

Informe de Sostenibilidad

2022

Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
Contribuimos a la armonía de la vida para un mundo mejor.



Contenido

Capítulo 1: Carta a los accionistas	5
Capítulo 2: Direccionamiento estratégico y alineación con los ODS.....	9
Capítulo 3 ¿Quiénes somos?	12
3.1. Nuestra Empresa.....	12
3.2. Nuestra historia	13
3.3. Nuestros negocios	14
3.3.1 Provisión y Comercialización de Agua	14
3.3.2 Gestión y Comercialización de Aguas Residuales	15
3.3.3 Cómo prestamos nuestros servicios.....	15
3.4. ¿Cómo estamos organizados?	16
3.5. Gestión integral de riesgos	17
Capítulo 4 ODS 6 Aguas limpia y saneamiento	20
4.1. Provisión y Comercialización de Agua.....	20
4.1.1 Cifras operativas	20
4.1.2 Cifras financieras.....	22
4.2. Gestión y Comercialización de Aguas Residuales	24
4.2.1 Cifras operativas	24
Capítulo 5 ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico.....	28
5.1. Gente Aguas del Oriente	28
5.1.1. Bienestar laboral.....	29
5.2. Proveedores y contratistas	34
5.2.1 Contratos adjudicados cantidad.....	35
5.2.2 Contratos adjudicados	35
Capítulo 6 ODS 10 Reducción de las desigualdades	38
6.1. Evolución cultural.....	38
6.2. Organización centrada en el cliente (Oficinas de atención, canal telefónico, sítio web)	40
Capítulo 7 ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas.....	44
7.1. Transparencia	44
7.1.2 Otras iniciativas adicionales.....	44

7.2. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.....	44
7.3 Gobierno corporativo	45
7.3.1 Cumplimiento del código	47
7.3.2 Junta Directiva Aguas del Oriente 2022.....	47
7.3.3 Constitución de la Empresa	49
7.3.4 Operaciones con partes vinculadas.....	49
Capítulo 8 ODS Compuestos (6, 7, 11, 12, 13, 17)	54
8.1. Relacionamiento con usuarios, grupos de interés y ejecución de inversiones	54
8.1.1 Relacionamiento con usuarios y grupos de interés	54
8.2 Gestión de inversiones.....	57
8.3 Generación de energía	58
Capítulo 9 Desempeño financiero 2022	61
9.1 Resultados financieros 2021 vs 2022	61
9.1.1 Ingresos totalizado	62
9.1.2 EBITDA totalizado	62
9.1.3. Resultado del periodo totalizado	63
9.1.4 Balance General.....	63
9.1.5 Subsidios y contribuciones.....	64



Capítulo 1: Carta a los accionistas





Gerente General
Aguas del Oriente

Capítulo 1: Carta a los accionistas

El compromiso fundamental para Aguas del Oriente es prestar servicios de provisión y comercialización agua y gestión y comercialización de aguas residuales conservando los estándares de calidad y eficiencia, en el área de prestación de servicio en el Municipio de El Retiro; conectados con el propósito para el Grupo EPM de *“Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”*, que nos impulsa a trascender más allá de la operación de nuestros negocios para sintonizarnos con las realidades y necesidades del territorio. Conciliar y alinear el logro de nuestros objetivos empresariales con el desarrollo humano sostenible y aportar a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), es un reto que nos permite reconocer que somos parte de un planeta, en el que todos estamos interconectados mediante nuestras acciones. El informe de gestión para este 2022 pretende ilustrar los esfuerzos de la Empresa orientados a la mejora del territorio, por ello, desde nuestros proyectos y programas planteamos iniciativas orientados al logro de ODS: Agua limpia y saneamiento (6); Energía asequible y no contaminante (7); Industria, innovación e infraestructura (9); Trabajo decente y crecimiento económico (8); Reducción de las desigualdades (10); Producción y consumo responsables (12) ; Acción por el Clima (13); vida de ecosistemas terrestres (15) y Paz, justicia e instituciones sólidas (16).



Mejorar la prestación de nuestros servicios ha sido una preocupación permanente, y aunque durante 2022 se presentaron afectaciones por la temporada invernal, alta rotación del personal, fallecimiento de uno de nuestros integrantes del equipo de redes; nuestro equipo técnico-operativo y administrativo ha estado al frente siempre con su compromiso, superando estas situaciones y conservando los excelentes niveles de calidad que históricamente han caracterizado la operación de todos nuestros servicios.

En este sentido, garantizamos el suministro de agua potable para todo el municipio de El Retiro; conservamos la continuidad del servicio de acueducto en niveles cercanos al 100%, se cumplió con el compromiso de reponer las redes de acueducto y alcantarillado en el Parque Santander, se fortalecieron las capacidades del personal a través de capacitaciones y actividades de formación y recreación, se reglamentaron, actualizaron y se mejoraron manuales, reglamentos y procesos entre otros logros. En términos financieros, Aguas del Oriente al cierre de 2022 alcanzó ingresos por COP 5.363 millones, un EBITDA de COP 1.917 millones y un resultado del ejercicio de COP 1.283 millones. Los activos totales ascendieron a COP 13.948 millones, patrimonio en COP 11.806 millones y pasivos por COP 2.142 millones, cifras que frente a diciembre del año anterior presentaron crecimientos del 16% para el total de activos, así como, 38% y 12% para el pasivo y patrimonio respectivamente. El margen EBITDA y rentabilidad del patrimonio alcanzaron resultados del 36% y 12.2%, respectivamente.

Destacamos el ajuste tarifario para los ambos servicios con énfasis en alcantarillado lo cual nos permitirá cubrir el pago del contrato de interconexión suscrito con EPM para garantizar el tratamiento de las aguas residuales del municipio. La ejecución de inversiones cerró en 43% lo que se convierte en un reto para la Empresa en la actual Área de Prestación de Servicio -APS- de tal forma que, logremos a futuro, continuar garantizando la prestación de los servicios y conservar estos excelentes indicadores de gestión. Con una mirada al futuro nos ajustamos al nuevo enfoque del direccionamiento estratégico del Grupo EPM, con énfasis en la consolidación y optimización de los negocios actuales de tal forma que podamos continuar brindando servicios oportunos y con calidad a la comunidad Guarceña.

Finalmente, los invito a consultar nuestro informe de sostenibilidad 2022, en este documento conocerán de primera mano las iniciativas, proyectos, resultados, logros y retos que vivimos y afrontamos el año anterior, como un compromiso con la apertura y transparencia informativa con los grupos de interés, queremos que conozcan nuestra gestión porque ustedes hacen parte de Aguas del Oriente y estamos convencidos que juntos tendremos logros memorables que impactan de manera positiva al municipio de El Retiro, siempre comprometidos con contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.



ALEXANDER GARCÍA HENAO
Gerente General



Capítulo 2 Direccionamiento estratégico y alineación con los ODS



Capítulo 2: Direccionamiento estratégico y alineación con los ODS



El direccionamiento estratégico en Aguas del Oriente está alineado con el grupo EPM y se orienta hacia una posición futura soportado en el modelo de sostenibilidad; fortaleciendo así, el propósito de un modelo de gestión empresarial que entiende que el crecimiento económico debe respetar los límites sociales y ambientales.

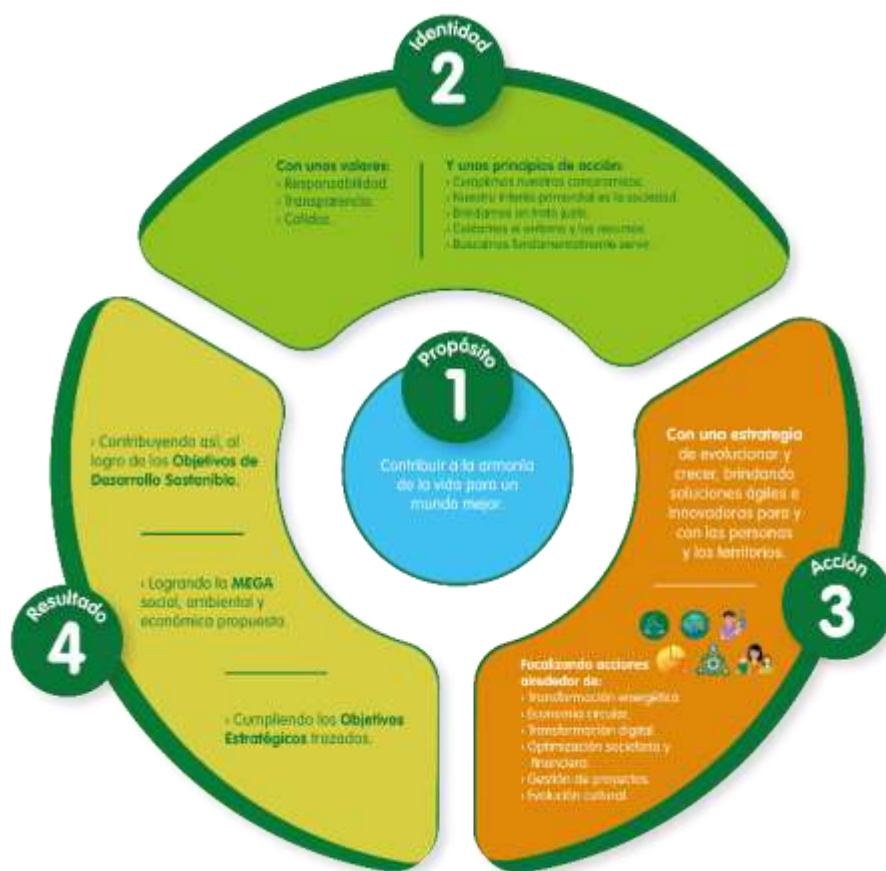
El direccionamiento estratégico se origina a partir del pensar como grupo empresarial, y en este sentido definimos un propósito común que nos impulsa a Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, nos alineamos y orientamos hacia el logro de los objetivos empresariales con el desarrollo humano sostenible, buscando también en nuestro actuar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), propuestos en la Agenda Mundial de Desarrollo 2015 – 2030.

La motivación para Aguas del Oriente es conectarnos con la sociedad Guarceña y el medio ambiente donde desarrollamos nuestros negocios, los cambios globales nos retan a cumplir con los propósitos de los ODS, a los que aportamos con el logro de objetivos estratégicos y de la gestión de los temas materiales. En este sentido, este Informe de gestión destaca las principales acciones, proyectos y logros alcanzados en Aguas del Oriente en 2022, de acuerdo con los principios de sostenibilidad definidos con la visión de los grupos de interés, así como, aquellos a los que aportamos de manera indirecta.

Adicionalmente, nos acogemos a los seis focos estratégicos definidos por la actual administración del Grupo EPM que materializarán la estrategia corporativa formulada y que hacen parte de la base para orientar la gestión en Aguas del Oriente:



A continuación, presentamos el resumen de la estrategia del Grupo EPM la cual Aguas del Oriente integra es sus procesos y actuar empresarial.



La base de nuestra estrategia son los ODS a los cuales, y después del análisis de materialidad, Aguas del Oriente ha definido 8 como sus pilares para realizar su gestión y alineación para sus actuaciones en la actual área de prestación de servicio.



Capítulo 3 ¿Quiénes somos?



Capítulo 3 ¿Quiénes somos?

