

# Informe de sostenibilidad 2021

# Contexto general de la memoria y perfil de la organización



**ÍNDICE**

<b>Capítulo 1</b>	
Contexto general de la memoria y perfil de la organización	2
<b>Capítulo 2</b>	
Informe del gerente general	11
<b>Capítulo 3</b>	
Direccionamiento estratégico de grupo	13
<b>Capítulo 4</b>	
Gestión del negocio	24
<b>Capítulo 5</b>	
Desempeño ambiental	43
<b>Capítulo 6</b>	
Desempeño social	47
<b>Capítulo 7</b>	
Desempeño económico	64
<b>Capítulo 8</b>	
Gestión integral de riesgos	70
<b>Capítulo 9</b>	
Integridad y gestión ética	81
<b>Capítulo 10</b>	
Gobernanza	85
<b>Capítulo 11</b>	
Caracterización de los grupos de interés	105
<b>Capítulo 12</b>	
Temas materiales	111
<b>Capítulo 13</b>	123
Anexos: Informe y dictamen del revisor fiscal	
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

**Silvio Triana**

Integrante suplente  
Cargo: Gerente de comercial

**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 2020, 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 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021, correspondiendo al octavo informe presentado por la empresa; el cual 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 (2021) y a su vez permiten hacer el comparativo con el año inmediatamente anterior (2020), 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](mailto:buzoncorporativo@aguasdemalambo.com)

## **RECOMENDACIONES PARA LA LECTURA DEL INFORME**

102-48

La oficina administrativa ubicada en el municipio de Malambo en Calle 4A con carrera 1 esquina barrio Tesoro

- 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**

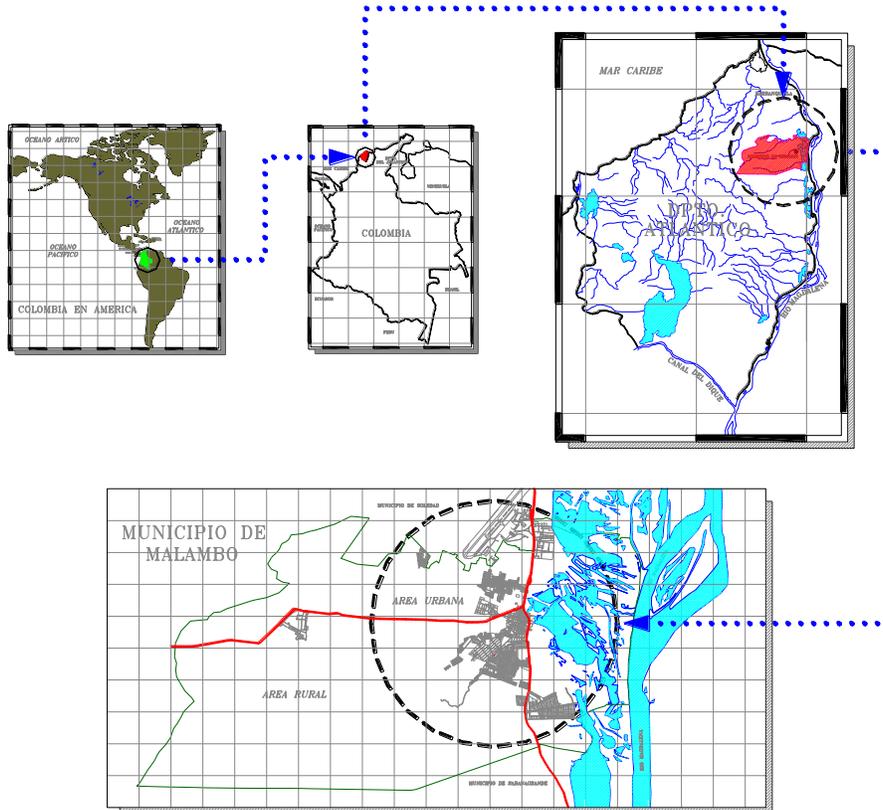
102-1, 102-2, 102,3 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8

**¿Quiénes somos?**

Somos una empresa de servicios públicos domiciliarios colombiana, que se clasifica como una sociedad por acciones de carácter mixta que se rige por las Leyes 142 de 1994, somos una filial del Grupo EPM con participación en el negocio de Provisión Agua y Gestión Aguas Residuales, con el propósito de “Rentabilizar el negocio con una operación segura y crecer de manera orgánica en los mercados actuales”. Nos encontramos en el Municipio de Malambo, Atlántico, ubicado en la zona norte de Colombia, donde atendemos un total de 24.580 clientes.

Fue constituida el 20 de noviembre del año 2010 en la notaría única del municipio de Malambo en el Departamento del Atlántico en donde tiene su principal fuente de trabajo; dicha escritura fue modificada el 20 de enero de 2011 según escritura pública número 9, con la razón social Aguas de Malambo S.A E.S.P.

Ubicación de Malambo:



**CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

102-06

Provisión Agua

Capacidad Instalada



Plantas de Tratamiento de Agua Potable

2

Capacidad de Tratamiento de agua potable (Lt/s)

500

Distribución de Agua



Redes de distribución primaria (Km)

20

Redes de distribución secundaria (Km)

145

Producción neta de Agua potable (millones de m3)



10,1

Eficiencia en tratamiento Aguas

84%

Gestión Aguas Residuales

Capacidad Instalada



Redes recolección y transporte colectores, interceptores, entre otros)

27

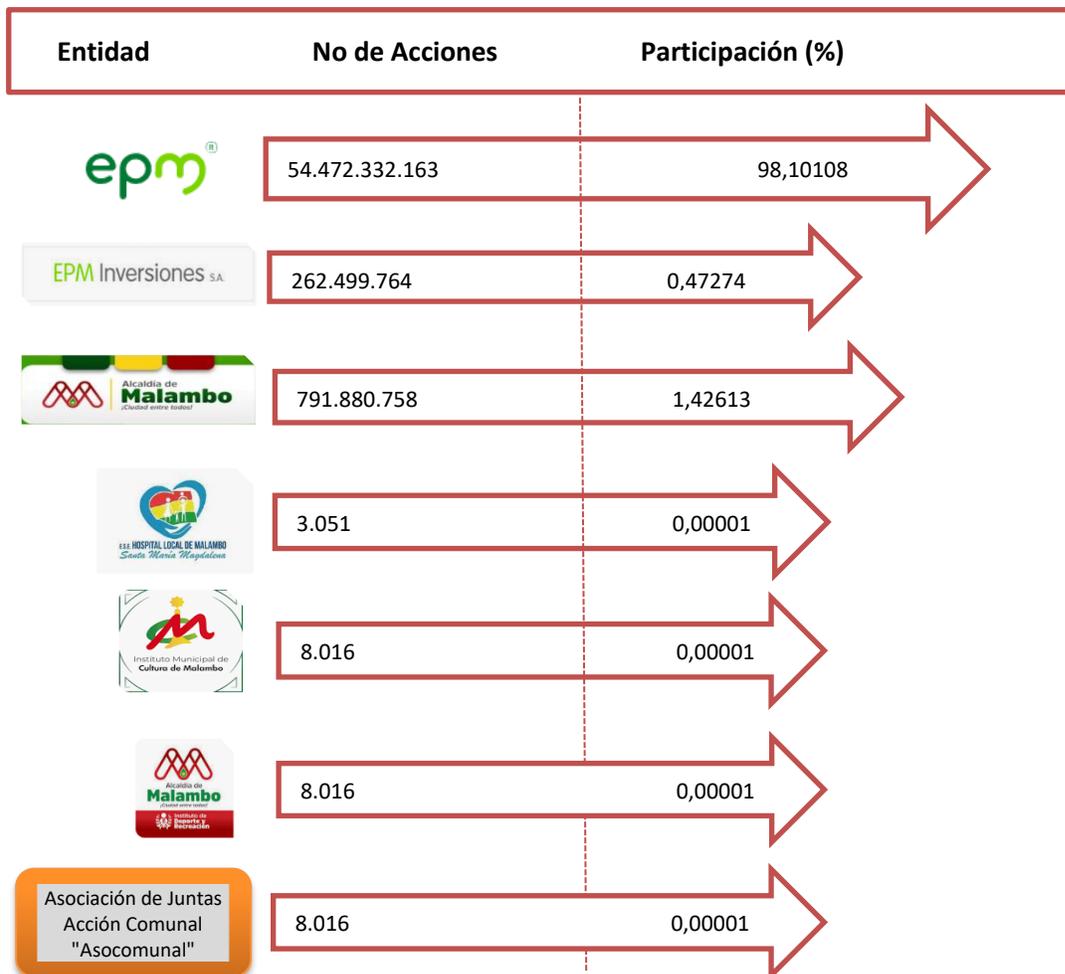
Redes recolección y transporte secundaria (Km)

99

DISTRIBUCIÓN DE LA PROPIEDAD DE AGUAS DE MALAMBO

102-07

Somos una empresa de sociedad mixta, la cual fue adquirida por el Grupo EPM con participación accionaria del 85%. La sociedad la constituyen tres empresas públicas, una entidad descentralizada, una sociedad de economía mixta, y una entidad particular, siendo ésta última la Asociación de Junta de Acción Comunal, que a su vez la conforman las juntas de acciones comunal del Municipio de Malambo. La participación al cierre de la vigencia reportada es como se indica en la siguiente gráfica.



**COBERTURA DEL SERVICIO DE PROVISIÓN AGUA Y GESTIÓN AGUAS RESIDUALES**

		
<b>Total Clientes</b>	<b>24,580</b>	<b>24,609</b>
<b>Cobertura del Servicio</b>	<b>91,23%</b>	<b>75,82%</b>

**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 se ubican en el mercado no residencial y están distribuidos en el sector comercial, industrial y oficial.



La participación más representativa en el mercado no residencial se encuentra en el sector comercial con un 1.72%; En el sector residencial la participación está concentrada en el estrato 1 con 78,74%.

**EJECUCIÓN DE LA DEMANDA**

**Resultados acumulados a 2021**

	Proyectado	Ejecutado	Diferencia	Cumpl.
Clientes AC	24,064	24,574	510	102%
Clientes AR	21,845	22,600	755	103%
Consumo	4,678	4,994	316	107%
Vertimiento	3,084	3,170	87	103%
CU	16.18	17.08	0.91	106%
VU	11.85	11.95	0.10	101%

AP= Agua Potable, AR= Aguas Residuales

- Consumo Unitario AP sin grandes consumidores: 12.55
- Consumo Unitario AP 17.08 totales

- Vertimiento Unitario 11.95

El Cumplimiento de los indicadores de clientes y M3, está asociado a la correcta ejecución de la proyección de demanda de grandes consumidores, así como, el desplazamiento del inicio de acciones de suspensiones.

Los consumos presentaron cumplimiento; representado principalmente en la categoría industrial y oficial.

En el servicio de Alcantarillado, durante el año 2021 se adelantaron actividades con trabajos conjuntos del Área comercial y Técnica, con el fin de disminuir la brecha entre servicios mediante el recorrido en barrios donde se lograron identificar usuarios que contaban con redes, impactando positivamente en el número de clientes.

### **GENERACIÓN DE EMPLEO**

102-08

Para el año 2021, la empresa terminó con una planta de 82 personas, con contrato a término indefinido.

### **CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Durante la vigencia de 2021 Aguas de Malambo, continuó implementando la atención a través de canales virtuales, 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.

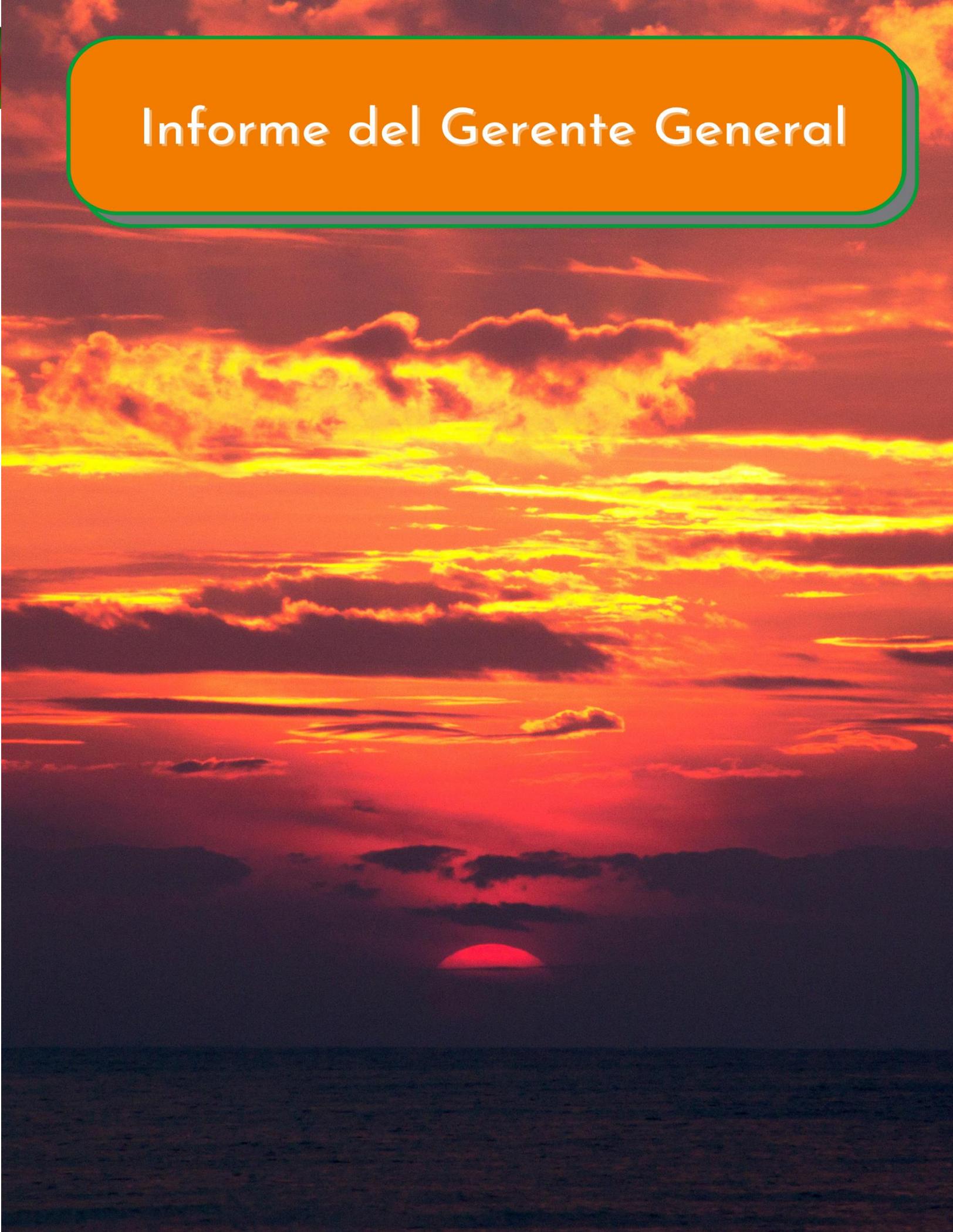
### **CENTROS DE SERVICIO AL CLIENTE Y RECAUDO**

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

# Informe del Gerente General



**INFORME DEL GERENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS**

102-14



El 2021, además de ser un año difícil para alcanzar buenos resultados empresariales por la continuidad de las medidas estatales paternalistas a causa del Covid-19, fue un año que le permitió a Aguas de Malambo pasar de ser una empresa ejecutora de proyectos, a ser una empresa gestora de proyectos, ya que logramos conseguir financiación por más de \$17 mil millones con la Gobernación del Atlántico y \$11 mil millones con la Alcaldía de Malambo.

Aunque hemos venido aumentando año a año tanto la continuidad como el recaudo, este no ha sido suficiente para cubrir los compromisos de operación e inversión inmersos en la tarifa. Solo 9800 clientes nos acompañan con su pago mensual, y es el componente industrial quien nos apalanca el 68% de recaudo que logramos tener al finalizar el año fiscal.

En cuanto al tema financiero, por primera vez en muchos años logramos un EBITDA positivo, pero el resultado del ejercicio se ve opacado por el mayor gasto por deterioro de las UGES, que hizo que al final del periodo este resultado fuera negativo.

En este informe, además de los tópicos operativos y financieros, también mostraremos en detalle todas las acciones de educación y relacionamiento que se adelantan con la comunidad, ya que serán claves en el proceso de recepción y puesta en funcionamiento que adelantaran la Gobernación y la Alcaldía en 2022, donde se cerrará el proceso de inversión necesaria para alcanzar en Malambo la continuidad 24/7.



**WALTHER MORENO CARMONA**  
GERENTE

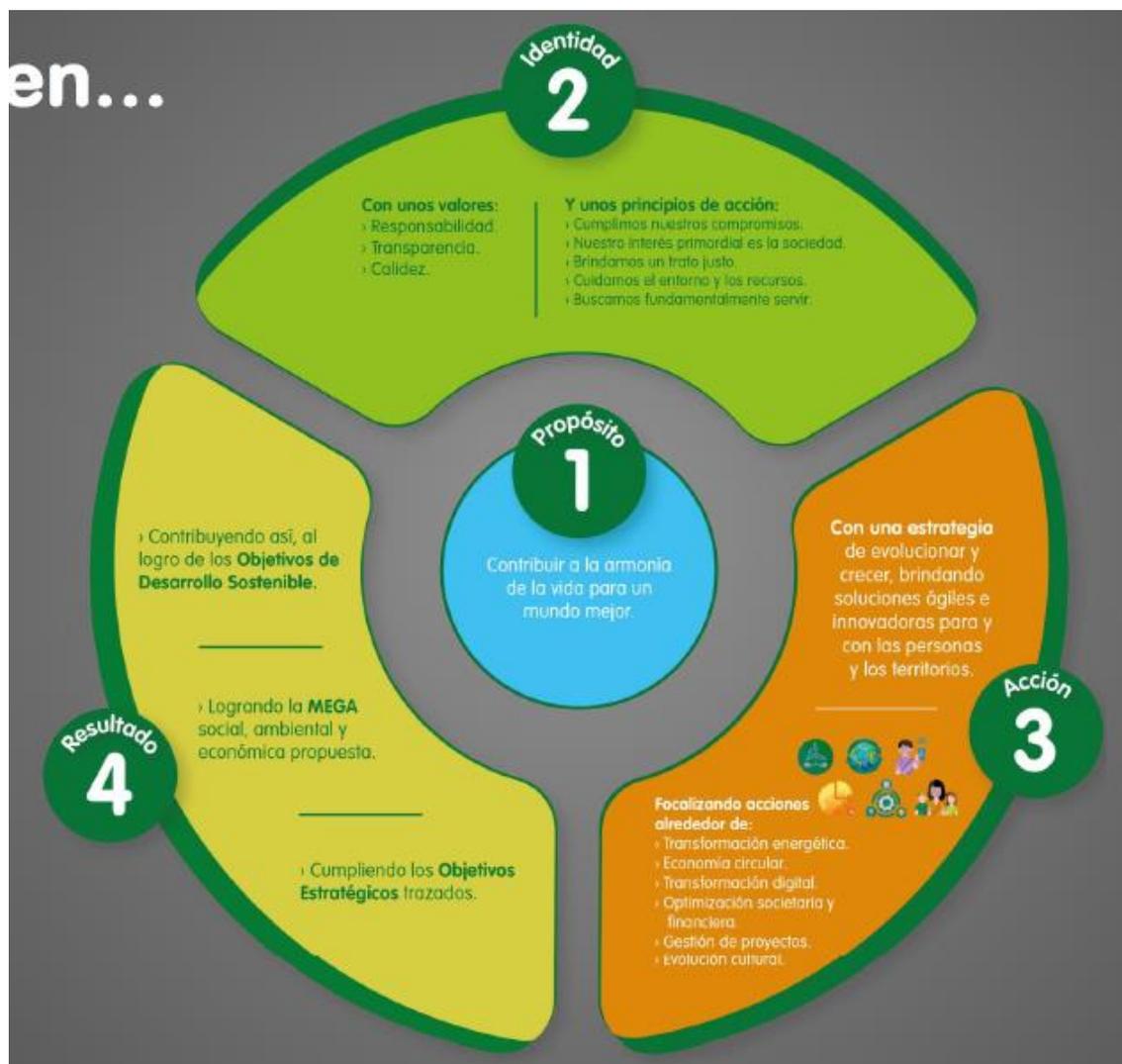
# Direccionamiento estratégico de grupo



**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL GRUPO EPM**

102-12, 102-15, 102-16

Para el Grupo EPM la Sostenibilidad es entendida multidireccionalmente; es decir, sostenibilidad para los territorios y para el Grupo EPM. Se gestiona a partir del desarrollo de la actividad empresarial, asegurando que el crecimiento económico respete límites sociales y ambientales. Aguas de Malambo ha alineado y articulado su direccionamiento estratégico a las declaraciones estratégicas de Grupo EPM, en relación con su propósito, estrategias y objetivos. La estrategia del Grupo EPM, tiene cuatro componentes que son: el propósito, la identidad, la acción y los resultados; todos ellos soportados por el modelo de sostenibilidad que es la base fundamental para orientar su desarrollo.



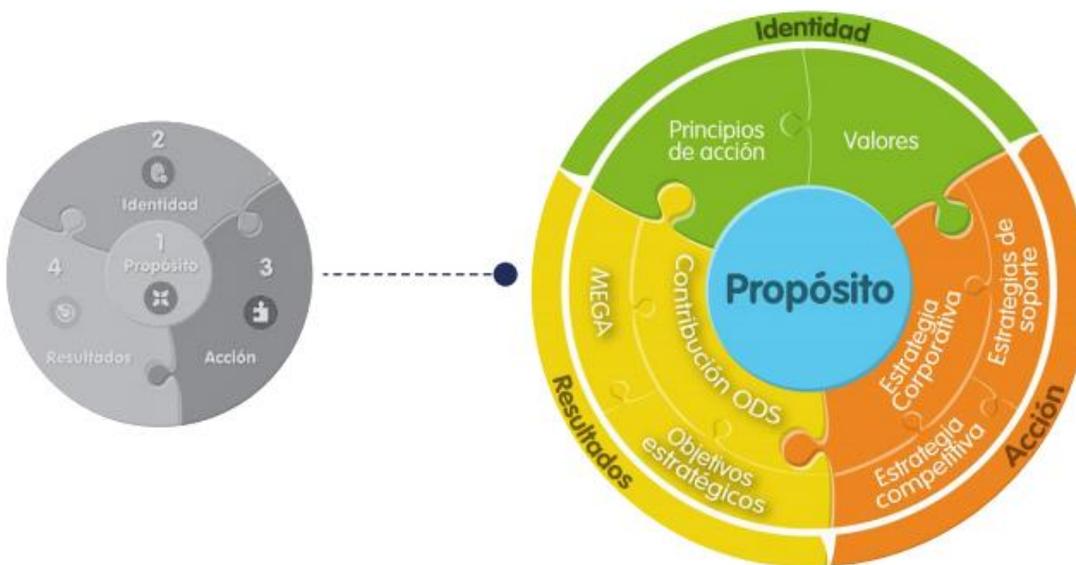
**COMPONENTES DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

En el siguiente esquema se describe cada uno de los cuatro componentes y su alcance de la dimensión estratégica:



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

Establece el Para qué existimos como organización. 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.

**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**

En el bloque de acción, tenemos, la estrategia corporativa y los imperativos de negocio y de servicio, con sus correspondientes declaraciones estratégicas, así como los focos estratégicos:



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.



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS  17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 

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

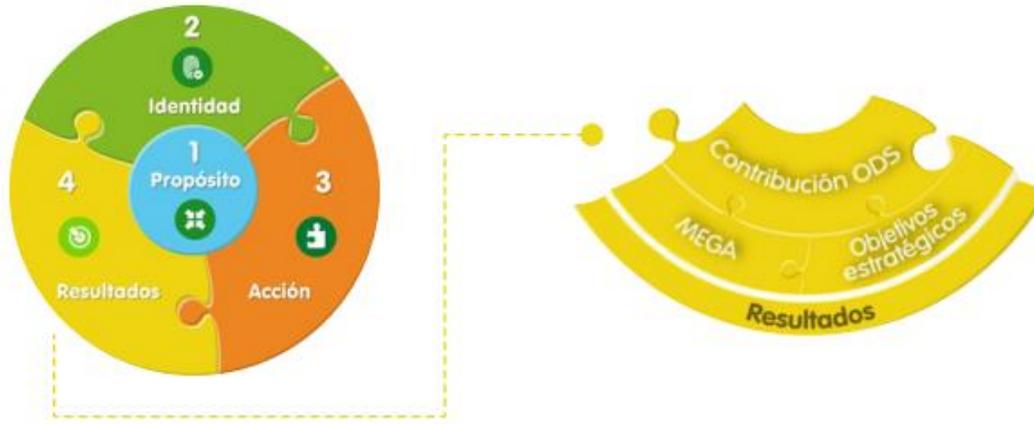
de relacionamiento tiene 8 grupos de interés: dueño (EPM), clientes y usuarios, comunidad, colegas, Estado, socios, proveedores y contratistas, Gente Aguas de Malambo. Por su parte, los grupos de opinión como la academia, líderes empresariales, medios de comunicación y partidos políticos son considerados 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.

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

**Objetivos estratégicos:** el Grupo EPM ha elegido la metodología de Kaplan & Norton para gestionar su estrategia. Bajo este estándar la estrategia se descompone para su gestión en objetivos estratégicos en cuatro perspectivas: Aprendizaje y desarrollo, Operaciones, Clientes y mercados y Generación de valor así:



## 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

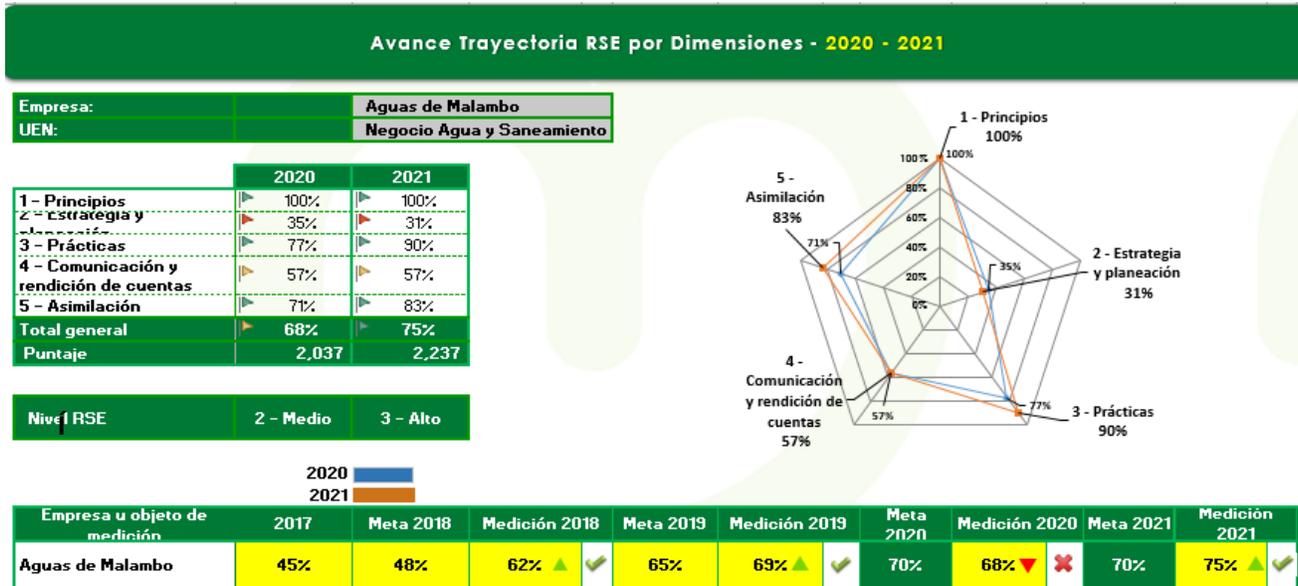
**Indicador de Trayectoria RSE:** mide la implementación de la política institucional de Responsabilidad Social Empresarial RSE adherida del Grupo EPM, la cual establece que es el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos del Grupo Empresarial EPM, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales.

