Comité de Ética de la organización adelantó la encuesta de medición ética y se analizaron sus resultados en el comité de gerencia.

MEDICIÓN ÉTICA

Conocer la percepción sobre la Gestión ética en Aguas de Malambo y la aplicación de herramientas, prácticas y acciones al interior de nuestra organización, nos permite establecer metas y objetivos claros, a partir de la identificación de nuestras actuaciones en el día a día, con el fin de mantener y desarrollar nuevas estrategias, basadas en evidencias, elementos de juicio y de toma de decisiones, en el contexto laboral.

En el 2020 realizamos nuestra primera medición de clima ético y se priorizaron los siguientes aspectos:



Medición Clima Ético Aguas de Malambo

Categorías USAID + Aguas de Malambo

- 1 PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS PERSONALES
- 2 PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS EN AGUAS DE MALAMBO
- 3 LIDERAZGO DE LOS DIRECTIVOS EN LA GESTIÓN ÉTICA EN AGUAS DE MALAMBO
- 4 RELACIONES CON LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN AGUAS DE MALAMBO
- 5 RELACIONES CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS EN AGUAS DE MALAMBO
- 6 RELACIONES CON OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS EN AGUAS DE MALAMBO
- 7 RELACIONES CON LA COMUNIDAD EN AGUAS DE MALAMBO
- 8 RELACIONES CON EL MEDIO AMBIENTE EN AGUAS DE MALAMBO
- 9 CONSTRUCCIÓN Y GESTIÓN ÉTICA EN AGUAS DE MALAMBO
- 10 11 12 CONOCIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS, DE LOS VALORES ÉTICOS Y DE LA LÍNEA ÉTICA: "CONTACTO TRANSPARENTE"

Obteniendo los siguientes resultados:

Medición Clima Ético Aguas de Malambo

Resultados

Categoría	2020
Principios y valores éticos personales	94,23%
Principios y valores éticos en Aguas de Malambo	77,39%
Liderazgo de los directivos en la gestión ética en Aguas de Malambo	87,36%
Relaciones con los servidores públicos en Aguas de Malambo	90,38%
Relaciones con los contratistas y proveedores en Aguas de Malambo	82,21%
Relaciones con otras entidades públicas en Aguas de Malambo	81,25%
Relaciones con la comunidad en Aguas de Malambo	90,14%
Relaciones con el medio ambiente en Aguas de Malambo	88,82%
Construcción y gestión ética en Aguas de Malambo	89,61%
Conocimiento de los valores éticos de Aguas de Malambo	80,77%
Conocimiento de los principios éticos de Aguas de Malambo	34,62%
Línea Ética: Contacto Transparente:	
¿Cree que en Aguas de Malambo hay corrupción?	SÍ NO 3,85% 96,15%
¿Durante el último año ha evidenciado algún comportamiento no ético en el que haya estado involucrado un trabajador o contratista de la Empresa??	SÍ NO 1,92% 98,08%

Los resultados de esta encuesta permitieron identificar fortalezas y debilidades a gestionar por la compañía, sirviendo de base para el diseño del plan de gestión ética.



POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

205-2. 205-3

Contacto Transparente

La Línea Ética: “Contacto Transparente” es un mecanismo desarrollado por el Grupo EPM para la recepción y registro de indicios e incidentes por posibles actos indebidos cometidos por parte de los funcionarios de EPM y sus filiales y/o demás grupos de interés (Clientes y Usuarios, Competidores y Colegas, Comunidad y Medio Ambiente, Dueño, Estado, Gente EPM, Proveedores y Contratistas, Socios e Inversionistas) en su permanente relación, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Se informa través de la unidad de cumplimiento EPM, que para la vigencia 2020 se registró un incidente dentro del alcance de la Línea Ética: “Contacto Transparente”.

Línea Ética: *Contacto Transparente*

Informe de gestión: Octubre - Diciembre 2020



Incidentes

Recibidos: 1
 Cerrado no efectivo: 1

Detalles
 Código: 59790
 Tipo: Denuncia en licitaciones

Ver siguiente reporte

Descripción

Descripción Incidente 59790: El proceso Detalle del Proceso Número: CM-2020-00032 que se encuentra en SECOP, es un proceso de contratación que pretende "COMPRA DE MATERIALES Y REACTIVOS PARA LABORATORIO".

Es de conocimiento general que toda la información de contratación debe ser publica y clara para todos los ciudadanos colombianos.

Para esta ocasión, mencionan sobre un proceso de contratación de régimen especial, sin embargo, en ningún documento se menciona cuáles fueron las características que llevo a escoger este tipo de régimen, que como su nombre lo indica, es especial.

Además, en el presupuesto está registrado "Cuantía a Contratar: \$1. Esto definitivamente evidencia un incidente que pretende ocultar un proceso de contratación irregular.

no hay cronograma, no están claras las formas de seleccionar al adjudicatario, no se encuentra en ninguna parte los requisitos jurídicos, financieros y técnicos que deben presentar los proponentes.