3.1. Nuestra Empresa

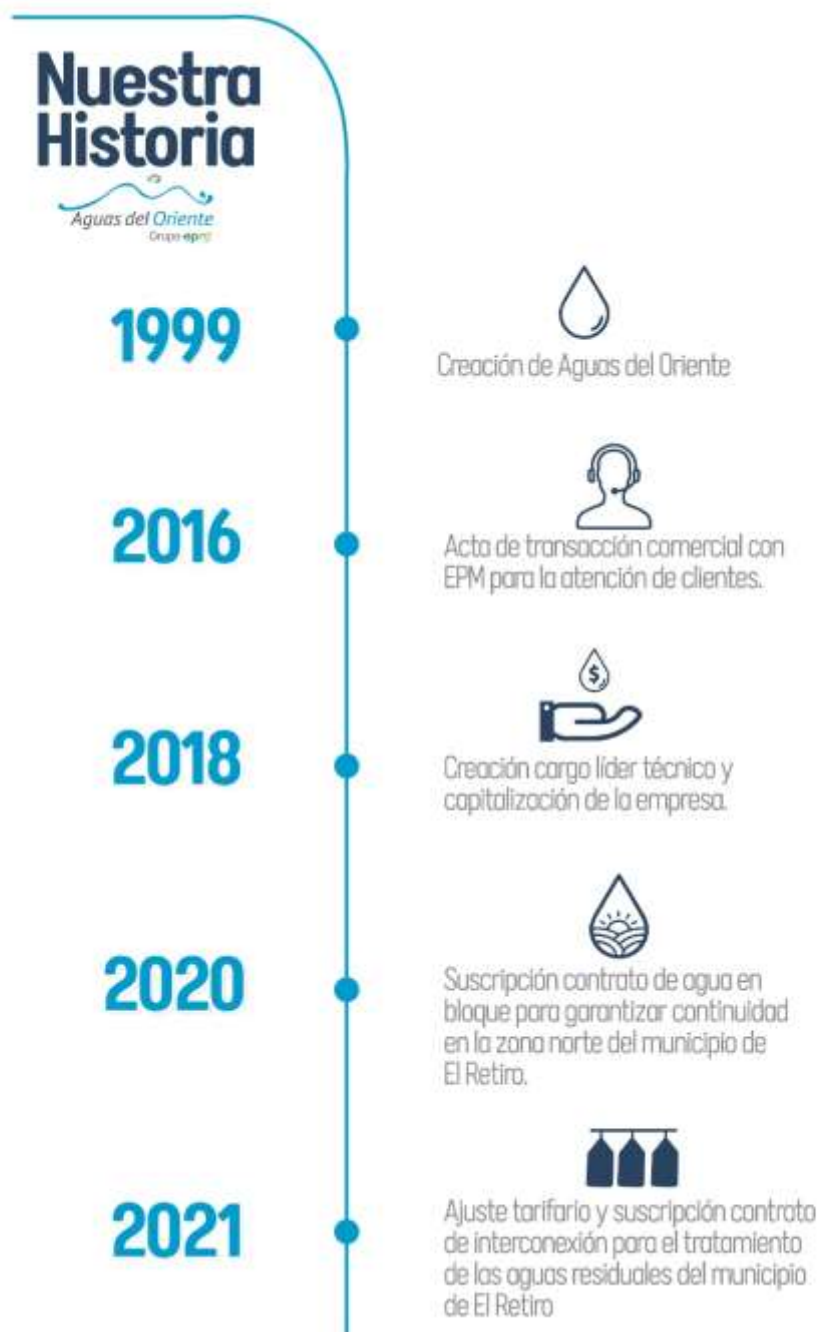


La Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño SA ESP, es una empresa de servicios públicos de agua potable y de saneamiento básico que brinda bienestar en la prestación de los servicios de Provisión y Comercialización de Agua y de Comercialización y Gestión y Comercialización de Aguas Residuales a los habitantes del municipio de El Retiro (Antioquia).

El 23 de diciembre de 1997 Empresas Públicas de Medellín ESP y el municipio de El Retiro, firmaron un acuerdo para la conformación de una sociedad anónima bajo el régimen jurídico aplicable para las empresas de servicios públicos determinado por la ley 142 de 1994, con el objeto de prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del municipio de El Retiro. El 22 de noviembre de 1999 se formalizó el inicio de las operaciones de la empresa. En consecuencia, Aguas del Oriente, es una empresa de servicios públicos mixta, que fue creada mediante Escritura Pública No. 443 del 22 de noviembre de 1999.

3.2. Nuestra historia

A continuación, presentamos de forma gráfica los hitos más relevantes en Aguas del Oriente desde su creación:



3.3. Nuestros negocios

Aguas del Oriente ha denominado sus negocios de acueducto y alcantarillado así: Provisión y Comercialización de Agua y Gestión y Comercialización de Aguas Residuales con el fin de alinearlos con lo establecido para las empresas filiales aguas que hacen parte de la Vicepresidencia de Agua y Saneamiento de EPM. Igualmente, se adaptan los siguientes símbolos y colores para generar fácil identificación y recordación de sus clientes y demás grupos de interés:



Este logo color azul en forma de gota de agua, simboliza el agua potable y como negocio, es Provisión y Comercialización de Agua.



Este logo color gris representa el tratamiento de las aguas residuales o sistema de alcantarillado y que identifica al negocio Gestión y Comercialización Aguas Residuales.

Seguidamente presentamos las cifras más relevantes y la descripción de su infraestructura.

3.3.1 Provisión y Comercialización de Agua



Clientes y usuarios



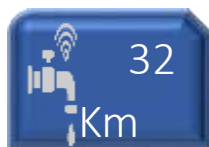
Universalización del servicio en el municipio de El Retiro, Antioquia – Área de Prestación del Servicio



Tanques de almacenamiento que suman una capacidad total



Plantas de potabilización, con capacidad de 42 l/s



Redes de acueducto

3.3.2 Gestión y Comercialización de Aguas Residuales



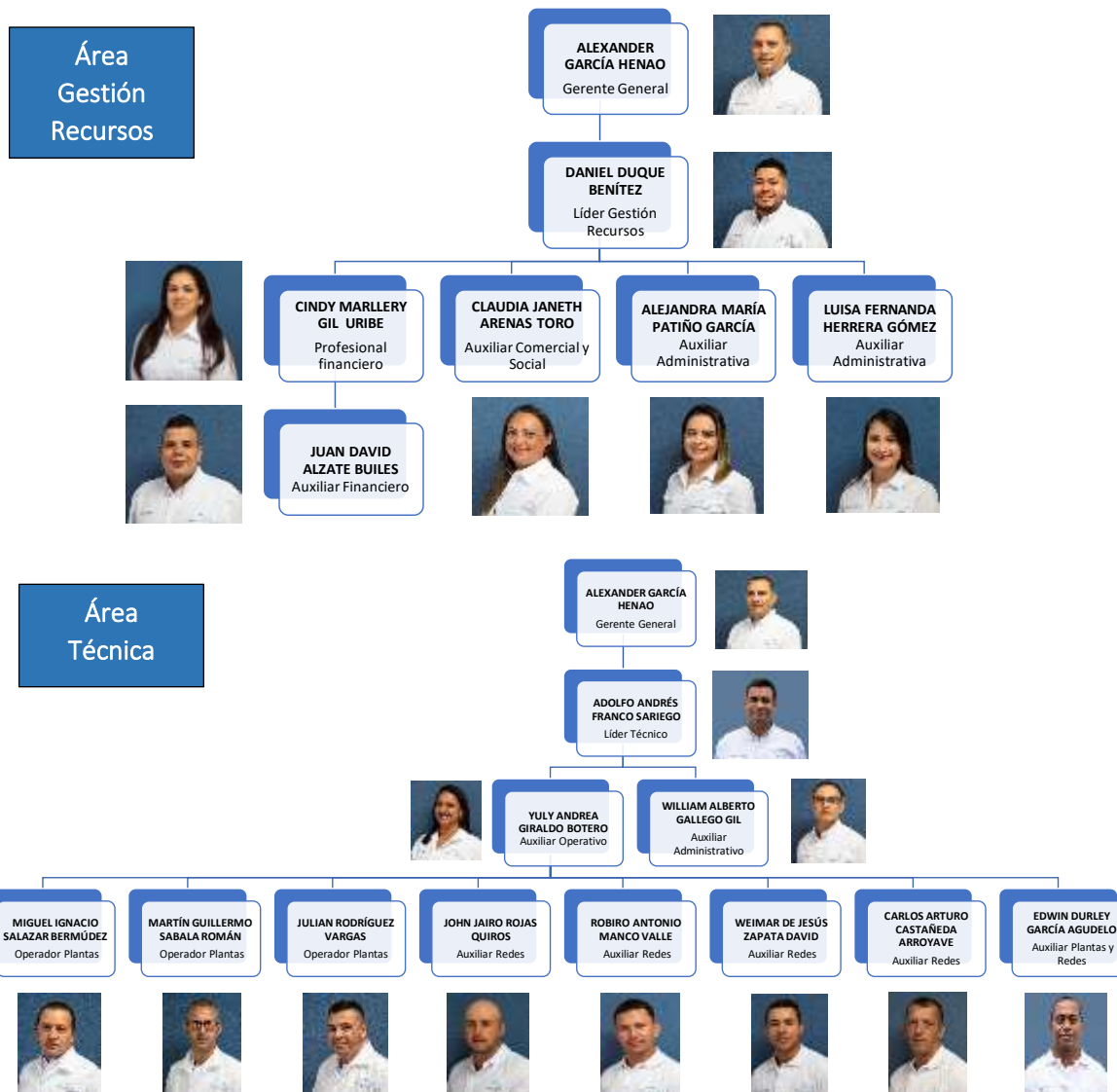
3.3.3 Cómo prestamos nuestros servicios

Aguas del Oriente tiene aprobada una concesión de aguas en el Río Pantanillo por parte de la Autoridad Ambiental CORNARE; de allí capta el agua sin tratar o denominada agua cruda la cual es transportada por una red de aducción de unos 1,8 kilómetros de longitud hasta la planta de tratamiento de agua potable convencional donde se realizan los procesos para potabilizar el agua. Una vez el agua es potabilizada, pasa a través de un sistema de bombeo a los tanques de almacenamiento y de éste, se distribuye por gravedad a las redes primarias y secundarias de acueducto las cuales llegan a cada una de las viviendas de El Retiro. Después del consumo del agua, se generan aguas residuales las cuales van por una tubería de alcantarillado hasta la planta de tratamiento de propiedad de EPM donde a su vez es removido el 95% de la contaminación de estas aguas y por último ser descargada nuevamente al Río Pantanillo.



3.4. ¿Cómo estamos organizados?

En Aguas del Oriente, se ha diseñado una estructura organizacional acorde con las necesidades de nuestros clientes buscando atender los requerimientos, prestando servicios con la mejor calidad posible y en busca de fortalecer cada día los procesos misionales de la Organización. Es así como se cuenta con la Asamblea de Socios quienes nombran los miembros de Junta Directiva y este cuerpo colegiado elige el Gerente General de la Compañía. A continuación, presentamos la estructura actual de Aguas del Oriente con sus respectivos nombres y cargos.



3.5. Gestión integral de riesgos

Aguas del Oriente realiza la gestión de los riesgos que inciden sobre su actividad y su entorno, adoptando las mejores prácticas y estándares internacionales de Gestión Integral de Riesgos (GIR), como una forma de facilitar el cumplimiento del propósito, el direccionamiento estratégico, los objetivos y fines empresariales, tanto de origen estatutario como legal.

Durante la vigencia 2022, Aguas del Oriente, realizó dos seguimientos arrojando los siguientes resultados:

PROBABILIDAD		CONSECUENCIA				
		Mínima 1	Menor 2	Moderada 4	Mayor 8	Máxima 16
Muy alta	5					
Alta	4		R1		R5, R6	
Media	3			R4, R10		
Baja	2			R8, R9, R12, R15	R13	
Muy baja	1			R2, R11	R7, R14	R3

Cantidad de riesgos	
Extremo	2
Alto	2
Tolerable	9
Aceptable	2
Total riesgos	15

De los quince (15) riesgos analizados: Dos (2) quedaron valorados como Extremos (13%). Estos riesgos requieren atención inmediata o reforzar las medidas para mitigarlos. Dos (2) quedaron valorados como Altos (13%). Estos riesgos requieren atención prioritaria. Nueve (9) quedaron valorados como tolerables (60%), estos requieren acciones de mitigación o minimización a mediano plazo y dos (2) quedaron valorados como aceptables (13%). Para todos ellos se requiere seguimiento y monitoreo periódico. El Índice de Riesgo -IR- es un índice que muestra una primera aproximación al nivel de riesgo general de la empresa para el periodo analizado. 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 el caso específico de Aguas del Oriente en 2022, último seguimiento al mes de noviembre, el IR dio un resultado de (0,534), esto la coloca en un nivel de riesgo Alto, en la frontera con el nivel medio.