La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés; está articulada con el Gobierno Corporativo y se gestiona desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman. Estos focos de actuación se soportan la gestión de los temas materiales o relevantes, considerados el marco prospectivo para la permanencia, innovación y liderazgo organizacional, y constituyen la brújula que determina impactos en el desarrollo

sostenible, incluyendo en un mismo escenario factores económicos, sociales y ambientales, los cuales son definidos y actualizados periódicamente por el Grupo EPM y los Grupos de interés priorizados.

En el 2021 se realizaron dos mediciones, una para el cumplimiento de meta establecida del 70%, lográndose el 75% superando la meta en el 5% y una segunda medición, para establecer línea base, obteniéndose el 71%, el cual permitirá ajustar las metas de los próximos 5 años.

### Trayectoria RSE para Aguas de Malambo: 75% (Alto)



**Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE):** es un índice que mide el cumplimiento de la política del SGI y los lineamientos definidos en la política ambiental, mediante la medición de cinco ejes temáticos:

1. Dirección, enfoque y soporte de la gestión.
2. Legislación ambiental y compromisos voluntarios.
3. Gestión de aspectos e impactos ambientales y desempeño.
4. Cultura, participación y comunicación ambiental.
5. Cambio climático.

En el 2021 se realizaron dos mediciones, una para el cumplimiento de meta establecida del 86% y una segunda medición, para establecer línea base, obteniéndose el 54%, el cual permitirá ajustar las metas de los próximos 5 años.

**ADHESIÓN Y COMPROMISO VOLUNTARIO CON INICIATIVAS EXTERNAS**

102-12

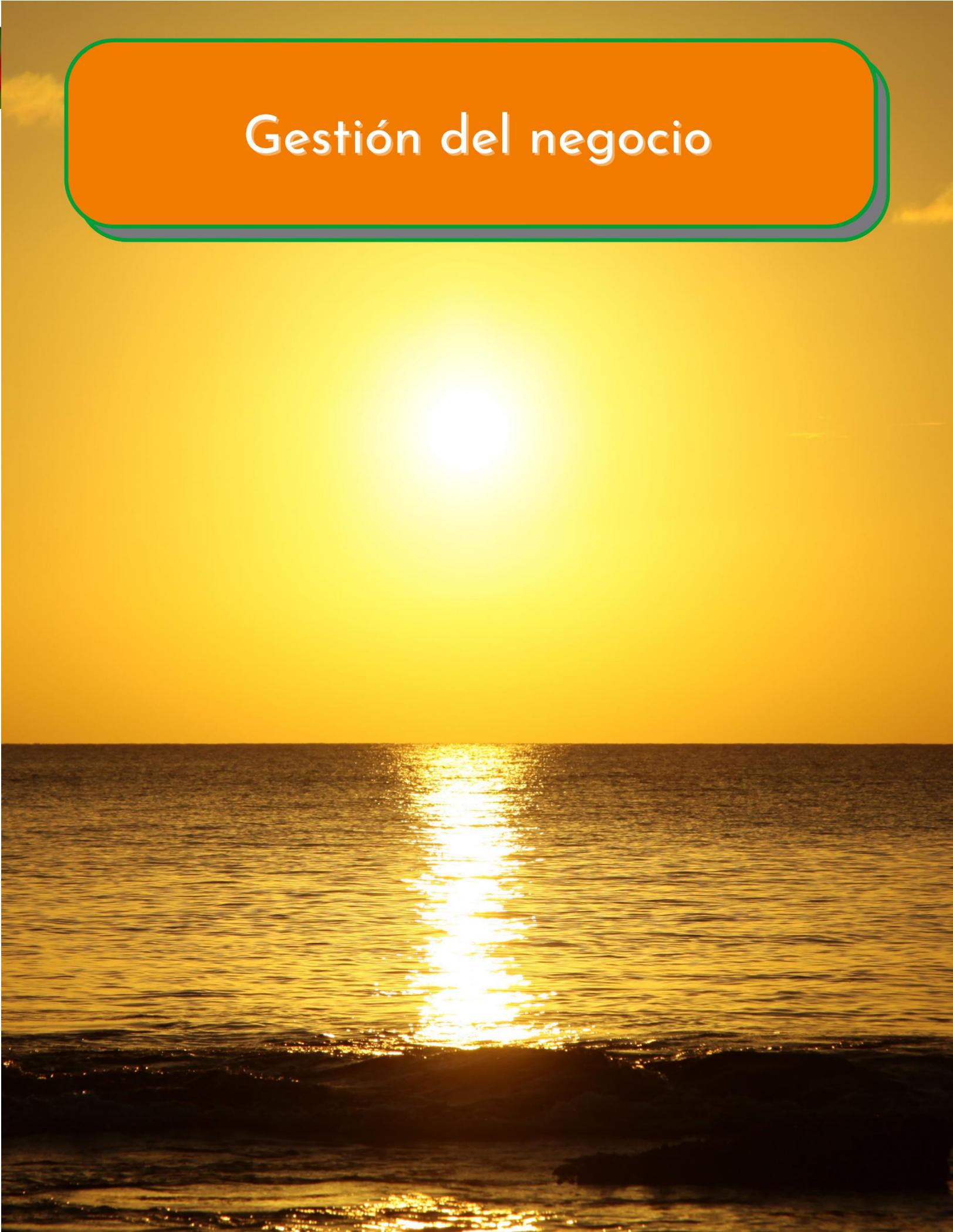
- **Transparencia por Colombia**

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 el último resultado de la evaluación nos ubicó en riesgo **medio**.

- **Red pacto Global**

Nos unimos el año pasado a esta iniciativa de las Naciones Unidas que nace dentro de la evolución del concepto de sostenibilidad y promueve principalmente cuatro temas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción.

# 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**

Crecer en mercados y negocios

	Proyectado	Ejecutado	Diferencia	Cumpl.
Clientes AC	24,064	24,574	510	102%
Clientes AR	21,845	22,600	755	103%
Consumo	4,678	4,994	316	107%
Vertimiento	3,084	3,170	87	103%
CU	16.18	17.08	0.91	106%
VU	11.85	11.95	0.10	101%

AP= Agua Potable, AR= Aguas Residuales

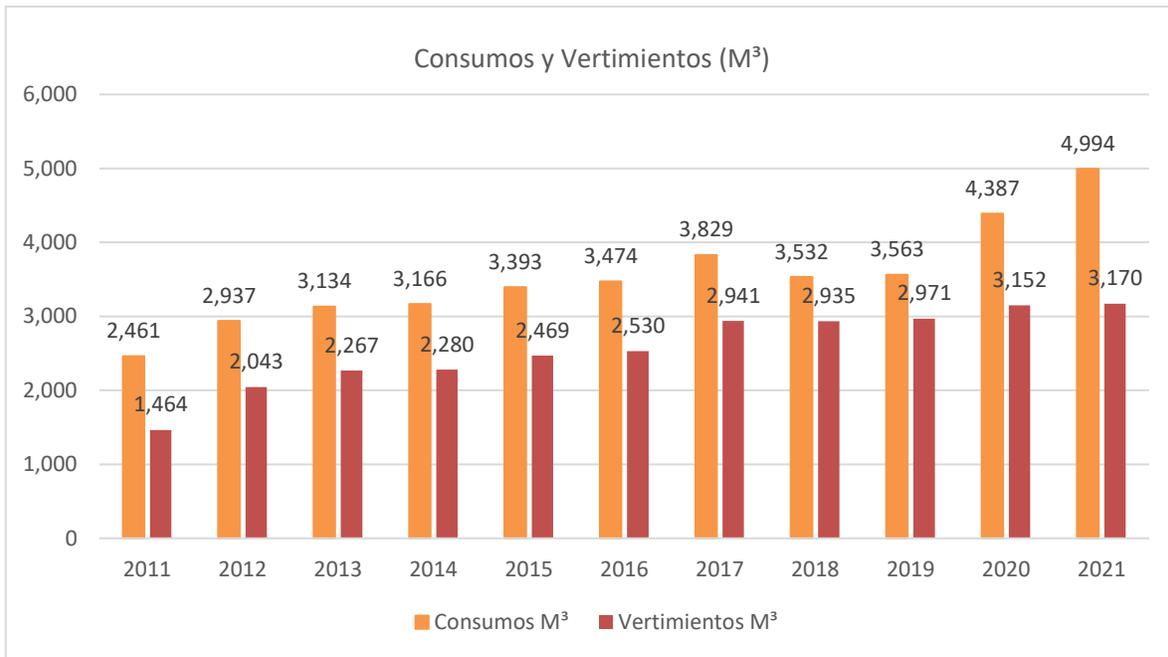
**Semáforo ingresos**

- ≥100%
- >95% y <100%
- ≤95%

**Consumo Unitario AC sin grandes consumidores:12,55**  
**Consumo Unitario AC 17.08**  
**totales**  
**Vertimiento Unitario 11.95**

En el año 2021 Se superaron las metas establecidas en la proyección de demanda debido a:

- Mayores consumos de clientes industriales y comerciales en un 55.7%, apalancando el cumplimiento de los consumos totales.
- Vinculación de 600 clientes tanto en el servicio de agua potable y aguas residuales.
- Cierre de brecha de 600 clientes.
- Desplazamientos de las acciones de suspensión.



Durante el año 2021, se mantuvieron hasta el mes de noviembre las medidas de no suspensión, lo que influyó en los resultados de número de clientes.

Se presentó una disminución de clientes con relación al cierre del año 2020, asociado a la actualización de clientes que aparecían con ambos servicios, pero en terreno solo contaban con acueducto. Cabe resaltar que, así como, se descontaron clientes de servicios de Alcantarillado, también se presentaron vinculaciones es por esto que la variación no es mayor.



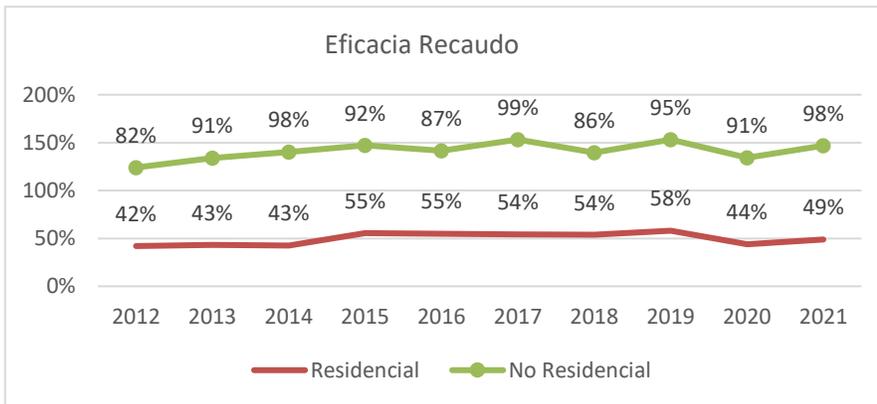
**COMPRA DE AGUA EN BLOQUE**

Compra de Agua	2017	2018	2019	2020	2021
M3	339.046	283.998	372.139	187.927	185.995

A partir del año 2020 se observa la disminución en los m3 facturados mediante al contrato de interconexión con triple A, esto asociado a la desconexión del barrio Mesolandia el cual ya se atiende con las redes de Aguas de Malambo, así mismo, esta tendencia se mantiene en el 2021.

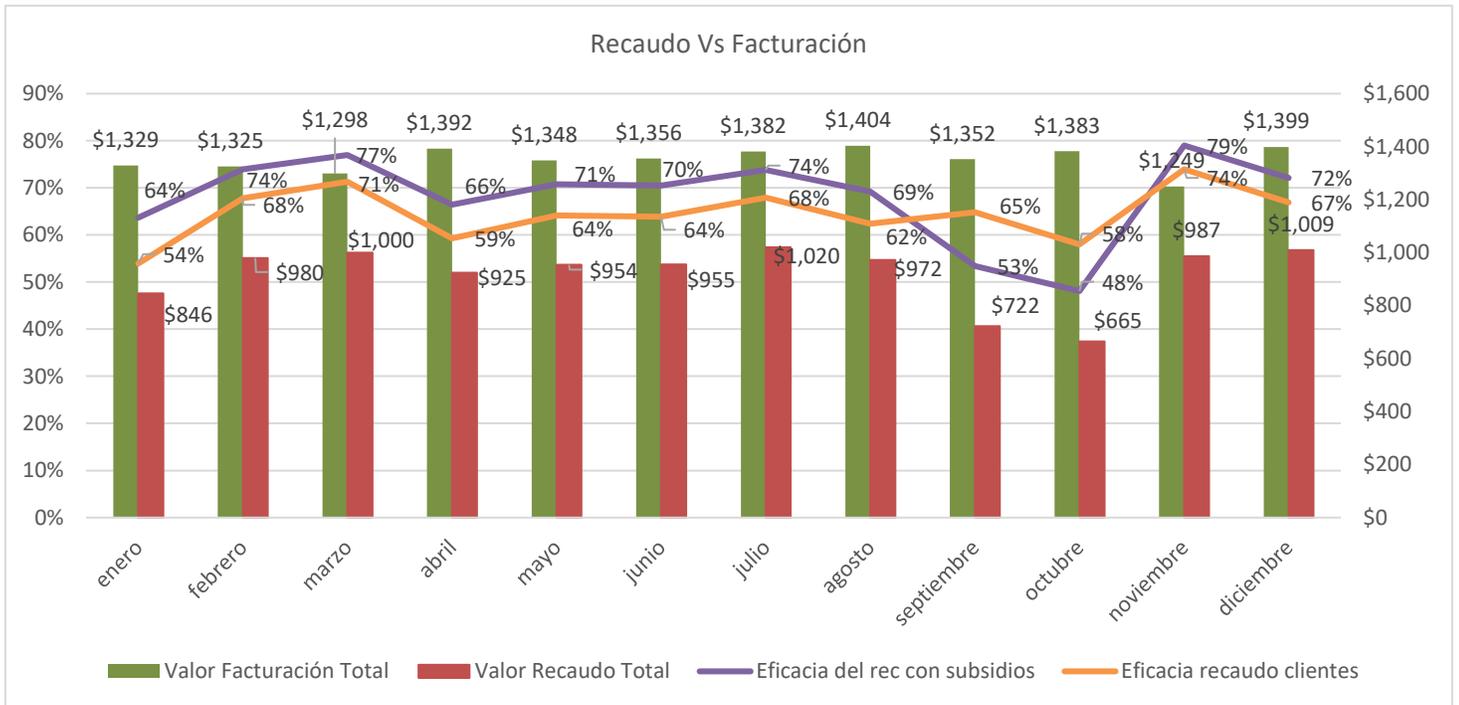
A través de este contrato se atiende el sector de Ciudad Caribe en el cual se vienen realizando acciones de disminución de pérdidas y que apuntan a la disminución en la compra de metros cúbicos.

El indicador de clientes con pago durante el 2021 mostró una variación positiva del 9%, con relación del 2020, sin embargo, al compararlo con el 2019 la variación es del -6% esto como causa de los efectos de las medidas adoptadas por el gobierno nacional en medio de la pandemia por Covid-19.



Recaudo	
Año	Valor
2012	\$ 1.936,74
2013	\$ 2.373,72
2014	\$ 2.579,73
2015	\$ 3.406,59
2016	\$ 4.037,17
2017	\$ 4.718,73
2018	\$ 5.781,35
2019	\$ 5.859,13
2020	\$ 6.165,25
2021	\$ 8.517,86

Durante el 2021 los esfuerzos estuvieron orientados en la persuasión de pago de los clientes, mediante visitas de gestión, y donde se realizaron más de 90 campañas barriales, 74 mil cartas recordatorio, ya que solo hasta el mes de noviembre se levantaron las restricciones para las actividades de corte y suspensión de servicios.



A cierre del 2021, quedó un saldo pendiente del pago de los subsidios por parte de la Alcaldía de los periodos de octubre, noviembre y el mes de diciembre, que es facturado en el mes de enero del 2022. La Cartera de vigencias anteriores por concepto de subsidios es de \$1.888 millones.

#### Saldo Cartera por Subsidio

(cifras en millones de pesos)

AÑO	SALDO
2011	76,32
2012	102,51
2013	232,15
2014	0
2015	224,43
2016	20,25
2017	575,08
2018	422,12
2019	0
2020	0
2021	0
<b>Total Acumulado</b>	<b>1.888,95</b>

Durante el 2021 se presentaron las siguientes variaciones, donde desde el mes de diciembre del año 2020 se pudo aplicar indexación por IPC con el levantamiento de la medida de restricción mediante Resolución CRA 936 de 2020.

	Aumento costos cuarto año tarifario y CMT.	Aumento costos que incluyen contrato de conexión.			IPC Desde ciclo 105	Costos eficientes - A partir de los consumos	POIR por COVID -			
<b>ene-2021</b>	<b>feb-2021</b>	<b>mar-2021</b>	<b>abr-2021</b>	<b>may-2021</b>	<b>jun-2021</b>	<b>jul-2021</b>	<b>ago-2021</b>	<b>sep-2021</b>	<b>oct-2021</b>	<b>nov-2021</b>

Cortes					
NOVIEMBRE 2021			DICIEMBRE 2021		
CANTIDAD	PAGOS	RECAUDO	CANTIDAD	PAGOS	RECAUDO
5			182	22	\$ 2.295.342

Suspensiones					
NOVIEMBRE 2021			DICIEMBRE 2021		
CANTIDAD	PAGOS	RECAUDO	CANTIDAD	PAGOS	RECAUDO
1049	450	\$ 41.803.722	998	461	\$ 38.340.347

Durante el año 2021, realizamos un total de 2.750 financiaciones producto de las gestiones adelantadas en los diferentes sectores mediante jornadas Comerciales

**Financiaciones año 2021**

No. Financiaciones	Usuarios reconectados	Recaudo- cuota inicial
<b>2750</b>	<b>696</b>	<b>\$ 103,05</b>



## CLIENTES MOROSOS

CATEGORÍA	2020			2021			Variaciones		
	Cartera corriente	Cartera diferida	Cartera total	Cartera corriente	Cartera diferida	Cartera total	Cartera corriente	Cartera diferida	Cartera total
Total	\$ 19.309,00	\$ 4.611,00	\$ 23.920,00	\$ 22.397	\$ 5.265	\$ 27.662	16%	14%	16%

- La variación de la cartera con respecto al año 2020 del 16% está asociada a al impacto que tuvo la permanencia de la medida de no suspensión hasta el mes de noviembre.
- A corte del año 2021, se realizaron un total 2.047 suspensiones entre los meses de noviembre y diciembre, de una base total de más de 16 mil órdenes de suspensión una vez se reactivó esta medida
- Del total de 25.865 clientes, el 49.80% presenta cartera mayor a 60 días, representados en 12.882 usuarios, la variación respecto al año 2020 fue de -15.75%, donde se reflejan las actividades de gestión con más de 90 jornadas comerciales, con un total de 2495 clientes financiados y desde que se reactivó la medida de suspensión en el mes de noviembre, se hicieron 2047 actividades logrando 911 clientes con pago.

ITEM	dic-20	dic-21
Clientes Activos	22852	24939
Morosos Suspendidos	114	532
Morosos Cortados	274	394
Total	23240	25865
Total Clientes Sin servicio	388	926
Total Clientes > 60 días	13739	12882
% Morosos Suspendidos	0,49%	2,06%
% Morosos Cortados	1,18%	1,52%
% Clientes Sin servicio	1,67%	3,58%
% Meta Clientes Sin servicio		18,43
% Clientes >60 días	59,12	49,80%
Meta % Clientes >60 días	46,63	50,87

## CARTERA EN MORA MAYOR A 30 DÍAS

El comportamiento histórico de la cartera muestra un crecimiento en los últimos años, asociado a la tendencia de no pago de los clientes, situación que se agravo con las medidas adoptadas por la emergencia sanitaria COVID 19:

- ✓ Para el cierre del 2019 contábamos con 22.068 usuarios y el promedio de clientes con pago fue de 10.700 (48%)
- ✓ Para el 2020 las medidas implicaron reinstalar 6.009 clientes entre suspendidos y cortados, cerramos con 24.000 clientes, generando un incremento en la facturación de clientes que

no pagaban y adicionalmente el número de clientes con pago cayó a partir de mediados del mes de marzo, con un promedio mensual de 8.765 con una variación del -25%

- ✓ Para el año 2021, se logró una recuperación en cuanto a número de clientes, pagando un promedio de 9.558 con un 11%, resultado obtenidos principalmente por las acciones persuasivas de gestión y socialización, debido a las medidas de restricciones para realizar suspensiones y que fue levantada en el mes de noviembre.

Descripción	dic-17	dic-18	dic-19	dic-20	Dic-21
Saldo Cartera > 60 días	8.323	10.977	14.966	16.784	22.045
Cartera Total Masivo sin diferidos	9.645	13.578	15.874	19.309	22.396
Cartera diferidos	2.902	2.767	3.156	4.611	5.264
Cartera Total	12.547	16.345	19.030	23.920	27.600
<b>Resultado &gt; 60/ Cartera total</b>	<b>66,30%</b>	<b>67,16%</b>	<b>78,65%</b>	<b>70,17%</b>	<b>79,70%</b>

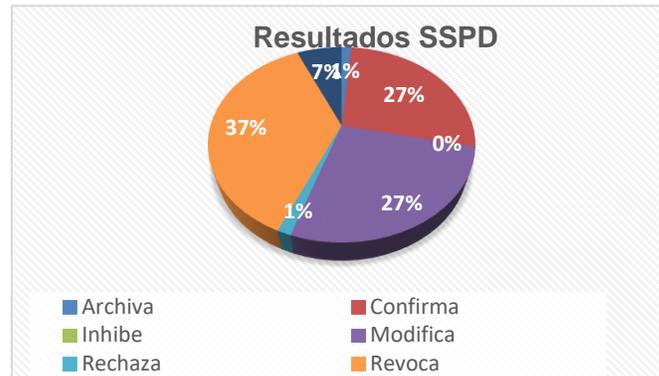
### ATENCIÓN CLIENTES



- ✓ La variación en número de transacciones con respecto al año inmediatamente anterior fue de un -11%, con 1.210 casos menos y con relación al 2019 de -50%.
- ✓ Identificamos que esta tendencia se debe a que las reclamaciones se incrementan a medida que se realizan actividades de suspensión y corte.



- ✓ Del total de decisiones en segunda instancia, el 27% fueron modificadas
- ✓ El 37% de los fallos de la SSPD fueron: Revocar decisión de la empresa. Es de aclarar, que durante el segundo semestre del 2021 se recibieron 73 fallos en segunda instancia de periodos del 2019.
- ✓ En el 2021 se presentó incremento de 178% con relación al 2020, donde en total fueron 77.



Se cumplió con el indicador de calidad y descuento relacionados con reclamos comerciales establecidos en el Res. 688.

#### INDICADORES QUEJAS Y RECLAMOS

Indicador	Total 2021	Meta
Quejas Provisión Agua Potable Ag. Malambo	13,38	12,37
Quejas Gestión Aguas Residuales Malambo	4,4	3,38

Indicador	Total 2021	Meta
Reclamos Provisión Agua Potable Ag. Malambo	31,68	50
Reclamos Gestión Aguas Residuales Malambo	0,53	4

El incumplimiento al indicador de quejas imputables a Aguas de Malambo estuvo asociado a las inconformidades con las demoras en la atención en terreno; se identifica que a partir de los diferentes proyectos que se vienen desarrollando en el municipio se han generado inconformidades asociadas a quejas por fugas, resanes pendientes, taponamientos de alcantarillado, entre otras. Con el fin de fortalecer la atención oportuna de estos requerimientos, se viene haciendo seguimiento en comités semanales con el fin de atender los casos oportunamente.

Durante el año 2021 los casos más representativos en cuanto a reclamaciones se dieron por inconformidades con el consumo, y solidaridades. Es de aclarar que se estableció un plan de trabajo con el equipo de atención clientes con el fin de fortalecer el análisis y las respuestas a los reclamos.

Acciones de mejora: Seguimiento permanente en el cierre de las ordenes de trabajo, fortalecimiento de respuestas a casos presentados.

#### ÍNDICE DE CALIDAD OPERATIVA (ICO)

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

La gestión del 2021 permitió obtener un Índice Calidad Operativa- ICO, con una calificación del 98.53%, y un comportamiento de mejora continua durante todo el año del IPUF.

INDICADOR CMI	Ejecución a diciembre 2021	Meta a diciembre 2021	% Cumplimiento a diciembre 2021
Cumpli/ meta cob. Acueducto	24.580	24.064	102,14%
Cumpli/ meta cob. Alcantarillado	22.609	21.845	103,50%
Calidad del Agua	0.00%	5.00%	100,00%
Continuidad del servicio	75.78%	75.00%	101,04%
Pérdidas por usuario facturado	17.57%	15.10%	85,96%
ICO			98,53%

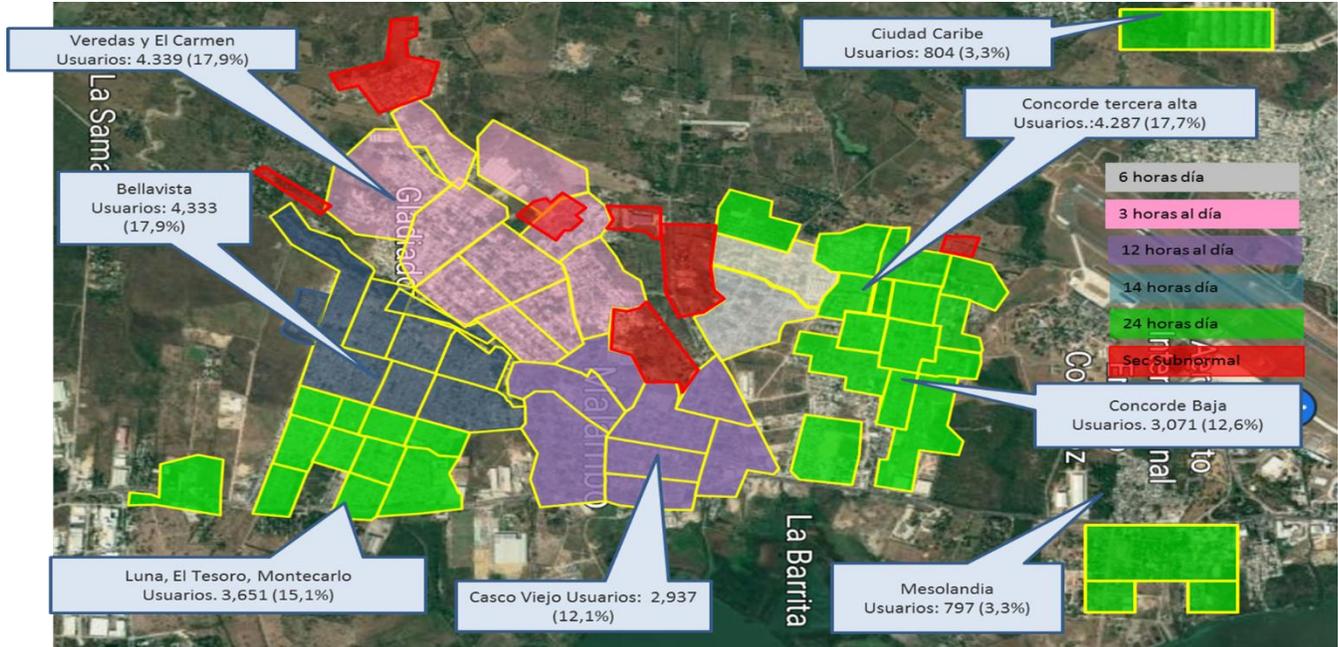
- ✓ A cierre del 2021 el ICO presenta una evolución positiva del 7% frente al resultado a diciembre del 2020 del 91.77%; mejora que se logra por las acciones que sumaron a la evolución y cumplimiento en los indicadores de cobertura para ambos servicios como resultado del cierre de brecha liderada por la normalización a partir de la micromedición; la calidad del agua y continuidad en el servicio por la puesta en marcha de la gestión de pérdidas y optimización de redes y plantas.