En un país tan golpeado por la corrupción este tipo de procesos tan notoriamente arreglados son una vergüenza para una entidad tan prestigiosa como esta. Esta queja va con copia a la Procuraduría, Contraloría y Fiscalía. Gracias.

Respuesta a incidente:

Mediante Sentencia C-736/07, la Corte Constitucional definió la naturaleza y el régimen jurídico especial de las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios, manifestando que esta naturaleza y reglamentación jurídica especial, encuentra su fundamento en la necesidad definida por la Constitución, de materializar la finalidad social que tienen los servicios públicos. Así las cosas, las sociedades públicas, privadas o mixtas cuyo objeto social sea la prestación de los servicios en comento, son entidades de naturaleza especial, que por tal característica, cuentan también con un régimen jurídico especial, en cuanto hacen posibles las condiciones jurídicas que favorecen la asociación de los particulares con el Estado a fin a lograr la adecuada prestación de los servicios públicos, es por esta razón que todos los procesos de contratación publicados por Aguas de Malambo en el SECOP, corresponderán a un proceso de régimen especial.

Al registrar el proceso de contratación con valor 0 o 1, no se está tratando de ocultar información pública, es una práctica que aplica para el cargue de los procesos en la plataforma, de acuerdo con las normas que rigen la contratación y la normatividad propia aplicable que soportan los procesos de contratación de la empresa establecidas en el Estatuto de Contratación, estas no obligan a publicar el presupuesto que respalda el proceso de contratación que se esté adelantando en el momento.

El cargue del proceso en cuestión, se realizó siguiendo los lineamientos impartidos desde Cadena de Suministros, se decidió como asunto estratégico en la Cadena de Suministro, no publicar el presupuesto de los procesos de contratación en el Grupo EPM, dado que esta información podría “orientar” o “sesgar” las ofertas presentadas por los proponentes y podría vulnerar el principio de economía consagrado en la Constitución Nacional y en los manuales de contratación de las empresas del Grupo.

Fundamentados en La Ley 142 de 1994 que faculta a las empresas de servicios públicos domiciliarios para dictar todos los actos necesarios en lo referente su administración. En consecuencia, los manuales de contratación no son nada distinto que una manifestación de dicha competencia atribuida directamente por la ley, que revisten la forma jurídica de actos administrativos de contenido general, sin que ello signifique que su régimen contractual sea el del derecho público, pues éste sólo se aplicará de manera excepcional.

El artículo 31 de la Ley 142 de 1994 que prevé que los contratos que celebren las entidades estatales que prestan los servicios públicos a los que se refiere esa ley no estarán sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.



MECANISMOS FORMALES DE QUEJA Y/O RECLAMACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

103-2

Dentro de las prácticas para las reclamaciones laborales, la compañía mantiene activos el comité de Convivencia Laboral.

Comité de Convivencia Laboral: tiene la finalidad de contribuir en la protección de los trabajadores contra los riesgos psicosociales que puedan afectar su salud, como es el caso del estrés ocupacional y el acoso laboral. En 2020 si bien el comité sesionó ordinariamente, no tuvo casos para atender.



Gobernanza





GOBERNANZA

102-18 102-19 102-20 102-21 102-20 102-22
102-23 102-24 102-25 102-26 102-28 102-30

GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo, entendido en el Grupo EPM como el sistema por el cual las empresas son dirigidas, gestionadas y controladas mediante el equilibrio entre la propiedad y la administración, es gestionado a través de la Unidad de Gobierno Corporativo de EPM, emitiendo lineamientos y prácticas propias del Gobierno Corporativo en el Grupo EPM. Se orienta a garantizar la sostenibilidad y crecimiento, los derechos de sus inversionistas, la transparencia y ética en su actuación y el equilibrado acceso a la información; además apalanca el logro de los objetivos estratégicos y generan credibilidad en los diferentes grupos de interés

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

102-18

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.

MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

La materialización del Modelo de Gobierno Corporativo se compila en una serie de lineamientos, exigencias normativas, prácticas y estándares de autorregulación indispensable para generar confianza entre sus grupos de interés, mantener su reconocimiento y promover la transparencia.

Marco General: Código de Gobierno Corporativo. Marco de Actuación: Estatutos Sociales, Reglamento de Junta Directiva, Código de Buen Gobierno Corporativo, Marco legal y regulatorio, Convenio marco de relaciones EPM-Municipio.

Estructura de gobierno

102-18

A la Junta Directiva le compete el direccionamiento y administración de la empresa, junto con el Gerente General. Para el periodo 2020-2021 estuvo compuesta por cinco miembros principales y cinco suplentes.

Santiago Ochoa Posada

Presidente Junta Directiva

Cargo: Vicepresidente de agua y saneamiento



Jorge Antonio Yepes Vélez

Integrante principal

Cargo: Gerente regulación

Maritza Amparo Orrego

Integrante principal

Cargo: Directora transacciones financieras

Rummenigge Monsalve

Integrante principal

Cargo: Alcalde de Malambo

Lady Johanna Ospina Corso

Integrante principal

Cargo: Secretaria de agua potable de la Gobernación del Atlántico

La Junta Directiva es designada por la Asamblea de Accionistas.