Riesgos materializados: Durante el 2022 se materializaron los siguientes riesgos:

1. El Plan de Obras e Inversiones Regulado, solamente tuvo un cumplimiento de 43%, esto generando incumplimiento en las metas trazadas, aumentando el riesgo de no garantizar la operación a futuro, y posibles sanciones de entidades reguladoras.
2. El modelo de relacionamiento entre EPM en su calidad de Casa Matriz del Grupo y filiales, demanda la inversión de mucho tiempo de trabajo, Aguas del Oriente, por ser la filial más pequeña del Grupo (17 colaboradores), debe solventar tanto sus responsabilidades como prestador de servicios públicos, y cumplir con las obligaciones de la Casa Matriz, la cual no es consciente del tamaño de la Empresa.
3. El índice de rotación de personal en Aguas del Oriente arrojó un resultado de 86% de rotación, aplicando la siguiente fórmula: $(A+D)/PE$
 - a. Donde A se refiere al número de personas contratadas en el periodo (9)
 - b. Donde D se refiere al número de personas desvinculadas en el periodo (6)
 - c. PE corresponde al promedio de personal entre los que iniciaron el año (18) y los que finalizaron (17).

4. Al haber una alta rotación durante el periodo, se materializa el riesgo de la deficiencia en las capacidades administrativas y/o operativas para el desarrollo de las actividades de la Empresa, esto debido a que se pierde la memoria corporativa que es inherente al factor tiempo de una persona que labora en una Empresa.

A pesar de que la Empresa tiene retrasos en la respuesta de factibilidades que han solicitado los urbanizadores del Municipio, no se ha materializado el riesgo de una demanda, la alta rotación de personal, y más en el cargo de Líder Técnico, quién es el responsable de dar estos permisos, ha afectado el proceso. Sin embargo, la Gerencia General, haciendo uso de sus facultades ha elaborado acciones de contingencia para mitigar el riesgo tales como reuniones con urbanizadores para concientizarlos de la problemática, gestiones con EPM para apoyo temporal de profesionales y el liderazgo propio de los temas directamente desde la Gerencia General entre otros.

Durante los años 2018 y 2019 se aplicaron dos ajustes representativos en la tarifa, en el año **2022** realizó un nuevo ajuste, este asociado a la inclusión de los costos derivados de la suscripción del **contrato de interconexión para el tratamiento de las aguas residuales** del Municipio con EPM, con el objetivo de sensibilizar a los usuarios, esta campaña fue dirigida desde las redes sociales de Aguas del Oriente y cuñas radiales, cuando se realizó el incremento, el impacto de opinión y malestar que hubo en los usuarios, fue mucho menor de lo esperado, por lo que se puede concluir que la campaña tuvo éxito.

Logros 2022.

1. Disminución del nivel de riesgo, pasó de 0.591 a 0.534, ubicándolo en el mapa de calor cerca al nivel bajo, esto consecuencia de las diferentes acciones de mitigación y prevención de la Empresa.
2. Asistencia por parte del Gerente General y el Líder Gestión de Recursos al III Foro de Gestión Integral del Riesgo, un evento organizado para todo el Grupo Empresarial, y que para la filial representa la primera asistencia a un espacio de este índole por fuera de Medellín, en este espacio se compartieron las buenas prácticas de Grupo, y se buscó aprovechar el relacionamiento para iniciar con las gestiones necesarias para actualizar los riesgos de corrupción de la filial.
3. Disminución del impacto social y reputacional que podía debido al aumento tarifario realizado en la vigencia 2022, esto apalancado en la campaña de sensibilización.

Retos 2023.

1. Implementar el plan de mitigación de los riesgos, para así disminuir su nivel a bajo.
2. Actualizar la matriz de riesgos de corrupción.



CAPÍTULO
4

ODS 6

Agua limpia y saneamiento

Aguas del Oriente enfoca sus esfuerzos en el cuidado del agua como recurso que brinda vida, siempre buscando que la Comunidad Guarceña tenga agua con altos estándares de calidad. De igual forma, se garantiza el saneamiento básico gracias a la suscripción del contrato de interconexión con EPM para que su planta de tratamiento pueda remover la carga contaminante de las aguas residuales tratando un promedio de 86.000 m³ al mes.

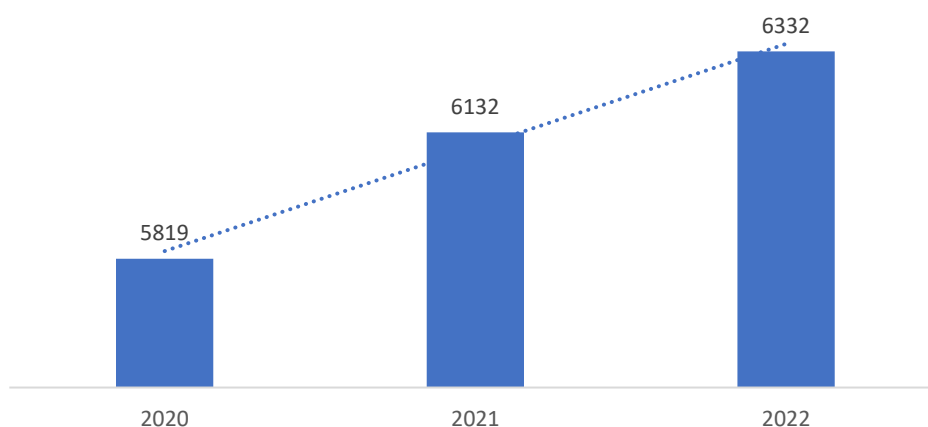
Capítulo 4 ODS 6 Aguas limpia y saneamiento

4.1. Provisión y Comercialización de Agua

4.1.1 Cifras operativas

El agua entregada a nuestros clientes y usuarios es apta para consumo humano, garantizando una continuidad mayor del 99.7%, En términos de eficiencia y optimización del sistema, el nivel de pérdidas de agua es de 2.37 m³ por usuario facturado mes, cumpliendo la meta establecida por la Comisión de Regulación de Agua (CRA) de 6.0 m³ por usuario facturado para el año 202

Se presenta el histórico del comportamiento en la vinculación de clientes entre 2020 y 2022



En cuanto a la gestión y resultados operativos y técnicos para el negocio, presentamos el comportamiento de los indicadores que se encuentran incorporados en el Cuadro de Mando Integral de la Empresa.

Cobertura acueducto



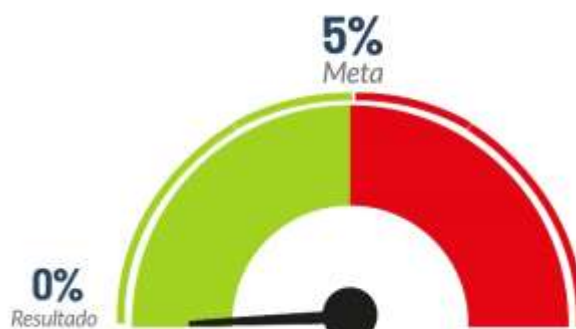
La meta se logra cumplir por encima del 100%

Continuidad



Se logra una continuidad de 23.9 horas

IRCA



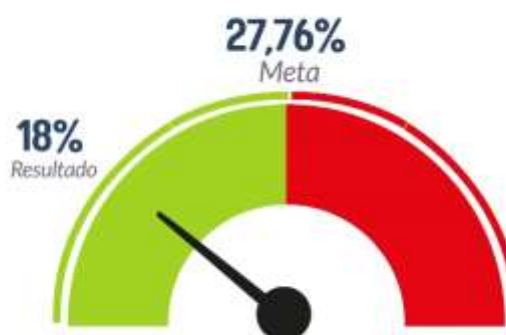
Agua apta para el consumo humano. Resultado muy por encima de la norma

IUPF



Se logra un resultado muy por encima de la meta y la norma colombiana

IANC



Se logra un resultado por encima de la meta establecida y del promedio nacional del 33%

4.1.2 Cifras financieras

Al cierre de 2022 en el segmento de Provisión y Comercialización de Agua se alcanzó ingresos por COP \$ 3,320 millones, se presenta una variación del 15% con respecto al año anterior, aumentan los ingresos en COP \$431 millones. La variación con respecto al año anterior es explicada principalmente por la vinculación de 104 usuarios por nuevos proyectos, 96 nuevos usuarios que hacen parte del crecimiento vegetativo y por mayores consumos generados por la demanda habitacional de la región.

Ingresos 2021
Ingresos 2022



EBITDA 2021
EBITDA 2022



El EBITDA en el segmento de Provisión y Comercialización de Agua, presentó un crecimiento del 21% con relación al año anterior, ubicándose en un valor de COP \$1,718 millones, explicado por mayores ingresos debido a los nuevos proyectos urbanísticos y nuevos usuarios vegetativos, así como por los costos y gastos que crecen debido a las nuevas necesidades requeridas en la filial (Acta de transacción de suministro de agua potable para la atención de contingencias, prestación de servicios de asesor de Seguridad y Salud en el trabajo, Asesor Jurídico, Comunicador, entre otros).

\$
↑
En cifras...

Provisión y Comercialización de Agua

Ingresos	COP \$3,320 millones	15% ↑
EBITDA	COP \$1,718 millones	21% ↑

COP \$196 millones invertidos en **infraestructura del negocio de Provisión y Comercialización de Agua** para la reposición y modernización de la red de acueducto del sector del parque Santander del municipio de El Retiro.



Hitos relevantes 2022



Logramos mantener altos estándares de eficiencia en la prestación del servicio de acueducto en los componentes de calidad, continuidad, cobertura, índice de pérdidas por usuario facturado y el índice de agua no contabilizada, garantizando agua apta para consumo humano.

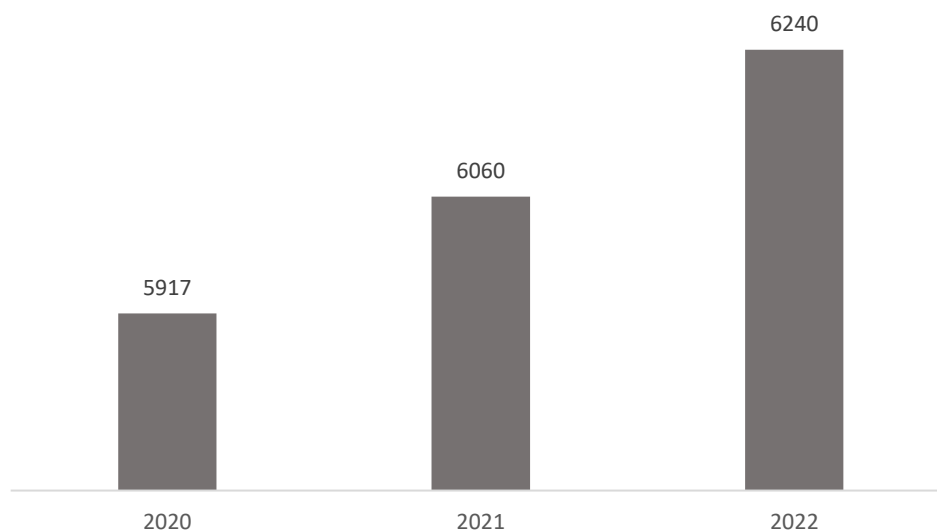
Contamos con un indicador de recaudo mayor al 90% resultado de la cultura de pago por parte de los usuarios, como respuesta de la satisfacción del servicio suministrado.

Recibimos reconocimiento por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios obteniendo una calificación del riesgo medio- bajo, posicionando a Aguas del Oriente entre las primeras 5 empresas del sector en Colombia.

Realizamos la reposición de 350 metros de redes de acueducto en el Parque Santander, lo que permite mejorar las condiciones para el suministro de agua potable, mejorando la prestación del servicio en términos de calidad y continuidad.

4.2. Gestión y Comercialización de Aguas Residuales

En cuanto a la vinculación de clientes, este es el comportamiento histórico registrado entre 2020 y 2022.