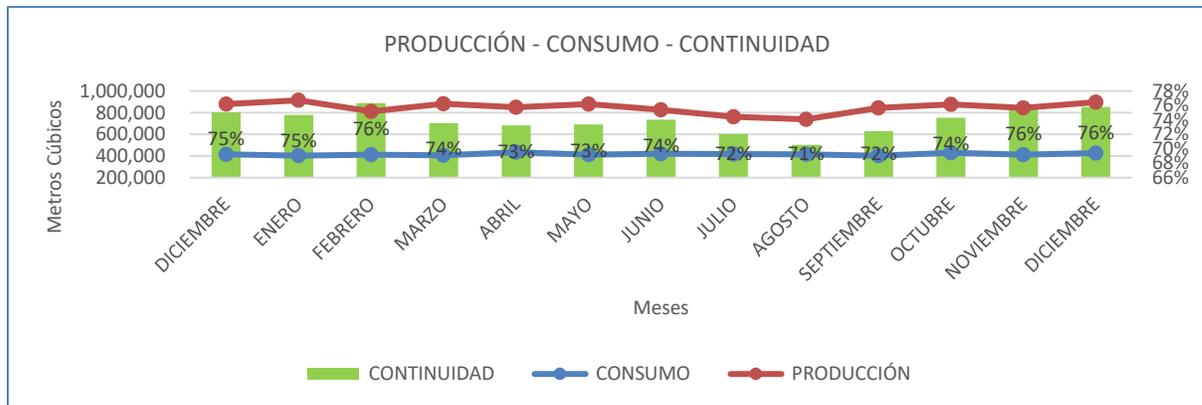
- ✓ Durante la vigencia, los indicadores de calidad del agua y continuidad se mantuvieron dentro de la meta de cumplimiento del 100%
- ✓ Con respecto al indicador de Pérdidas por usuario facturado-IPUF, se presenta una mejora con respecto al año anterior en -2,92% sin embargo, no se alcanza a la meta propuesta para el 2021, por lo que se continúa trabajando en las acciones e iniciativas priorizadas para la disminución de dichas pérdidas.

## CONTINUIDAD

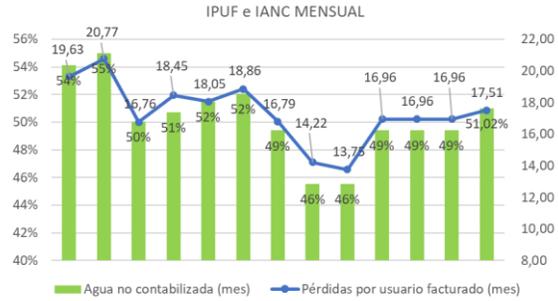
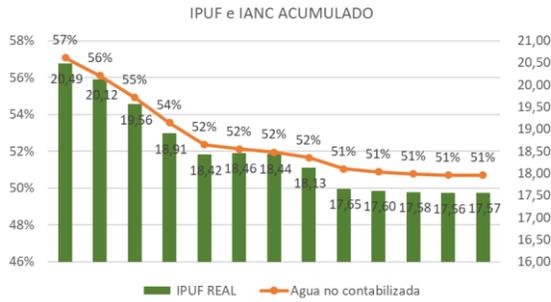
Diciembre 2021 (18 Horas/Día)



- La continuidad para el 2021 presenta un cumplimiento del 101.4%, allí se destaca la ejecución de actividades de optimización en bocatoma, plantas y redes, las cuales sirvieron para mitigar el impacto de la temporada invernal y la recuperación del sistema por suspensiones por la densidad de la tarulla, cuya influencia se concentra entre los meses de Julio y septiembre.
- Las Interrupciones eléctricas programadas y no programadas por el prestador del servicio de energía Air-e durante todo el año, representaron un total de tiempos promedio de 18 horas, por lo que el respaldo del grupo electrógeno incluido en el proyecto del tanque elevado para el 2022 a ejecutar con recursos de aporte bajo condición por la Gobernación del Atlántico.



**I P U F**



- Para el 2021 el IPUF presenta un cumplimiento del 85.96% con relación a la meta, sin embargo, se evidencia que con relación al 2020 esta muestra una baja en 3 puntos.
- De igual forma, se destaca el comportamiento del IANC, el cual presenta baja de 6% con relación al 2020.
- Se resalta la ejecución de actividades desde la operación para la gestión de estos indicadores, dentro las que se encuentran gestión de pérdidas en plantas, búsqueda sistemática de fugas en redes principales, cierre de brecha acueducto, alcantarillado y micro medición.

**HITOS OPERATIVOS PARA LA GESTIÓN DE PÉRDIDAS 2021**

**Gestión de Pérdidas en Plantas**

- **Planta Tesoro**

Se gestionó la reparación 5 válvulas en el proceso de potabilización controlando una pérdida de 11.2 l/s

- **Planta Concorde**

Se realizó mantenimientos de los filtros controlando la pérdida de 2 l/s

Gestión de reparación de fractura vertical del sedimentador No. 1, el cual tenía una pérdida aproximada de 1 l/s y la probabilidad de sufrir fallo estructural.

\$186.82 millones

**Gestión de Pérdidas en Redes**

Se realizan trabajos de búsqueda sistemática de fuga con el geófono e inspección de cámaras registro de alcantarillado y búsquedas de fugas imperceptibles, haciendo recorrido en cerca de 41 kilómetros de red de acueducto, con la detección de 6 fugas de gran diámetro y 44 en acometida

**IRCA**

Se destaca el cumplimiento del IRCA con 100%, no hay riesgo de calidad del agua, para ello se ejecutaron las siguientes actividades:

- Seguimiento a los controles de procesos según lo indicado en la Resolución 2115 de 2007.
- Seguimiento plan de caracterización y toma de muestras en redes
- Se ejecuta el cronograma de limpieza y mantenimiento de plantas, tanques.

**Optimización en Plantas**

**Generador de Cloro In Situ**

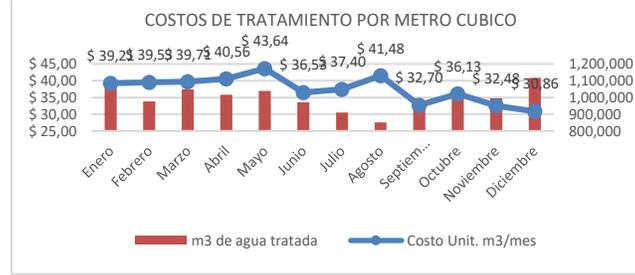
Se ejecuta plan de mantenimientos al sistema optimizando el uso de sal de mina en un 44.5% con un ahorro estimado de \$4.000.000 al mes.

**Consumos y Control de Químicos**

Eficiencia del 22% con relación al mes de enero y del 9.9% y un ahorro de **\$41.275.000** con relación al 2020

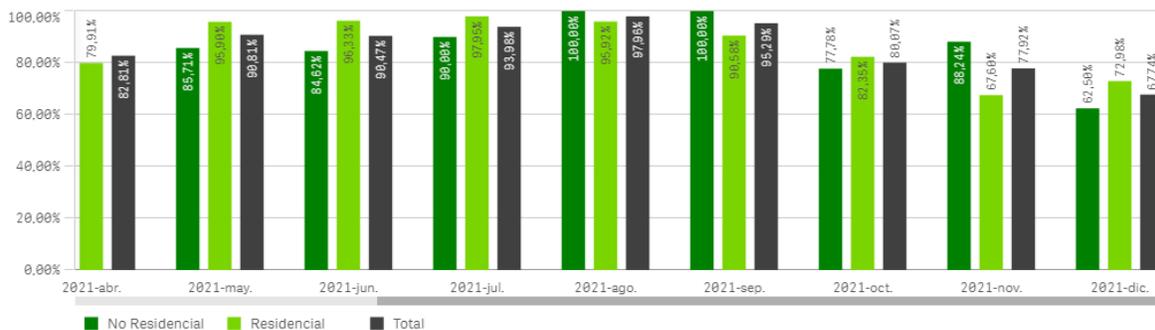
Se presenta reducción del 3% con relación al 2020, se proyecta un ahorro promedio mes de **\$6.060.000**

PLAN MUESTREO CALIDAD AGUA 2021		
Parámetros	Frecuencia	Total
Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre	2 Diarias	750
Alcalinidad, Dureza total, Hierro total, Cloruros, Sulfatos, Residual de coagulante, Nitratos, Nitritos.	2 Semanales	115
Coliformes totales y E Coli	2 Diaria	1102
Calificación IRCA (0 - 5)		0,03



**GESTIÓN ANS**

**Medición**



Para el año 2021 se atendieron 2.322 solicitudes; de estas por el servicio de acueducto fueron 2.087 y 235 solicitudes por el servicio de alcantarillado. El cumplimiento de atención tuvo una efectividad del 67.64% al cierre del mes de diciembre.

## EJECUCIÓN DE PROYECTOS

203-1

NOMBRE DEL PROYECTO	CONTRATO	PLAN DE INVERSIONES					Cumplimiento
		PRESUPUESTO APROBADO	EJECUCION 2021 dic-21	CUMPLIMIENTO DE EJECUCION	MODIFICACION APROBAJAJD	EJECUCION 2021 (incluida Modificación) dic-21	%
D. Primaria PTAP Concord - Compra de lote PTAP Concord para tanque Piso		\$ 520	\$ 3,57	0,69%		\$ 3,57	0,69%
Extensión de redes de acueducto - Optimización de redes de acueducto todos los barrios	CO-001-2021	\$ 1.299	\$ 1.122,03	86%		\$ 1.122,03	86%
Diseño e interventoría Acueducto	CO-018-2021	\$ 138	\$ 289,35	210%		\$ 289,35	210%
<b>Subtotal Provisión Agua</b>		<b>\$ 1.957,00</b>	<b>\$ 1.414,95</b>	<b>72%</b>	<b>\$ -</b>	<b>\$ 1.414,95</b>	<b>72%</b>
Diseño e interventoría Alcantarillado	CO-018-2021	\$ 29,00	\$ 95,37	329%		\$ 95,37	329%
Optimización de Redes de alcantarillado			\$ 556,62	0	\$ 400,00	\$ 556,62	139%
<b>Subtotal Gestión Agua Residual</b>		<b>\$ 29,00</b>	<b>\$ 651,99</b>	<b>2248%</b>	<b>\$ 400,00</b>	<b>\$ 651,99</b>	<b>152%</b>
<b>Total Inversión 2021</b>		<b>\$ 1.986,00</b>	<b>\$ 2.066,94</b>	<b>104%</b>	<b>\$ 400,00</b>	<b>\$ 2.066,94</b>	<b>87%</b>

Se solicitó modificación y aprobación de Junta directiva en su sesión #140 del mes de noviembre; para atender tutelas relacionadas con rebosamientos y daños en las redes de alcantarillado, que de acuerdo con el concepto técnico no es posible gestionarlas con mantenimientos del equipo vector y requieren reposiciones urgentes de redes.

La ejecución del plan de inversiones en infraestructura por \$2,066, 94 permitió las siguientes actividades.

### Provisión Agua

- Instalación de 460 tapones diferentes diámetros para anular aproximadamente 5 km de tubería obsoleta.
- 21 empalmes a redes existentes reduciendo la optimización en tubería
- 50 válvulas de compuerta elástica diferentes diámetros,
- Instalación de macro medidor de 16" macro de 6" y macro de 4"
- Instalación de 59 silletas para acometidas
-

### Gestión de Aguas Residuales

- Instalación de 63 acometidas de alcantarillado
- Construcción de 51 cajas de inspección para domiciliarias
- Suministro e instalación de 14 tapas para MH,
- Instalación de 207 ml en tubería de 6", 363 ml en tubería de 8", instalación de 57 ml en tubería de 10"

SISTEMA	PROYECTO	Meta Física Proyectada en ML (Inicial)	Meta Física Ejecutada en ML	% Ejecución	Meta Física Proyectada en ML (Modificada)	Meta Física Ejecutada en ML	% Ejecución
ACUEDUCTO	Extensión de redes de acueducto - Optimización de redes de acueducto todos los barrios	750	421	56.1%	304	421	138.5%
ALCANTARILLADO	Extensión de redes de alcantarillado - Optimización de redes de alcantarillado	0	0	0.0%	627	627	100.0%

### EJECUCIÓN DE INVERSIONES – POIR

NOMBRE DEL PROYECTO	CONTRATO	POIR-AÑO TARIFARIO 6		Cumplimiento
		Meta	Ejecución	
		II-2021- I-2022	II-2021- I-2022	
		A precio 2014	A precio 2014	
D. Primaria PTAP Tesoro - Compra de viviendas costado norte Lote Planta Tesoro		\$ 605,74	\$ 3,57	0,59%
Extensión de redes de acueducto - Optimización de redes de acueducto todos los barrios	CO-001-2021	\$ 1.512,87	\$ 507,98	33,58%
Diseño e interventoría Acueducto	CO-018-2021		\$ 289,35	0
Subtotal Provisión Agua		\$ 2.118,61	\$ 800,90	38%
Diseño e interventoría Alcantarillado	CO-018-2021		\$ 95,37	0.0%
Optimización de Redes de alcantarillado			\$ 548,55	0.0%
Subtotal Gestión Agua Residual		0	643,92	0%
Total Inversión 2021		\$ 2.118,61	\$ 1.444,82	68%

### PROYECTOS PRESENTADOS PARA GESTIÓN DE RECURSOS ABC

En el 2021 la empresa Aguas de Malambo consolida en su banco de proyectos, diseños por un valor de \$93,200 millones de pesos, radicados ante gobernación del Atlántico, alcaldía de Malambo y Ministerio.

- Se radican 7 proyectos por valor \$44,772 millones de pesos
- Por optimización y extensión de redes de acueducto \$16,371 millones

- Construcción de tanques de almacenamiento en Tesoro y Concord \$28,401 millones
- El desarrollo de los proyectos impacta los indicadores de cobertura, continuidad, pérdidas y calidad,
- Impacto en 24.000 usuarios actuales y vinculación de 3.000 usuarios nuevos en sectores de difícil gestión
- Proyectos adjudicados en el 2021 con recursos de la Gobernación y Alcaldía por valor de \$21,859 millones.
- Cumplimiento del 89% en la gestión de recursos ABC adjudicados para el 2021.
- Se radican proyectos en la alcaldía de Malambo por valor \$48,428 millones de pesos, enfocados en la extensión de redes de alcantarillado, colectores y vinculación de nuevos clientes en 4 proyectos.

NUMERO	DESCRIPCION DEL PROYECTO	VALOR	AÑO EJEC	MODALIDAD INVERSION Y ESTADO	INDICADOR QUE IMPACTA
1	Construcción de redes de acueducto de los circuitos centro y Carmen del municipio de Malambo.	\$ 3.071	2021-2022	Radicado en la Gobernación, en etapa de ejecución	CONTINUIDAD
2	Optimización y sectorización de redes de acueducto zona sur.	\$ 5.000	2022	Radicado alcaldía de Malambo, en etapa de licitación	CONTINUIDAD, PERDIDAS
3	Tanque Piso de 2000 m3, Elevado x 1000 m3 y bombeo, planta Tesoro; incluye Optimización red eléctrica, Malla a tierra, suministro e instalación de grupo electrógeno.	\$ 13.788	2022	Radicado Gobernación, etapa adjudicado	CONTINUIDAD
4	Construcción redes de acueducto sectores subnormales etapa 1, barrios Cristo rey, los Mangos, veredas Carmen, villa conddor 2	\$ 2.500	2022	Radicado Gobernación y Ministerio, etapa evaluación	PERDIDAS, COBERTURA
5	Construcción redes de acueducto barrios subnormales etapa 2, barrios Cañaguate, la victoria, Gladiador, la Fe, San Martín, Villamuerto, villa Esther 2.	\$ 5.800	2022-2023	Radicado alcaldía de malambo	PERDIDAS, COBERTURA
6	Tanque elevado planta Concorde x 1000 m3 y bombeo	\$ 9.077	2023	Radicado Alcaldía - gobernación, etapa de evaluación	CONTINUIDAD
7	Tanque Piso x 2000 m3 Concord Nor-occidental	\$ 5.536	2024	Radicado gobernación, en etapa de evaluación	CONTINUIDAD
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>				<b>\$ 44.772</b>	

**AVANCE DE OBRAS - GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO**

**Optimización y sectorización de redes Carmen y centro:**

El proyecto se encuentra en ejecución desde el mes de septiembre de 2021 el contrato lleva el siguiente avance:

Avance físico programado: 35,34%      ejecutado: 37,63%  
 Avance financiero programado: 35,34 %      ejecutado: 56,34%

Redes instaladas: en 90 mm    1252 ml barrio Colombia y 814 ml  
 en 90 mm barrio Carmen  
 En 110 mm    128 ml barrio Colombia.

Acometidas instaladas: 170 unid barrio Colombia y 128 unid barrio Carmen  
 Usuarios beneficiados: 1,211 medidores  
 Valor ejecutado a 31 de diciembre: \$ 1.915.407.302  
 Valor total del contrato inicial; \$ 3.071.157.804



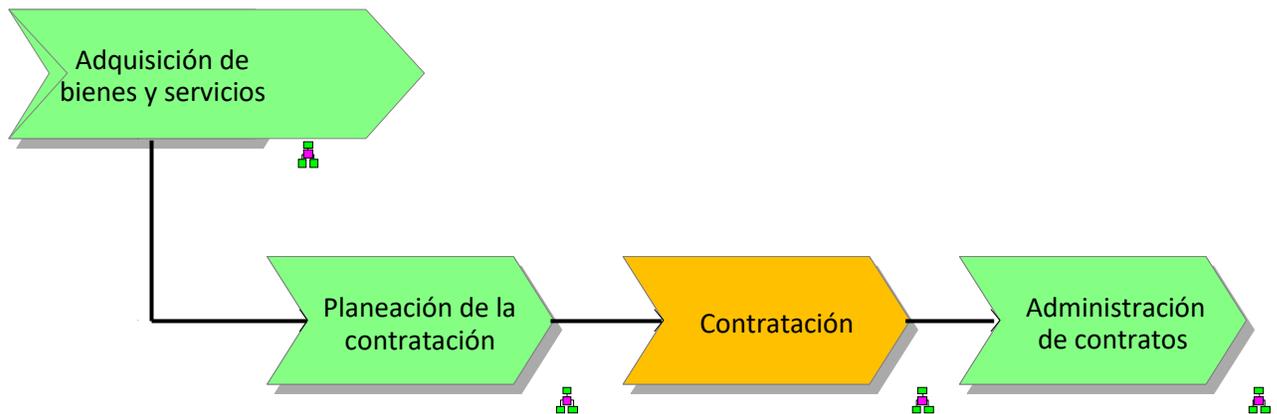
**CADENA DE SUMINISTRO**

**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.

Nuestra Política de para el suministro de Bienes y Servicios, enmarca la actuación de Aguas de Malambo en materia de adquisición de bienes y servicios con atención a los principios constitucionales y legales, sus necesidades y requerimientos técnicos, para que sean provistos dentro de las mejores condiciones de cantidad, calidad, oportunidad y seguridad.

Los procesos de contratación se adelantarán con criterios de transparencia, eficiencia, pluralidad, responsabilidad socioambiental, economía, entre otros, promoviendo relaciones equitativas y de largo plazo con los grupos de interés involucrados.

Los resultados de la planeación operativa asignaron las necesidades de contratación requeridas para su ejecución, para el año 2021 la cual se agrupan en la siguiente tabla.

Contratos	Valor del contrato		No. de contratos	
	2021	2020	2021	2020
Contratos generales	\$ 4.811,86	\$ 5.339,25	45	53
Actas de Transacción	127,4	369,11	3	5
Compras Operativas	351,39	169,71	36	38
Totales	\$ 5.290,65	\$ 5.878,07	84	96

Nuestra gestión y relacionamiento con nuestros proveedores y contratistas lograron apalancar mejoras en el desempeño de estos, permitiendo capturar a partir de estrategias de negociación, y sinergias la optimización de los costos de operación.

INDICADOR CAPTURA DE BENEFICIOS (valores en millones de pesos colombianos)			
Meta2021	Total meta	Resultado meta pesos colombianos	Resultado porcentaje meta
\$ 148,38	\$ 148,38	\$ 226,48	153%

Se formularon acciones con el propósito de fortalecer el proceso de compras, dentro de una estrategia de mejoramiento y cumplir con las exigencias normativas.

#### Mejoras en los Procesos

- ✓ Modelos integrados de información.
- ✓ Adecuación de la documentación de:
- ✓ Investigación de mercado
- ✓ Condiciones particulares
- ✓ Condiciones generales.
- ✓ Capacitaciones de Pólizas Contractuales

Por otra parte, se adoptaron acciones de desarrollo con los proveedores y contratistas, contempladas en el plan de relacionamiento y comunicación. El encuentro de manera conjunta con el Grupo permitió un espacio para atender sus inquietudes, así como también dar claridades sobre los requerimientos para participar en nuestras convocatorias.

### Desarrollo de Proveedores y Contratistas

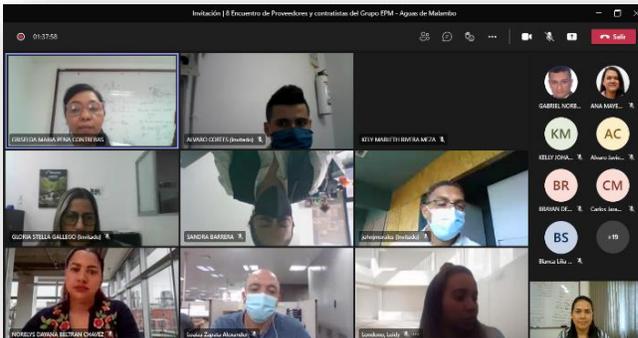
- ✓ Cambios en la autenticación, para acceder a los portales de Te Cuento Compras Operativas y Pagos a proveedores.
- ✓ Cumplimiento en los ANS en compras operativas y contratación general, dinamizando el proceso de adjudicación.
- ✓ Encuentro de Proveedores de manera conjunta con EPM.

## **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 24 y 25 de noviembre de 2021, 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.

# 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**

**Resultados IGAE**

**Meta: 86%**  
**Resultado: 86%**

Se cumplió en 100% la meta establecida desde el CMI, logrando un resultado de 788 puntos de 920 máximos posibles.

Ejes o temáticas valoradas	Máximo posible	Nota IGAE	% de meta
Legislación ambiental y compromisos voluntarios	240	185	77%
Gestión de aspectos e impactos ambientales y desempeño	465	383	82%
Cultura, participación y comunicación ambiental	100	100	100%
Cambio climático	115	105	91%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>920</b>	<b>773</b>	<b>84%</b>
Elementos diferenciadores (positivos)		15	
Multas o sanciones		0	
<b>TOTAL IGAE 2021</b>	<b>920</b>	<b>788</b>	<b>86%</b>

**Gestión ambiental institucional**

- Socialización y sensibilización:
  - ✓ Plan de Manejo integral de Residuos Sólidos (PMIRS)
  - ✓ Plan de Ahorro y Uso Eficiente del Agua (PUEAA)
  - ✓ Plan de Ahorro y Uso Eficiente de Energía (PUEAE)

Impactados 81 funcionarios.

**Gestión ambiental comunidad**

- ✓ Actividad de educación ambiental con la Fundación NU3.
- ✓ Jornada de limpieza en vía oriental con los vigías ambientales, fuerza aérea, INTERASEO y Uno A.
- ✓ Entrega de Residuos Aprovechables a la Corporación Autónoma Regional del Atlántico C.R.A.
- ✓ Entrega de residuos a Fundación Funprecam
- ✓ Entrega de ropa a Fundación Transformando Mi Realidad y FUNPRECAM.

Impactados 14.600 habitantes

### PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS DEL MUNICIPIO DE MALAMBO

- Caracterizaciones de las aguas residuales en los puntos de vertimientos: durante el año 2021 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 \$ 49.660.388
- Tasa retributiva: Se realizó el pago de la tasa retributiva a la Corporación Ambiental por valor de \$107.859.566 correspondientes al segundo semestre del año 2020. Se continua con el cumplimiento de las metas de carga contaminante.

### **CONCESIÓN DE AGUA**

- Caracterizaciones del agua natural: Se realizó pago por valor de \$5.970.360 en cumplimiento de la normatividad ambiental.
- Tasa de Uso: Se realizó dos pagos anuales para la tasa de uso correspondiente al periodo de 1 de enero a 31 de diciembre de 2020 por valor de \$ 52.971.925,00
- Seguimientos:
  - Seguimiento Agua Superficial: \$ 19.760.543
  - Seguimiento Ocupación de Cause: \$8.614.326
  - Seguimiento otras autorizaciones: \$7.680.365

### **GESTIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS Y CULTURA AMBIENTAL**

- Se realizó celebración del día del reciclador, día del agua, día de la tierra

### **GESTION ENERGÉTICA** 302-1, 302-4

Para el 2021 el consumo de energía bajó 1.03% con respecto al año 2020, este se atribuye a los ejercicios operativos de suspensión del segundo motor en horarios nocturnos (11 pm a 3 am).

Gestión energética

Unidad	2018	2019	2020	2021
Consumo (Kw/año)	4.921.853	5.000.565	5.174.238	5.017.738
Volumen (m <sup>3</sup> /año)	8.399.361	8.906.740	9.182.742	10.127.978
Eficiencia (Kw/m <sup>3</sup> )	0,59	0,56	0,56	0.49

# 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***

La Seguridad y el bienestar integral de nuestros empleados es 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.

En Aguas de Malambo nuestro trabajo se encuentra encuadrado en el cumplimiento del reglamento interno, manual de conducta empresarial y el desarrollo de los valores empresariales; contribuyendo a que sus integrantes puedan ejecutar todas sus asignaciones y responsabilidades de la forma más idónea y eficientemente posible, enfocados al logro de los objetivos de la estrategia empresarial, impactando de manera positiva a todos los grupos de interés tanto internos como externos a la organización.