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.

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.

EVALUACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA Y LA ADMINISTRACIÓN

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.

GERENTE GENERAL 102-20

El Gerente General es nombrado por la Junta Directiva, quien tiene a su cargo la administración de la sociedad, su representación legal y la gestión de los negocios. Como representante legal tiene facultades para celebrar o ejecutar sin otras limitaciones que las establecidas en los estatutos, todos los actos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad.

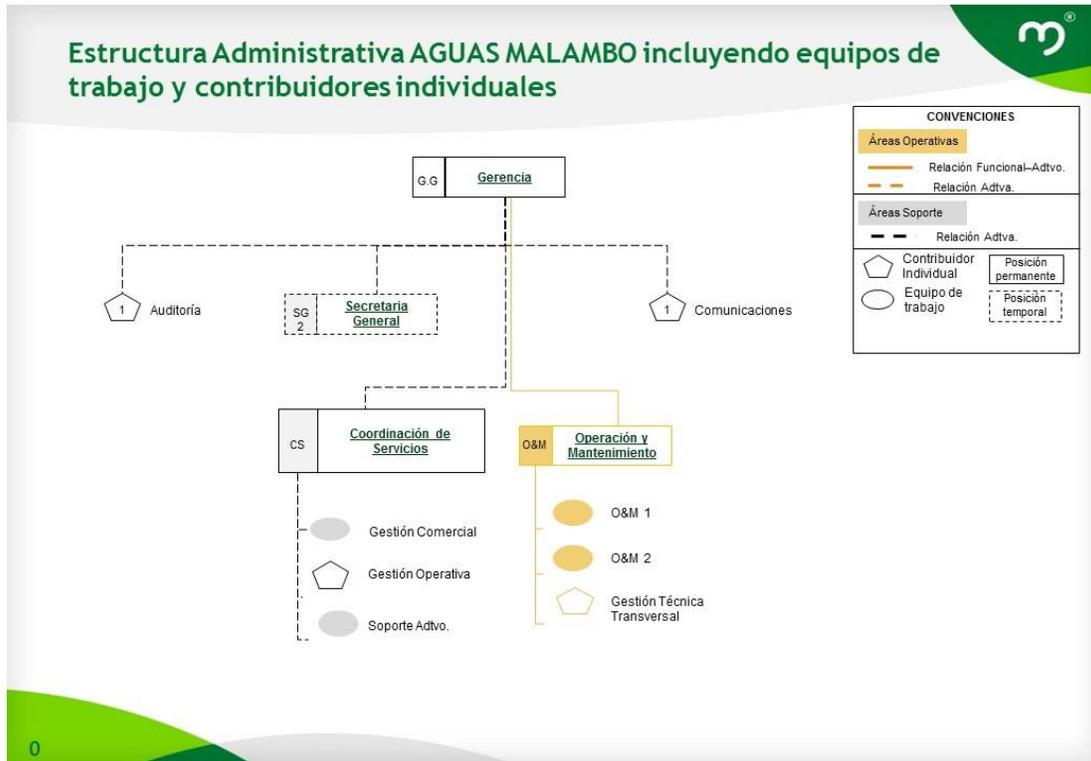
Tiene a su cargo la representación legal de la sociedad, la gestión comercial y financiera, la responsabilidad y supervisión general de la Empresa, rinde cuentas de su gestión ante la Junta Directiva con una periodicidad mensual y ante los Accionistas de forma anual.

COMITÉ DE GERENCIA

El Gerente tiene como apoyo a su gestión el Comité de Gerencia conformado en su compañía por todos los jefes de estructura de la sociedad.



ORGANIGRAMA AGUAS DE MALAMBO



DELEGACIÓN DE AUTORIDAD 102-19

La Asamblea General de Accionistas está facultada estatutariamente para delegar en la Junta Directiva o en el Gerente General, cuando lo estime conveniente y para casos concretos, algunas funciones. En la Junta Directiva se tiene delegado el más amplio mandato para administrar la Compañía, y como tal cuenta con funciones expresas asignadas por la Asamblea General de Accionistas.

También cuenta con facultad estatutaria para delegar funciones en el Gerente General. El Gerente General puede delegar funciones y competencias en materia de contratación en directivos y empleados de la sociedad, con sujeción a la ley y los estatutos de la Compañía. De estas delegaciones y su gestión dan cuenta los directivos de la Empresa ante el Gerente General con una periodicidad semanal.

Los temas económicos, ambientales y sociales entre los grupos de interés y la alta dirección, se gestionan a través de las áreas o trabajadores con competencia para cada asunto. Una vez se atiende la consulta del grupo de interés o se efectúa la gestión, se rinde un informe final ante el equipo directivo.