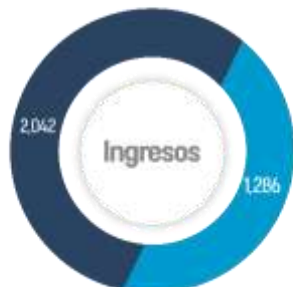


4.2.1 Cifras operativas

Los resultados de cobertura en este negocio para 2022 es muy cercano a la meta inicialmente planteada.



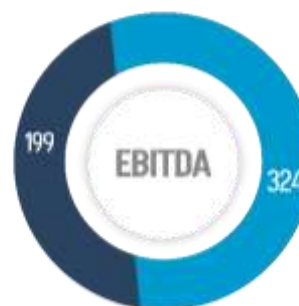
Ingresos 2021
Ingresos 2022



Al cierre de 2022 el segmento de Gestión y Comercialización de Aguas Residuales alcanzó ingresos por COP \$ 2,042 millones, se presenta una variación del 59% con respecto al año anterior, aumentan los ingresos en COP \$756 millones, la variación con respecto al año anterior es explicada principalmente por el ajuste tarifario en los servicios de alcantarillado por el contrato de Interconexión de Aguas Residuales, la vinculación de 104 usuarios por nuevos proyectos, 76 nuevos usuarios que hacen parte del crecimiento vegetativo (la meta planteada de los usuarios para alcantarillado presentó subejecución debido a las soluciones particulares de alcantarillado).

El EBITDA en el segmento de Provisión y Comercialización de Agua, presentó una disminución del -39% con relación al año anterior, ubicándose en un valor de COP \$199 millones explicado, por mayores ingresos, así como por el aumento en los costos principalmente asociados al contrato de Interconexión de Aguas Residuales.

EBITDA 2021
EBITDA 2022



En cifras...

Gestión y Comercialización de Aguas Residuales

Ingresos COP \$2,042 millones 59% ↑

EBITDA COP \$199 millones -39% ↓



COP \$668 millones invertidos en **infraestructura del negocio de Gestión y Comercialización de Aguas Residuales** para la reposición y modernización de la red de alcantarillado del sector del parque Santander del municipio de El Retiro.



Hitos relevantes 2022



🏢 Invertimos \$2.850 millones en el negocio de Gestión y Comercialización de Aguas Residuales en EPM para el contrato de interconexión, lo que nos permite garantizar el tratamiento de las aguas residuales del municipio de El Retiro.

🏢 Realizamos la reposición de 430 metros de redes de alcantarillado en el Parque Santander, lo que nos permite mejorar las condiciones para el transporte de las aguas residuales y prestar un mejor servicio a nuestros clientes.



**CAPÍTULO
5**

ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico

En Aguas del Oriente contribuimos al ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico al brindar apoyo a las actividades productivas en el municipio de El Retiro generando empleo decente a 12 colaboradores de la empresa que viven en el municipio, 1 del municipio de Rionegro y 5 del Área Metropolitana del Valle de Aburra y apalancar el desarrollo de nuestros proveedores, contratistas y constructores.

Capítulo 5 ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico

5.1. Gente Aguas del Oriente

En Aguas del Oriente fortalecemos la relación con los colaboradores para favorecer la confianza y elevar el desarrollo humano sostenible de los grupos de interés, y así lograr el cumplimiento de los objetivos empresariales.



La Empresa realiza los procesos de selección transparentes, a través de convocatorias abiertas, siendo ésta la modalidad general para la vinculación de personal, el proceso se encuentra alineado a la evaluación de competencias y habilidades que realiza EPM.

Durante el año 2022 se adelantaron 10 procesos de selección, con apoyo de COMFENALCO para las pruebas psicotécnicas, dichos procesos se realizaron para cubrir las siguientes vacantes:

Tabla N°1 Procesos de selección año 2022

Mes de la convocatoria	Cargo	Tipo de contrato	Fecha de ingreso a la empresa
Enero	Auxiliar de Proceso Administrativo	Término indefinido	09/02/2022
Mayo	Líder Técnico	Término indefinido	16/05/2022
Mayo	Líder de Gestión de Recursos	Término indefinido	23/05/2022
Mayo	Auxiliar de Proceso Financiero	Término indefinido	07/06/2022
Junio	Líder Técnico	Término indefinido	15/06/2022
Julio	Operador de Planta y Redes	Término fijo inferior a un año	05/08/2022
Julio	Auxiliar de redes	Término fijo inferior a un año	05/08/2022
Julio	Auxiliar de redes	Término fijo inferior a un año	05/08/2022
Octubre	Operador de Planta (Ascenso)	Término indefinido	01/11/2022
Noviembre	Operador de Planta y Redes	Término indefinido	21/11/2022

5.1.1. Bienestar laboral

5.1.1.1. Formación y desarrollo

Contabilizamos 2.292 horas de formación presencial y virtual, se enfocaron en el total de los colaboradores, el cumplimiento del plan de capacitaciones fue del 89%, con un promedio de 115 horas por colaborador, asociados al fortalecimiento de competencias, formación en salud y seguridad en el trabajo, entre otros.



Desde el año 2000 se cuenta como caja de Compensación a la empresa COMFENALCO. A través de la caja, la Empresa realiza diversas acciones orientadas al fortalecimiento y desarrollo de los empleados. Dentro de las actividades realizadas en 2022, se destacan las siguientes:

- Taller empresarial creando consciencia para la salud mental, orientado en desarrollar habilidades para el bienestar personal y laboral.
- Diplomado en nómina y prestaciones sociales
- Módulo de redacción y ortografía
- Programación Neurolingüística
- Diplomado en Excel



La Administradora de Riesgos Laborales -ARL que Aguas del Oriente tiene contratada es Colmena desde el año 2009.

Igual que la caja de compensación, a través de la ARL se han logrado varias capacitaciones y formaciones a los empleados que contribuyen a su plan de fortalecimiento y desempeño. Seguidamente se presentan los eventos más relevantes.

- Planes de Emergencias: Capacitación Integral a la Brigada de Preparación y Respuesta a Emergencias
- Formación Reentrenamiento: Trabajo Seguro en Alturas
- Riesgo Psicosocial: Capacitación y asesoría al Comité de Convivencia
- Riesgo Mecánico: Capacitación en riesgo mecánico (guardas prevención de AT en manos herramientas)
- Seguridad Vial: Manejo defensivo de motocicletas
- Curso programa de gestión para el manejo seguro de sustancias químicas
- Gestión efectiva del Riesgo- Trabajo en alturas normatividad



Para la vigencia 2022 además de las capacitaciones mencionadas anteriormente se realizaron las siguientes:

- Inducción y reinducción al SG-SST
- Tratamiento de Aguas Residuales - Andesco
- Implementación de firmas electrónicas y digitales
- Proyecciones financieras
- Presupuesto vigencia 2023 y vigencias futuras
- Capacitación IUS y SUI
- Procedimientos parlamentarios con énfasis en esquema de gobierno corporativo
- Ciclo de planeación integral (Plan de Empresa 2023-2025 y sus metodologías)
- Capacitación código de ética
- Socialización de la actualización del Reglamento Interno de Trabajo
- III Foro Gestión Integral del Riesgo (Bucaramanga)
- Socialización Indicador Único Sectorial - IUS- para acueducto y alcantarillado
- Certificación en competencias laborales a los Auxiliares de Redes y Operadores de Planta - SENA



Módulo de redacción y ortografía



Inducción y reinducción personal

5.1.1.2. Calidad de Vida

En Aguas del Oriente se ha dispuesto de nuevos lineamientos para contribuir a mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y su entorno familiar, es así como se establecieron horarios flexibles para la jornada laboral, espacios de conversación a través de grupos primarios, comités, celebraciones de fechas especiales, día de la familia, tardes lúdicas, actividad física, entre otros, fortaleciendo el sentido de pertenencia, compromiso por la organización, clima laboral y relacionamiento.

Las actividades destacadas para el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores durante el año 2022 fueron las siguientes:

- Pausas activas, apoyadas con personal del IMDER.
- Tardes lúdicas y de actividad física: hidroaeróbicos, rumbas aeróbicas, actividad recreativa de obstáculos
- Celebración de cumpleaños a los colaboradores
- Celebración de fechas especiales: día de la Mujer, navidad, día de los brujitos, amor y amistad
- Día de la familia en el Parque los Tamarindos de Comfenalco
- Visita a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – Aguas Claras
- Día de la salud: Jornada de valoración facial, capilar y de nutrición, rumba aeróbica, apoyo Salud Optima
- Encuentros para la convivencia humana – Comfenalco
- Bonos de ingreso a los Camping Los Farallones de Comfenalco (2)
- Bonos de ingreso al Parque los Tamarindos de Comfenalco para empleados y familiares (40)



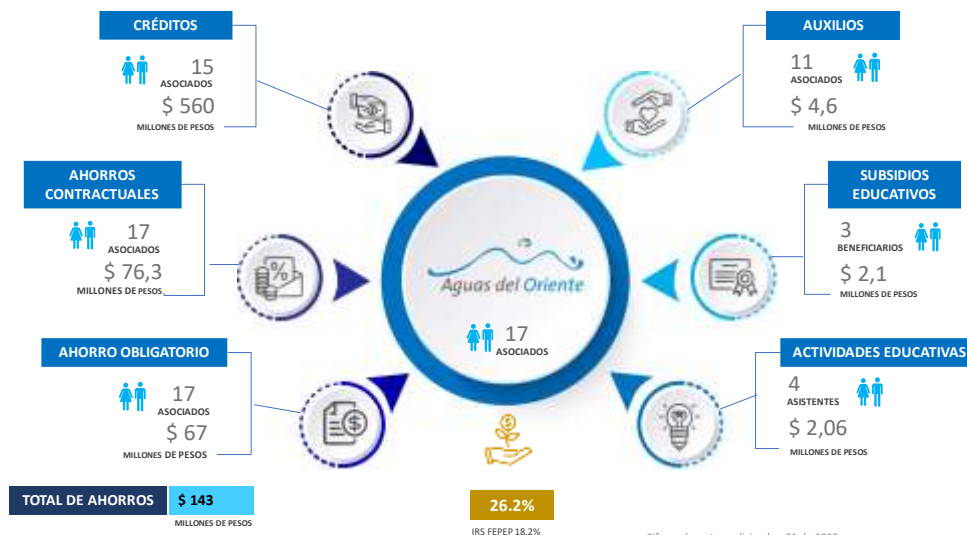
Visita PTAR – Aguas Claras



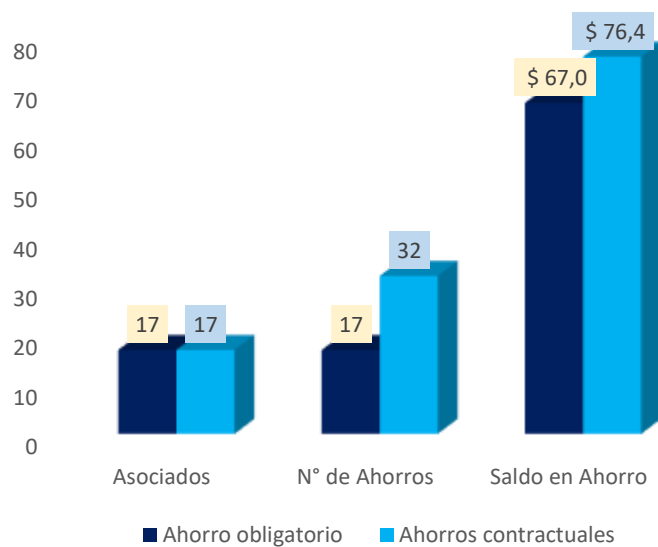
Bello Celebración día de los brujitos



Aguas del Oriente hace parte del Fondo de Empleados del Grupo EPM – FEPEP. A través de esta importante alianza, los colaboradores tienen la oportunidad de acceder a varias líneas de crédito y recibir beneficios por pertenecer a este sistema solidario.