A pesar de que los últimos 2 años han sido atípicos dada la emergencia sanitaria del Covid-19, la cual impactó negativamente en diferentes sectores productivos, dado que se produjeron confinamientos, distanciamientos, pérdidas económicas, de trabajos, de vidas, cierre de negocios, entre otros. Ante esta adversidad salió a relucir la capacidad de resiliencia y tenacidad que tiene todo el personal para trabajar conjuntamente y garantizar el funcionamiento de la empresa, por medio del apoyo a otras áreas tanto en lo administrativo como operativo.

Por parte del área de recursos humanos y SST se mantuvo una mentalidad abierta para la aplicación de nuevas estrategias, tales como: capacitaciones a los diferentes comités de la empresa, encuentros y reuniones empresariales, contratación de servicios de coaching para el desarrollo de nuevas habilidades y creación de una cultura organizacional, inspecciones de seguridad en las diferentes sedes de la empresa, entrega de dotación y epp, etc. Promoviendo ambientes seguros y saludables.

Para el año 2021, la empresa terminó con una planta de 82 personas, con contrato a término indefinido y 1 a término fijo libre nombramiento, de los cuales el 64% reside en Malambo, las 82 personas están distribuidas de la siguiente manera:

CARGOS	2019	2020	2021
<b>Directivos</b>	4	4	4
<b>Líder</b>	0	1	1
<b>Profesionales</b>	13	11	13
<b>Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares</b>	24	16	30
<b>Sostenimiento</b>	39	46	34
<b>Total</b>	80	78	

PERSONAL POR GÉNERO	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Directivos</b>	2	2	4	2	2	4	2	2	4
<b>Líderes</b>					1	1		1	1
<b>Profesionales</b>	6	7	13	5	6	11	5	8	13
<b>Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares</b>	18	6	24	9	7	16	11	7	18
<b>Sostenimiento</b>	46	1	47	45	1	46	45	1	46
<b>Subtotal</b>	64	16	80	61	17	78	63	19	82

PERSONAL POR RANGO DE EDAD	2019	2020	2021
<b>18 - 25 años</b>	1	2	2
<b>26 - 30 años</b>	10	6	6
<b>31 - 35 años</b>	14	16	16
<b>36 - 40 años</b>	15	9	12
<b>41 - 45 años</b>	8	10	11
<b>46 - 50 años</b>	10	10	9
<b>51 - 55 años</b>	11	12	12
<b>56 - 60 años</b>	6	7	10
<b>&gt;60 años</b>	5	6	4
<b>Total, planta de personal a diciembre 31</b>	80	78	82

DISTRIBUCIÓN PLANTA POR ESCOLARIDAD	2019	2020	2021
<b>Post Grado</b>	9%	14%	14%
<b>Profesional</b>	13%	14%	14%
<b>Técnico / Tecnólogo</b>	30%	27%	27%
<b>Secundaria</b>	45%	42%	42%
<b>Primaria</b>	3%	3%	3%

PERSONAL POR RANGO DE ANTIGÜEDAD	2019	2020	2021
<b>0 - 2 años</b>	10	12	11
<b>3 - 4 años</b>	3	5	6
<b>5 - 6 años</b>	9	7	4
<b>&gt;7 años</b>	58	54	61

## INGRESOS

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.

PROCESOS DE SELECCIÓN EXTERNOS	2020	2021
<b>Profesional</b>	1	2
<b>Auxiliar de Procesos</b>	2	3
<b>Auxiliar Operativo</b>	1	0
<b>Total</b>	5	5

## **APRENDICES SENA**

Según lo dispuesto en el Decreto 1334 de 2018, teniendo en cuenta la variación de la planta de trabajadores se realizó trámite para disminuir la cuota de los aprendices SENA pasando de 5 Aprendices y un estudiante universitario en prácticas, a 4 aprendices Sena.

## **PROMOCIONES**

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 2021 en virtud de la aplicación de la regla de negocio RN 45- 2017, el desarrollo de las competencias, seguimiento de las actividades se promocionaron 4 cargos discriminados así:

- ✓ Ayudante Operativo a Operador de Planta de potabilización
- ✓ Ayudante Operativo a Oficial de Servicios (3)

## **ENCARGOS**

Con las ausencias por licencia de maternidad de cargos estratégicos dentro de la empresa, con esta coyuntura se hizo necesario aplicar lo dispuesto en el Reglamento interno de trabajo, las situaciones temporales, funciones conexas y modelos de competencias. Los profesionales han liderado y atienden de forma transversal las necesidades en Coordinación de servicios: Auxiliar Administrativo a Auxiliar de Procesos con Énfasis Financiero, Ayudante Operativo a Auxiliar Administrativo, Ayudante Operativo a Operador de Planta.

Desde el mes de octubre, por motivos de salud, el gerente Walther Moreno, se ausentó por 5 meses, por lo que se hizo necesario emitir decreto de Junta Directiva donde se nombró a la ingeniera Yajaira Solano, jefe de coordinación de servicios, como gerente encargada, quien cumplía con todas las credenciales para asumir el cargo y terminó el año 2021, ejerciendo esta función.

## **BIENESTAR LABORAL**

*“Los programas de bienestar al interior de la organización permiten impulsar ambientes laborales sanos y armoniosos; situación que finalmente se ve reflejada en la fluidez de los procesos empresariales y la obtención de los logros y metas institucionales” Erika Brú.*

Partiendo del supuesto anterior en Aguas de Malambo anualmente se estructura un Plan de Bienestar Laboral que contempla distintos tipos de actividades orientadas a fortalecer las relaciones interpersonales. El 2021 fue un año en el que continuo el límite de reunión es y aglomeraciones por el riesgo de contagio de COVID 19; sin embargo, desde gestión humana se trabajó en potenciar las habilidades de los trabajadores en ser para su hacer sea más productivo y encaminado a las necesidades de la empresa por ende se realizaron las siguientes actividades:

- Se realizaron certificación de competencias a los trabajadores en Potabilización de Agua de acuerdo con las normas técnicas
- Cafés con el gerente para crear cercanía con los colaboradores de la empresa
- Actividades de Outdoor training, construyendo equipos de alto desempeño, esta fue una actividad grupal presencial que permitió realizar un diagnóstico de necesidades y alinearlas.
- Teambuilding
- Herramientas de gestión con liderazgo enfocado en la Alta Gerencia
- Definiendo en estilo de liderazgo con la Alta gerencia
- Planeación de gestión de líder, actividad realizada con los líderes de proceso.
- Comunicaciones en los medios corporativos de salud mental
- Actividad de fin de año la cual tuvo como temática la premiación de las cualidades de los trabajadores a destacar encaminadas a los valores corporativos.

Por otro lado, se promovió la celebración del día de la familia en virtud de la aplicación de la ley 1857 al interior de la empresa otorgándoles un espacio de un día remunerado, con el fin de conciliar la vida familiar y laboral de cada uno de nuestros trabajadores.

**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 2021 inicio la vigencia de la CCT de Sintraguas la cual beneficio a los afiliados y por extensión; los beneficios fueron los siguientes:

Incremento Salarial	Prima de Servicio Extralegal	Prima de Navidad	Prima de Vacaciones	Prima de Antigüedad
2021 : IPC +1.5	2021 : 2 Días de Salario	2021 : 3 Días de Salario	2021 : 5 Días de Salario	10 Años: 10 Días de salario
2022 : IPC + 1.5	2022: 3 Días de Salario	2022: 4 Días de Salario	2022: 6 Días de Salario	20 Años : 15 Días de salario
2023 : IPC + 1.0	2023: 3 Días de Salario	2023: 4 Días de Salario	2023: 7 Días de Salario	25 Años: 20 Días de salario
2024: IPC +1.0	2024: 3 Días de Salario	2024: 4 Días de Salario	2024: 8 Días de Salario	

ÍTEMS	BENEFICIO	VALOR (cifra en millones de pesos)
1	Incremento Salarial	2.9
2	Prima de Servicio Extralegal	10.6
3	Prima de Navidad	10.6
4	Prima de Vacaciones	31.4
5	Auxilio Educativo	8.2

Beneficios Extralegales a Empleados	2019	2020	2021
Número de beneficios Otorgados	5	5	5
Valor (COP millones)	57.4	57.3	64.0
% de empleados que utiliza beneficios	99%	99%	86.8%

## **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

403-2

En el marco de la SST y la ejecución del SG-SST en Aguas de Malambo en el año 2021 se trabajó con el objetivo de disminuir accidentes y enfermedades laborales, días de ausentismo y control de las pérdidas derivadas de estos eventos, por medio de la implementación de diversos programas que fomentan una cultura de bienestar laboral.

### **Autoevaluación Estándares Mínimos**

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 0312 de 2019 se realizó la autoevaluación y reporte ante el Fondo de Riesgos Laborales y la ARL de los resultados de los estándares mínimos del SG-SST, de la cual se obtuvo como resultado una calificación de 96%.

Evaluación SST	2019	2020	2021
<b>% Cumplimiento</b>	71%	86,95%	96.0%
<b>Resultado</b>	Moderado	Aceptable	Aceptable

Entre las acciones ejecutadas para alcanzar esta calificación fueron las siguientes:

- ✓ Se realizaron estudios de puestos de trabajo
- ✓ Actualización de Matriz de peligros
- ✓ Procedimientos de actividades según los riegos Prioritarios
- ✓ Diseño e implementación de planes de emergencia
- ✓ Programa de Capacitación
- ✓ Seguimiento del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad
- ✓ Matriz Legal - Inclusión dentro del normograma de las normas asociadas a Covid
- ✓ Presupuesto dispuesto para el cumplimiento de actividades del sistema
- ✓ Comunicación y divulgación de actividades
- ✓ Asignación de un responsable con licencia
- ✓ Entrega de elementos de protección personal
- ✓ Manejo de residuos, procedimiento de sustancias químicas
- ✓ Cumplimiento del plan de trabajo anual
- ✓ Plan de capacitación y auditorias con participación del Copasst
- ✓ Inspecciones de campo, instalaciones maquinarias y equipos
- ✓ Diagnóstico de condiciones de salud que nos permitió caracterizar y tener estadísticas de la salud de los colaboradores y generar planes de capacitación enfocados a los sistemas de vigilancia epidemiológica
- ✓ Auditoria anual, revisión de resultados por la dirección
- ✓ Acciones preventivas y correctivas

**PRINCIPALES INDICADORES DEL SG-SST:**

**Principales indicadores del SG-SST:**

Indicador ILI a corte de diciembre de 2021 está en **0.93%**, cumpliendo con el indicador corporativo, cuya meta es del **6,26%**. Manteniendo el nivel de criticidad sin aumentar la cotización de riesgos laborales, ya que este es determinante según lo reglamentado en la normatividad jurídica.

Indicadores SST	2019	2020	2021
<b>Índice de lesiones incapacitantes (ILI)</b>	0.79	0.70	0.93
<b>Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)</b>	105.54	104.67	137.37
<b>Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)</b>	7.47	6.68	6.76
<b>Trabajadores representados en comités de seguridad (%)</b>	100%	100%	100%
<b>Número de accidentes de trabajo reportados</b>	8	6	6
<b>Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral</b>	0	0	0
<b>Cobertura en salud de los empleados</b>	100%	100%	100%
<b>Inversiones en salud ocupacional (COP-Millones)</b>	35.7	143.8	159.6

Desde el proceso de gestión humana y Seguridad y salud en el trabajo se ha realizado un continuo seguimiento a los procesos enfocados en aquellos que estaban generando accidentalidad, por lo cual se diseñaron planes de mejoramiento efectivos que han dado los resultados esperados llevando el indicador muy por debajo de la meta establecida.

Dentro de la gestión realizada cabe resaltar como parte de la intervención:

- Sensibilización del Auto cuidado y Auto regulación. Se realizaron capacitaciones con el personal en los procesos que estaban incidiendo en la accidentalidad, como lo son el Reentrenamiento de trabajo en altura, Riesgo Mecánico, buen uso de herramientas, aplicación de procedimientos por tarea.
- Revisión de los puestos de trabajo (Actividades realizadas y perfiles de cargo)
- Actualización de la matriz de peligros por cada cargo según la planta de trabajadores con acompañamiento de la aseguradora de riesgos laborales.
- Aplicación de metodología para la investigación de incidentes de las medidas preventivas para la gestión de riesgos, las etapas del proceso de investigación de AT, la recogida de investigación, el análisis documental y de información, la determinación de las causas y la definición de las medidas preventivas.

También cabe resaltar que en Aguas de Malambo a la fecha no tiene ningún trabajador con padecimientos o pérdida de capacidad laboral derivada de accidentes de trabajo.

Indicadores Ausentismo	2019	2020	2021
<b>Tasa de Ausentismo en horas laboradas por AT</b>	48%	41%	39%
<b>Tasa de Ausentismo en horas laboradas por Enfermedad General</b>	2.44%	2.32%	2.46%
<b>Tasa de Ausentismo en horas laboradas por Licencia de Paternidad</b>	0	0	0
<b>Tasa de Ausentismo en horas laboradas por Licencia de Maternidad</b>	0	0	9.33%

Por medio de la resolución R-2021-00100-00009 se creó el comité de convivencia laboral de Aguas de Malambo, igualmente la resolución R-2021-00100-00010 se constituyó el Comité Paritario de Seguridad y Salud (COPASST), por medio de lo anterior se incentivó la participación del personal en temas relacionados como la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, vigilancia y cumplimiento de reglamentos de trabajo, la prevención y solución de conflictos, entre otros. Estos comités tienen una vigencia de 2 años por lo cual, por parte del proceso de gestión humana y SST se gestionan espacios para capacitar al personal en temas de vital importancia para su correcto funcionamiento.

### 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	2019	2020	2021
<b>Sintraemsdes</b>	17	16	16
<b>Por Extensión Sintraemsdes</b>	0	0	0
<b>No Convencionados</b>	5	3	5
<b>Sintraguas</b>	41	42	42
<b>Por Extensión Sintraguas</b>	17	17	19
<b>Total</b>	80	78	82

El mundo está en constante cambio y el año 2021 fue una muestra de ello dada la emergencia sanitaria del Covid 19, por lo cual Aguas de Malambo y todos sus integrantes nos adaptamos a través del tiempo con dinamismo, trabajando mancomunadamente para la consecución de los objetivos propuestos y garantizando ambientes de trabajo que incentiven el disfrute de la vida laboral, familiar y personal.

La empresa sigue exhortando a todo el personal para que siga dando lo mejor de cada uno, proyectados al cumplimiento de las 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”.

Teniendo en cuenta los pilares de las Naciones Unidas de: Proteger, Respetar y Remedias; se han definido lineamientos acordes a los definidos por los DDHH.

1. Trabajo decente: no se permiten prácticas discriminatorias, trabajo forzado o bajo coacción. Se promueve la remuneración justa, la libertad de asociación y la gestión del riesgo
2. Prohibición de empleo de mano de obra infantil.
3. Seguridad y derechos humanos: En los convenios y contratos de prestación de servicios se promueve el compromiso de respeto y promoción de los derechos humanos.
4. Respeto por los derechos de las comunidades de los pueblos étnicos: Se promueven actuaciones empresariales por el respeto, los usos, las costumbres y la cultura de las comunidades étnicas asentadas en el territorio.
5. Derechos humanos en la cadena de aprovisionamiento: A partir de prácticas y la adopción de instrumentos congruentes con el respeto con nuestros proveedores y contratistas.

6. No relacionamiento con grupos ilegales: No se reconocen como interlocutores válidos ni se establecen relaciones con grupos ilegales, ni actores sociales que estén al margen de la Constitución y la ley.

7. Derechos humanos y grupos de interés: Se propende de espacios al diálogo con sus grupos de interés.

8. Respeto por la igualdad de derechos: Promueve en su esfera de influencia, prácticas que reflejen el respeto por la diversidad y la no discriminación, favoreciendo la equidad de género y la igualdad de trato y de oportunidades.

9. Seguimiento y reporte: Se realizan monitoreos en el cumplimiento de estos compromisos de acuerdo con estándares internacionalmente aceptados.

<b>PILARES</b>		
<b>1. Proteger</b>	<b>2. Respetar</b>	<b>3. Remediar</b>
<p>Deben garantizar la protección contra toda violación de los derechos humanos perpetrado por terceros, incluyendo empresas. Esto exige que se tomen medidas apropiadas para prevenir, investigar, castigar y rectificar dichas violaciones mediante políticas, leyes, normas y decisiones judiciales efectivas.</p>	<p>Las empresas deben respetar los derechos humanos. Esto significa que deben evitar violar los derechos humanos de los demás y deben manejar los impactos negativos sobre los derechos humanos en los cuales se encuentran involucradas.</p>	<p>Por parte de los Estados: Investigar, juzgar y sancionar. Por parte de las empresas: Facilitar el acceso a mecanismos de quejas y reclamos, facilitar acceso a la justicia, compensar y reparar.</p>

En Aguas de Malambo, comprometidos con el tema DDHH, realizamos capacitaciones sobre la importancia y debida diligencia en DDHH.

Durante el 2021, se generaron espacios para realizar capacitaciones a los colaboradores, logrando la participación del 61% que incluyó equipo directivo, profesionales, gestores comerciales y operativos.

Como mecanismo de recordación, se entregaron folletos con la política de DDHH, Adoptada por la Junta Directiva en octubre 27 de 2017

**NUESTRA POLÍTICA**

Partiendo del reconocimiento de que cada ser humano es sujeto de derechos, AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P se compromete a cumplir y a promover el acatamiento de lo consagrado en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes, incluidos el 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. 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".  
Adoptada por la Junta Directiva en octubre 27 de 2017

# Derechos Humanos

Dignidad, Asociación, Religión, Det

Color, Vivienda, Igualdad, Idioma, votar, asarse, Trabajar, Descansar, Calidad, Opinión, Libertad, Obligaciones, Alimentación, Propiedad, Ves

---



DERECHOS HUMANOS

POLÍTICA Y LINEAMIENTOS DDHH AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P

## **LOGROS SIGNIFICATIVOS DE LA GESTIÓN SOCIAL**

En relación con la misión de AGUAS DE MALAMBO S.A. ESP, la gestión social se desarrolla a través de procesos de diálogo, concertación y construcción permanente con los grupos de interés, su objetivo principal es fortalecer las relaciones de confianza y relacionamientos, con nuestro grupos de interés sumando esfuerzos para el crecimiento armonioso entre lo ambiental, económico y social, a través de actividades, pedagógicas de comunicación, sensibilización, capacitación y participación, contribuyendo a la sostenibilidad de los sectores o barrios donde hacemos presencia.

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

## **LOGROS 2021**

### **Iniciativas comerciales**

Durante las jornadas comerciales, se genera un espacio para fortalecer el conocimiento acerca del documento expedido para el pago del servicio. Durante el taller se aborda los componentes de la factura haciendo énfasis en cada una de las partes. Datos generales del usuario, la información para el pago, el resumen de los valores facturados por consumo y por servicio (acueducto y alcantarillado), valor de la tarifa por m<sup>3</sup>, interpretación de los consumos de los últimos seis meses, e información relevante para los usuarios que ha considerado la empresa para el periodo facturado.

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

acompañamientos a las jornadas comerciales y de esta misma manera se involucran la participación de las JAC de los sectores donde se programan y se ejecutan estas mismas jornadas.

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



## Iniciativas educativas

### **Plan de Educación**

Realizamos recorrido a la planta de tratamiento Tesoro con el fin de socializar el proceso de potabilización del preciado líquido desde su captación en el río Magdalena, con esto logramos tomar conciencia de la importancia de cuidar el agua y hacer un buen uso y ahorro eficiente.



### Taller "Todos somos guardianes del Agua, Malambo"

En el sector intervenido por la ejecución del proyecto de optimización de redes en el sector Centro y Carmen, se llevó a cabo el taller con la finalidad de concientizar a la comunidad sobre el cuidado del agua para llevarlos a que reflexionen de manera conjunta, sobre la importancia de las buenas prácticas en la valoración y el cuidado del agua. Esta capacitación pretende que de manera colaborativa se asegure el acceso al agua para consumo personal (cocinar, ingerir y para higiene). se realizaron 11 actividades con una participación de 230 asistentes.



### Iniciativas sociales

Se logra cercanía con las comunidades, es por ello por lo que se realizan jornadas educativas barriales, asambleas comunitarias, visitas personalizadas, donde haciendo uso de las estrategias lúdico – pedagógicas, adelantamos procesos de comunicación y sensibilización en torno al cuidado del agua, la interpretación de la factura, el cuidado de la infraestructura y la importancia del medidor.

Se hace acompañamiento al contratista consorcio BMC, a la recepción de hojas de vida en los diferentes sectores a intervenir con proyecto de la gobernación, el objetivo de este componente es de generar oportunidad de empleo en el desarrollo del proyecto, mejorando de esta manera las condiciones económicas de algunos hogares residentes en la zona de influencia directa del proyecto. Durante la ejecución de las obras se contará con la contratación del 80% de la mano de obra no calificada y en algunos casos calificada residente de los barrios El Carmen, Colombia, La Popa, Centro, Prado, Pradito y San Jorge.

SECTORES	HOJAS DE VIDA RECIBIDAS
PRADITO	4
CENTRO	11
POPA	5
COLOMBIA	8
CARMEN	6
SAN JORGE	0
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

## RELACIONAMIENTO CON GRUPO DE INTERES COMUNIDAD

- En relación con la escucha de la voz de sus grupos de interés se realizaron reuniones para atender, brindar la atención a las inconformidades presentadas en la comunidad del sector.
- Además, acompañamos al área social del contratista para dar a conocer el inicio de obra logrando retomar información para la ejecución de la socialización inicial del proyecto y escuchar los conceptos de los residentes de sectores a intervenir ( El Carmen, el Pradito, la Popa, el Centro, Colombia), lo anterior se logró a través de diferentes acciones realizadas, como fue reuniones con miembros de la comunidad, líderes comunales e instituciones de servicios públicos AGUAS DE MALAMBO y reunión con los representantes del consorcio BMC.
- En evento organizado por Aguas de Malambo con participación de las juntas de acción comunal de los diferentes sectores del municipio, se socializó el levantamiento de la medida adoptada durante la emergencia sanitaria por Covid-19 referente a no cortar y suspender a
- usuarios con cartera en mora. Esta acción se realizó para el acompañamiento de los diferentes líderes en sus sectores, como un mecanismo de mitigar acciones de orden público ante el inicio de los cortes y suspensiones.
- Participación de Mesas de Trabajo "Escucha a la Comunidad"
- Participación de las jornadas de trabajo, organizadas por la alcaldía de Malambo y Aso comunal, para escuchar la voz de la comunidad en referencia a la prestación de los servicios de energía, agua y saneamiento y gas. En este espacio se toma nota de los casos presentados, para gestionar acciones de mejora, compromisos de atención.
- También se realizan mesas de trabajo con la gobernación del atlántico para hacer seguimiento a los proyectos que se vienen ejecutando en los diferentes sectores del municipio.



- Asambleas comunitarias: Participación de trabajo “Escucha a la comunidad, se realizaron 20 con una participación de 230 participantes. ”
- Mesa de trabajo: con representantes de la alcaldía municipal y Gobernación se asistieron a 15, con una participación de 237 asistentes.
- Asistimos a 5 reuniones del comité de Riesgos y desastres, organizado por la alcaldía municipal.

Las actividades desarrolladas por el área de gestión social le apuntan a los siguientes objetivos y temas materiales:

Iniciativas Educativas le apuntan al ODS número 6. Agua limpia y saneamiento y número 4. Educación de Calidad. Iniciativas sociales, le apuntan al ODS número 1. Fin de la pobreza. En el relacionamiento con interés de la comunidad le apuntamos al ODS número 17. Alianza para lograr los objetivos.

En temas materiales le apuntamos a: cuidado del agua, calidad de clima laboral, tarifas y transparencia y apertura de información para los grupos de interés.

# 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	(757)	2,395	387	N.A.
Resultado Operacional	(2,507)	(9,296)	(1,324)	N.A.
Margen EBITDA	-5%	13%	2%	N.A.
Margen operacional	-17%	-52%	-8%	N.A.
Margen neto	-17%	-53%	-8%	N.A.

Se obtuvo un EBITDA positivo de \$2,395, superando al del año anterior en \$3,153; como resultado de una sobre ejecución de ingresos en \$418, producto del cumplimiento de la demanda de consumos y vertimientos, mayores consumos de clientes industriales y por la reversión de la provisión POIR de \$2,099, contrarrestando el impacto por la no aprobación de la Modificación tarifaria y no ingreso de la PTAR; y una subejecución de costos y gastos efectivos, dado a los esfuerzos optimización, ahorros, recuperación de cartera y menor ejecución de actas de transacción.

Aguas de Malambo, presenta riesgo de liquidez, lo cual afecta el cumplimiento de sus obligaciones en el curso normal de los negocios, y obedeciendo a diversas situaciones que llevaron a presentar un capital de trabajo negativo, entre las que se resumen: La suspensión del proceso de corte de los servicios entre marzo 2020 y noviembre 2021 por motivos de emergencia por la pandemia por COVID-19, lo que afectó el recaudo; incumplimiento acuerdo de pago subsidios 2016, 2017 y 2018; negativa por parte de la entidad reguladora para el ajuste de tarifa para que esta remunerara los costos, gastos y POIR y el aplazamiento del inicio de la operación de la planta PTAR La Milagrosa. Estos factores, conllevó a realizar un Deterioro de Empresa por \$9,995.

Los costos y Gastos, con relación al año anterior presentaron un aumento de \$165, principalmente en el rubro de Otros Gastos se presentó una recuperación de cartera de años anteriores por \$2,884, sin embargo, por la nos suspensión de los servicios, se presentó un deterioro total de cartera de \$2,442, siendo superior al presupuesto en \$1,235; los Costos de la prestación del servicio crecieron \$303, por mayores compras de agua en bloque, dado a las pérdidas que se presentan en ciudad caribe y por mayores consumos de energía; los Servicios Personales crecieron \$331, debido a que se cubrió parte de las vacantes, con personal en misión dándose el cubrimiento de las plazas en el mes de noviembre; los Impuestos y Contribuciones fueron mayores en \$272, por el pago de las tasas de ambientales y la cuota de fiscalización; Los Generales aumentaron \$115, por el pago de

estudios y diseños y los seguros; y las Ordenes y contratos aumentaron \$45, por los contratos de mantenimiento y reparaciones de maquinaria y redes, el de servicio de Aseo.

Con respecto a la meta, los costos y gastos fueron presentaron una Subejecución en -\$1,530, por menores costos de Órdenes y Contratos de \$795, los cuales están asociados a los servicios informáticos, costos de Mantenimiento y Reparación de maquinaria y equipo, en elementos y accesorios, en Vigilancia por la no entrada de la PTAR y en Servicios de instalación y desinstalación, porque las actividades de cortes y suspensión se reiniciaron a partir de noviembre; los gastos Generales sub ejecutaron \$592, por menores costos en transporte de lodos, Seguros, Actas de transacción, Contratos de Aprendizaje y mayores costos en toma de muestras y estudios y proyectos; Los servicios personales fueron menores en \$266, dado a que se trabajó con una planta de personal menor a la estimada y no se dio la firma de la convención con Simtraemdes; los Otros Gastos, subejecutaron \$80, lográndose una recuperación del cartera de \$2,884, y el gasto por las financiaciones de \$1,095; los Costo de prestación de servicios fueron mayores en \$162, por mayores compras de agua en bloque; y los Impuestos, contribuciones y tasas, \$60, por mayor ejecución en las tasas ambientales y en la cuota de Fiscalización.