CONFLICTOS DE INTERÉS

102-25

En cumplimiento de sus funciones y por disposición estatutaria, a la Junta Directiva y al Gerente General les corresponde entre otros, dar trato equitativo a todos los accionistas y respetar el derecho de inspección de todos ellos. También les corresponde abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la sociedad en actos respecto de los cuales exista conflictos de interés.

En este sentido, durante la vigencia 2020 no se presentaron en los órganos de gobierno de la Compañía conflictos de interés. En desarrollo de este propósito el Grupo EPM cuenta con el manual de conflictos de intereses y tratamiento de decisiones en interés de Grupo, adoptado también por Aguas de Malambo.

ACTIVIDAD LITIGIOSA Y SITUACIÓN JURÍDICA DEL NEGOCIO

ESTADO DE LOS PROCESOS VIGENTES AL TERMINAR AÑO 2020	
Causa por Activa	5
Causa por Pasiva	3
Total general	8
Monto Total de Pretensiones a Favor	1.572.054.202
Provisión Contingencias en Contra	235.542.388

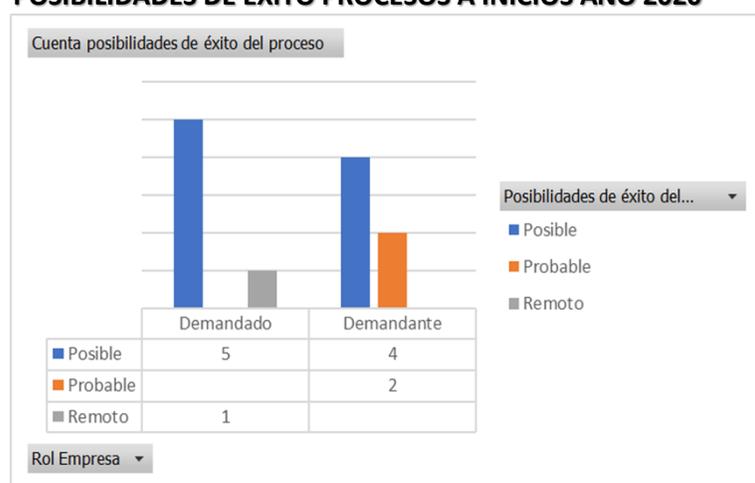
SENTENCIAS		
A favor	3	986.662.527
En Contra	0	0
Total general	3	986.662.527

OTRAS RECLAMACIONES		
TEMA	RESULTADO	No.
Recursos de reconsideración	Pendiente	2
Recursos de reposición y apelación	Negativo	3
Total gneral		5

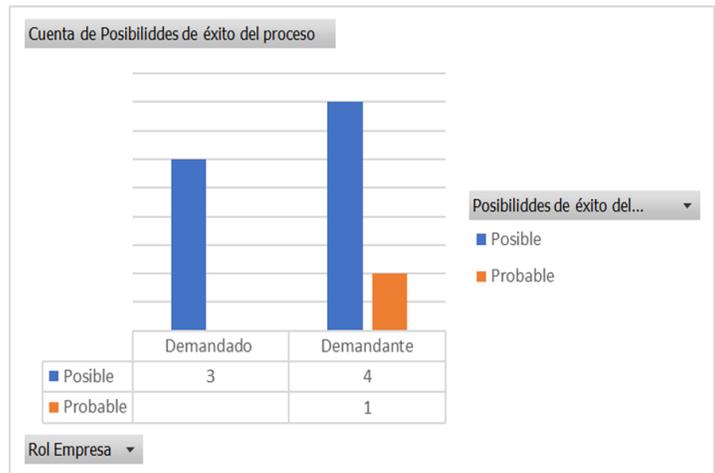


ACCIONES CONSTITUCIONALES		
TEMAS	RESULTADO	No.
Tutelas Laborales	A favor	2
Tutelas Ciclo Comercial	A favor	16
Acción de Cumplimiento	A favor	1
Incidente de Desacato	A favor	1
Total general		20

POSIBILIDADES DE ÉXITO PROCESOS A INICIOS AÑO 2020



POSIBILIDADES DE ÉXITO PROCESOS VIGENTES A CORTE DIC/2020





ASUNTOS CONTRACTUALES

1. Acompañamiento Jurídico a contestación de Informe a la Contraloría.
2. Análisis jurídico al Contrato de Contrato de uso e interconexión de redes de acueducto Postobón.
3. Construcción del Normograma y gestión del conocimiento para la puesta en marcha del portal Ágora en la filial.