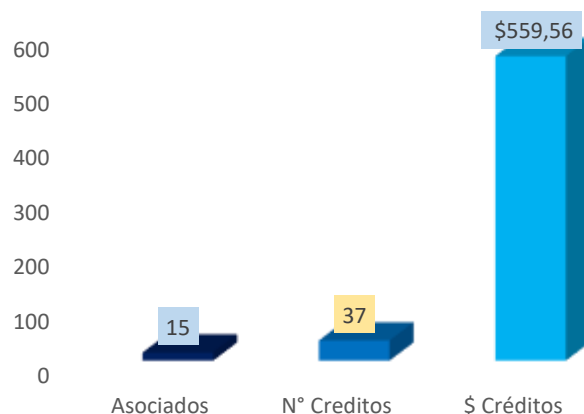
Ahorros en el FEPEP de los colaboradores en Aguas del Oriente.



- El valor total de ahorro para la Empresa es de \$143.4 millones.
- El 53% son ahorros contractuales.
- El 47% es el ahorro obligatorio (ahorro permanente y aporte social).

Créditos colaboradores Aguas del Oriente.

Créditos Aguas del Oriente



- Distribución numérica de créditos y asociados impactados con el servicio.
- El 88% de los asociados de la filial tienen créditos vigentes con el Fondo

5.1.1.3. Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

Durante el año 2022 se promovieron actividades enfocadas a la promoción y prevención de accidentes de trabajo y cuidados en la salud de cada colaborador; con el fin de controlar los riesgos a los que están expuestos de acuerdo con las funciones.

Se realizaron las siguientes actividades:

- Certificación de trabajo en alturas.
- Exámenes ocupacionales de ingreso, egreso y periódicos.
- Inducción y reinducción del sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- Capacitaciones enmarcadas en la jornada de la salud, seguridad en el trabajo, prevención de accidentes, mitigación en los riesgos.
- Cumplimiento con los 21 estándar mínimos del Sistema obteniendo una calificación de cumplimiento del 100%.
- Realización de la batería de la evaluación del riesgo psicosocial
- Fortalecimiento de los comités COPASST Y CCL
- Actividades de motivación para un buen clima laboral promocionadas por el CCL



Capacitación Brigada de Emergencias

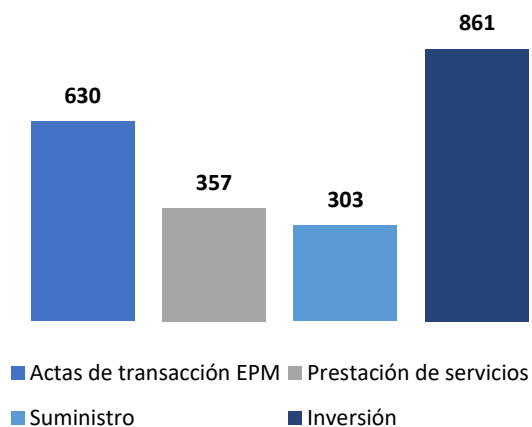


Capacitación manejo defensivo de motocicletas

5.2. Proveedores y contratistas

Aguas del Oriente busca establecer esquemas de relacionamiento, alineados con el direccionamiento estratégico, para convertir la contratación en palanca de los objetivos.

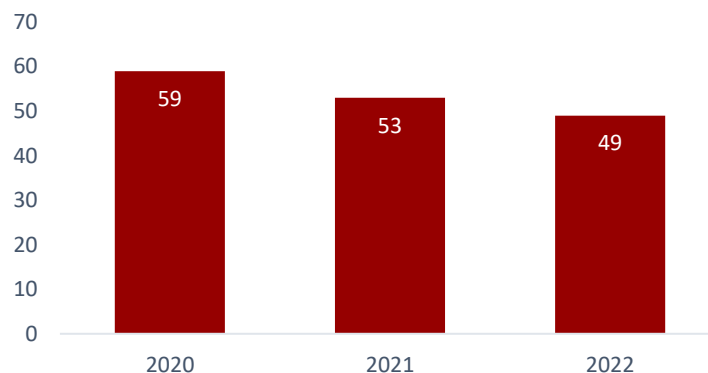
Durante la vigencia 2022, se suscribieron contratos por valor de \$2.151 millones, de los cuales \$861 millones, corresponden a la ejecución de inversiones, estas serán detalladas en el capítulo 5, sección 8.4 Gestión de inversiones.



Contratación 2022
Cifras en millones de pesos
Fuente de elaboración propia

5.2.1 Contratos adjudicados cantidad.

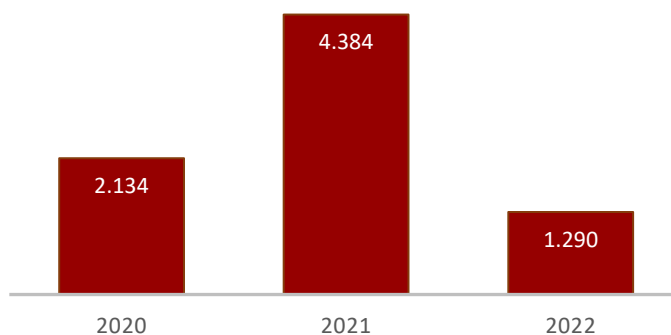
Durante el 2022, se suscribieron contratos con 49 contratos diferentes:



Proveedores y contratistas
Fuente de elaboración propia

5.2.2 Contratos adjudicados

Se suscribieron contratos por valor de COP \$1.290 millones (Sin incluir ejecución de inversiones), existe una variación considerable con respecto al año inmediatamente anterior, pero esto se debe a que durante el 2021 se suscribió un contrato de interconexión para el tratamiento de las aguas residuales por valor COP \$2.853 millones que cubre vigencia de 2021, 2022, 2023 y 2024.



Contratación total Aguas del Oriente
Cifras en millones de pesos
Fuente de elaboración propia



Hitos relevantes 2022



● Cumplimiento del plan de capacitaciones con cobertura del 100% de los empleados en los diferentes temas abordados, con horas promedio de 115 horas por colaborador, contabilizando un total de horas en formación de 2.292.

● Cumplimiento de los 21 estándares mínimos del SG-SST, obteniendo una evaluación del sistema en un 100%.

● Se tuvo un cumplimiento de 89% del plan de contratación 2022.

● Reconfiguración del COPASST, CCL y brigada de emergencias.



CAPÍTULO
6

ODS 10

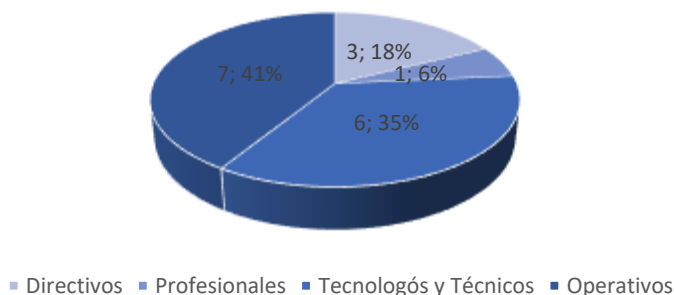
Reducción de las desigualdades

Aguas del Oriente enfoca sus esfuerzos en la consolidación de una cultura organizacional con inclusión y respeto por la diversidad de género, religión y formas de pensar. Asumimos el compromiso con el ODS 10, brindando oportunidades, mejorando las condiciones y el entorno laboral de sus colaboradores.

Capítulo 6 ODS 10 Reducción de las desigualdades

6.1. Evolución cultural

Gráfico Distribución del personal por cargos

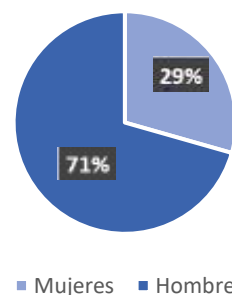


El año 2022 se finalizó con una planta de personal de 17 colaboradores vinculados, la ocupación de los cargos en la Empresa se distribuye de la siguiente forma:

Fuente: Elaboración propia

Porcentaje de mujeres y hombres a cargo

Las personas que se identifican con el género femenino representan el 29% de la ocupación de los cargos en Aguas del Oriente, es decir 5 personas, donde 4 pertenecen al área administrativa y 1 al área técnica, el 71% restante, pertenece a personas que se identifican con el género masculino.



Fuente: Elaboración propia

Gráfico Número de mujeres por cargo

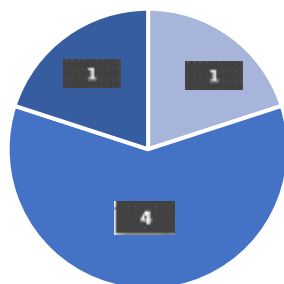
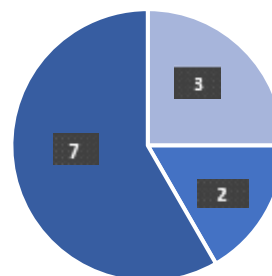


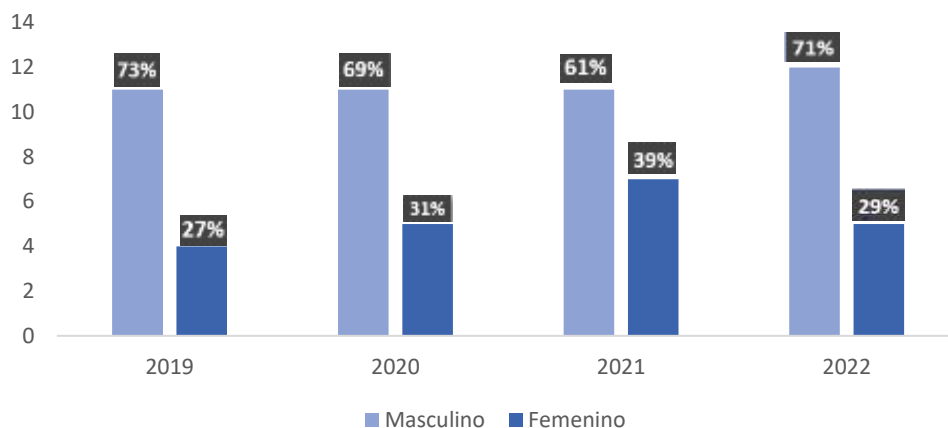
Gráfico Número de hombres por cargo



■ Profesional ■ Auxiliar Administrativo ■ Auxiliar Operativo ■ Directivo ■ Auxiliar Administrativo ■ Operativo

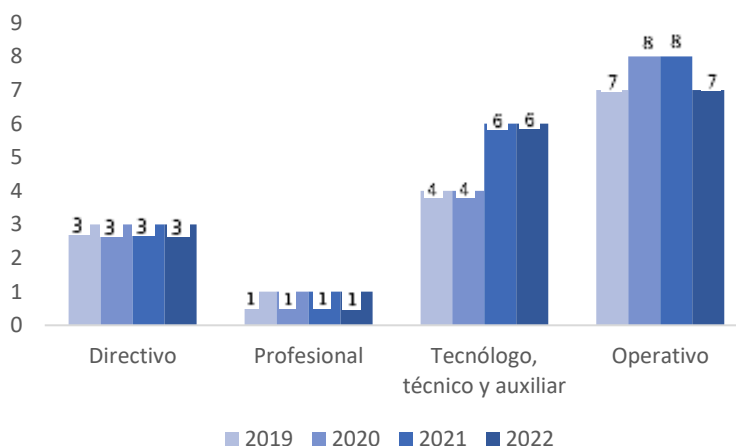
Fuente: Elaboración propia

Gráfico Histórico, porcentaje de colaboradores por sexo



Fuente: Elaboración propia

Gráfico Histórico, número de colaboradores por cargo



Fuente: Elaboración propia

En el año 2022 se pensionó un empleado que cumplió con los requisitos de ley, debido a esta situación, surgió la posibilidad de **crecimiento del personal al interior de la compañía**, con 1 proceso de ascenso. Adicionalmente, en el año 2022, ingresaron 3 personas en el área operativa mediante contrato a término fijo inferior a un año, el cual desempeñaron durante 3 meses apoyando las actividades de redes de acueducto y alcantarillado.

6.2. Organización centrada en el cliente (Oficinas de atención, canal telefónico, sitio web)

Aguas del Oriente, busca facilitarle a los clientes y usuarios la gestión de sus requerimientos, por esta razón tiene suscrito con EPM, un acta de transacción con énfasis comercial, y desde esta se atienden oportunamente.