### **Desempeño Económico**

- A diciembre 2021, la continuidad es del 76%, lo que representa 18,8 horas al día, con 27 sectores con un servicio de 24 horas y manteniéndose la continuidad de los sectores reportados en el año 2020.
- Ingresos por \$17,820; cumplimiento del 102% frente al presupuesto y un crecimiento del 23%.
- Capitalización por parte de EPM por \$2,000
- El recaudo de usuarios fue de \$8,518, se recibieron subsidios por \$3,043, de los cuales \$527 son del 2020. Recaudo total 64%.
- Se realizaron ajustes en la Tarifa por: i) Aumento costos cuarto año tarifario, CMT y costos que incluyen contrato de conexión a partir de consumos de febrero, ii) Costos eficientes a partir de julio e indexación tarifaria del 3.88% por acumulación IPC y iii) ajuste POIR por COVID a partir de los consumos de agosto
- La CRA negó la modificación tarifaria, desplazándose para enero 2024 y ajuste de la curva de recaudo de acuerdo al cierre a diciembre 2021, generándose un deterioro de las UGES por \$9,995
- Reversión provisión del POIR por \$2,099
- No se dio la recepción de la PTAR La Milagrosa, prevista para el segundo semestre.
- Se efectuó desembolso por concepto de crédito de tesorería adquirido con Davivienda, por \$1,400, en diciembre de 2021.
- Se firmó contrato de usufructo con Postobón.
- Registro neto de deterioro de cuentas por pagar por \$2,442, ejecución del 66%.
- Se radicaron siete proyectos en la Gobernación del Atlántico, por valor de \$44,772, de los cuales son para optimización y extensión de redes de acueducto \$16,371 y construcción de tanques de almacenamiento en Tesoro y Concord \$28,401.

## Cifras del Negocio

Cifras de Negocio	Anterior	Ejecutado	Presupuesto	% Ejec	% Var
Consumos miles m <sup>3</sup>	4,387,370	4,992,940	4,677,673	107%	14%
Usuarios Acueducto	24,219	24,580	24,064	102%	1%
Consumo Promedio	15	17	16	104%	12%
\$/m3	2,146	2,125	2,290	93%	-1%
Vertimientos miles m <sup>3</sup>	3,151,796	3,169,782	3,083,607	103%	1%
Usuarios Aguas Resid	21,715	22,609	21,845	103%	4%
Vertimiento Promedio	12.10	11.68	11.76	99%	-3%
\$/m3	1,128.55	1,184.17	1,631.55	73%	5%

Para el servicio de acueducto se obtuvo una ejecución del 102% en usuarios y del 107% de m3 y en alcantarillado se obtuvo una menor ejecución del 103% de usuarios y del 103%, el cumplimiento en las metas, contribuyó a alcanzar unos ingresos de \$17,820 con un cumplimiento del 102% frente al presupuesto a pesar de que no se obtuvo la modificación tarifaria.

## Indicadores Operacionales

Concepto	Ant	Real	Ppto	% Ejec
EBITDA	(757)	2,395	387	N.A.
Resultado Operacional	(2,507)	(9,296)	(1,324)	N.A.
Margen EBITDA	-5%	13%	2%	N.A.
Margen operacional	-17%	-52%	-8%	N.A.
Margen neto	-17%	-53%	-8%	N.A.

El EBITDA, fue de \$2,395, generando un impacto positivo en los indicadores financieros, con un Cumplimiento 619%, los costos y gastos fueron de \$15,424; 91% de ejecución y crecimiento del 2%. El gasto por deterioro de cartera fue de \$2,442, (16% de los ingresos).

## Estado de Resultado

Concepto	Ant	Real	Ppto	% Ejec	% Var
Ingresos	14,437	17,820	17,402	102%	23%
Costos y gastos	16,944	27,115	18,726	145%	60%
Diferencia en cambio neta	0	(0)	0	N.A.	-333%
Financieros	7	(75)	66	-114%	N.A.
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>(2,500)</b>	<b>(9,371)</b>	<b>(1,257)</b>	<b>N.A.</b>	<b>275%</b>
Provision impuestos	4	9	87	10%	144%
<b>Resultado neto del periodo</b>	<b>(2,504)</b>	<b>(9,380)</b>	<b>(1,344)</b>	<b>N.A.</b>	<b>275%</b>

Frente al mismo período del año 2020, los ingresos presentaron un crecimiento de \$3,383, explicados por el efecto combinado de aumento en los ingresos por prestación de servicios de \$3,751, en venta de medidores de \$74, y una disminución Otros Ingresos efectivos de \$441 porque

en el año 2020, se recibieron indemnizaciones por reconocimiento por la aseguradora SURA, de los daños ocasionadas por fallas de voltaje de energía, por daños en paneles de sedimentación y por la emergencia ocurrida como consecuencia de lluvias y anegación y se recibió pago de la SSPD, en sentencia en el proceso de nulidad y restablecimiento del derecho, por concepto de la contribución que se pagó del año 2015, los Costos y los Gastos se incrementaron en \$10,172, con relación al año anterior y con respecto a la meta se presentó un incremento en \$8,390, dado a la incertidumbre presenta en la capacidad de continuar como empresa en marcha, conlleva a aplicar un deterioro de empresa de \$9,995, lo que genera en el incremento de los costos y gastos de una manera significativa, y se presenta una mayor ejecución en interés efectivo \$1,095 y costos de prestación del servicio \$162, con una sub ejecución de deterioro de cartera \$1,235, servicios de personal \$266, órdenes y contratos \$795 y generales \$592.

Se obtuvo un resultado del periodo fue de -\$9,380; perdida superior a la presupuestada en \$8,036 (698%).

### Ingresos

Concepto	Anterior	Ejecutado	Presupuesto	% Ejec	% Var
Prestación servicios publicos	13,869	17,620	17,286	102%	27%
Venta de bienes	2	76	0	N.A.	N.A.
Arrendamientos	0	0	0	N.A.	N.A.
Otros ingresos efectivos	564	123	117	106%	-78%
Otros ingresos no efectivos	1	0	0	N.A.	-100%
<b>Total</b>	<b>14,437</b>	<b>17,820</b>	<b>17,402</b>	<b>102%</b>	<b>23%</b>

Los ingresos con relación al año anterior presentaron un crecimiento de \$3,383 explicados por el cumplimiento de usuarios en ambos servicios y de los consumos y vertimientos; por los mayores consumos de acueducto en el sector industrial y el crecimiento en el componente de financiación de la facturación de servicios e indexación tarifaria.

### Costos y gastos efectivos

Concepto	Anterior	Ejecutado	Presupuesto	% Ejec	% Var
Costo de la prestación de servicios	2,963	3,266	3,104	105%	10%
Servicios Personales	2,929	3,260	3,525	92%	11%
Ordenes y Contratos	2,380	2,425	3,220	75%	2%
Impuestos, contribuciones y tasas	556	828	788	105%	49%
Generales	1,994	2,109	2,701	78%	6%
Otros gastos	4,498	3,597	3,677	98%	-20%
Costos venta de bienes	0	0	0	N.A.	N.A.
<b>Total</b>	<b>15,320</b>	<b>15,485</b>	<b>17,015</b>	<b>91%</b>	<b>1%</b>

Los costos y gastos efectivos, presentan un crecimiento del 1% frente al año anterior (\$165), explicado por disminución del gasto por deterioro de cartera, y una Sub ejecución de \$1,530 por

menor ejecución en Órdenes y contratos \$795, por menores costos en servicios informáticos \$301, Mantenimiento y Reparación \$312, elementos y accesorios -\$95, vigilancia -\$46 y servicios de instalación y desinstalación \$42, porque las actividades de cortes y suspensión se reiniciaron a partir de noviembre; en Generales -\$592, por menores costos en transporte de lodos \$473, Seguros \$221, contratos de Aprendizaje \$34, servicios públicos \$32 y mayores costos de toma de muestras \$132 y estudios y proyectos \$86; en Servicios personales -\$266 por 4 cargos vacantes que se vincularon en noviembre, menores viáticos, gastos de viaje, bonificaciones, dotación y capacitación, en Otros Gastos -\$80 por efecto combinado de menor deterioro neto de cartera -\$1,235 y gasto por financiación por \$1,095 no presupuestado, en Costo por prestación del servicio \$162, por mayores compras de agua en bloque y energía y en Impuestos, contribuciones y tasas \$40 por sanción y cuota fiscalización.

# Gestión integral de riesgos



**GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS**

102-15, 102-30, 205-1, 205,2, 205-3

La filial adopta la Gestión Integral de Riesgos (GIR) para el fortalecimiento del Ambiente de Control, como una práctica formal y transversal alineada con el Grupo EPM.

El marco de actuación se basa en la política de Gestión Integral de Riesgos, como la declaratoria del compromiso con la gestión de los riesgos y que está descrita como: **“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 (GRI), como una forma de facilitar el cumplimiento del propósito, la estrategia, los objetivos y fines empresariales, tanto de origen estatutario como legal”.**

La valoración y seguimiento de la matriz de riesgo y de los procesos misionales, se realiza con acompañamiento de la Dirección Ingeniería de Riesgos, para lograr una adecuada protección y aseguramiento de los bienes, recursos, infraestructura e intereses; donde también se cuenta con revisión de la Dirección Seguros Corporativos, la Dirección Seguridad y la Unidad de Cumplimiento cada uno con focos de análisis integral, articulando con la gestión de seguros, seguridad física y de las personas y las prácticas de cumplimiento.

Para analizar y valorar los riesgos a los que está expuesta la empresa, se aplica una metodología formal y herramientas asociadas para la identificación, valoración cualitativa y cuantitativa de riesgos; en la misma se define los diversos elementos que conforman el perfil de riesgo de la filial y se establece la tolerancia al riesgo como el nivel de riesgo que la Empresa está en capacidad de soportar, de acuerdo con unos límites definidos en las tablas de valoración de riesgos por objeto de impacto, elaboradas según los tipos de efectos que se pueden materializar en asuntos como afectación a la reputación, las personas, la comunidad, la calidad del servicio, el tiempo de ejecución en los proyectos, los costos o recursos financieros, la información y el medio ambiente.

Durante el año 2021 se realizó una actualización de las matrices de riesgos de los procesos misionales, con el objetivo de determinar los riesgos que presentan estos procesos, las acciones y tareas que se deban implementar para prevenir y/o mitigar los riesgos derivados de estos análisis.

Proceso	IR 2018	IR 2021	Principales riesgos
Captación de Agua Cruda	0,638 Alto	0,677 Muy Alto	SST, Suspensión ingreso agua cruda
Potabilización de agua cruda	0,641 Alto	0,538 Alto	Escape de cloro, SST y Suspensión de tratamiento
Distribución de agua tratado	0,529 Medio	0,519 Medio	SST y Suspensión de la distribución
Recolección y Transporte de agua residual	0,599 Alto	0,575 Alto	Incumplimiento normativo y daño, colapso obstrucción de redes

Este indicador se construye con base en la suma de los riesgos individuales, el número total de riesgos y una fórmula matemática que combina estos dos datos. Para este caso se calcularon dos índices, el primero es el IR del año 2018 y el segundo es el IR del año 2021, con esto se contrasta para observar la evolución del mejoramiento surtido a partir de las tareas y acciones de mitigación. De acuerdo con los resultados se desprende que el proceso de captación es el de mayor nivel de riesgo en la empresa.

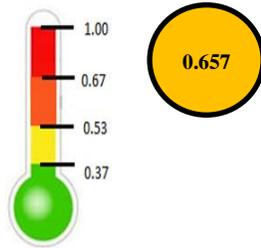
ESCALA DE EVALUACIÓN		
0,37	0,00	Bajo
0,53	0,37	Medio
0,67	0,53	Alto
1,00	0,67	Muy Alto

Se actualizó la matriz de riesgos empresarial que incluyen los riesgos de más alto nivel y mayor criticidad desde una mirada integral que cubija temas sociales, económicos, ambientales, operativos, reputacionales, entre otros. Esta propuesta fue presentada a la Junta Directiva, de acuerdo con la periodicidad establecida por Gobierno Corporativo.

### Matriz de Riesgos a diciembre 2021

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

Índice de riesgo de la empresa: **ALTO**



#### Observaciones

Hoy Aguas de Malambo gestiona 18 riesgos, de los 19 iniciales.

Cinco (5) de nivel **extremo**.

Seis (6) de nivel **alto**

Los otros son tolerables (2) y aceptables (5)

#### Riesgos extremos

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Objeto de impacto	Nivel de riesgo (Sept 2021)
RE16	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los subsidios por parte de los municipios.	Costo / Recurso Financiero	Extremo
RE2	Deterioro de la cartera	Costo / Recurso Financiero	Extremo
RE15	Intervención por parte de agentes políticos que lleve a actuaciones contrarias al direccionamiento de la filial.	Costo / Recurso Financiero	Extremo
RE8	Escasez de fondos y limitaciones para obtener los recursos económicos requeridos.	Costo / Recurso Financiero	Extremo
RE19	Incumplimiento al POIR	Costo / Recurso Financiero	Extremo

## **ANÁLISIS, AUTOEVALUACIÓN Y AUDITORÍAS**

- **Contraloría General de Medellín:**

La Contraloría General de Medellín, en adelante CGM, 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, el Decreto 403 de 2020 y las Resoluciones 037 de 2020 y 656 de 2020, por medio de las cuales se adopta, y adapta e implementa la Versión 1 de la Guía de Auditoría Territorial – GAT CGM en el Marco de las Normas Internacionales ISSAI, respectivamente, practicó auditoría a los Estados Financieros, con el fin de determinar la razonabilidad sobre los Estados Financieros y conceptuar sobre la gestión financiera; así mismo, con fundamento en el artículo 268 de la Constitución Política, la evaluación del presupuesto para expresar la opinión sobre la razonabilidad del mismo. Además, emitir un concepto sobre la Gestión de la Inversión y del Gasto con el propósito de determinar si la gestión fiscal Integral se realizó de forma económica, eficiente y eficaz y de emitir un pronunciamiento sobre el fenecimiento de la cuenta 2020 de la Empresa Aguas de Malambo EPM S.A E.S.P. por la vigencia 2020.

La Contraloría General de Medellín, como resultado de la Auditoría Financiera y de Gestión adelantada, Fenece la cuenta rendida por la Empresa Aguas de Malambo EPM S.A E.S.P, de la vigencia fiscal 2020, producto de una opinión Presupuestal Sin Salvedades, un concepto Favorable sobre la gestión de la Inversión y del Gasto, una opinión de los Estados Financieros Sin Salvedades y un concepto Inefectivo sobre la gestión financiera, lo que arrojó una calificación consolidada de 91,8%; salvo por las operaciones irregulares valoradas en \$19.793.021 y que corresponden al pago de sanción por configurarse el silencio administrativo positivo e interés de mora por no realizar el pago en forma oportuna.

### **Contraloría General de Medellín - Fenecimiento de cuenta:**

El Contralor General de Medellín, con fundamento en lo establecido en la Guía de Auditoría Territorial – GAT CGM, en el marco de las normas internacionales ISSAI, adoptada mediante las Resoluciones 037de 2020 y 656 de 2020, por medio de las cuales se adopta y adapta e implementan la versión 1, y en consideración al examen de la cuenta rendida por Aguas de Malambo S.A E.S.P. correspondiente al periodo fiscal 2020 con corte a 31 de diciembre del mismo año, fenece la cuenta. Esta decisión se profiere con fundamento en el informe correspondiente a la Auditoría Financiera y de Gestión vigencia 2020 realizada por este ente de control, que estableció en el numeral 1.1 fenecimiento de la cuenta fiscal, una calificación consolidad del 91,8%, como producto de una opinión presupuestal sin salvedades, un concepto favorable sobre la gestión de la inversión y del gasto, una opinión financiera sin salvedades y un concepto inefectivo sobre los indicadores financieros. Así mismo, se evidencio el correcto manejo de los fondos y bienes, y el cumplimiento de los principios de la gestión fiscal de economía, eficiencia y eficacia, no obstante, el hallazgo con presunta incidencia fiscal valorado en \$ 19.793.021 por las operaciones irregulares que corresponden al pago de sanción por configurarse el silencio administrativo positivo e interés de mora por no realizar el pago en forma oportuna, se materializaron \$9.614.762 que se hace la salvedad en la vigencia 2020 objeto de este fenecimiento y los \$ 10.178.259 restantes se tendrán en cuenta para el fenecimiento de la cuenta 2021.

## Planes de Mejoramiento Contraloría General de Medellín

El Plan de Mejoramiento Único presentado por la Empresa a diciembre 31 de 2021, cargado en Gestión Transparente contiene cinco (5) hallazgos, (4 de vigencia 2021 y 1 de vigencias anteriores), once (11) acciones de mejoramiento resultantes de las auditorías anteriormente señaladas.

La siguiente tabla muestra el consolidado de hallazgos de los últimos tres años por tipología:

Hallazgos Contraloría General de Medellín				
Vigencia	Administrativos	Disciplinarios	Fiscales	Total Hallazgos
2019	1	0	0	1
2020	9	2	7	18
2021	3	0	1	4

**Resultado del Seguimiento en cuanto a Cumplimiento y Efectividad del plan de mejoramiento durante 2021:** de acuerdo con el último seguimiento realizado por la Contraloría General de Medellín en noviembre de 2021, la efectividad de los planes de mejoramiento obtuvo una calificación de **86,7** puntos para un concepto favorable, debido a que se evidenció que la Empresa fue efectiva en la implementación de 27 de las 30 acciones emprendidas por la Empresa tendientes a subsanar las deficiencias detectadas por el ente de control.

Luego de evaluar la eficacia y efectividad del plan de mejoramiento único de Aguas de Malambo, respecto a las 30 acciones que debían tener cumplimiento a 31 de diciembre de 2020 o en el 2021 y luego de calificar de acuerdo con los criterios y procedimientos aplicados, se obtuvo una calificación de **89,33** puntos, para concepto **Cumple**, resultante de ponderar las siguientes variables:

Cuadro 15. Variables de calificación plan de mejoramiento

Variables a Evaluar	Calificación Parcial	Ponderación ( Wi )	Puntaje Atribuido
Eficacia de las acciones (Cumplimiento)	100,0	0,20	20,0
Efectividad de las acciones	86,7	0,80	69,3
<b>Cumplimiento Plan de Mejoramiento</b>		<b>1,00</b>	<b>89,33</b>
<b>Concepto Plan de Mejoramiento</b>			<b>Cumple</b>

Fuente: PT 03-PF Evaluación plan mejoramiento – Elaboró Equipo Auditor

Las 30 acciones de mejora propuestas por la Empresa para subsanar las deficiencias encontradas en 25 hallazgos que debían tener cumplimiento del 100%, a 31 de diciembre de 2020, se cumplieron totalmente, y su implementación fue efectiva, cuatro acciones relacionadas con el descuento del ICA, su implementación fue inefectiva; sin embargo, dado que sobre el particular el equipo auditor configuró dos observaciones, la Empresa debe formular nuevas acciones de mejoras tendiente a subsanar la situación evidenciada, para garantizar que a futuro no se repita el hecho. En consecuencia, las 30 acciones se pueden retirar del plan de mejoramiento único, una vez se envíe el informe definitivo de la auditoría a la Empresa.

Cuadro 16. Seguimiento de hallazgos a diciembre 31 de 2020

Auditoría	Vigencia Auditada	No. Hallazgo	No. de Acciones	Estado
Auditoría Especial Contratación	2014	7	1	Cerrada
Auditoría Regular	2015	1	1	Cerrada
Auditoría Regular	2016	7	1	Cerrada
Auditoría Regular	2017	1	1	Cerrada
		5	1	Cerrada
		7	1	Cerrada
		9	1	Cerrada
Auditoría Regular	2019	1	1	Cerrada
		2	1	Cerrada
		3	1	Cerrada
		4	1	Cerrada
		5	1	Cerrada
		6	1	Cerrada
		7	1	Cerrada
		8	1	Cerrada
		9	1	Cerrada
		10	1	Cerrada
		11	1	Cerrada
		12	1	Cerrada
		13	1	Cerrada
		13	1	Cerrada
		14	1	Cerrada
		15	1	Cerrada
		16	1	Cerrada
		17	1	Cerrada
18	1	Cerrada		
18	1	Cerrada		
<b>Total Acciones auditadas</b>			<b>30</b>	

Fuente: Plan de Mejoramiento Unico. Análisis equipo auditor.

• **Revisoría Fiscal:**

Durante la vigencia 2021, la firma Deloitte (DTTL) auditó 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 2021.

Emitiendo el siguiente dictamen sobre los estados financieros:

**Opinión**

He auditado los estados financieros adjuntos de AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. (en adelante “la Entidad”), los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2021, los estados de resultado y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y las notas a los estados financieros, incluyendo un resumen de las políticas contables significativas.

En mi opinión, los estados financieros adjuntos, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente en todos los aspectos significativos, la situación financiera de la Entidad al 31 de diciembre de 2021, el resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia adoptadas por la Contaduría General de la Nación mediante Resolución 037 de 2017 y Resolución 035 de 2021.

Con base en la evidencia obtenida en desarrollo de mi revisoría fiscal, durante el año 2021, en mi concepto, nada ha llamado mi atención que me haga pensar que: a) los actos de los administradores de la Entidad no se ajustan a los estatutos y/o a las decisiones de la asamblea y b) no existen o no son adecuadas las medidas de control interno contable, de conservación y custodia de los bienes de la Entidad o de terceros que estén en su poder.

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

Durante 2021 La firma Nexia M&A realizo la Auditoría Externa de Gestión Y Resultado emitiendo los siguientes conceptos:

La E.S.P., cumple con los requerimientos normativos en cuanto al proceso de reuniones de los órganos de Dirección, igualmente, se cuenta con un sistema estratégico claramente definido y actualizado, coadyuvando al desarrollo empresarial.

Teniendo en cuenta el análisis de la empresa en marcha, los resultados negativos presentados no muestran un panorama favorable debido al aumento de la pérdida neta obtenida en \$2.503 millones pesos y los problemas de liquidez existentes por el bajo recaudo alcanzado. No obstante, el aumento en la continuidad del servicio en los distintos sectores, el incremento en los ingresos operacionales, el control y eficiencia de los costos y gastos y la mejora en los resultados de la gestión de recuperación de cartera, favorecerían el flujo de caja de la compañía y permitirían la continuidad en los niveles de inversión, que se reflejan directamente en la mejora, calidad y continuidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Los resultados negativos de los principales factores financieros como la disminución del recaudo (65%), el aumento del gasto de deterioro en \$1.829 millones de pesos, la no actualización de la tarifa que impidió la obtención de ingresos por \$321 millones de pesos y el incremento de la cartera diferida en \$1.455 millones de pesos, fueron ocasionados principalmente por las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para afrontar la pandemia como: las reinstalaciones, reconexiones, financiaciones, suspensión del incremento tarifario, entre otras.

Es de indicarse, que como consecuencia de la pandemia declarada por el virus Covid-19 las proyecciones, metas y objetivos financieros y de inversión (POIR) deben continuar siendo objeto de evaluación periódica, máxime que para la vigencia 2021 continúa la declaratoria de emergencia y podrían las regulaciones continuar afectando el recaudo y liquidez de la compañía. En especial, se hace necesario realizar un monitoreo constante en la ejecución de las obras inmersas en el POIR que le permita identificar oportunamente el impacto de la no ejecución de ciertas obras o proyectos,

debido a la afectación en los recaudos y fuentes de financiación, con el fin de no afectar la continuidad de su operación en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y en el mediano y largo plazo las proyecciones de crecimiento establecidas para la ESP.

Al analizar el consolidado de los indicadores de nivel de riesgo técnicos, resumidos en el indicador operativo y de calidad agregado ICO para el acueducto vemos que continua en un nivel III, lo que advierte un nivel de riesgo alto, sin embargo, se resaltan las gestiones que Aguas de Malambo viene realizando para mejorar los niveles de micromedición, macromedición, cobertura y continuidad.

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 este identificando y evaluando los riesgos que puedan afectar la prestación del servicio.

### Atención requerimientos de información:

El ejercicio del control que realizan los Proveedores de aseguramiento a las empresas que hacen parte del Grupo EPM tiene su origen en la Constitución Nacional y, aunque de acuerdo con esta norma fundamental, los objetos de control son distintos para cada ente, en la práctica el control se materializa sobre los mismos proyectos, procesos, asuntos o temas.

Con base en la normatividad de control fiscal establecida para las entidades públicas, se hace necesario establecer mecanismos que permitan realizar una correcta interacción y comunicación de las empresas del Grupo EPM con los diferentes entes de control.

Corresponde a todas las solicitudes oficiales que efectúa el ente de control a la entidad y que se relacionan con los siguientes aspectos, teniendo en cuenta que no se limita de manera exclusiva a estos:

- Requerimiento de información de personal, finanzas, contratos, compras, gestión, control interno, presupuestos, planeación, etc.
- Planeación y desarrollo de mesas de trabajo
- Requerimiento logístico: transporte, equipo de cómputo, herramienta informática, solicitud de acceso a la red, etc.
- Breves inducciones sobre los procesos o proyectos, como insumo para la atención de los requerimientos, entre auditor y auditado.
- Observaciones a informes
- Planes de mejoramiento

Todos los requerimientos solicitados por los proveedores de aseguramiento, deben ser gestionados y tramitados por los funcionarios competentes de manera pertinente, completa y oportuna.

A continuación se presenta el consolidado de requerimientos de información de los proveedores de aseguramiento externo, atendidos desde Auditoría interna en los últimos tres años:

Requerimientos de información Proveedores de Aseguramiento						
Proveedor	2019		2020		2021	
	Requerimientos	Atendidos	Requerimientos	Atendidos	Requerimientos	Atendidos
Contraloría General de Medellín	21	21	39	39	35	35
Revisoría Fiscal KPMG S.A.S - Deloitte	15	15	30	30	169	169
Auditoría Externa de Gestión y Resultado	4	4	4	4	5	5
<b>Total Requerimientos</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

Se debe aclarar que a partir de 2021 el Revisor Fiscal encargado de la Auditoría de los Estados Financieros es la firma Deloitte, la cual dentro de sus prácticas para la optimización de tiempos de respuestas ha establecido como medio de gestión de requerimientos de información, la herramienta tecnológica Deloitte Conect, herramienta que permite la atención de los requerimientos por Items, donde cada ítem corresponde a un entregable de forma individual, a diferencia de los otros proveedores de aseguramiento que suelen enviar un solo requerimiento con un consolidado de ítem o puntos por entregar, de ahí la diferencia en las cantidades de requerimientos atendidos durante 2021.

## Atención Proveedores Aseguramiento Externo 2021



### PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO

205-1, 205-2

### GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN

#### Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Con la expedición del Decreto 124 del 26 de enero de 2016, por parte del Departamento Administrativo de la Presidencia, la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, referente al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

El Decreto establece como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la

contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2" y en la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción".

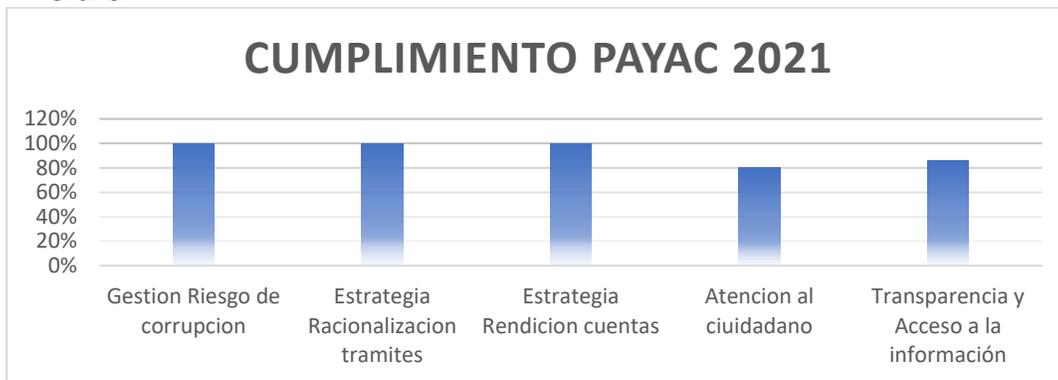
Esta guía y la estrategia, dispone de modelos y formatos para formular cada una de las estrategias e integrarlas, y hacer el seguimiento a las actividades descritas en cada componente. 1. Componente Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción. 2. Componente Racionalización de Trámites. 3. Componente Rendición de Cuentas. 4. Componente Servicio al Ciudadano. 5. Componente Transparencia y Acceso a la Información.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano formulado por Aguas de Malambo para 2021, tuvo una ejecución integral de sus estrategias del 93%. El cumplimiento al 100% de 34 actividades sobre las 38 programadas en la formulación del plan para 2021.

#### **Fortalezas:**

- El compromiso de las distintas dependencias para cumplir con las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción.

- Auditoría Interna recibió de forma oportuna la documentación que evidencia el cumplimiento de las estrategias (componentes) del Plan Anticorrupción.
- Para la estrategia de gestión de riesgo de formularon 6 actividades de las cuales todas se cumplieron al 100%.
- Para la estrategia de racionalización de Trámites se formularon 2 actividades, ambas cumplidas al 100%.
- Para la estrategia de rendición de cuentas se formularon 10 actividades, todas cumplidas al 100%.
- Para la estrategia de atención al ciudadano se formularon 10 actividades, 8 cumplidas al 100% y 2 no presentaron avance en el año.
- Para la estrategia de Transparencia y acceso a la información se formularon 10 actividades, 8 se cumplieron al 100%, 1 fue cumplida parcialmente con 60 % y 1 no presentó avances en el año.



#### Oportunidades de Mejora:

- Dentro de las actividades establecidos dentro del componente de Gestión del riesgo de corrupción, se formularon las actividades 4.1 para el monitoreo y revisión del mapa de corrupción por parte de los dueños de procesos con el apoyo del área de planeación, de igual se forma se estableció otro seguimiento cuatrimestral por parte de Auditoría Interna al mapa de riesgos de la empresa en la actividad 5.1
- La actividad 4.1 para el monitoreo del mapa de riesgos de corrupción por parte de los dueños de procesos y del área de planeación debe tener una periodicidad de acuerdo con lo descrito en la agenda típica de sesiones de Junta Directiva para Aguas de Malambo, de tal forma que los seguimientos en este caso semestral concuerden y sirvan de insumo al área de planeación para su presentación ante los miembros de Junta Directiva.
- En cuanto a la actividad de 5.1 Auditoría Interna no realiza seguimientos al mapa de riesgo de forma cuatrimestral, lo que se hace es un seguimiento a la ejecución de las actividades programadas dentro del plan anticorrupción, tratándose de seguimientos distintos, puede llegar a incurrirse en incumplimiento de los programado.
- La actividad 3.3 relacionada con la protección de datos personales y que hace parte de la estrategia de Transparencia y acceso a la información, está planteada para tener un entregable de forma semestral, pero dentro de las fechas de ejecución de actividades aparece con entregable de forma cuatrimestral.

**Recomendación:**

Una vez formulado y publicado el plan, Se podrán realizar los ajustes y modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo, los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad, en la sección denominada “Transparencia y acceso a la información pública”, al ser temas de recurso disponible es una opción que puede implementar la empresa para evitar incumplimientos dentro las actividades programadas.

# 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 2020 y 2021 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 2021 realizamos nuestra segunda 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:

Categoría	2020	2021	Variación
Principios y valores éticos personales	94,23%	98%	3,77
Principios y valores éticos en Aguas de Malambo	77,39%	80,91%	3,52
Liderazgo de los directivos en la gestión ética en Aguas de Malambo	87,36%	84,93%	-2,43
Relaciones con los colaboradores en Aguas de Malambo	90,38%	87,88%	-2,5
Relaciones con los contratistas y proveedores en Aguas de Malambo	82,21%	73,64%	-8,57
Relaciones con otras entidades públicas en Aguas de Malambo	81,25%	75%	-6,25
Relaciones con la comunidad en Aguas de Malambo	90,14%	85,23%	-4,91
Relaciones con el medio ambiente en Aguas de Malambo	88,82%	86,18%	-2,64
Construcción y gestión ética en Aguas de Malambo	89,61%	86,55%	-3,06
Conocimiento de los valores éticos de Aguas de Malambo	80,77%	70,91%	-9,86
Conocimiento de los principios éticos de Aguas de Malambo	34,62%	50,91%	16,29

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.

La única actividad del canal durante la vigencia 2021 fue el registro de un Derecho de Petición el 07/09/2021 realizado por el señor Breiner José bolívar Camargo identificado con C.C 1048281547, quien expresa: “Desde que la empresa metió la tubería del alcantarillado, Calle 11 5s30 mira flores cada vez que llueve todas la casa de la cuadra se les devuelve el agua saliendo por las coladeras y hasta por la bacines, siempre la casa está saliendo fuerte olor a alcantarilla , ya estamos candado de esta situación en meses pasado mandaron un camión a sondear los registro pero el problema persiste”.

Solicitando, además: “que la empresa Aguas de Malambo, envíe un ingeniero a verificar en que radica el problema ya que es permanente los malos olores dentro de la casa y la situación empeora cuando llueve.”

El 09/09/2021 la situación es informada a Auditoría Interna de Aguas de Malambo y se le solicita direccionar el Derecho de Petición para atención prioritaria, por lo que se le notifica al área de Atención al Cliente que remite respuesta a la Auditoria Interna el 14/09/2021, fecha en la que se remite esta misma respuesta a la Unidad de Cumplimiento

Para temas de corrupción u otros actos indebidos no se registraron incidentes dentro del alcance de la Línea Ética: “Contacto Transparente” durante la vigencia 2021.

## **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, el cual 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 2021 el comité sesionó ordinariamente, sin 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 Grupo EPM entiende el gobierno corporativo como el sistema por el que las empresas son dirigidas, gestionadas y controladas mediante el equilibrio entre la propiedad y la administración, a fin de garantizar su sostenibilidad y crecimiento, los derechos de sus inversionistas, la transparencia y ética en su actuación y el acceso a la información para sus grupos de interés. El gobierno corporativo es relevante para el Grupo EPM porque permite evidenciar la gestión acorde con la filosofía empresarial, apalanca el logro de los objetivos estratégicos y genera confianza en los grupos de interés y en la sociedad.

La implementación del Marco General del Gobierno Corporativo del Grupo EPM es el conjunto de elementos que interactúan para fortalecer el gobierno corporativo, promoviendo la unidad de propósito y dirección mediante la implementación de un modelo alineado con el direccionamiento estratégico definido para el grupo empresarial. Este modelo se fundamenta en los órganos de gobierno, la definición de su Marco de Actuación mediante prácticas de gobierno, los mecanismos de control y la rendición de cuentas.



**Instrumentos y prácticas de Gobierno Corporativo**

AGUAS DE MALAMBO cuenta con ciertos instrumentos y prácticas que integran el Gobierno Corporativo de la empresa, los cuales se encuentran publicados en la página web y pueden ser consultados <https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/nuestra-gestion/accionistas>

- Estatutos
- Código de Gobierno Corporativo
- Reglamento de Junta Directiva
- Manual de Conflictos de interés
- Marco General de Gobierno Corporativo del Grupo EPM
- Comité de contratación
- Comité de Conciliación
- Acuerdo de Accionista
- Modificación de Acuerdo de Accionistas

**Hechos destacados en el marco del fortalecimiento del Gobierno Corporativo**

De acuerdo con el compromiso permanente de continuar el proceso de fortalecimiento del Gobierno Corporativo, relacionamos algunos logros alcanzados durante el 2021:

- Presentación del pensamiento estratégico y la estrategia del grupo EPM
- Los avances 2021 y retos para el 2022 en materia de Gobierno Corporativo pueden ser consultados en el siguiente enlace:

<https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/nuestra-gestion/accionistas>

**Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo**

El numeral “9.2 informe anual de Gobierno Corporativo del Grupo EPM”, establece, entre otras cosas que EPM, en su calidad de matriz del grupo emitirá un Informe de Gobierno Corporativo en el que, además de divulgar ciertos datos relacionados con el contenido del Código, indicará su grado de cumplimiento.

	<b>Numeral del Código de Gobierno Corporativo AGUAS DE MALAMBO</b>	<b>Comentario del grado de cumplimiento al cierre año 2021</b>
1	<b>Introducción</b>	El cumplimiento se detalla en cada numeral
1.1	Contexto de AGUAS DE MALAMBO	Brinda información de contexto
1.2	Objetivo, alcance y ámbito de aplicación	En sesión 115 del 24 de Abril de 2020, la Junta Directiva aprobó el código de Gobierno Corporativo y sus actualizaciones, estas en línea con las definiciones de Gobierno Corporativo para el Grupo.
1.3	Gobierno Corporativo para el Grupo EPM	Entendimiento conceptual para todas las empresas del Grupo
1.4	Órganos de gobierno de Aguas de Malambo	Asamblea de accionistas, Junta Directiva y Gerencia General
2	<b>Propiedad de AGUAS DE MALAMBO</b>	El cumplimiento se detalla en cada numeral
2.1	AGUAS DE MALAMBO como entidad descentralizada de propiedad de EPM	La mayor participación accionaria se concentra en EPM ,como principal accionista lo cual hace que AGUAS DE MALAMBO sea una empresa filial del Grupo Empresarial
2.2	Asamblea General de Accionistas	Es el máximo órgano social y la constituyen la totalidad de personas inscritas como accionistas en el libro de acciones de la sociedad.

3	<b>Dirección - Junta Directiva de Aguas de Malambo</b>	El cumplimiento se detalla en cada numeral
3.1	Composición de la Junta Directiva	la Junta Directiva está integrada por cinco (5) miembros principales y cinco (5) miembros suplentes numéricos que son elegidos por la Asamblea General de Accionistas. En el código de gobierno corporativo y en los estatutos vigentes de Aguas de Malambo se detalla la información.
3.2	Miembros independientes de la Junta Directiva	En el código de gobierno se establece quienes no se consideran miembros independientes y se tienen en cuenta los criterios previstos en la ley 964 de 2005 artículo 44 y las buenas prácticas de gobierno corporativo
3.3	Designación de los miembros de Junta Directiva	En sesión 016 del 26 de marzo de 2021, el máximo órgano social eligió la Junta Directiva de Aguas de Malambo para el periodo 2021-2022, los perfiles de los miembros de Junta Directiva (formación y experiencia) se publican en la página Web en la sección de Gobierno Corporativo, en la siguiente ruta: <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/quienes-somos/junta-directiva">https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/quienes-somos/junta-directiva</a>
3.4	Inhabilidades, incompatibilidades, conflictos de interés	Los miembros de Junta Directiva diligenciaron en el año 2021 el formato "declaraciones de miembros de Junta Directiva". Además, dentro de las prácticas de Gobierno implementadas anualmente se coordina la actualización que incluye la declaración de conflictos de intereses y partes relacionadas.
3.5	Funciones, responsabilidades y compromisos de la Junta Directiva	Para el cumplimiento de sus funciones estatutarias, además de los deberes generales definidos en la ley, los miembros de Junta Directiva se comprometen a cumplir con las responsabilidades y compromisos definidos en el Reglamento de Junta Directiva y de sus comités en caso de que se determine su creación.
3.6	Reglamento Interno de la Junta Directiva	La junta Directiva cuenta con reglamento, el cual constituye el Anexo No.4 del código de gobierno corporativo
3.7	Comités de apoyo de la Junta Directiva	En la actualidad la Junta Directiva de Aguas de Malambo no ha definido comités de apoyo
3.8	Remuneración y beneficios	En el reglamento de Junta Directiva de Aguas de Malambo se detalla información sobre los honorarios de los miembros de Junta y se estipula que, en el informe anual de gobierno corporativo, se divulgarán las sumas percibidas por los miembros de Junta durante el año.
3.9	Evaluación de la Junta Directiva	Se realizó la evaluación anual de la Junta Directiva conforme lo estipula el código de gobierno corporativo
4	<b>Gerencia o Gestión – Alta Gerencia AGUAS DE MALAMBO</b>	El cumplimiento se detalla en cada numeral
4.1	Nombramiento del Gerente General	Mediante acta de Junta Directiva No. 57 del 29 de octubre de 2015, registrada en la cámara de comercio bajo el número 297.498 del libro IX del registro mercantil el 03 de noviembre de 2015, se nombró a Walther Dario Moreno Carmona como gerente general de Aguas de Malambo
4.2	Funciones, responsabilidades y compromisos del Gerente General	Las funciones del gerente general se encuentran definidas en los estatutos vigentes de Aguas de Malambo, al cierre de la vigencia contó con tres "comités de apoyo" o estratégicos denominados: comité de gerencia, conciliación y contratación.
4.3	Primer nivel directivo	El primer nivel directivo de Aguas de Malambo está compuesto por los Jefes de Área, s que le reportan directamente al Gerente General; para la vigencia 2020 todo el primer nivel directivo estuvo presente, anualmente se hace la evaluación de su desempeño conforme la metodología definida por la empresa.

4.4	Inhabilidades, Incompatibilidades, Conflictos de Interés	A los directivos de la Alta Gerencia, en su calidad de administradores de una empresa de servicio públicos domiciliarios mixta y a quienes ejercen función pública, se les aplica el régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en el ordenamiento jurídico colombiano.
4.5	Comités de apoyo a la Gerencia	Los comités de apoyo a la Gerencia o Estratégicos son los siguientes: Comité de Gerencia, Contratación y Conciliación, los cuales cuentan con su respectiva reglamentación R 2016-00100-00008 ; R 2018-00100-00012
4.6	Remuneración y beneficios	En el Informe Anual de Gobierno Corporativo se divulgan las sumas recibidas por el Gerente y su primer nivel de reporte, además de los beneficios recibidos durante el año 2021
4.7	Evaluación del Gerente General	se realizó la evaluación de la Gestión del Gerente por parte de la junta directiva de la empresa correspondiente al período 2021 y la evaluación por parte del equipo directivo de primer nivel; sus resultados se divulgarán en la Asamblea General de Accionistas y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.
5	Estructura de Control Grupo Empresarial EPM	En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.
6	Responsabilidad Social Empresarial en el Grupo EPM	En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.
7	Gestión ética en el Grupo EPM	En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.
8	Transparencia y revelación de información	El cumplimiento se detalla en cada numeral
8.1	Deber general de información	Aguas de Malambo divulga la información sobre su situación financiera y no financiera de conformidad con las disposiciones legales vigentes, información que se encuentra disponible en el sitio Web corporativo <a href="http://www.cens.com.co">www.cens.com.co</a> . La página es actualizada siempre que se produce un hecho relevante o que se modifique la información que en ella se contiene.
8.2	Informe anual de Gobierno Corporativo del Grupo EPM	En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.
8.3	Información destinada a accionistas	Aguas de Malambo cuenta con un sitio Web corporativo, en el que se incluye toda la información de interés para accionistas y demás actores del mercado de valores en general: <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/nuestra-gestion/accionistas">https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/nuestra-gestion/accionistas</a> Agua de malambo informa a sus accionistas y al mercado en general sobre información financiera, información relevante e información general.
9	Relaciones con los Accionistas	El cumplimiento se detalla en cada numeral
9.1	Compromisos específicos frente a los accionistas	Los compromisos frente a los accionistas se han cumplido en la respectiva Asamblea de Accionistas que se realizó en el año 2021 Por otro lado, no se recibieron solicitudes o sugerencias de accionistas.
10	Operaciones entre Partes Relacionadas en el Grupo EPM	En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.

11	Cumplimiento del Código, disponibilidad, vigencia, reformas y divulgación	El cumplimiento se detalla en cada numeral
11.1	Cumplimiento del Código	En sesión 122 del 26 de Noviembre de 2020 la Junta Directiva aprobó el código de Gobierno Corporativo y sus actualizaciones, estas en línea con las definiciones de Gobierno Corporativo para el Grupo. Adicionalmente, en la sesión de Junta Directiva en la que participan los directivos se socializaron los cambios y principales aspectos del mismo.
11.2	Vigencia y disponibilidad del Código y sus anexos	Su duración es indefinida y estará permanentemente a disposición de los inversionistas o accionistas y demás Grupos de Interés, en las oficinas de Aguas de Malambo situadas en la, Calle 12 N° 14 - 40 - Malambo, Atlántico y puede ser consultado a través de la página Web <a href="https://www.grupoepm.com/site/aguasdemalambo/">https://www.grupoepm.com/site/aguasdemalambo/</a>
11.3	Reformas y divulgación del Código	El código fue aprobado en el año 2020 y no se han realizado reformas, el código fue divulgado a toda la compañía a través de la unidad de comunicaciones.

**ESTRUCTURA DE GOBIERNO**

102-18

Nuestra estructura está articulada con los lineamientos establecidos como Grupo EPM, los órganos de dirección y administración corresponde a lo establecido en el Código de Gobierno y gozan de plena autonomía y discrecionalidad.

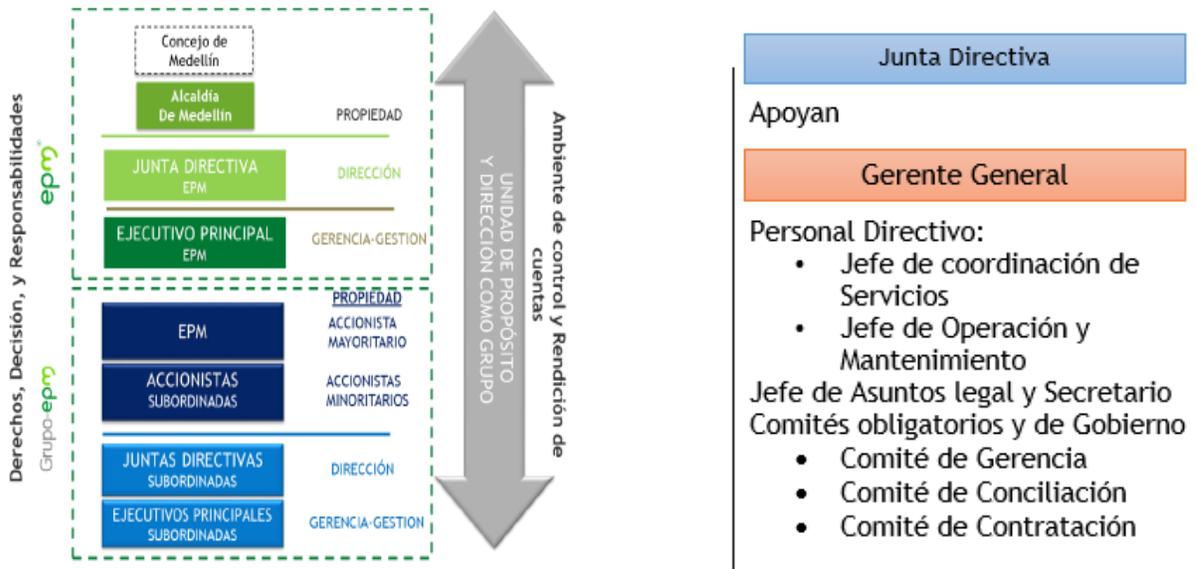


Gráfico Órganos de Gobierno. Elaboración propia Grupo EPM

**Estructura de gobierno grupo EPM**

**Estructura de gobierno Aguas de Malambo**

### Asamblea de accionistas

La Asamblea General de Accionistas en su calidad de máximo órgano social está conformada por un total de 7 accionistas, entre ellos, EPM Inversiones S.A. y Empresas Públicas de Medellín E.S.P. tienen una participación de más del 98% en la sociedad, la composición accionaria de la empresa se encuentra conformada por inversiones del sector público en un 99.9% y del sector privado en un 0,0001%.

Acuerdo de accionista: <https://www.grupo-epm.com/site/Portals/12/Documentos/Pagina%20web%202021/Anexo%207%20Acuerdo%20de%20Accionistas-MALAMBO.pdf?ver=2021-02-01-170541-690>

Durante la vigencia 2021 modificó el acuerdo de accionista de la sociedad acuerdos entre accionistas.

[https://www.grupo-epm.com/site/Portals/12/Documentos/P%3%A1gina%20web%202022/MODIFICACI%C3%93N%20ACUERDO%20DE%20ACCIONISTAS%20%20\(28-10-2021\).pdf?ver=2022-02-08-184158-267](https://www.grupo-epm.com/site/Portals/12/Documentos/P%3%A1gina%20web%202022/MODIFICACI%C3%93N%20ACUERDO%20DE%20ACCIONISTAS%20%20(28-10-2021).pdf?ver=2022-02-08-184158-267)

- Acciones propias en poder de la sociedad

En el transcurso del año 2021 no se realizó la adquisición de acciones propias.

- Negociación de acciones / cambios relevantes en la participación accionaria durante la vigencia

En el 2021 se aprobó capitalización del crédito desembolsado por EPM por 1402 millones, con respecto a la consideración a la asamblea a la capitalización del crédito e intereses y el saldo restante por parte de EPM, se aceptó también la capitalización mencionada por parte del grupo EPM y por parte de EPM Inversiones se renunció al derecho de preferencia.

Así las cosas, la Asamblea Apruebo por unanimidad, y con la mayoría especial establecida, que las acciones producto de las capitalizaciones fueran emitidas y colocadas sin sujeción al derecho de preferencia para ser suscritas exclusivamente por EPM en calidad de Acreedor respecto del crédito y en calidad de accionista respecto del saldo restante

La participación Accionaria al cierre de 2021 fue la siguiente:

NIT	Accionista	Número de acciones	Valor aporte	% Participación Accionaria
890904996 -1	EMPRESA PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.	54,472,332,162.85	54,472,332,162.85	98.10%
890114335 -1	MUNICIPIO DE MALAMBO	791,880,758.00	791,880,758.00	1.43%
811041199-4	EPM INVERSIONES S.A.	262,499,764.00	262,499,764.00	0.47%
802019880 -8	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA DE MALAMBO	8,016.00	8,016.00	0.00%
802008055 -0	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES DE MALAMBO	8,016.00	8,016.00	0.00%
802009806 -1	ESE. HOSPITAL LOCAL DE MALAMBO	3,051.00	3,051.00	0.00%
900385460 -1	ASOCIACION DE JUNTAS ACCION COMUNAL " ASOCOMUNAL "	8,017.00	8,017.00	0.00%
<b>Fuente principal Coordinación de Servicios Aguas de Malambo S.A</b>		<b>55,526,739,784.85</b>	<b>55,526,739,784.85</b>	<b>100.00%</b>

## **MEDIDAS ADOPTADAS DURANTE EL EJERCICIO PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS**

Aguas de Malambo fomenta la participación y el relacionamiento con sus accionistas a través de la publicación de información relevante dentro de su página web, además, durante la vigencia 2021 se envió comunicación a los accionistas invitándolos a participar en la Asamblea General.

## **INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS Y COMUNICACIÓN CON LOS MISMOS.**

La información y comunicación con los accionistas se realiza mediante la página web, la presentación de informes durante el desarrollo de la Asamblea General de Accionistas, y la atención de las peticiones que estos envían a la sociedad.

## **SOLICITUDES Y TEMAS SOBRE LOS QUE LOS ACCIONISTAS HAN REQUERIDO INFORMACIÓN A LA SOCIEDAD.**

Durante el año 2021 se recibió 1 solicitud de accionista de la sociedad, en la que solicitó cambios en el acuerdo de accionistas, lo que fue tramitado directamente entre socios.

## **DATOS DE ASISTENCIA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**

En la Asamblea General de Accionistas N°016 llevada a cabo el 26 de marzo de 2021 se contó con la asistencia de 3 accionistas quienes representan el 54.168.004. 843. representadas 98.54% de las acciones suscritas, en cabeza de un número plural de accionistas, que a la fecha de la asamblea la sociedad tenía 54.959.904.684 acciones suscritas y pagadas.

## **DETALLE DE LOS PRINCIPALES ACUERDOS TOMADOS EN LA SESIÓN DE LA ASAMBLEA O ASAMBLEAS REALIZADAS DURANTE LA VIGENCIA**

En la sesión de la Asamblea General de Accionistas realizada el 26 de marzo de 2021, los principales acuerdos tomados fueron:

1. Verificación del Quórum
2. Aprobación del orden del día
3. Designación del presidente y secretario de la Asamblea
4. Designación de Comisión para revisar y firmar el Acta
5. Informe de Gestión de la Junta Directiva y la Gerencia
6. Dictamen del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros
7. Presentación y aprobación de los Estados Financieros a diciembre 31 de 2020.
8. Elección Junta Directiva período 2021-2022.
9. Elección del Revisor Fiscal y fijación de honorarios.
10. Autorización para la capitalización del crédito otorgado por EPM a la Sociedad.
11. Propositiones y Varios.

Los miembros de la Junta Directiva de Aguas de Malambo no son propietarios de acciones de la sociedad y de los derechos de voto que representan. Así mismo, en Aguas de Malambos no se

presentan diferencias de funcionamiento de la Asamblea entre el régimen de mínimos de la normativa vigente y el definido por los Estatutos.

**JUNTA DIRECTIVA**

102-22, 102-23, 102-24

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración de Aguas de Malambo, elegida por la Asamblea General de Accionistas para periodos anuales mediante el sistema de cociente electoral, pudiendo ser reelegidos o removidos en cualquier tiempo por la Asamblea General de Accionistas sin que sea necesario expresar el motivo.

Anualmente, desde EPM se hace una revisión de la conformación de las juntas Directivas, de acuerdo con los criterios definidos en la "Guía para la nominación de juntas directivas de las empresas del Grupo EPM", la cual tiene como objetivo contribuir a la articulación del Grupo empresarial en el proceso de toma de decisiones y el logro de la Unidad de Propósito y Dirección, al establecer las orientaciones generales para la conformación de las Juntas Directivas (Directorios) de las empresas del Grupo y la designación de los respectivos Directores, acorde con las prácticas de Gobierno Corporativo.

En sesión 016 del 26 de marzo de 2021, el máximo órgano social eligió la Junta Directiva de Aguas de Malambo para el periodo 2021-2022, quedando conformada de la siguiente manera:

MIEMBROS PRINCIPALES	MIEMBROS SUPLENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>SANTIAGO OCHOA POSADA (INTERNO)</b>                      Presidente Junta Directiva de AGUAS DE MALAMBO                      Vicepresidente De Aguas y Saneamiento Básico de EPM.                      <p>Perfil: Ingeniero Civil, Especialista en sistemas de administración de la calidad ISO 9000                      Trayectoria: Subgerente, Vicepresidente O Subdirector General O Nacional De Entidad Descentr. Vicepresidente EPM desde el 20 de junio de 1994.</p> </li> <li> <b>JORGE ANTONIO YEPES (INTERNO)</b>                      Gerente Transmisión y Distribución Energía, Región Antioquia, Empresas Públicas de Medellín, EPM.                 </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>JORGE WILLIAN RAMIREZ TIRADO (INTERNO)</b>                      Gerente de Provisión de Aguas, Empresas Públicas de Medellín, EPM.                      <p>Perfil: Ingeniero Civil                      Trayectoria: Gerente de proyectos EPM -1994, Gerente de Provisión de Aguas, Empresas Públicas de Medellín, EPM.</p> </li> <li> <b>LEON ARTURO YEPES (INTERNO)</b>                      Gerente de Aguas Residuales EPM                 </li> </ul>



Perfil: Ingeniero Eléctrico, con especialización En gerencia para ingenieros  
Trayectoria: Gerente de Regulación EPM 2013 – Actual; Gerente de residuos sólidos (E); subdirector de Gestión Regulatoria Aguas; Jefe de Planeación Aguas (E) desde el 2004.