ASUNTOS ADMINISTRATIVOS LABORALES Y ASESORÍAS

ASESORIAS	
TEMAS	RESULTADO
Contractuales	41
Otros temas	12
Total gñeneral	53

RESOLUCIONES	
Revisión	30

TEMAS LABORALES
1. Negociación sindical Con la Organización SINTRAGUAS (se firmo convención a 4 años)
2. Apoyo en proceso disciplinarios (6)
3. Apoyo jurídico al área de Gestión Humana en la interpretación y aplicación de los decretos emitidos por el gobierno nacional con ocacion a la emergencia generada por el Covid-19

CAPACITACIONES
Capacitación Ley 142 de 1994, a los vocales de control del Municipio de Malambo

GOBIERNO CORPORATIVO

En el año 2020 se realizó la adopción en la filial del código de gobierno corporativo

Asamblea General	1
Inducción miembros de Junta Directiva	2
Juntas Directivas Orinaria	11
Juntas Directivas Extraordinaria	1
Total general	15

Caracterización de los grupos de interés





CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

103-1 103-2 103-3 102-21 102-29 102-40 102-42 102-43 102-44 102-47 413-1

En Aguas de Malambo tenemos políticas donde hacemos explícito nuestro compromiso con los grupos de interés y adoptamos prácticas que fomentan el desarrollo sostenible del territorio en el que actuamos.

Desde comunicaciones se realiza la gestión para que las áreas de la Empresa se relacionen con los diferentes grupos de interés, que son conjuntos de personas o de entidades que impactan o son impactados en alto grado por el Grupo EPM y tienen intereses relativamente estables y comunes frente a éste. Los grupos de interés son colectivos sociales con alta legitimidad, poder y urgencia, que cuentan con cierta homogeneidad y estabilidad en sus intereses con respecto al Grupo EPM.

En Aguas de Malambo hemos definido nuestros grupos de interés, a quienes se les ha declarado el firme propósito de crear valor:



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 2020 se generaron espacios importantes para acercamiento e interacción con los grupos de interés, 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, a pesar de no poder realizar muchas actividades en la presencialidad.

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 y usuarios, accionistas, proveedores y contratistas, Gente Aguas de Malambo, estado y colegas; logrando mantener una comunicación permanente, confiable de cara al cumplimiento de nuestra promesa de valor.

- **Accionistas:** Personas naturales o jurídicas que tienen derecho de propiedad no controlante en las empresas filiales que forman parte del Grupo EPM, tanto en las empresas nacionales como internacionales. En Aguas de Malambo son Epm, Municipio de Malambo, EPM Inversiones, Instituto de Cultura, Instituto de Deporte, Asociación de Juntas de Acción Comunal 'Asocomunal' y el Hospital Local de Malambo.

Objetivo de relacionamiento: Mantener confianza a partir del cumplimiento estricto de derechos y compromisos.

Medios de comunicación y canales de atención: 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, informes de sostenibilidad, información sobre inversiones, indicadores y Gobierno Corporativo. Aguas de Malambo entrega la información usando los canales que señalan los estatutos de la empresa.

Durante el 2020 se realizaron las siguientes actividades:

- Asamblea de accionistas en modalidad mixta.
- Informe de junta directiva mensual.
- **Clientes y usuarios:** Personas, empresas y otras organizaciones con las que se tiene una relación a partir de la prestación de los servicios.



Objetivo de relacionamiento: Facilitar el acceso y el disfrute de los servicios públicos, mediante la promoción de acciones conjuntas con diferentes actores legítimos, para incidir en el desarrollo humano sostenible de los territorios donde el Grupo EPM tiene o proyecta su presencia.

Medios de comunicación y canales de atención: Factura, radio, periódico, boletines de prensa, volantes, programa de televisión, programas de relacionamiento, Oficina de atención al cliente, contact center, página web, redes sociales, canales de comunicación escritos, encuestas de opinión, charlas, campañas, boletines de prensa, correo electrónico.

Durante el 2020 se realizaron las siguientes actividades:

- 54 emisiones de programas de radio en emisoras locales (Aló Malambo, Línea directa), generando cercanía y brindando información sobre nuestra gestión a los diferentes grupos de interés.
- Se emitieron 2850 cuñas radiales en diferentes emisoras, relacionadas a la gestión y actividades de la empresa.
- Difusión de 10 avisos en prensa escrita.
- Diseñamos de 8 reversos de factura con mensajes importantes para nuestros grupos de interés.
- Se realizó la difusión de 36 comerciales en canal de tv local, temas referentes a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, incluyendo 15 Entrevistas a colaboradores de la empresa sobre actividades comerciales y operativas.
- Activación de campañas: 'Si recibo mi pago yo también pago', 'Aguas de Malambo resuelve tus dudas' con la publicación de 18 videos, 'Abona a tu factura', Medidas comerciales, El valor del servicio (Uso eficiente del agua), Lo hacemos por ti (Reconocimiento a la labor de los colaboradores de servicios públicos), Uso seguro (defraudación de fluido), línea de atención de quejas y línea ética, consumo responsable, Cuido a Malambo en época de lluvia, recomendaciones frente al COVID
- Grabación de 9 cuñas radiales para difusión en emisoras locales y regionales.
- Divulgación de interrupciones programadas/ no programadas a través de grupos de wthasapp, página de Facebook y twitter.
- 18 boletines de prensa con información de interés para los medios y la comunidad en general.
- Elaboramos y difundimos 18 videos corporativos (medidas frente al COVID, alternativas de financiación, invitación a pago aumento de continuidad, protocolos de bioseguridad) en nuestros medios propios, así como en el canal del municipio.
- **Comunidad:** Población ubicada en las zonas donde las empresas del Grupo EPM tienen presencia a través de sus proyectos y operaciones.