Los canales de atención que se encuentran disponibles para nuestros clientes y usuarios son:

Oficinas de atención: Aguas del Oriente, cuenta con una oficina ubicada en el municipio de El Retiro, donde se vienen desarrollando estrategias para minimizar los tiempos de espera y fortalecer la autoatención para los clientes.

Se atendieron un total de 498 personas en el año 2022



Indicadores de gestión según el CMI

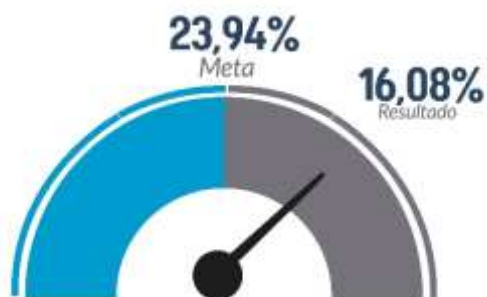
Indicador de reclamos



Indicador de quejas



Cartera mayor a 60 días



Todos nuestros indicadores comerciales se cumplen por debajo de las metas establecidas

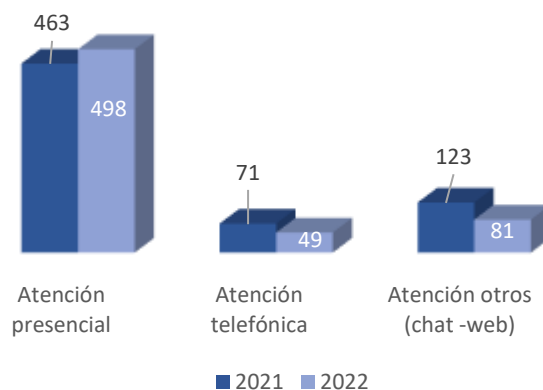
Canal telefónico en el Contact center: Se implementaron iniciativas de autogestión en algunas transacciones rápidas como abonos a la factura, realizar solicitudes de revisión y atención de quejas.

Se atendieron 49 clientes por este canal

Canales digitales: La página web de Aguas del Oriente, inició proceso de actualización, se fortalecieron las páginas de Facebook e Instagram, con actualizaciones constantes de información relevante para los clientes y usuarios.

81 clientes atendidos bajo esta modalidad.

Gráfico Modalidades de atención.



Fuente: Elaboración propia



Hitos relevantes 2022



Se activaron las redes sociales como medio informativo, se hicieron 116 publicaciones en total, sumando 15.723 visualizaciones en Facebook y 29.593 visualizaciones en Instagram.

Se realizaron 2 campañas educativas, una de posicionamiento y una de sensibilización.

CAPÍTULO
7

ODS 16

Paz, justicia e instituciones sólidas

Nuestra visión de competitividad y permanencia a largo plazo está alineada con el ODS 16, gracias a la búsqueda de generación de valor económico, la contribución al desarrollo humano sostenible y al incremento de valor para los grupos de interés. Fundamentado en prácticas de transparencia que generen y conserven la confianza en las actuaciones de la Organización.

En Aguas del Oriente se gestiona el control interno para facilitar la sostenibilidad y el logro de los objetivos empresariales, generando confianza a los grupos de interés. Para tal fin, el Control Interno se evalúa, adapta y mejora permanentemente en correspondencia con las necesidades Empresariales, los requerimientos normativos y las mejores prácticas asociadas.

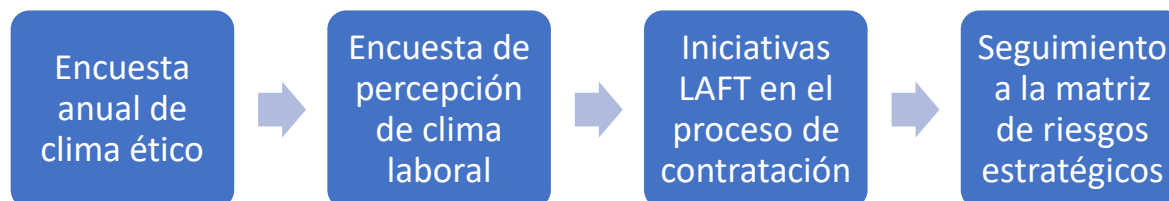
Capítulo 7 ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas

7.1. Transparencia

Aguas del Oriente, se identifica como una Empresa transparente, en concordancia con los valores corporativos, esto en aras de generar confianza y apalancar la imagen reputacional de la compañía, si bien no se cuenta con el talento humano para realizar procesos lo suficientemente robustos, se cumple con la normatividad que rige la naturaleza de la Empresa, para esto se tienen mecanismos e instrumentos de autorregulación:

Mecanismos e instrumentos de autorregulación				
Código de ética	Reglamento Interno de Trabajo	Manual de Gobierno Corporativo	Política de Control Interno	Política de Riesgos

7.1.2 Otras iniciativas adicionales



7.2. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Durante el año 2022, Aguas del Oriente realizó tres seguimientos, a los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción.
2. Estrategia de racionalización de trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
6. Iniciativas Adicionales.

Los avances en cuanto a la transparencia son notables, se han cumplido los objetivos trazados, se han mejorado en los temas publicitarios de los procesos de contratación, adicionalmente se realizó capacitación general en el aplicativo Gestión Transparente, dando cumplimiento a uno de los

requerimientos de la Contraloría Distrital de Medellín. Los resultados se encuentran publicados en: https://www.grupo-epm.com/site/Portals/11/2023/Transparencia/consolidado_tercer_seguimiento_aguas_del_oriente_III_2022_publicar.pdf?ver=2023-01-16-151238-200

Las buenas prácticas en transparencia en Aguas del Oriente se siguen fortaleciendo, las acciones que pudieron ser logradas durante la vigencia 2022, se trasladaron al plan 2023, se estructuró un plan de trabajo detallado, se realizó un contrato de prestación de servicios para la atención del proceso de control interno.

7.3 Gobierno corporativo

Aguas del Oriente adopta la definición, según la cual el Grupo EPM entiende el Gobierno Corporativo, como el sistema por el cual las empresas del Grupo EPM 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, que apalanca el logro de los objetivos estratégicos y genera confianza en los inversionistas, en los demás grupos de interés y en la sociedad. En un sentido más amplio, permite lograr el mayor grado de coordinación posible entre los intereses de los individuos, las empresas del Grupo y la sociedad. Aguas del Oriente acoge la implementación del Marco General del Gobierno Corporativo de Grupo, que define un estándar específico de mejores prácticas y compromisos con los que se busca asegurar su observancia, se establece el mecanismo por medio del cual se divulga el grado de cumplimiento de las prácticas

adoptadas. En este sentido, se han considerado las prácticas de gobierno corporativo, recomendadas por entidades nacionales e internacionales, entre otras, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, por sus siglas en inglés), el Banco de desarrollo de América Latina (CAF) y el Código de Mejores Prácticas Corporativas emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En Aguas del Oriente, el Código de Gobierno Corporativo fue aprobado por la Junta Directiva en el mes de noviembre de 2022, la construcción y estructuración del documento fue apoyada por la Unidad de Gobierno Corporativo de EPM.

Las actuaciones de Aguas del Oriente se rigen por lo estipulado en el Marco General de Gobierno Corporativo de Grupo EPM:



Fuente: Informe de sostenibilidad Grupo EPM 2021

Las prácticas de Gobierno Corporativo con las que cuenta Aguas del Oriente y que componen la estructura de documentación del Marco General del Gobierno Corporativo, son:

Estatutos sociales y sus modificaciones

Se han realizado dos modificaciones desde la conformación de la Empresa.

Marco General de Gobierno Corporativo

Aprobado en acta de Junta Directiva del mes de noviembre del año 2022, durante la aprobación del Código de Gobierno.

Reglamento Interno de Junta Directiva

Aprobado mediante el Decreto 20 del 25 de junio del 2010.

Manual de Conflictos de Interés y tratamiento de decisiones en interés de Grupo.

Adoptado por medio de Decreto 390 de 2015, que proporciona la información necesaria y los procedimientos que les permitan a los administradores y servidores del Grupo EPM, conocer, prevenir y gestionar adecuada y oportunamente los conflictos de intereses que pudieran presentarse en el ejercicio de sus cargos.

Composición Accionaria

No presenta modificaciones desde la conformación de la Empresa

Acuerdo de Gobierno

Suscrito el 8 de noviembre de 2013, entre las empresas colombianas del Grupo EPM.

7.3.1 Cumplimiento del código

En el numeral 11.1 del Código de Gobierno Corporativo de Aguas del Oriente, expresa que: “La Junta Directiva y el Gerente de Aguas del Oriente, aplicarán obligatoriamente, el Código de Gobierno y en este sentido, los accionistas y demás grupos de interés podrán solicitar a la Junta Directiva el cumplimiento, presentando su petición por escrito y debidamente sustentada. De la misma forma, la Revisoría Fiscal, podrá dar a conocer las quejas que se presenten por violación de los derechos de los accionistas y demás grupos de interés. Los resultados de dichas investigaciones se trasladarán a la Junta Directiva. Igualmente, la Auditoría Corporativa deberá vigilar el cumplimiento del respectivo Código y los resultados serán comunicados a la Junta Directiva y a la Asamblea de Accionistas de Aguas del Oriente y al Comité de Auditoría de EPM en su calidad de matriz del Grupo, los cuales también se incluirán en el Informe Anual de Gobierno Corporativo del Grupo.”}

7.3.2 Junta Directiva Aguas del Oriente 2022

En cumplimiento de las normas colombianas, la Asamblea Ordinaria de Accionistas cada año nombra a sus representantes ante la Empresa para un período de un año. Estos miembros de Junta Directiva pueden ser reelegidos para el siguiente período. La Junta Directiva está conformada por cinco miembros principales y otros cinco suplentes. De acuerdo con la participación accionaria, se cuentan con dos curules para el Municipio de El Retiro y tres para Empresas Públicas de Medellín E.S.P.

A continuación, se presentan los actuales miembros de Junta Directiva que ejercen como principales y que correspondiente al período 2023-2024:

**LEÓN ARTURO
YEPES ENRÍQUEZ**



Ingeniero Civil
Especialista en Gerencia
Representante de
Empresas Públicas de
Medellín

**VALERIA
RESTREPO ABAD**



Ingeniera Mecánica
Especialista en Finanzas
Representante de
Empresas Públicas de
Medellín

**SANTIAGO WILCHES
YEPES**



Ingeniero Civil
Magister en Aprovechamiento
de Recursos Hidráulicos
Representante de Empresas
Públicas de Medellín

**JUAN EDILBERTO
MEDINA LÓPEZ**



Abogado
Especialista en Derecho
Administrativo
Representante de la
Alcaldía Municipal de El
Retiro

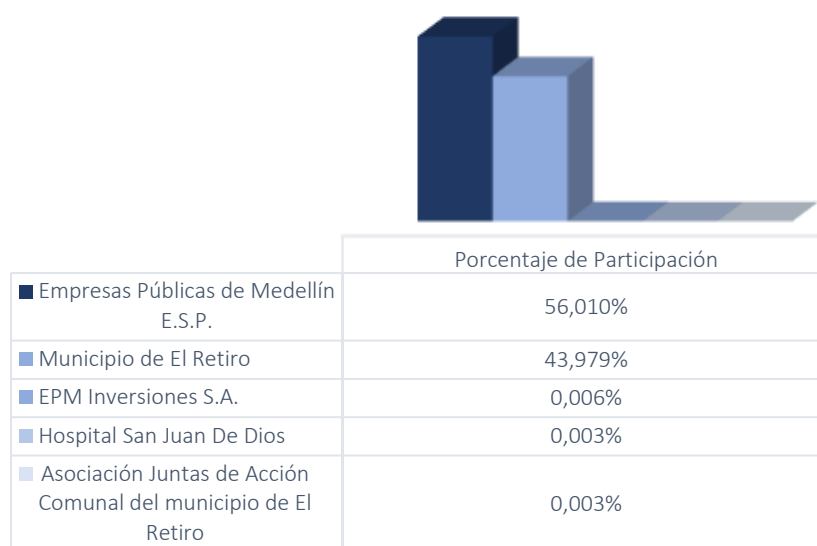
**JUAN CARLOS
PELÁEZ AGUDELO**



Abogado
Especialista en Derecho
Inmobiliario
Representante de la
Alcaldía Municipal de El
Retiro

7.3.3 Constitución de la Empresa

Aguas del Oriente fue constituida como una sociedad por acciones, de la especie anónima, amparada en el régimen jurídico que para las empresas de servicios públicos determina la Ley 142 de 1994 y su legislación complementaria. En Asamblea Extraordinaria de Accionistas realizada el 23 de mayo de 2019, se aprueba el aumento del capital autorizado de la sociedad en \$2.161.000.000, pasando de \$2.800.000.000 a \$4.961.000.000, para llevar a cabo la Capitalización. Se emitieron 21.610 acciones las cuales fueron adquiridas: 12.105 acciones EPM y 9.505 acciones el municipio de El Retiro. En consecuencia, la propiedad accionaria de Aguas del Oriente está compuesta por cinco accionistas: EPM ostenta el 56,0100% de la propiedad, municipio de El Retiro cuenta con el 43,9790%, la Filial EPM Inversiones con 0,0060%, la Asociación Municipal de Juntas de Acción Comunal del municipio de El Retiro tiene un 0,0030% y el Hospital San Juan de Dios también el 0,0030%.



7.3.4 Operaciones con partes vinculadas

Aguas del Oriente hace parte de un conglomerado de empresas que conforman el Grupo EPM, cuentan con la Política Financiera, y entre otros documentos con el **“Manual de prácticas contables y de información financiera conforme con las Normas Internacionales de Información Financiera- NIIF”** y lo establecido en las **“Definiciones Técnicas de Modelo Financiero y Definiciones Técnico-Financieras”** que incluye en el numeral 1.8 lo concerniente a partes relacionadas. Además, para formalizar las relaciones entre empresas del Grupo se cuenta con el **“Acuerdo de Gobierno”**, sobre el que se brinda contexto en este informe. Adicionalmente, desde la Dirección Impuestos de EPM se ha definido el **“Manual de Gestión de Precios de Transferencia”**. El detalle de las operaciones con las partes vinculadas más relevantes se encuentra en la nota “Información a revelar sobre partes relacionadas”, incluida en los estados financieros. Adicionalmente, las operaciones entre empresas del Grupo EPM se incluyen cada año en este informe.

7.3.4.1 Informe especial

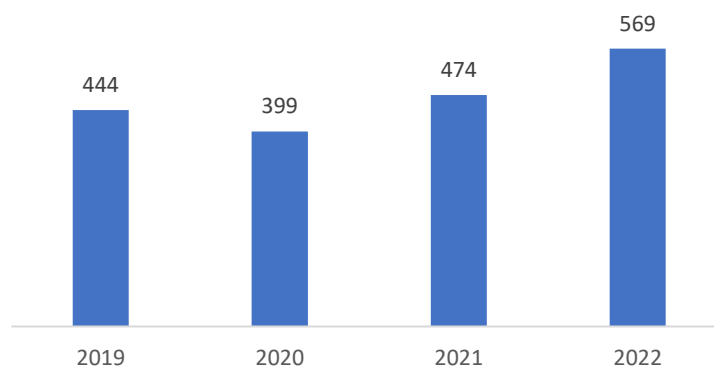
El informe especial con las relaciones económicas existentes entre la controlante o sus filiales o subsidiarias con la respectiva sociedad controlada, de las que trata el Artículo 29 de la Ley 222 de 1995, se relacionan en el apartado “Acuerdo de Gobierno” de este Informe, en el que se brinda contexto general de las actas suscritas entre las empresas del Grupo EPM como parte del Acuerdo de Gobierno y se destacan las de mayor importancia

7.3.4.2 Conflictos de interés

El anexo No. 5 del Código de Gobierno Corporativo, “Manual de conflictos de intereses y tratamiento de decisiones en interés de Grupo EPM”, expedido mediante el Decreto No. 390 del 24 de noviembre de 2015, establece el procedimiento para gestionar los conflictos de intereses de los miembros de la Junta Directiva. Cuando el conflicto tenga carácter permanente e impida ejercer con independencia las funciones, el miembro de Junta deberá renunciar.

7.3.4.3 Acuerdo de Gobierno

El Acuerdo de Gobierno es un documento que define y orienta formalmente las relaciones entre las empresas que conforman el Grupo EPM. Este ha permitido suscribir diferentes actas, que facilitan el logro de los objetivos empresariales y la obtención de sinergias de grupo empresarial, en sintonía con la unidad de propósito y dirección. Durante el año 2022 se ejecutaron \$569 millones en actas de transacción con EPM, esto sin tener en cuenta el contrato de interconexión, el cual se suscribió en el año 2021, por un total de \$2.805 millones, y un plazo de ejecución de tres años.

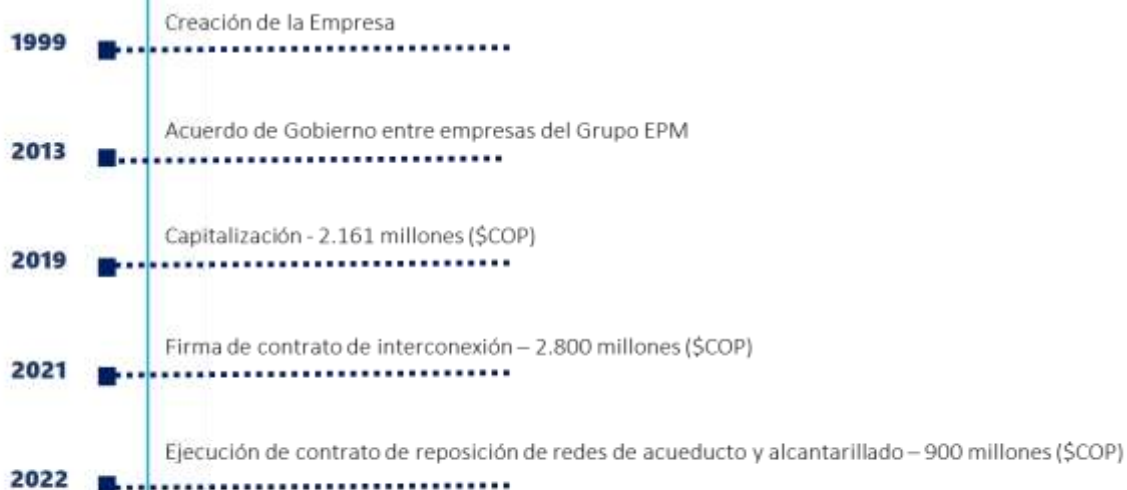


Ejecución actas de transacción

Fuente: Facturas por pago 2019,2020,2021,2022.



Hitos relevantes 2022





Hitos relevantes 2022



- Los avances en cuanto a la transparencia son notables, se han cumplido los objetivos trazados.
- Se han mejorado en los temas publicitarios de los procesos de contratación.
- Se realizó capacitación general en el aplicativo Gestión Transparente.
- Cumplimiento de los requerimientos de la Contraloría Distrital de Medellín.
- Actualización del reglamento interno de trabajo.
- Adopción y aprobación del Código de Gobierno Corporativo.
- Inducción a miembros de Junta Directiva.
- Medición del clima ético con participación del 92% de los encuestados.



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



CAPÍTULO 8

ODS Compuestos

Nuestra visión de competitividad y permanencia a largo plazo está alineada con el ODS 16, gracias a la búsqueda de generación de valor económico, la contribución al desarrollo humano sostenible y al incremento de valor para los grupos de interés. Fundamentado en prácticas de transparencia que generen y conserven la confianza en las actuaciones de la Organización.

Capítulo 8 ODS Compuestos (6, 7, 11, 12, 13, 17)

8.1. Relacionamiento con usuarios, grupos de interés y ejecución de inversiones

En Aguas del Oriente trabajamos por la protección de los recursos naturales del territorio con criterios de competitividad empresarial, desarrollo económico y social, en alianza con los grupos de interés en sus diferentes niveles para lograr el objetivo común de garantizar el acceso al agua potable y el saneamiento básico en el presente y en el largo plazo. (ODS 6).

Todas las acciones de protección del agua y la eficiencia en su utilización permiten sustentar ciudades y comunidades (ODS 11), la producción y el consumo (ODS 12), la energía asequible y no contaminante (ODS 7), para lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales, por lo tanto, la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto del cambio climático, la adaptación a este, la reducción de sus efectos y la alerta temprana propende por la protección de las comunidades y los recursos naturales como lo propone el ODS 13 Acción por el Clima y el ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos.

En relación con lo anterior, los cambios institucionales y tecnológicos de Aguas del Oriente, son una oportunidad para fortalecer el relacionamiento con los usuarios, los grupos de interés y ejecutar el plan de inversiones de manera responsable y sostenible.

8.1.1 Relacionamiento con usuarios y grupos de interés

Aguas del Oriente tiene establecida su operación y el desarrollo de sus proyectos basado en el uso de los recursos naturales por lo tanto se hace necesario desarrollar una gestión integral de los impactos generados en el territorio. Una parte fundamental de la gestión corresponde al trabajo articulado con las entidades municipales, ambientales y comunidad Guarceña para ello es importante mantener y fortalecer un relacionamiento estratégico que les agregue valor a las partes, para el logro de los objetivos propios y comunes con las entidades.

En este sentido, los grupos de interés que impactan o son impactados por Aguas del Oriente y tienen intereses comunes, son colectivos sociales con alta legitimidad, poder y urgencia, que cuentan con cierta homogeneidad y estabilidad en sus intereses con respecto a Aguas del Oriente.

Aguas del Oriente fortalece el relacionamiento con los usuarios y los diversos grupos de interés de modo que le permita generar sinergias y establecer el compromiso común en la conservación de los recursos naturales.

Aguas del Oriente viene incentivado el ahorro y el uso eficiente del agua y la conservación del medio ambiente con celebraciones como el día internacional del agua, contribuyendo a la protección hídrica con la siembra de 140 árboles en la ribera del río Pantanillo, actividades lúdico - recreativas a 140 niños de instituciones educativas y la participación de 50 usuarios del Municipio.



Celebración día mundial del agua, alumnos del colegio Santa Juana



Siembra de árboles en la ribera del río Pantanillo

Las actividades se adelantaron en alianza con los diferentes grupos de interés del nivel municipal, entre ellos: Alcaldía Municipal, Concejo Municipal, Dirección Municipal de Servicios Públicos, Dirección Municipal de Medio Ambiente, Retirar S.A. E.S.P., Bomberos Voluntarios del municipio de El Retiro, Corporación Cuenca Verde y el Ejército Nacional



Entrega de souvenir a las diferentes entidades participantes en el día internacional del agua.



Participación de las diferentes instituciones en el día internacional del agua.

La apropiación tecnológica es una oportunidad que Aguas del Oriente utiliza para interactuar con la comunidad, continuando con las celebraciones del calendario ambiental, se difundió mensajes alusivos al día internacional del medio ambiente, logrando que éstos fueran visualizados por 11 mil usuarios. Además, Aguas del Oriente publica en las redes sociales de manera periódica mensajes para sensibilizar a los 6.300 usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado del Municipio.



Canales de interacción con la comunidad a través de las redes sociales.

Aprovechando la infraestructura física de Aguas de Oriente, la planta de potabilización es aprovechada para actividades de sensibilización y educación ambiental. En 2022, se realizó el recorrido con 62 estudiantes de Ingeniería Civil de la universidad del Tolima, 12 estudiantes de grado 4 de primaria de la Escuela Alcaravanes del municipio de El Retiro, 10 estudiantes de la técnica en potabilización del agua del SENA regional Oriente y a los 5 miembros de la Junta Directiva de Aguas del Oriente.



Sensibilización y educación ambiental en la planta de tratamiento de agua potable, estudiantes de ingeniería civil Universidad del Tolima.



Sensibilización y educación ambiental en la planta de tratamiento de agua potable, niños de la escuela Alcaravanes.