- **MARITZA ORREGO MARTINEZ (INTERNO)**



Perfil: Ingeniero Industrial con especialización en Gerencia Financiera, profesional con formación integral y competencias para desempeñar y aplicar las estrategias propias en las áreas de Administración, Comercio Exterior, Tesorería, Evaluación de Proyectos, y Financiera.  
Trayectoria: Director Transacciones Financieras 2016-actualmente; Jefe Unidad Servicios Financieros 2015-2016; Profesional Financiero 2008-2015 EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN; Asistente Moneda Extranjera. 1998 (POSTOBON); Auxiliar de Importaciones. 1995 - 1998

- **LADY OSPINA CORSO Representante EPM – Miembro Externo.**



Perfil: Ingeniero, Especialista en gerencia; Especialista en gerencia de la producción y el servicio; Especialista en Dirección de organismo de operadores de agua.  
Trayectoria: jefe de unidad en EPM desde el 2008, Actualmente Gerente de Aguas Residuales.

- **SILVIO TRIANA CASTILLO (INTERNO)**



Perfil: Ingeniero industrial, Especialista en Gerencia de Mercadeo; Especialista en Sistemas de Información.  
Trayectoria: Profesional de mercadeo de ORBITEL 2001-2007; Director Une Comunicaciones 2007-2013; Gerente Comercial EPM 2013- Actual.

- **VALERIA RESTREPO ABAD (INTERNO)**



Perfil: Ingeniera Mecánica; Especialista en finanzas.  
Trayectoria: Profesional Empresas Públicas de Medellín 2012, Actualmente Directora Comercial EPM.



Perfil: Ingeniera Civil- Especialista en negocios.  
 Trayectoria: Trabajó en Invercom y luego, por más de once años en el Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo (Fonade), como gerente de área de convenios de prestación de servicios profesionales. En el 2012, entró al viceministerio de Agua y Saneamiento Básico, del Ministerio de Vivienda, donde fue nombrada subdirectora de proyectos y posteriormente directora de programas.  
 2019 Gerente la Empresa de Acueducto de Bogotá;  
 2020 Secretaria de Aguas y Saneamiento Básico Gobernación del Atlántico.

- **MUNICIPIO DE MALAMBO (SOCIO)** este reglón de junta directiva este asignado al Alcalde de Malambo en razón del cargo, durante el periodo 2020-2021, el alcalde del Municipio de Malambo en función es el señor RUMMENIGE MONSALVE (Representante del Socio)



- **JULIO CESAR GARCIA (INTERNO)**



Perfil: Ingeniería Industrial: especialista en métodos administrativos y de producción.  
 Trayectoria: Jefe de unidad Empresas Públicas de Medellín -1994; Actualmente jefe de Gestión de Rendimiento de Agua y Saneamiento EPM.

La miembro de Junta Externa Lady Ospina Corso, representa al accionista EPM. Actualmente la Junta Directiva de Aguas de Malambo cuenta con la participación de tres mujeres que ostenten la calidad de miembros, dos principales y una suplente,

**Miembros de la Junta por rango de edad:**

- **Entre 30 – 50 años - de edad**
- Lady Ospina Corso
- Rummenige Monsalve

- Valeria Restrepo Abad
- Silvio Triana
  
- **Más de 50 años de edad**
- Santiago Ochoa
- Jorge Yepes
- Jorge William Ramirez
- León Yepes
- Julio Garcia
- Maritza Orrego.

**Fecha De nombramiento**

JUNTA DIRECTIVA 2021	Santiago Ochoa Posada	71,693,568	Marzo 26 de 2021 Acta # 016
	Jorge Antonio Yepes Vélez	70,561,743	Marzo 26 de 2021 Acta # 016
	Lady Johanna Ospina Corso	52,794,363	Marzo 26 de 2021 Acta # 016
	Maritza Amparo Orrego Martínez	42,789,471	Marzo 26 de 2021 Acta # 016
	Alcalde Municipio de Malambo	N/A	Marzo 26 de 2021 Acta # 016
	Jorge William Ramírez Tirado	71,679,887	Marzo 26 de 2021 Acta # 016
	Leon Arturo Yepes Enríquez	98,543,186	Marzo 26 de 2021 Acta # 016
	Silvio Triana Castillo	15,435,869	Marzo 26 de 2021 Acta # 016
	Valeria Restrepo Abad	43,733,571	Marzo 26 de 2021 Acta # 016
	Julio César García Fernández	71,700,732	Marzo 26 de 2021 Acta # 016

Durante el periodo no hubo cambio en la Junta Directiva.

**REMUNERACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA DURANTE LA VIGENCIA**

Según el reglamento de Junta Directiva vigente, Decreto No. 006 de Junta Directiva del 1 de diciembre de 2017, la remuneración de los miembros de Junta Directiva es fijada por la Asamblea General de Accionistas, aquellos miembros que sean empleados de alguna de las sociedades del Grupo EPM no tendrán derecho a la remuneración fijada, así mismo, la empresa reconoce los costos de transporte, alimentación y alojamiento cuando se requiere que asistan a sesiones presenciales.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Asamblea General de Accionistas en sesión 016 del 26 de marzo de 2021, aprobó como honorarios para los miembros de Junta Directiva la suma equivalente a un salario mínimos legales mensuales vigentes (1 SMLMV) para los miembros principales y suplentes que actúen como principales y que no sean funcionarios de EPM E.S.P., caso en el que no percibirán honorarios.

En el año 2021, se realizaron 11 sesiones de junta donde participo el miembro externo y se reconoció honorarios por \$ 9,993,786

**QUÓRUM DE LA JUNTA DIRECTIVA Y DATOS DE ASISTENCIA A LAS REUNIONES.**

La Junta Directiva deliberará con la mayoría de sus miembros y decidirá válidamente con el voto de la mayoría de los asistentes, durante el año 2021 se realizaron 18 sesiones de Junta Directiva y se contó con el siguiente quorum:



Copia de 15.  
Asistencia Juntas Gr

## **PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA**

102-22

Las funciones del presidente de la Junta Directiva se encuentran en el reglamento de Junta Directiva vigente, Decreto No. 006 de Junta Directiva del 1 de diciembre de 2017, y pueden ser consultadas <https://www.grupo-epm.com/site/Portals/12/Documentos/Pagina%20web%202021/Anexo%204%20Decreto%20006%20de%202017%20Reglamento%20Junta%20Directiva%20AMA.pdf?ver=2021-02-01-170529-427>

## **SECRETARIO DE LA JUNTA DIRECTIVA: SON FUNCIONES DEL SECRETARIO GENERAL**

Las funciones del secretario de la Junta Directiva se encuentran en los estatutos de la sociedad y en el reglamento de Junta Directiva vigente, Decreto No. 006 de Junta Directiva del 1 de diciembre de 2017, y pueden ser consultadas <https://www.grupo-epm.com/site/Portals/12/Documentos/Pagina%20web%202021/Anexo%204%20Decreto%20006%20de%202017%20Reglamento%20Junta%20Directiva%20AMA.pdf?ver=2021-02-01-170529-427>

Actualmente la empresa no cuenta con comités de Junta Directiva.

## **GESTIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA**

- **Políticas aprobadas por la Junta Directiva durante el período que se reporta.**

Durante el 2021 en la sesión No. 133 del 1 de julio, la Junta Directiva aprobó El manual de conducta empresarial del Grupo EPM.

- **Manejo de la información de la Junta Directiva.**

La gestión de la información asociada a la Junta Directiva está sujeta al reglamento de junta directiva, con el fin de garantizar su integridad, confiabilidad, disponibilidad y oportunidad, para una adecuada toma de decisiones que apalanque el crecimiento y la sostenibilidad empresarial.

Durante el año 2021, se realizó inducción de junta directiva en el mes de abril de 2021; de igual forma a la junta directiva recibe comunicación constante con la administración vía whapsat a través de un chat creado para el flujo de comunicación y se comparte un home con la información relevante de junta.

## **AGENDA TÍPICA, SU SEGUIMIENTO Y SESIONES LLEVADAS A CABO DURANTE EL AÑO.**

La definición de la agenda típica de la Junta Directiva de Aguas de Malambo es un instrumento de planeación que permite al cuerpo colegiado, abordar los temas que son fundamentales y en los que su contribución es mayor, atendiendo lo dispuesto en el Reglamento de la Junta Directiva.

La agenda típica define la frecuencia y periodicidad con que se tratan temas económicos, ambientales y sociales durante el año, dentro de los temas programados en la agenda típica del año 2021 están los siguientes:



Copia de  
Seguimiento Agend

## **EVALUACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Desde el año 2014 el Grupo EPM cuenta con una metodología de evaluación unificada de las juntas directivas del Grupo, con el fin de conocer en detalle la gestión de este órgano, el grado de cumplimiento de los compromisos que ha asumido cada uno de sus miembros y el valor que su desempeño agrega a cada empresa. Los códigos de gobierno implementados en el año 2020 en las filiales nacionales incluyen lo relativo a esta práctica.

LOS componentes evaluados son los siguientes:

1. Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa.
2. Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado.
3. Rol del presidente y el secretario de la Junta Directiva.
4. Desempeño individual como miembro de la Junta Directiva.
5. Nivel de discusión y profundidad de temas por parte de la Junta Directiva.
6. Interacción y relacionamiento entre la empresa Matriz y las filiales.

Adicionalmente, y con el fin de fortalecer las evaluaciones de las juntas directivas y acoger mejores prácticas en la materia, desde el año 2017 se implementó la evaluación desde la perspectiva de la administración, con el propósito de evaluar el grado de alineación y la interacción entre la Dirección (Junta Directiva) y la Administración (Alta Gerencia).

### **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.

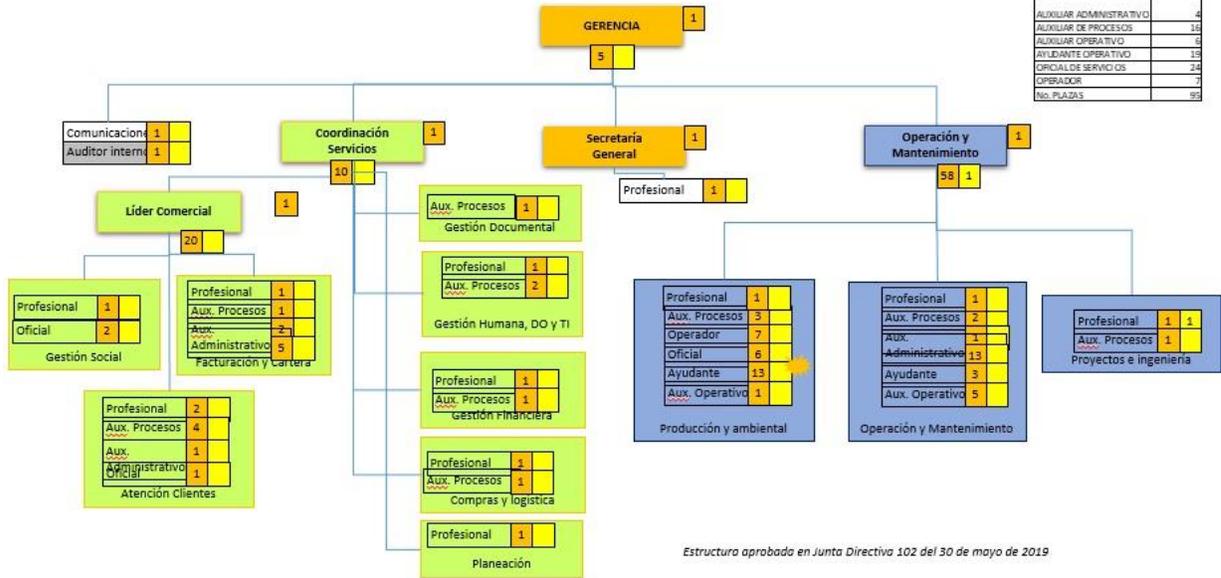


CARGO	NIVEL	NOMBRE	PERFIL (Requisitos Académicos y Experiencia Profesional)
GERENTE	DIRECTIVO	WALTHER DARIO MORENO CARMONA	<b>Académico:</b> Título Profesional con postgrado en temas relacionados con el cargo <b>Experiencia:</b> Seis (6) años de experiencia profesional, de los cuales tres (3) en cargos de dirección en temas relacionados con el cargo o cuatro (4) años en cargos de nivel Profesional en el Grupo EPM en temas relacionados con el cargo
JEFE DE COORDINACION DE SERVICIOS	DIRECTIVO	YAJAIRA SOLANO BENITEZ	<b>Académico:</b> Título Profesional con postgrado en temas relacionados con el cargo <b>Experiencia:</b> Tres (3) años de experiencia profesional, de los cuales uno (1) en cargos de dirección en temas relacionados con el cargo o tres (3) años en cargos de nivel Profesional en el Grupo EPM en temas relacionados con el cargo
JEFE DE ASUNTOS LEGLES Y SECRETARIA GENERAL	DIRECTIVO	LEYDYS OSPINA MEDINA	<b>Académico:</b> Título Profesional con postgrado en temas relacionados con el cargo <b>Experiencia:</b> Tres (3) años de experiencia profesional, de los cuales uno (1) en cargos de dirección en temas relacionados con el cargo o tres (3) años en cargos de nivel Profesional en el Grupo EPM en temas relacionados con el cargo
JEFE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	DIRECTIVO	VICTOR GARCIA AGUIRRE	<b>Académico:</b> Título Profesional con postgrado en temas relacionados con el cargo <b>Experiencia:</b> Tres (3) años de experiencia profesional, de los cuales uno (1) en cargos de dirección en temas relacionados con el cargo o tres (3) años en cargos de nivel Profesional en el Grupo EPM en temas relacionados con el cargo

## ORGANIGRAMA AGUAS DE MALAMBO



## Estructura Organizacional



### REMUNERACIÓN DE LA ALTA GERENCIA

En el marco de la política de Gestión del Talento Humano, aprobada en la Junta Directiva del 7 de diciembre de 2010, la Vicepresidencia Talento Humano y Tecnología expidió en noviembre 15 de 2019 el Lineamiento 51, que toca tres asuntos importantes relacionados con la compensación variable, la compensación fija y los beneficios para los trabajadores de EPM. GRI 102-35

La remuneración total de la Alta Gerencia de Aguas de Malambo S.A.E.S.P. Grupo EPM en el 2021 fue la siguiente:

Remuneración Alta Gerencia EPM		
Agrupador	Cargo	Total pagado en 2021
Gerencia General	Gerente General	\$ 465,168,324.09
Jefes de Área	Coordinación de Servicios	
	Operación y mantenimiento	
	Asuntos legales y secretaria general	

Nota:

- Los pagos incluyen vacaciones, primas y beneficios
- El total pagado corresponde al cargo teniendo en cuenta todas las personas que ocuparon el cargo como titular o por encargo remunerado durante el año 2021.
- Las cesantías son las pagadas directamente al trabajador o consignadas en febrero de 2021 a los Fondos.
- Incremento porcentual de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización 2,99%

### **COMITÉS DE APOYO A LA GERENCIA.**

Los comités de apoyo a la Gerencia o Estratégicos son los siguientes: Gerencia, Contratación y Conciliación, los cuales cuentan con su respectiva reglamentación.

### **PROCESOS PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL GERENTE**

De la misma manera como se realiza la evaluación del Gerente General y líder del Grupo EPM, los gerentes de las empresas del Grupo son evaluados de acuerdo con los resultados cuantitativos de su gestión (el qué) y con la forma como se obtuvieron dichos resultados (el cómo). Se tienen en cuenta los resultados obtenidos en los indicadores del Cuadro de Mando Integral, así como la coherencia del estilo gerencial de cada gerente.

Para el 2021, en el marco de la evolución cultural, el Grupo EPM ha actualizado modelos y prácticas de talento humano, entre ellos el modelo de desarrollo humano basado en la corresponsabilidad, el modelo de competencias y el modelo de desempeño. La valoración anual de gerentes generales del Grupo que se realiza desde 2014 tiene como uno de sus componentes, la evaluación de las actuaciones, las cuales fueron actualizadas por las nuevas competencias genéricas y directivas.

En este contexto, a partir de 2021 se continuará aplicando la metodología multifuente de evaluación de las competencias definidas para este nivel de cargo, en la cual cada Gerente será valorado por su grupo de colaboradores directos, los miembros de la Junta Directiva y ellos mismos tendrán la posibilidad de auto valorarse.

Por su parte, los Códigos de Gobierno Corporativo implementados en las filiales en Colombia, establecen que se cuenta con una metodología de evaluación del gerente, que se encuentra homologada para los gerentes de las empresas del Grupo EPM.”

### **RESULTADOS Y PLAN DE FORTALECIMIENTO.**

Los resultados de la evaluación de cada Junta Directiva son la base para establecer un plan que permita fortalecer su gestión.

Con miras a definir el plan de fortalecimiento, en la sesión 125 del 24 de febrero de 2021, se propició un espacio de diálogo entre los miembros de este órgano y la Administración para construir dicho plan, el secretario de la Junta es el responsable de hacer el seguimiento a su implementación de acuerdo con las fechas definidas en la agenda típica del año 2021.

**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 2021 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.

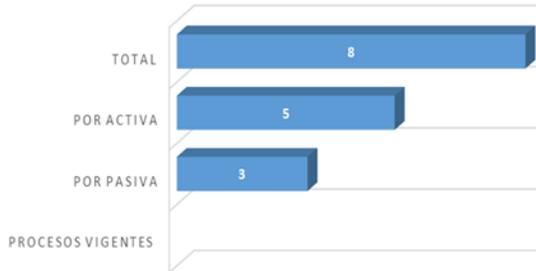
El procedimiento para declarar conflictos de interés se encuentra planteado en el siguiente link de la página de internet Aguas de Malambo:

<https://www.grupoepm.com/site/Portals/12/Documentos/Pagina%20web%202021/Anexo%205.%20Manual%20conflicto%20de%20intereses.pdf?ver=2021-02-01-170528-050>

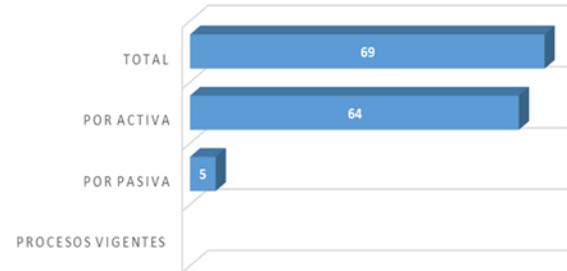
**SITUACIÓN JURIDICA DEL NEGOCIO:**

El año 2021, fue un año de alta litigiosidad, para la sociedad, se inició el año con ocho (8) procesos judiciales y se terminó con sesenta y nueve (69), de los cuales en sesenta y cuatro (64) la sociedad ejerce la causa por activa y cinco (5) en la causa por pasiva.

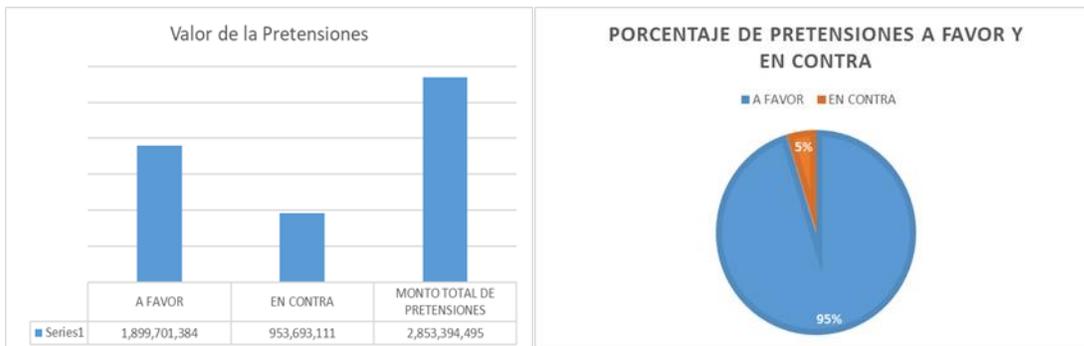
PROCESOS VIGENTES AL TERMINAR  
EL AÑO 2020



PROCESOS VIGENTES AL TERMINAR  
EL AÑO 2021



El valor total de las pretensiones que durante el año 2021, se encontraban en litigio ascienden a la suma de dos mil millones ochocientos cincuenta y tres mil trescientos noventa y cuatro pesos (\$2.853.394.495), de los cuales mil ochocientos noventa y nueve millones setecientos un pesos (\$1.899.701.384) son pretensiones a favor de la sociedad lo que equivale al 95% de las pretensiones; y novecientos cincuenta y tres millones seiscientos noventa y tres pesos, es decir el 5% del total son pretensiones en contra de Aguas de Malambo.



Dentro de los procesos relevantes tramitados se encuentran los siguientes:

**PROCESO EJECUTIVO CONTRA EL MUNICIPIO DE MALAMBO**

Demanda presentada en contra del Municipio de Malambo con el fin obtener el pago de la suma respaldada con el pagaré N° 01 de 2011, por concepto de las deudas asumidas por Aguas de Malambo al ingreso de EPM a la sociedad y que correspondían exclusivamente al municipio.

Las pretensiones ascienden a la suma de \$1.446.217.807,00. Con Sentencia en segunda instancia declarando desierto recurso de Apelación interpuesto por el Municipio de Malambo contra el auto de primera instancia de seguir adelante con la ejecución, por lo tanto, queda en firme el auto y se presentó liquidación del crédito por valor de \$ 4 446 217 806

Estado actual: Medidas Cautelares

Se ha iniciado incidente de desacato en contra del Tesorero Municipal por incumplir con orden de embargo

Razón del reporte: criticidad o relevancia del proceso por estar dirigido contra un accionista de la empresa (Municipio de Malambo)

### SOLICITUD DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL – SUBSIDIOS

En fecha 20-09-2021 se radica solicitud de conciliación ante la Procuraduría General de la Nación. para obtener el pago del valor total de lo adeudado por concepto del incumplimiento en el traslado de los recursos del Sistema General de Participación de las vigencias 2016 – 2017 - 2018, correspondiente a la suma de \$1.108.184.042.00) y que fue objeto del acuerdo de pago suscrito por la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P y el Municipio de Malambo el 15 de febrero 2021

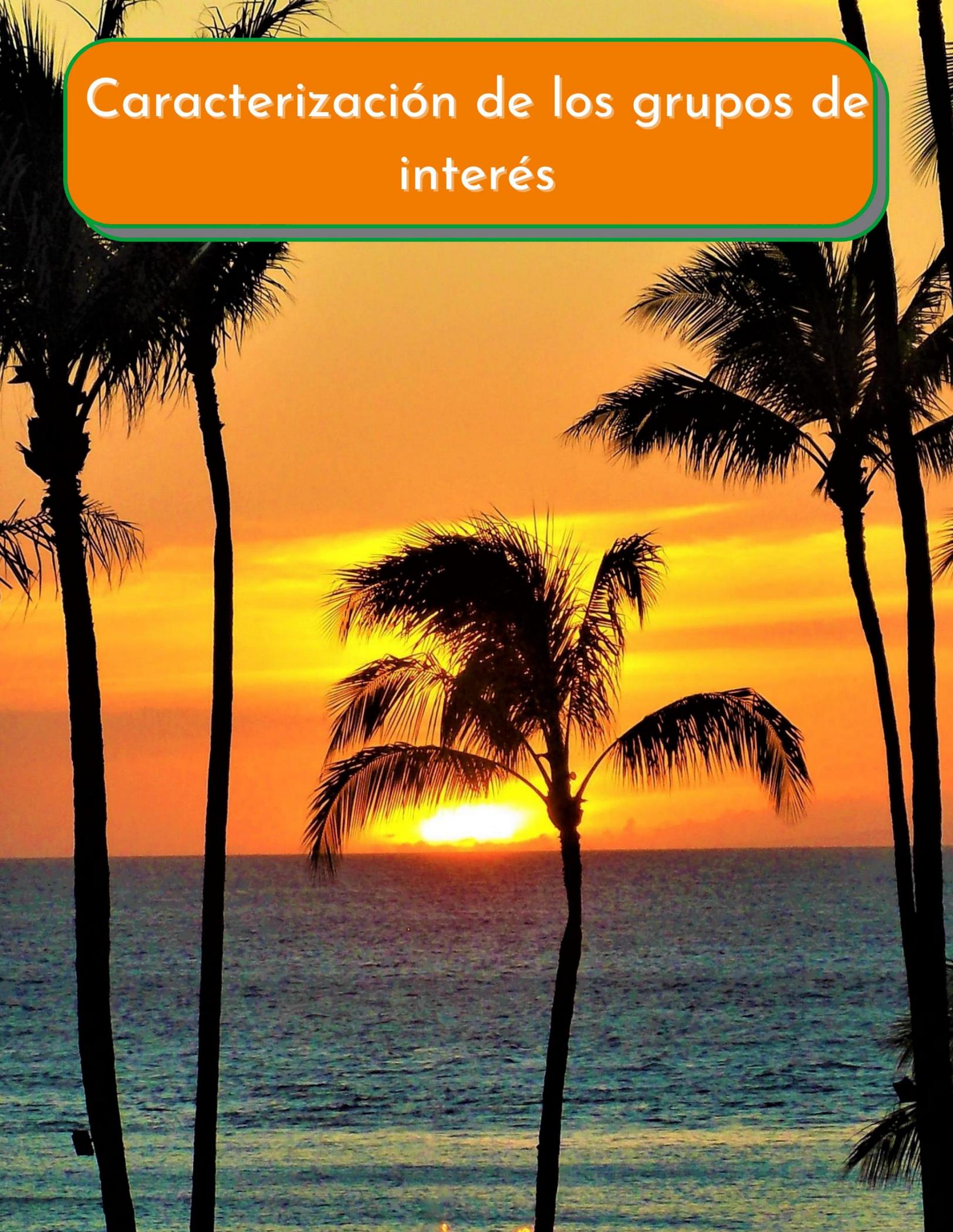
La solicitud de conciliación correspondió en reparto ante la Procuraduría 61 Judicial para asuntos Administrativos

En fecha 26-10-2021, se admite la solicitud de conciliación y se fija como fecha y hora para realizar diligencia de conciliación el 16-12-2021 a las 9:00 a.m.

Otros focos importantes de la gestión judiciales fueron:

- Trámite ante la Corte Suprema de Justicia del recurso de anulación interpuesto por el Sindicato del Laudo Arbitral emitido por el tribunal.
- Apoyo Jurídico al trámite ante la autoridad Ambiental, del PSMV.
- Apoyo Jurídico a Trámite ante Autoridad ambiental, Gobernación del Atlántico, para la recepción y puesta en Marcha de la PTAR la Milagrosa.
- Apoyo a la gestión contractual con más de 230 revisiones de documentos contractuales durante el año 2021, que permitieron habilitar la gestión de Compras de procesos de menor y mayor cuantía.
- Así mismo, se dictaron 3 capacitaciones en gestión contractual, cobro jurídico de cartera y ley 142 a los grupos de interés al interior de la empresa.
- **PROCESOS EJECUTIVOS** En el año 2021, se dio inicio a la presentación de demandas ejecutivas por deudas generadas por el no pago de las facturas de acueducto y alcantarillado. Total presentadas a la fecha 46, de los cuales 3 procesos con decreto de medidas (2 inmuebles y 1 remanente), 16 procesos con solicitud de medidas (13 inmuebles y 2 remanentes), 7 clientes con acuerdo y 1 proceso terminado por pago total.; producto de esta gestión se recuperaron \$ 114 millones de pesos de carteras subóptimas, producto del impago de los clientes, usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado.

# 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 2021 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.

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 2021 se realizaron las siguientes actividades:

- Asamblea General de Accionistas
- Informe de sostenibilidad
- Informe de gestión 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 2021 se realizaron las siguientes actividades:

- Realizamos 51 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 3480 cuñas radiales en diferentes emisoras, relacionadas a la gestión y actividades de la empresa.
  - Difusión de 11 avisos en prensa escrita.
  - Se realizó la difusión de 40 comerciales en canal de tv local, temas referentes a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, además 15 entrevistas a colaboradores de la empresa sobre actividades comerciales, ambientales y operativas.
  - Activación de campañas: Tu gestor amigo, canales de contacto, línea ética, mes del agua, uso responsable del agua, jornadas comerciales, paga tu factura, paga en línea, planes de financiación, reinicio suspensiones, Cuido a Malambo en época de lluvia, recomendaciones frente al COVID
  - Grabación de 6 cuñas radiales para difusión en emisoras locales y regionales.
  - Divulgación de interrupciones programadas/ no programadas a través de grupos de WhatsApp, página de Facebook y twitter.
  - Divulgación de actividades de la empresa a través de grupos de WhatsApp, página de Facebook y twitter.
  - 8 boletines de prensa con información de interés para los medios y la comunidad en general.
  - Elaboramos y difundimos 10 videos corporativos (gestión 2020, firma proyectos Malambo 24 horas, inicio obras casco viejo, recorrido barrios 24 horas, ponte la 10, jornadas comerciales, lavado de sedimentadores, entiende tu factura, etc.) 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 co-gestionar 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 2021 se realizaron las siguientes actividades:

- Envío de información al Chat de WhatsApp que tenemos con JAC y líderes.
- Rendición de cuentas con transmisión en canal de televisión local y Facebook live. 186 horas de perifoneo en barrios invitando al pago de la factura y uso responsable del recurso.
- Apoyo y divulgación de actividades realizadas por gestión ambiental, social, comercial y operativa
- **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 2021 se realizaron las siguientes actividades:

- Campañas internas: Campañas internas: ‘El Mejor Regalo’, Por mí y los míos, Prevención accidentes, Prevención uso drogas, Cumpleaños, Feliz semana, Me pongo la 10
- Notas del Gerente: 43 ediciones en 2020. En este informativo se detallan las actividades más importantes realizadas en la empresa cada semana.
- Boletín Interno ‘NotiAguas’: 3 ediciones en 2021.
- Carteleras ‘La gota te cuenta y Notiambiental’: 22 ediciones.
- 8 encuentros virtuales de Café con el gerente
- 2 actividades de bienestar laboral - integraciones (presenciales)
- Participación en boletín de Grupo EPM Agruparte: 9 ediciones
- Aplicación encuesta clima ético 2021
- Campaña apropiación de valores y Manual de conducta empresarial
- **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 2021 se realizaron las siguientes actividades:

- Boletín para proveedores 'En contacto'. (Dos ediciones en 2021)
- 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 2021 se realizaron las siguientes actividades:

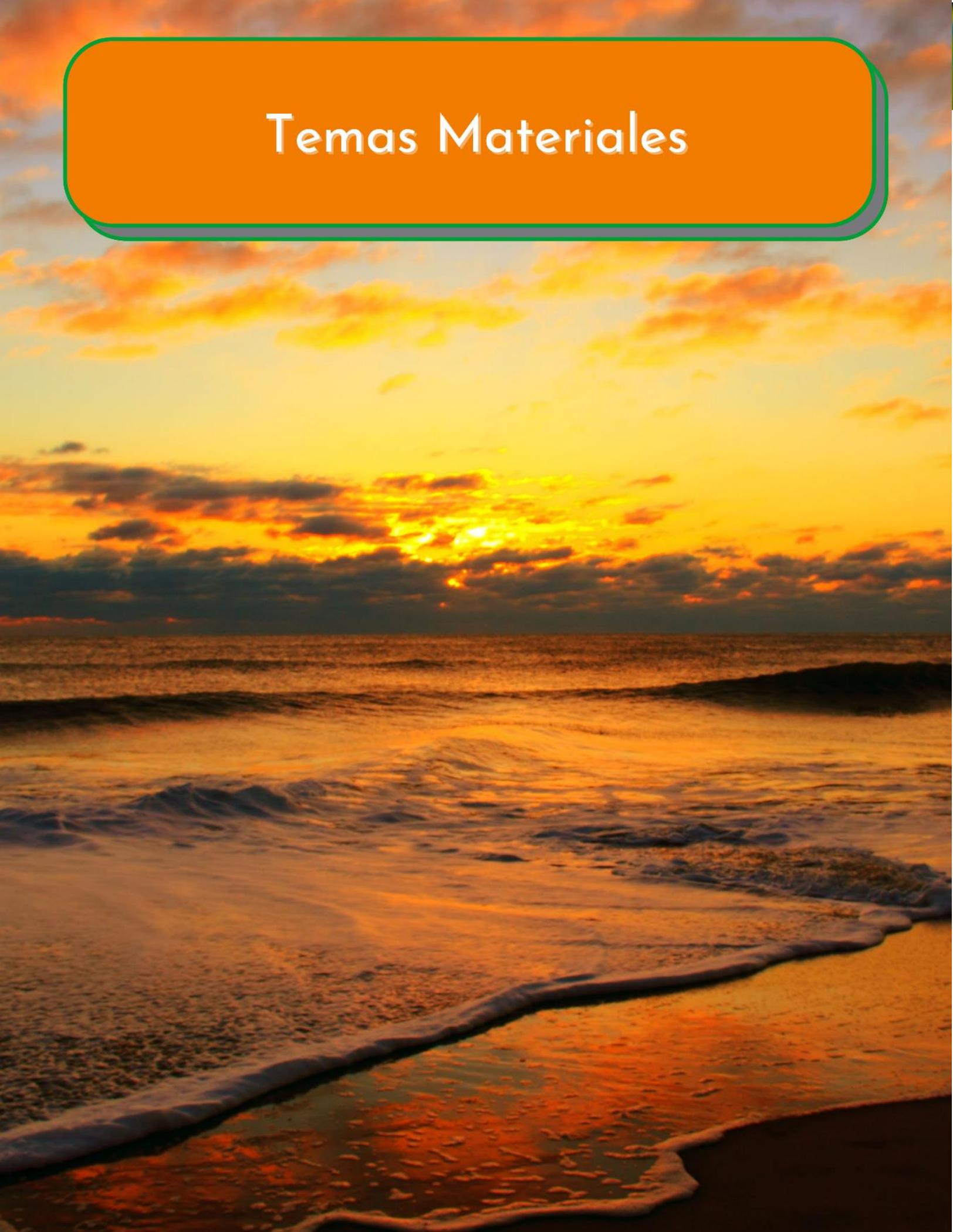
- Ejecución plan de relacionamiento grupo interés estado. Contacto permanente con medios (aclaraciones / declaraciones / Entrevistas en medios)
- **Colegas:** Empresas dedicadas a la prestación de servicios públicos domiciliarios, así como gremios e instancias donde se discuten, comparten e intercambian 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



**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.

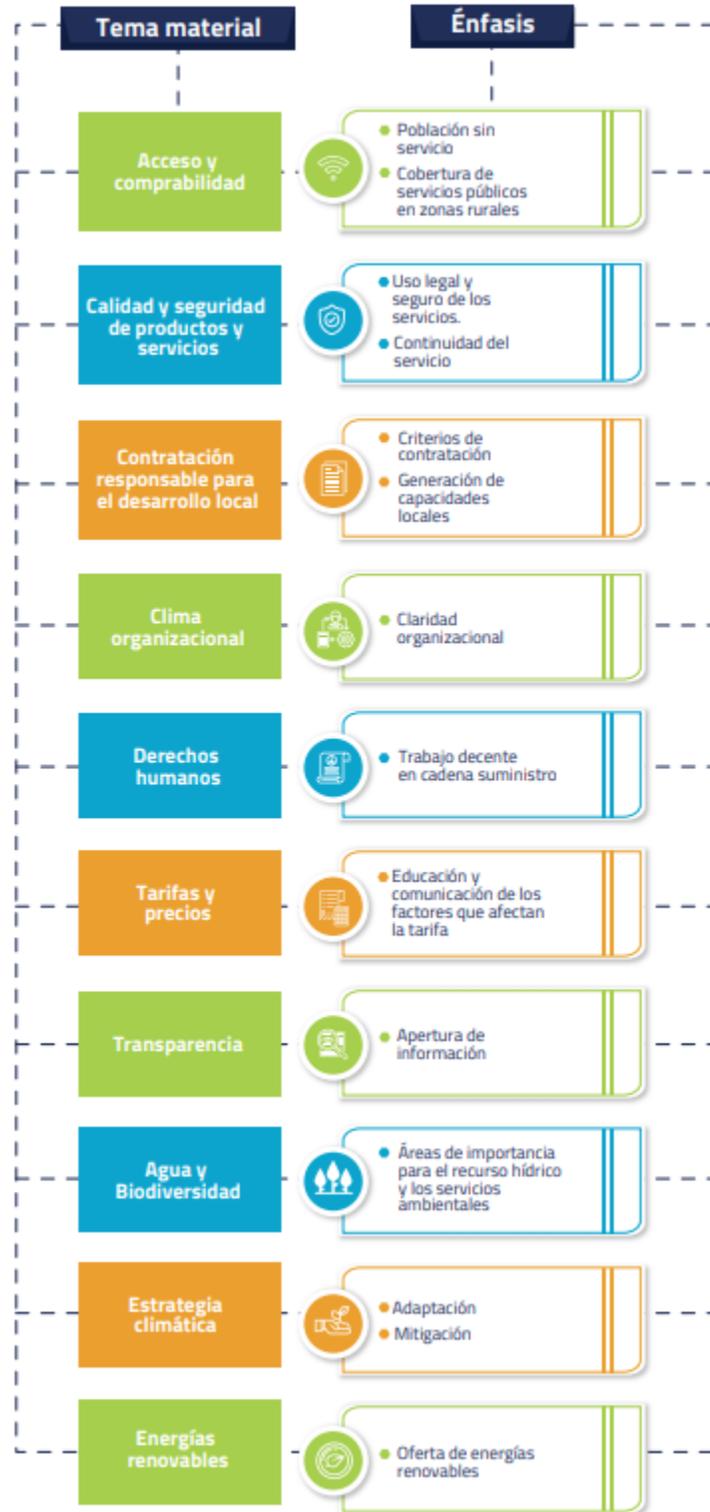
La materialidad es uno de los aspectos que contempla el componente “acción” del direccionamiento estratégico, donde se define qué y cómo alcanzaremos el propósito; es así como la materialidad alimenta el análisis de entorno, la gestión integral de riesgos y el plan de negocios mediante la definición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

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 Convenciones	  
 Estrategia Climática	 
 Tarifas y Precios	  
 Transparencia	

**TEMAS MATERIALES**

- Agua y Biodiversidad



**Grupos de interés asociados**

Clientes
 | 
  Comunidad
 | 
  Dueños
 | 
  Estado
 | 
  Socios

Contenidos Estándares GRI e indicadores propios  
 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.

Programa	Énfasis de Gestión	Retos	Logros
Uso de agua y efluentes	Uso racional y eficiente del agua Cuidado de las redes de alcantarillado	Educar a nuestros usuarios en la implementación de iniciativas de protección a partir del uso eficiente, así como también el cuidado de las redes de alcantarillado en época de lluvia.	Se observó disminución de taponamiento de manholes durante 2021, el buen uso del sistema de Alcantarillado evitó la saturación de las redes, que a su vez genera reboses de aguas residuales.
Uso de agua y efluentes	Prevención de la contaminación	Recibir para operación la PTAR Aguas de Malambo luego de las adecuaciones de estabilización, para ser operada en 2021.	La PTAR no logró recibirse en el segundo semestre del 2021 por la empresa Aguas de Malambo, toda vez que las obras de mejora requeridas por el deterioro sufrido por el abandono no lograron atenderse. Al cierre de la vigencia, se encuentra en revisión la parte jurídica entre la Alcaldía de Malambo y Aguas de Malambo SA ESP
Manejo de impactos relacionados con agua y biodiversidad	Prevención de la contaminación	Presentar ante la Corporación un nuevo PSMV por parte de la empresa para el periodo 2022-2032, con el objetivo de reducción del número de vertimientos puntuales para el corto plazo (contado desde la presentación del PSMV hasta el 2° año), mediano plazo (contado desde el 2° hasta el 5° año) y largo plazo (contado desde el 5° hasta el 10° año), y cumplimiento de sus metas de calidad que se propondrán como metas individuales de reducción de carga contaminante.	Se logró un diagnóstico de la infraestructura del sistema de alcantarillado, y se identificaron las necesidades de las obras y acciones con su orden de realización, que permitirán definir los programas proyectos y actividades con sus respectivas metas físicas de

			mejoramiento Ambiental
Manejo de impactos relacionados con agua y biodiversidad	Agua apta para el consumo humano	Evaluar el impacto sobre la calidad del agua distribuida en las redes que componen nuestra infraestructura	El índice de Riesgo de la Calidad del agua mejoró significativamente en el año 2021 en comparación con el año anterior, se presentaron menos muestras de agua con resultados de coliformes totales, y se mantuvo en el nivel de riesgo: Sin riesgo para ambos años.
Manejo de impactos relacionados con agua y biodiversidad	Cobertura de servicio de alcantarillado	Cerrar la brecha entre usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado aportando al saneamiento y propiciando un mejoramiento ambiental	Se logró que un 97.24% frente al universo completo en el AP, sumando de manera significativa la brecha entre clientes de acueducto que cerró con un 99,90%

Para la definición de indicadores, retos y metas asociados a agua y biodiversidad, se tienen en cuenta entre otros asuntos el direccionamiento estratégico del Grupo EPM, la Mega, las políticas de RSE y Ambiental, y cumplimiento de la normatividad ambiental asociada, entre otros.

Calidad y seguridad de los productos y servicios



103-1



Contenidos Estándares GRI e indicadores propios  
 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.

INDICADOR CMI	Ejecución a diciembre 2021	Meta a diciembre 2021	% Cumplimiento a diciembre 2021
Calidad del Agua	0.00%	5.00%	100,00%
Continuidad del servicio	75.78%	75.00%	101,04%
Pérdidas por usuario facturado	17.57%	15.10%	85,96%
ICO			98,53%

Aguas de Malambo, cumpliendo con la Resolución 2115 de 2007, emanada por el Ministerio de la Protección Social, dio cumplimiento a las expectativas de los clientes y usuarios, así como los requerimientos de regulación y control orientados a la calidad, continuidad y seguridad del servicio; lo anterior alineado con aspectos relacionados con la oferta comercial.

Las características técnicas y comerciales inherentes al servicio incluyen calidad, continuidad y seguridad del servicio, al igual que aspectos relacionados con atención, educación y comunicación, satisfacción del cliente y reputación corporativa.



### Actividades de Mantenimiento Y Control

- Seguimiento a los controles de procesos que se realizan en cada una de las plantas de tratamiento para dar cumplimiento a los valores aceptables de los parámetros según lo indicado en la Resolución aplicable.
- 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 ejecuta el 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.

Las acciones en las plantas para aseguramiento y optimización del servicio estuvieron lideradas por la gestión de Perdidas en Plantas.

En planta tesoro este reto permitió minimizarlas ante la puesta en marcha de un programa correctivo en las válvulas de fondo de los filtros No. 2, 3, 4 y 6 (Planta Antigua).

Se contó con un mantenimiento del Generador de Cloro In Situ, con el cambio 2 celdas electrolíticas de las 5 y regeneración de la resina del suavizador, permitiendo mejorar la eficiencia del equipo en donde se pasó de consumir en promedio 13.065 Kg de sal mina a 7.250 kg mes.

Para la Planta Concorde, el mantenimiento de los filtros No. 1, 2, 3 y 5, con el cambio del lecho de filtración y boquillas de inyección de aire; logro bajar la turbiedad en planta de  $\pm 5$  a  $\pm 1$ .

También se recalculó caudal de retro lavado para evitar la pérdida de material, disminuyendo pérdida de capacidad y consumo de agua interna. A esto se sumó el mantenimiento a ventosas. Este programa con mantenimientos semanales evitó la pérdida de agua aproximadamente de 2 l/s.

Otra gestión, fue la reparación de fractura vertical del sedimentador No. 1, con una perdida aproximada de 0.09 l/s y la probabilidad de sufrir fallo estructural.



Producto	Consumo año (Kg)	Ahoro (Kg)	% Ahorro
Coagulante	278.363	54.279	16.3%.
Polímero	286	286	20.1%.
Sal de mina.	116.075	0	0
Cloro gaseoso.	5647	0	0

Comparativo con el periodo 2020

- El costo total por tratamiento anual fue de \$448,275,717, con una disminución de \$41,275 millones, lo que equivale a un 8.4%.
- El volumen de agua tratada fue de \$11,985 millones que represento un aumento de 192,743 m<sup>3</sup>, lo que equivale a un 1.6%.

### Mantenimiento Electromecánico

En gestión a las necesidades administrativas y operativas electromecánicas, se realizaron durante el año 2021 las siguientes actividades de mantenimientos.

- Inspección de equipos
- Diagnósticos y cambio o reparación de elementos y redes eléctricas.
- Mantenimiento preventivo de motores y bombas (Alineación, engrase, cambio de rodamientos, pintura).
- Gestión de compras de repuestos eléctricos y mecánicos.
- Construcción y reparación de piezas metálicas.

Destacamos, la instalación de canastillas en cheques No. 1 y 3 de las bombas de captación: Se instalaron canastillas en las succiones de bomba No.1 y 3 de bocatoma, esto con el fin de evitar que se obstruyan las succiones y así reducir los tiempos de suspensión por limpieza de cheque. Se evidencian buenos resultados y se reduce el número de pares limpieza de cheques.

Así también, el cambio de bomba de trasiego de PAC por su deterioro avanzado por corrosión y se instala acometida eléctrica área teniendo en cuenta que el voltaje de trabajo es de 110VAC y el arrancador de la bomba antigua era de 440VAC.

Reparación seccionador y transformador eléctrico Planta Tesoro

### Educación y comunicación a clientes y usuarios

Nuestro esquema de relacionamiento con los clientes y comunidad se gestiona a partir de la comunicación educativa, como mecanismo de sensibilización, información y formación sobre aspectos básicos de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Lo anterior incluye comunicaciones que permiten al usuario conocer de manera previa las interrupciones programadas, y que se orientan principalmente para minimizar las molestias.

Por otra parte, las comunicaciones generadas desde comercial buscan posicionar la marca del Grupo EPM en los servicios que se prestan a través de su filial Aguas de Malambo, como aporte al mejoramiento de la relación usuario- empresa y fortalecer los lazos de confianza



Se realizó jornada de servicios públicos, donde se contó con la participación de diferentes entidades del municipio de Malambo.



Mesa de trabajo: con representantes de la Alcaldía municipal y Gobernación. Asistimos a 15, con una participación de 237 asistentes.



Asistimos a 5 sesiones del comité de Riesgos y desastres, organizado por la Alcaldía municipal



Se realizaron novenas Navideñas con los niños del sector Tesoro, con una participación de 100 niños.

Plan de Educación, se realizaron 11 actividades con una participación de 230 asistentes.

- **Contratación responsable para el desarrollo local**



Contenidos Estándares GRI e indicadores propios  
102 - 9 Cadena de suministro.  
103 - 3 Evaluación del enfoque de gestión.  
AMAL - 07 Número, valor y tipología de contratos

Durante el año 2021 la empresa realizó sus procesos de contrataciones, para la operatividad en los diferentes procesos, y enmarcados en criterios de eficacia y eficiencia administrativa, orientada por los principios de buena fe, moralidad, transparencia, economía, equidad, responsabilidad, igualdad, imparcialidad y celeridad, agregando valor en cada una de las modalidades de contratación. El plan de compra para la vigencia 2021 contó con 84 contrataciones, por un monto total de \$5,290.65 millones.

Contratos	Valor del contrato				No. de contratos			
	2021	2020	2019	2018	2021	2020	2019	2018
Contratos general	\$ 4.811,86	\$ 5.339,25	\$ 17.962,74	\$ 10.151,97	45	53	72	65
Actas de Transacción	127,40	369,11	83,64	29329,80	3	5	4	9
Compras Operativas	351,39	169,71	251,78	278,21	36	38	39	35
Totales	\$ 5.290,65	\$ 5.878,07	\$ 18.298,16	\$ 39.759,98	84	96	115	109

MODALIDAD	Valor del contrato		Cantidad de contratos	
	2021	2021	2021	2021
Solicitud Pública de Oferta	\$ 531,40		27	
Solicitud Única de Ofertas	4.759,24		57	
Solicitud Privada de ofertas	-		-	

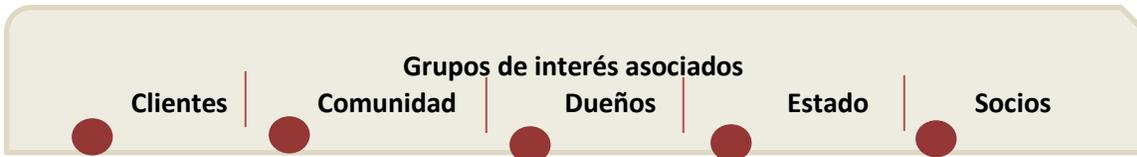
TIPO	Valor del contrato		Cantidad de contratos	
	2021	2021	2021	2021
Prestación de servicios	\$2.403,16		29	
Compra venta	58,85		5	
Suministro	218,47		7	
Obra	2.116,31		3	
Arrendamiento	15,06		1	

El plan de compras establecido para la vigencia 2021, fue por un valor de \$4.633,91 millones de pesos; valor que fue ajustado ante las necesidades que se fueron identificando en la operación para un monto total de contratación por valor \$5.290,65 en las modalidades de nueva contratación, o adiciones que garantizaran la normal prestación del servicio.

Durante la vigencia no se presentaron reclamos en el proceso de contratación; se atendieron las aclaraciones de manera oportuna y acorde con los ANS establecidos en nuestros pliegos de condiciones generales

- **Derechos Humanos**



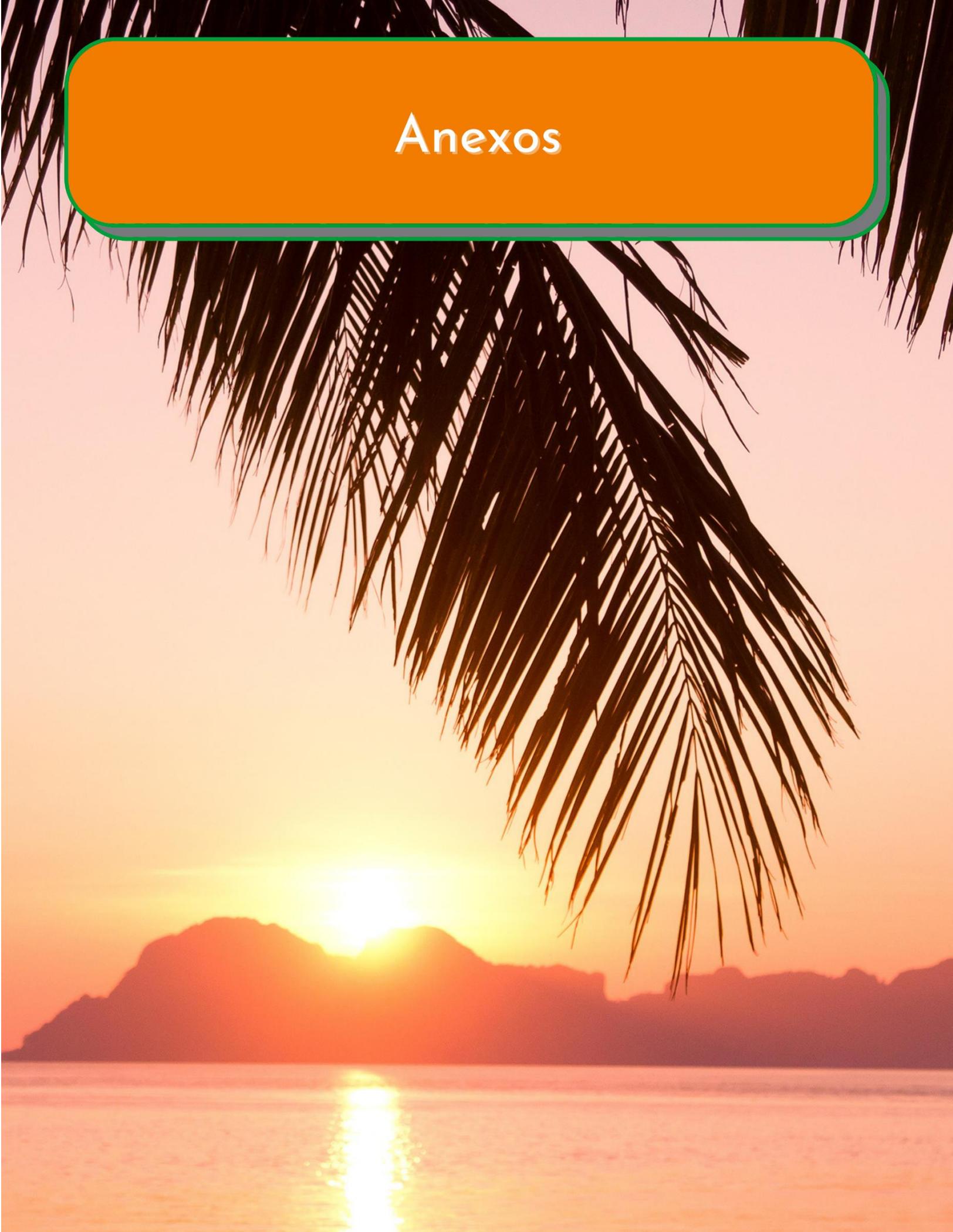


Contenidos Estándares GRI e indicadores propios  
103 - 1 Explicación del tema material y su cobertura

En la filial Aguas de Malambo, comprometidos con el tema DDHH, realizamos capacitaciones sobre la importancia y debida diligencia en DDHH. Durante el 2021, se generaron espacios para realizar capacitaciones a los colaboradores, logrando la participación del 61% que incluyó equipo directivo, profesionales, gestores comerciales y operativos. Como mecanismo de recordación, se entregaron folletos con la política de DDHH, Adoptada por la Junta Directiva en octubre 27 de 2017



# 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