Objetivo de relacionamiento: Establecer compromisos multidireccionales con un sentido compartido entre la comunidad, las autoridades estatales y otros actores legítimos en los territorios donde las empresas del Grupo EPM tienen presencia, para coestionar dinámicas permanentes y pertinentes en la sociedad y el ambiente que se traduzcan en equidad y



en una mejor calidad de vida para las personas en el marco de lo que establecen las políticas y el direccionamiento de Grupo.

Medios de comunicación y canales de atención: 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.

Durante el 2020 se realizaron las siguientes actividades:

- Entregamos a la comunidad hipoclorito de sodio producido en nuestra planta Tesoro, para que desarrollara actividades de limpieza y desinfección de casas y cuadras. En total regalamos 30.380 litros de hipoclorito.
- 5 módulos de la 'Escuela de líderes' con la participación de 9 líderes de diferentes barrios de Malambo. Permanentemente se envía información al Chat de whatsapp que tenemos con JAC.
- Rendición de cuentas.
- **Gente Aguas de Malambo:** Servidores, beneficiarios, pensionados, profesionales en formación, aprendices del SENA y estudiantes de práctica de Aguas de Malambo.

Objetivo de relacionamiento: Fortalecer la relación Gente Aguas de Malambo – organización, para favorecer la confianza y elevar el desarrollo humano sostenible de los grupos de interés, logrando el cumplimiento de los objetivos empresariales.

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

Durante el 2020 se realizaron las siguientes actividades:

- **Campañas internas:** 'Agente ético', #JuntosBajoElMismoTecho, Tu Seguridad es lo más importante, difusión protocolo de bioseguridad, Recomendaciones prevención Covid-19 (Videos y postales).
- **Notas del Gerente:** 37 ediciones en 2020. En este informativo se detallan las actividades más importantes realizadas en la empresa cada semana.
- **Boletín Interno 'NotiAguas':** 3 ediciones en 2020.
- **Carteleras 'La gota te cuenta y Notiambiental':** 12 ediciones de cada una.
- **Proveedores y Contratistas:** Personas naturales y jurídicas que proveen o están en capacidad de proveer bienes o servicios a Aguas de Malambo. Proveedores de mano de obra, pequeños proveedores de bienes y servicios, proveedores de conocimiento, proveedores estratégicos y grandes proveedores de bienes y servicios.



Objetivo de relacionamiento: Establecer esquemas de relacionamiento alineados con el direccionamiento estratégico del Grupo EPM, para convertir la contratación en palanca tanto de los objetivos estratégicos como del desarrollo sostenible y competitivo de territorios, mediante fortalecimiento del tejido productivo local, fortalecimiento y desarrollo de proveedores, y condiciones de los trabajadores indirectos que favorezcan su desarrollo humano sostenible.

Medios de comunicación y canales de atención: Página web - sitio proveedores y contratistas, boletines virtuales informativos, comunicación presencial en encuentro anual, licitaciones, redes sociales.

Durante el 2020 se realizaron las siguientes actividades:

- Boletín para proveedores ‘En contacto’. (Dos ediciones en 2020)
- Participación en Encuentro de proveedores y contratistas del Grupo EPM
- **Estado:** Entidades del orden nacional, departamental y municipal de las ramas del poder ejecutivo, legislativo y judicial, así como entidades estatales de otros países y organismos supranacionales.

Objetivo de relacionamiento: Promover la articulación interinstitucional con el Estado para el desarrollo regional, de cara a la sostenibilidad económica, social y ambiental del Grupo EPM, actuando de forma transparente y cercana, sin dar lugar a actuaciones que suplanten la responsabilidad de las instituciones estatales.

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

Durante el 2020 se realizaron las siguientes actividades:

- Recorrido a la infraestructura con concejales. Contacto permanente con medios (aclaraciones / declaraciones / Entrevistas en medios)
- **Colegas:** Empresas dedicadas a la prestación de servicios públicos domiciliarios, así como gremios e instancias donde se discuten, comparten e intercambian experiencias y temas de interés común en términos de desarrollo y sostenibilidad de interés para el sector.

Objetivo de relacionamiento: Formular y desarrollar una estrategia coordinada de sostenibilidad del entorno económica, social y ambiental con la cual se promueva un comportamiento responsable por parte del sector en el marco de una relación de colaboración con los competidores y colegas.

Medios de comunicación y canales de atención: Página web, eventos.



El área de comunicaciones trabaja bajo la dirección de la Gerencia y es coordinada desde un involucrado operativo con la Vicepresidencia de Comunicación y Relaciones Corporativas de EPM.