Para lograr una operación óptima de los servicios de acueducto y alcantarillado es fundamental llevar a cabo un correcto relacionamiento con los proveedores y contratistas. Para el año 2022 con las actas de transacción firmadas entre Aguas del Oriente y EPM por más de 100 millones de pesos, se ha contado con la asistencia técnica electromecánica de los sistemas de bombeo, mantenimiento de las redes de alcantarillado con personal y equipo especializado, detección de fugas con equipos de geofonía, análisis de laboratorio de agua potable y la compra de agua en bloque.



Asistencia técnica con equipos de presión succión.



Asistencia técnica especializada para el mantenimiento de los sistemas de bombeo

8.2 Gestión de inversiones

La rápida expansión urbanística, el desarrollo económico y el ecoturismo exigen de una infraestructura en servicios públicos capaz de resistir la demanda, es por esto por lo que en Aguas del Oriente se proyectó un plan de inversiones que le permita ofrecer un servicio eficiente.

Realizamos una inversión por COP \$860 millones en la reposición de redes para mejorar la distribución de agua potable del parque principal como también la recolección de sus aguas residuales, contribuyendo a que la población del municipio de El Retiro y sus visitantes cuenten con excelentes espacios de esparcimiento y diversión.



Construcción red de alcantarillado parque principal.



Construcción red de acueducto parque principal

8.3 Generación de energía

El eje del direccionamiento ambiental del Grupo EPM establece, implementa y monitorea acciones que buscan la eficiencia en el uso de materiales, el agua y la energía, por eso Aguas del Oriente cuenta con 4 paneles solares para cubrir parte de las necesidades energéticas de la planta productora de agua potable, reflejando una reducción aproximada del 6% en el consumo de energía eléctrica.

Así mismo, se han implementado 30 torres de iluminación equipadas con placas solares en diferentes puntos del sistema como bocatoma, planta productora de agua potable, tanques de almacenamiento y distribución, permitiendo la comunicación continua de la telemetrización instalada.

Esta iniciativa de generación de energía solar nos lleva a aumentar sustancialmente la proporción de energías renovables en la matriz energética mundial.



Panorámica de la planta de potabilización con las placas solares y torre de iluminación con placa solar.



Datos de telemetría obtenidos de los sistemas instalados.

Comportamiento energético de los paneles solares entre 2021 y 2022

Proyecto programa iniciativa	Énfasis de gestión	Retos	Logros 2021	Logros 2022	Cumplimiento
Consumo de energía	Oferta de energías renovables	Disminuir en un 10% el consumo de energía eléctrica en la planta de potabilización y los bombeos	Reducción del 3% en el consumo de energía eléctrica	Reducción del 6% en el consumo de energía eléctrica	Parcial



Hitos relevantes 2022



Realizamos actividades educativas presenciales y virtuales (redes sociales) que apuntan a la conciencia ambiental, a la conservación de los espacios naturales locales, al ahorro y uso eficiente del agua, en las cuales participaron 11.200 personas. Lo anterior, nos permite avanzar en el fortalecimiento del relacionamiento con los diferentes grupos de interés.

Ejecutamos actividades que apuntan a la protección de la ribera del río Pantanillo, con la siembra de 140 árboles (especies nativas) para contribuir a la recuperación y conservación de la ronda hídrica en el sector Bicentenario.

Suministramos 900 metros cúbicos de agua potable a través del acta de transacción de agua en bloque, a la población del sector de la zona norte del Municipio, garantizando la continuidad del servicio a 4.000 habitantes, además de contribuir a la estabilidad de la planta de tratamiento de agua potable y la recuperación de los niveles de almacenamiento.

Construimos en convenio con el municipio de El Retiro 350 metros de redes de acueducto y 430 metros de redes de alcantarillado en el parque principal; lo anterior nos permite mejorar las condiciones de las redes para suministro de agua potable y el transporte de las aguas residuales, mejorando la prestación de los servicios en términos de calidad y continuidad a nuestros usuarios.

Avanzamos en la puesta en funcionamiento de la Estación de Bombeo de Aguas Residuales -EBAR- que permitirá mejorar en la prestación del servicio, eliminando puntos de vertimiento de aguas residuales al río Pantanillo, beneficiando a 3.250 personas de los sectores Villa Elena y La María.

Continuamos en la definición de las estrategias para realizar actividades de reforestación, recuperación de espacios (parques, zonas verdes) a través de convenios con el municipio, la autoridad ambiental y demás entes del territorio.

Obtuvimos por parte de la autoridad ambiental el aumento en la concesión de aguas, otorgándonos un caudal de 51.44 l/s, que nos permitirá garantizar el suministro de agua a la población de El Retiro, en las condiciones de calidad, continuidad y cobertura.



Capítulo 9 Desempeño financiero



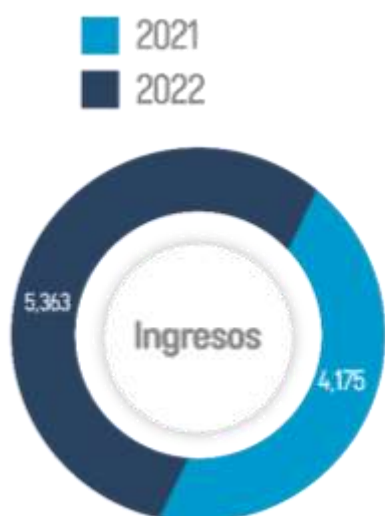
Capítulo 9 Desempeño financiero 2022

9.1 Resultados financieros 2021 vs 2022

Seguidamente se presentan los principales resultados obtenidos para la vigencia 2022.

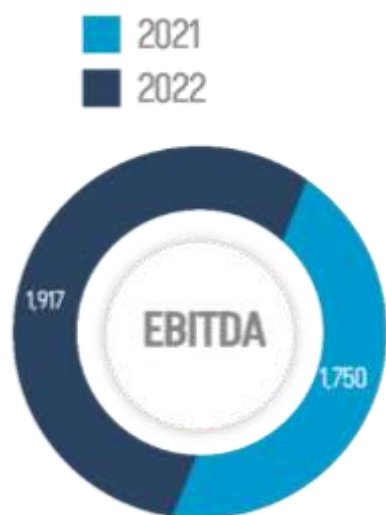


9.1.1 Ingresos totalizado



Al cierre de 2022, Aguas del Oriente alcanzó ingresos por COP \$5,363 millones, se presenta una variación del 28% con respecto al año anterior, aumentan los ingresos en COP \$1,188 de los cuales COP \$432 por el servicio de Provisión y Comercialización aguas y COP \$756 por Gestión y Comercialización Aguas Residuales. La variación con respecto al año anterior es explicada principalmente por el ajuste tarifario en los servicios de alcantarillado por el contrato de Interconexión de aguas residuales y la vinculación de 3 nuevos proyectos (Berlín, Montry torre 2 y Palmanova), los nuevos usuarios que hacen parte del crecimiento vegetativo y por mayores consumos generados por la demanda habitacional de la región.

9.1.2 EBITDA totalizado



El EBITDA para Aguas del Oriente presentó un crecimiento del 10% con relación al año anterior, ubicándose en un valor de COP 1,917 millones explicado, por mayores ingresos debido a la actualización tarifaria, nuevos proyectos urbanísticos y nuevos usuarios vegetativos, así como por los costos y gastos que crecen debido a las nuevas necesidades requeridas en la filial (Contrato interconexión de Aguas residuales, prestación de servicios de asesor de Seguridad y Salud en el trabajo, Asesor Jurídico, Comunicador, entre otros).

9.1.3. Resultado del periodo totalizado



La utilidad neta de la Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A E.S.P., fue COP \$1.286 millones, con un crecimiento del 32% generado principalmente por el crecimiento de los ingresos en el segmento de Gestión y Comercialización Aguas Residuales por el ajuste tarifario derivado del cobro del servicio de tratamiento de aguas residuales que nos presta EPM y que fue reflejado a partir de la facturación del mes de octubre del 2022.

9.1.4 Balance General



Cifras expresadas en millones de pesos colombianos

- El **crecimiento de los activos** se presenta principalmente por el aumento de los deudores, la compra de los medidores de acueducto, herramientas y accesorios, la adquisición de licencias y el aumento del disponible debido a la subejecución de las inversiones. En lo relacionado con los **activos no corrientes** se destaca el aumento por las construcciones en curso y los deudores comerciales y otras CXC.
- El **crecimiento presentado en el pasivo** estuvo relacionado con los acreedores y otras CXP (proyectos de inversión, bienes y servicios).
- El **patrimonio** presenta un incremento en COP \$1,280 millones que corresponde al resultado del periodo, con una variación del 12% con respecto a la vigencia anterior.

9.1.5 Subsidios y contribuciones

Subsidios y contribuciones - Provisión y Comercialización Aguas (COP millones)		
Concepto	2021	2022
Subsidio	240	267
Contribución	388	459
Déficit	0	0
Superávit	148	192

Fuente: Dpto. Servicios Financieros

Subsidios y contribuciones - Gestión y Comercialización Aguas Residuales (COP millones)		
Concepto	2021	2022
Subsidio	126	164
Contribución	146	196
Déficit	0	0
Superávit	20	32


Fuente: Dpto. Servicios Financieros


El balance entre los subsidios y contribuciones para el año 2021 y 2022 presentó superávit en ambas vigencias. Aguas del Oriente transfirió al municipio de El Retiro con destino al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos -FSRI por concepto de contribución **COP \$224 millones (Superávit)** correspondientes a los meses de enero a diciembre del 2022.


El año 2021 Aguas del Oriente entregó al Municipio de El Retiro transferencias equivalentes a **COP \$ 168 millones**.




La Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A E.S.P., contribuyó en la iniciativa de ¿cómo te sueñas tu parque?, aportando una inversión de COP \$861 millones para la reposición de redes de acueducto y alcantarillado que se realizaron en la remodelación del parque principal del municipio de El Retiro.

- 

A partir de la facturación del mes de octubre del 2022 se realizó el ajuste tarifario que obedece a la aplicación de la norma expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA -943 de 2021, por medio del cual se actualizan los costos de operación, tasas retributivas y tasa por uso para cubrir el contrato del tratamiento de aguas residuales en el municipio de El Retiro y pagar por la descarga de aguas residuales y la toma de agua para potabilizar. Además, EPM construyó un sistema de tratamiento cuya inversión asciende a COP \$30 mil millones con el fin de tratar las aguas residuales de la zona urbana del municipio de El Retiro.
- 

Los costos presentaron un cumplimiento del 100% y durante la vigencia 2022 no se incurrieron en pagos de multas ni sanciones.
- 

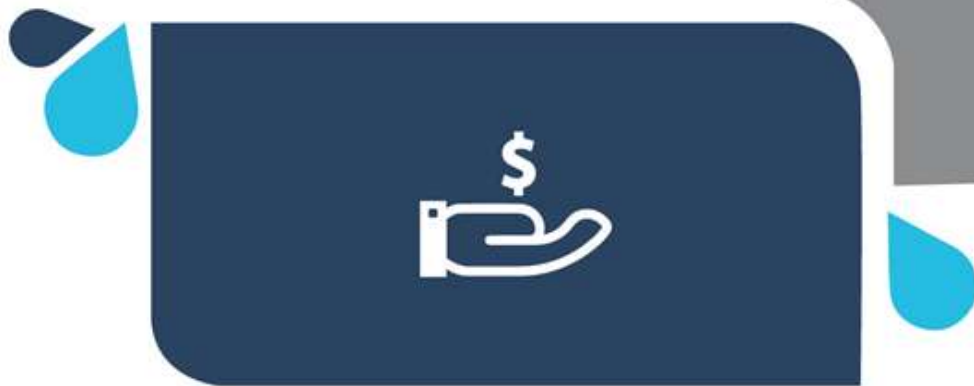
Se realizó la vinculación de tres nuevos proyectos (Berlín, Montry torre 2 y Palmanova), generando un crecimiento de usuarios en el sector residencial y se presenta cumplimiento de los consumos 103% y vertimientos 100%.
- 

La cultura de pago en el municipio de El Retiro sigue siendo muy favorable y se obtiene un porcentaje de efectividad en el recaudo superior al 90%.



Informe de Sostenibilidad

2022



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