TEMAS MATERIALES GRUPO EPM

102-47 103-1

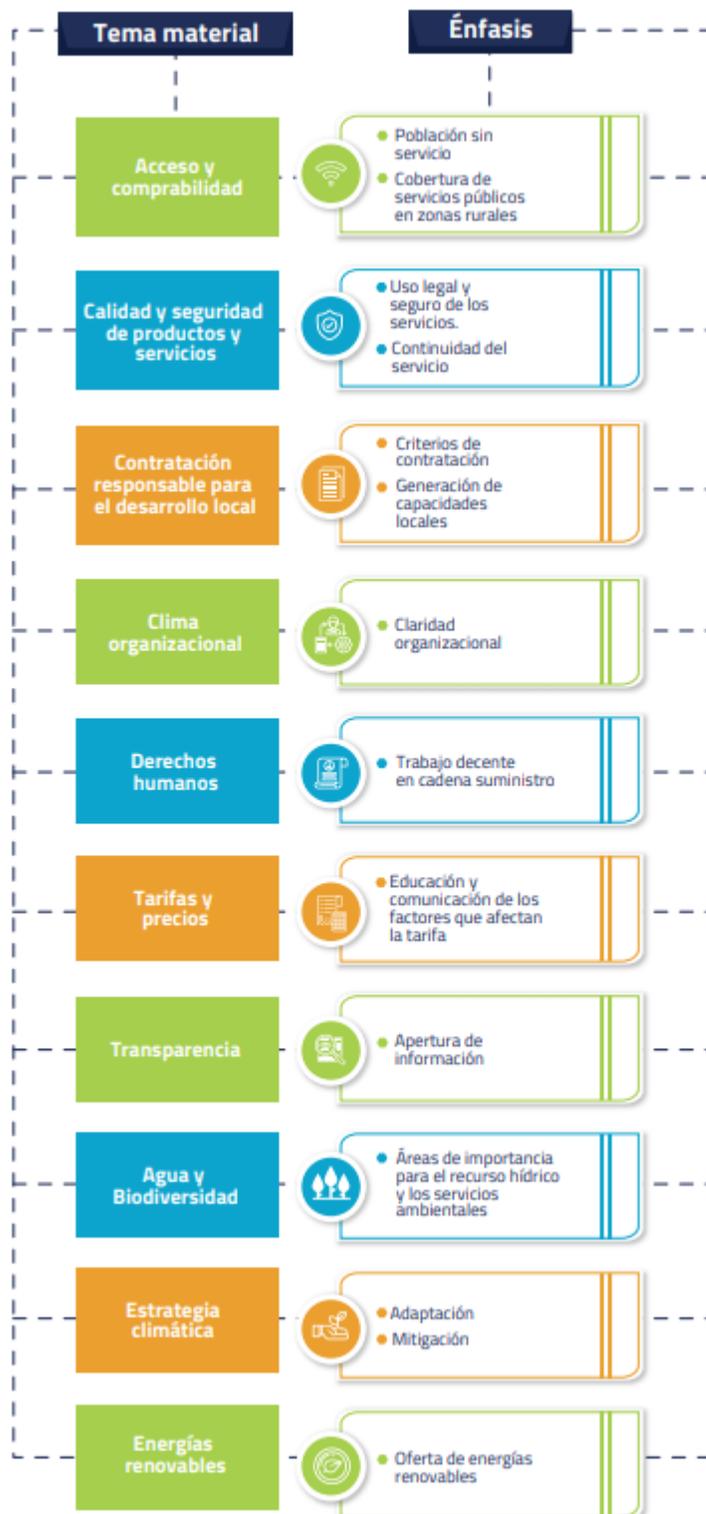
Un abordaje estratégico de la Responsabilidad Social Empresarial debe estar ligado a aquellas actividades de la empresa que son relevantes para el desarrollo de la sociedad y para asegurar su propia sostenibilidad en el largo plazo. Es allí donde nace la materialidad, que determina desde la mirada de la sostenibilidad, los temas o asuntos más importantes para las organizaciones y sus grupos de interés.

La materialidad es uno de los aspectos que contempla el componente “acción” del direccionamiento estratégico, donde se define qué y cómo alcanzaremos el propósito; es así como la materialidad alimenta el análisis de entorno, la gestión integral de riesgos y el plan de negocios mediante la definición de retos y es importante en la identificación de necesidades y expectativas de los Grupos de Interés.

Se realizó un ejercicio de actualización de la materialidad a través de una consultoría que definió los énfasis de los temas materiales y los actores asociados para el Grupo EPM y sus filiales a partir de un ejercicio de relacionamiento con sus grupos de interés (Clientes y Usuarios, Comunidad y Proveedores).

Este ejercicio nos permite conocer y gestionar lo prioritario en nuestra área de influencia, pues conocemos los mayores riesgos u oportunidades en la escala regional, tanto para la organización como para los grupos de interés. Aquellos aspectos orientados a la gestión de los temas materiales del Grupo EPM, que atienden a las condiciones particulares de los territorios y las percepciones de los grupos de interés que habitan en ellos, se han denominado énfasis.

Con la intención de generación de valor desde la misma actividad económica, también se ha entendido que todos los temas materiales buscan contribuir a los elementos que conforman una adecuada prestación del servicio para el logro del Desarrollo Humano Sostenible. Igual que los Temas Materiales, los énfasis pueden variar en una escala de tiempo y de espacio, pues se ajustan a las realidades actuales, económicas, ambientales y sociales.



TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVES 102-44

- Los fenómenos migratorios por situación de Venezuela, que generan presión sobre los servicios.
- Las situaciones de migración interna en el país.
- Las conexiones ilegales y los cobros para los usuarios, que se generan por la población que llega derivada de los fenómenos migratorios.
- Políticas de reducción de costos, que puedan afecten la sostenibilidad del Grupo EPM y sus grupos de interés.
- Que la toma de decisiones financieras y económicas equivocadas pueda ocasionar la quiebra de la empresa, como le ha ocurrido a otras empresas en el país.
- El impacto de Hidroituango en las cuencas hídricas de Ituango y otros impactos ambientales causados por su construcción, que puedan tener carácter irreversible.
- Los impactos que los grandes proyectos hidroeléctricos tienen sobre la biodiversidad

ARTICULACIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE – ODS

Tema Material	Articulación ODS
 Acceso y Comprabilidad	    
 Agua y Biodiversidad	   
 Clima Organizacional	
 Calidad y Seguridad de los Productos y Servicios	 
 Contratación Responsable Para el Desarrollo Local	 
 Derechos Humanos	   
 Energías Renovables no Convencionales	  
 Estrategia Climática	 
 Tarifas y Precios	  
 Transparencia	

Anexos





- 1. [ANEXO: INFORME Y DÍCTAMEN DEL REVISOR FISCAL - ESTADOS FINANCIEROS REVELACIONES](#)
- 2. [ANEXO: TABLA DE CONTENIDO ESTANDARES GRI](#)

TABLA DE CONTENIDOS ESTÁNDARES GRI

El Informe de Sostenibilidad 2020 no cuenta con verificación externa, no obstante, los contenidos GRI que hacen parte de este son complementados con indicadores de los procesos, los cuales son verificados en los ciclos de Auditoría y el Sistema Integrado de Gestión.

GRI 101 FUNDAMENTOS

- 1 Principios para la elaboración de informes.
- 2 Uso de los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad.
- 3 Redacción de declaraciones con el uso de los Estándares GRI.

GRI 102. Contenidos Generales

1 Perfil de la organización

- 102-1 Nombre de la organización
- 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios
- 102-3 Ubicación de la sede
- 102-4 Ubicación de las operaciones
- 102-5 Propiedad y forma jurídica
- 102-6 Mercados servidos
- 102-7 Tamaño de la organización
- 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores
- 102-9 Cadena de suministro

2 Estrategia

- 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
- 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades

3 Ética e integridad

- 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta
- 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

4 Gobernanza

- 102-18 Estructura de gobernanza



- 102-19 Delegación de autoridad
- 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales
- 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales
- 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités
- 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno
- 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno
- 102-25 Conflictos de interés
- 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia
- 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno
- 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales
- 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo
- 102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales

5 Participación de los grupos de interés

- 102-40 Lista de grupos de interés
- 102-41 Acuerdos de negociación colectiva
- 102-42 Identificación y selección de grupos de interés
- 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés
- 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados

6 Prácticas para la elaboración de informes

- 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
- 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema
- 102-47 Lista de los temas materiales C
- 102-48 Re expresión de la información
- 102-49 Cambios en la elaboración de informes
- 102-50 Periodo objeto del informe
- 102-51 Fecha del último informe
- 102-52 Ciclo de elaboración de informes
- 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe
- 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI
- 102-55 Índice de contenidos GRI
- 102-56 Verificación externa

GRI 103. Enfoque de Gestión

- 103-1 Explicación del tema material y su cobertura
- 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
 - 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

GRI 200. Económicos

201 Desempeño económico

201-1 Valor económico directo generado y distribuido

202 Presencia en el mercado

203 Impactos económicos indirectos

203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados

203-2 Impactos económicos directos significativos

204 Prácticas de adquisición

204-1 Proporción de gasto en proveedores locales

205 Anticorrupción

205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción

205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

GRI 300. Ambientales

301 Materiales

301-2 Insumos reciclados

302 Energía

302-1 Consumo energético dentro de la organización

302-4 Reducción del consumo energético

303 Agua

303-5 Consumo de agua

304 Biodiversidad

304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad

GRI 400. Sociales

401 Empleo

401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

402 Relaciones trabajador - empresa

403 Salud y seguridad en el trabajo

403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad



403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional

404 Formación y enseñanza

404-1 Media de horas de formación al año por empleado

404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

405 Diversidad e igualdad de oportunidades

405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados

405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

410 Prácticas en materia de seguridad

410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos

412 Evaluación de derechos humanos

412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos

412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos

414 Evaluación social de los proveedores

416 Salud y seguridad de los clientes

416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios