

Boletín Gotas Regionales

Diciembre de 2023

Índice

1 Carta del Gerente

2 Preguntas con base al fenómeno de El Niño

3 Fenecimiento de la cuenta ARE | Abona a tu factura

4 Indicador de quejas y reclamos | V-OTTI

5 PQ Derechos Humanos | BancO2 Urabá

6 Dependencia de Planeación en Aguas Regionales EPM

7 Integración fin de año colaboradores ARE

8 ¡Un gran logro! Obtuvimos un puntaje del 85% en el IGAE

9 Ahorro del agua | Ingresos

10 Feliz Año Nuevo



Fin de año, una oportunidad de reflexionar, celebrar y planificar



Wbeimar Garro Arias
Gerente Suplente en Aguas Regionales EPM

Apreciados lectores de nuestro boletín Gotas Regionales, reciban un cordial saludo.

Al acercarnos al final de este año, quiero tomarme un momento para reflexionar junto a cada uno de ustedes sobre lo que este periodo ha significado para nosotros a nivel personal y empresarial, este cambio de año no solo marca el paso del tiempo, sino que nos ofrece una valiosa oportunidad para hacer un balance, celebrar resultados, aprender de desafíos y mirar hacia adelante con renovado entusiasmo.

A nivel personal, cada experiencia vivida, cada obstáculo superado y cada logro alcanzado contribuye a nuestro crecimiento individual; y ahora es el momento propicio para reflexionar sobre los caminos recorridos, las lecciones aprendidas y, sobre todo, para reconocer nuestras fortalezas y oportunidades de mejora, pues este proceso de autoevaluación nos permite trazar una línea más clara hacia nuestros objetivos personales y profesionales.

En el ámbito empresarial, nos encontramos llevando a cabo una evaluación detallada de nuestros logros y los retos presentados a lo largo de este año que termina, puesto que es importante celebrar los éxitos, pero aún más, aprender de las dificultades vividas para fortalecer nuestra capacidad de enfrentar futuros desafíos. La planificación estratégica y la ejecución efectiva son cruciales para el éxito y esta época nos brinda la oportunidad de ajustar nuestra dirección y establecer metas ambiciosas para el próximo año.

Por lo que, los invito a todos a no subestimar la importancia de tener propósitos claros en la vida; establecer metas nos proporciona un sentido de dirección, impulsándonos a superar obstáculos y alcanzar nuestro máximo potencial. En este nuevo año, los animo a reflexionar sobre sus propias aspiraciones y a comprometerse con acciones concretas para lograrlas. La determinación y la dedicación son la clave para convertir nuestros objetivos en realidades tangibles.

Asimismo, no podemos dejar de lado la conciencia ambiental en nuestra visión de futuro. La sostenibilidad y el respeto por el medio ambiente son elementos esenciales en la construcción de un mundo mejor. En nuestros proyectos y decisiones, busquemos siempre opciones que contribuyan al cuidado de nuestro planeta, la responsabilidad social y ambiental son pilares fundamentales para el desarrollo sostenible a largo plazo.

Finalmente, en nombre de Aguas Regionales EPM les deseo a cada uno de ustedes unas felices fiestas y un próspero Año Nuevo, lleno de alegría, amor y éxito.

¡Sigamos trabajando juntos para construir un futuro lleno de logros!



Conoce algunas preguntas con base al fenómeno de **El Niño** en nuestro país

¿Qué es el fenómeno de El Niño? Es un evento natural de variabilidad climática que se genera por el calentamiento del océano Pacífico y que genera cambios en la circulación atmosférica.

¿Cómo se puede clasificar El Niño? Dependiendo de la magnitud de la anomalía positiva de temperatura (variación en relación con las condiciones medias) que tenga superficialmente el mar, El Niño se puede clasificar como débil, moderado, fuerte o muy fuerte.

¿Por qué si hay fenómeno de El Niño, tenemos días de lluvia? Aunque Colombia no cuenta con estaciones durante el año, si hay unos meses donde se presentan más lluvias, relacionadas con la posición de la Zona de Convergencia Intertropical (ZCIT), las corrientes desde el océano Pacífico y el paso de ondas tropicales. Estas temporadas, en la región andina, generalmente se dan de abril a mayo y de septiembre a noviembre. Cuando llega El Niño, se presentan reducciones de lluvias, no ausencia de ellas.

¿Cuánto puede durar? Generalmente los fenómenos de El Niño inician a mediados de año y terminan en los meses de marzo/abril del siguiente año, cubriendo la segunda temporada de lluvias y la primera temporada seca del año.

¿Quién determina que estamos en el fenómeno de El Niño en Colombia? El IDEAM a nivel nacional es la entidad encargada de determinar las condiciones de El Niño. Esto lo hace basado en observaciones y modelaciones de centros internacionales (NOAA, IRI, etc.) y en análisis propios, lo que le permite determinar la condición de este fenómeno, su intensidad y su evolución (pronóstico).

¿Por qué el fenómeno de El Niño impacta la prestación de los servicios públicos? En Colombia, el fenómeno de El Niño tiene como efecto principal la disminución de las lluvias. A menos lluvia, menos caudal en las quebradas y/o ríos.

¿Qué pueden hacer los usuarios para reducir los impactos del Fenómeno de El Niño?

Los usuarios también pueden contribuir a reducir los impactos del Fenómeno de El Niño sobre el servicio de acueducto, usando responsablemente los servicios al seguir las siguientes recomendaciones:

1. Cierra las llaves cuando no las estés usando. Mientras te enjabonas, te cepillas o afeitas.
2. Usa un vaso para cepillarte los dientes.
3. Toma duchas de máximo tres minutos con la llave abierta.
4. Reutiliza el agua del último enjuague de la lavadora para el aseo de pisos, andenes y demás.
5. Evita lavar frecuentemente los vehículos de uso particular y procura reducir la cantidad de agua que se requiere.
6. Riega las plantas en horas de la noche y si hay lluvias aprovéchalas para esta labor.
7. Descongela los alimentos con tiempo, así evitas usar el chorro de agua.

¡Ayúdanos tú también a estar pilas con El Niño!



¡Fenecimiento de la cuenta! Obtuvimos un concepto favorable sobre la Gestión de la Inversión y del Gasto y un concepto efectivo sobre los Indicadores Financieros

De acuerdo con los resultados de la Auditoría Financiera y de Gestión para la vigencia 2022, realizada por la Contraloría Distrital de Medellín, en Aguas Regionales EPM obtuvimos el fenecimiento de la cuenta, con una calificación consolidada del 93,6%, como producto de una Opinión Presupuestal y Estados Financieros sin salvedades; un Concepto favorable sobre la Gestión de la Inversión y del Gasto, y un concepto efectivo sobre los Indicadores Financieros.

Lo que indica, el correcto manejo de los fondos y bienes en la Empresa, asimismo, el cumplimiento de los principios de la gestión fiscal de economía, eficiencia y eficacia.

¿Necesitas una alternativa para el pago de tu factura?

Conoce Abona a tu factura

¿Qué es?

Una medida **para que hagas abonos a la(s) factura(s)** que tienes pendientes.

¿Dónde lo puedo solicitar?

En nuestro sitio web: www.aguasregionales.com

También visitando las oficinas de atención al cliente o en cualquiera de las entidades de recaudo autorizadas.



¿Cuántos abonos puedo realizar?

Si **no tienes** tus servicios públicos suspendidos, ni cuentas vencidas, podrás solicitar esta medida **hasta 5 veces en el año**.

Si tienes cuentas vencidas o los servicios suspendidos, **podrás abonar a tu factura las veces que necesites** hasta ponerte al día.



En el 2023 hemos dado cumplimiento continuo al indicador de quejas y reclamos

Lo cual nos afirma la satisfacción de nuestros usuarios en ambos servicios frente a la atención que damos a sus solicitudes.



Nota: es importante que tengas siempre presente que, para responder las quejas, peticiones, reclamaciones y recursos, en Aguas Regionales EPM tenemos un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el USUARIO auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, reclamación o recurso.

Adquirimos nuevo Vehículo para la Operación Técnica y Trabajo Inteligente (V-OTTI)

¡Avanzamos para servirte MÁS y MEJOR! Realizamos la adquisición de un nuevo vehículo que permita no solo trasladar el personal electromecánico a las diversas instalaciones para trabajos de mantenimientos programados o correctivos sino también movilizar herramientas y maquinarias de altas proporciones.

Este nuevo vehículo tiene capacidad de carga de 2.5 toneladas, motor Diesel EURO VI de alta capacidad y muy bajas emisiones de NOx y PM.

Este carro apodado por parte del área electromecánica como V-OTTI (Vehículo para la Operación Técnica y Trabajo Inteligente) tuvo un costo total de \$131.749.999 IVA incluido, cuyo presupuesto salió de capturas de beneficios de ahorros y eficiencias en la contratación.

¡Un nuevo logro!, porque nos inspira llevarte servicios con calidad



¿Sabías qué en Aguas Regionales EPM implementamos el Mecanismo de Quejas y Reclamos con referencia a los Derechos Humanos?

Este mecanismo permite dar trámite a los conflictos que puedan surgir por cuenta de la operación que la Empresa realiza a través de terceros y el relacionamiento que a partir de ella se da entre estos y su propia fuerza laboral, así como entre los trabajadores de contratistas con las comunidades, clientes y usuarios.

De esta forma desde la Empresa podremos investigar y corregir de manera oportuna y eficaz las situaciones con el fin de evitar impactos mayores.

La recepción y el registro de quejas y reclamos de Derechos Humanos, se viene llevando a cabo a través de la Línea gratuita nacional de Contacto Transparente

018000 522 955

y/o por medio de nuestra página web

www.aguasregionales.com

#SomosParteDeTi



...En Urabá



En el año 2023 como aliados del proyecto BancO2 aportamos una vez más a la conservación de los bosques y las fuentes hídricas de la Serranía del Abibe, que son la base fundamental para el futuro.

Y superamos nuestra meta de conservación.

Logramos proteger **918.34 hectáreas de bosque**. Esta iniciativa no solo cumple con nuestros objetivos ambientales, sino que también beneficia a numerosas familias en los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó y Mutatá.

BancO2®



Conoce más sobre nuestra dependencia de Planeación, allí se gestionan distintos temas de carácter estratégico de nuestra Empresa...

Ella es Mauren Alejandra Paredes González, es nuestra profesional en Planeación y es la persona quien junto a la Gerencia y al comité directivo, está detrás de nuestro enfoque estratégico en Aguas Regionales EPM. Su capacidad analítica y visión aguda son algunas de sus habilidades que nos permiten hacer el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de desempeño en la empresa con los diferentes equipos de trabajo de manera oportuna y disciplinada. Dentro de sus labores también está la de hacer supervisión a los temas de anticorrupción, la gestión integral de riesgos y la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Asimismo, es la encargada de divulgar el direccionamiento estratégico de la organización.

Desde el análisis minucioso de variables externas hasta la formulación de objetivos y la identificación de riesgos, ella ha sido clave para junto al equipo y al Grupo EPM evaluar nuestra posición en el entorno cambiante y proponer ajustes que nos mantengan a la vanguardia. Su participación activa en la identificación de iniciativas y la integración de indicadores es otra de las chispas que enciende nuestra búsqueda constante al mejoramiento continuo.

Mauren no solo mira hacia adentro de la organización; también ha sido fundamental en la identificación de necesidades para que la Empresa pueda brindar los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico con calidad, oportunidad y cobertura. Su enfoque proactivo también se refleja en la elaboración y presentación de planes para asegurar que estemos preparados para atender las demandas presentes y futuras.

Finalmente es en su dependencia, donde se gestionan dos temas muy relevantes, el **Plan de Empresa**, que es nuestra ruta de trabajo para los próximos 4 años, que contiene las estrategias, iniciativas y metas a alcanzar; y, se consolida el **Informe de Sostenibilidad** de la Empresa, en el cual se plasma nuestra gestión y logros alcanzados en cada vigencia.

Su compromiso y su enfoque meticuloso en la planificación hacen de Mauren Alejandra un activo esencial para nuestro equipo. Estamos agradecidos por su arduo trabajo y entusiasmo constante.





Entre risas, abrazos y momentos de reflexión, celebramos no solo el cierre de un año laboral, sino también la construcción de un grupo de trabajo sólido y unido. Con el fin de promover un ambiente laboral positivo y fortalecer los lazos de cercanía entre los miembros de nuestro equipo, con gran satisfacción llevamos a cabo dos integraciones de fin de año (una en Occidente y otra en Urabá) con los colaboradores operativos y administrativos de cada subregión; esta actividad estuvo enmarcada dentro de nuestro Plan de Bienestar laboral. La jornada también tuvo como fin, fomentar el compañerismo, la gratitud y el esparcimiento.

¡La integración fue un mosaico de vivencias! | Algunos compañeros disfrutaron de juegos grupales, otros gozaron de la frescura del agua de la piscina, atracciones mecánicas que ofrecían los lugares y juegos de mesa; mientras que varios preferían simplemente dejarse envolver por la serenidad, escuchando cómo las olas del mar o del ambiente en general, contaban historias de logros y desafíos superados.



recordándonos que juntos, somos capaces de crear experiencias y vivencias que van más allá de lo laboral; espacios que hacen que como equipo seamos más fuertes y resilientes.

¡GRACIAS, muchas GRACIAS a todos!

Una vez más, sobrepasamos nuestra meta en el IGAE

Obtuvimos un puntaje del 85% en el Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE)

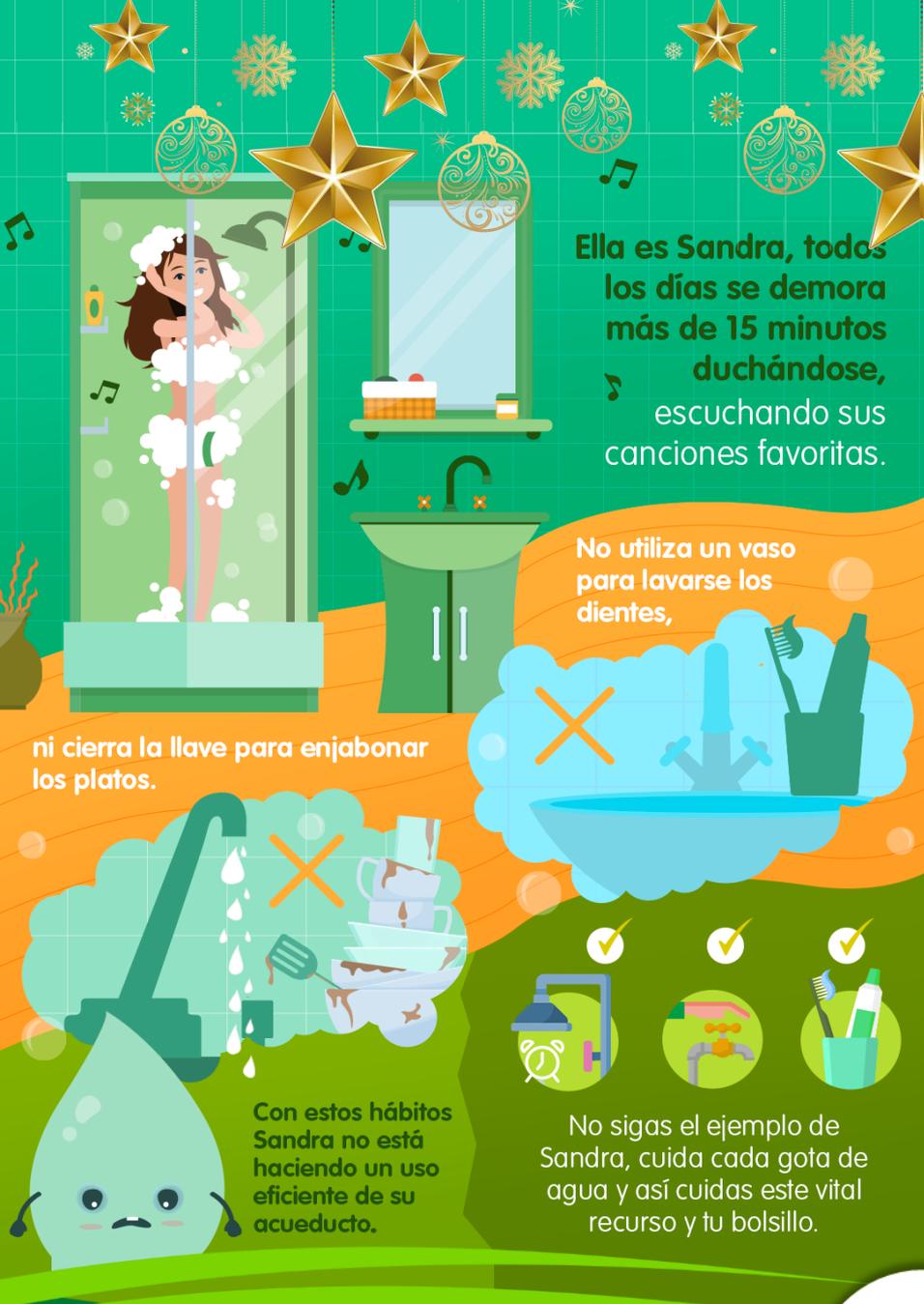
Nuestra área ambiental dentro de sus indicadores de cumplimiento para el año 2023, logró superar la meta propuesta en el Índice de Gestión Ambiental Empresarial – IGAE obteniendo un puntaje del 85%, lo que nos ubica en un nivel “Aceptable” en el cumplimiento de la Política ambiental, los lineamientos estratégicos y el cuidado y la protección de los recursos naturales sobre los cuales desarrollamos nuestro objeto social.

En Aguas Regionales EPM poseemos elementos estructurales que apoyan nuestra gestión, partiendo de la planeación de empresa, que orienta a nuestros colaboradores para aplicar planes, iniciativas, medidas y controles en pro de la gestión requerida a nivel ambiental.

Allí, se identifican aspectos e impactos ambientales los cuales deben ser abordados considerando criterios de priorización en su operación y gestión de proyectos y, en consecuencia, la aplicación de medidas planificadas. Además, sus acuerdos voluntarios, las iniciativas en torno al cambio climático y biodiversidad, así como el relacionamiento con grupos de interés, son coherentes con necesidades del negocio y su entorno.

Realizamos una gestión ambiental responsable buscando prestar nuestros servicios con calidez y eficiencia.





Ella es Sandra, todos los días se demora más de 15 minutos duchándose, escuchando sus canciones favoritas.

No utiliza un vaso para lavarse los dientes,

ni cierra la llave para enjabonar los platos.

Con estos hábitos Sandra no está haciendo un uso eficiente de su acueducto.

No sigas el ejemplo de Sandra, cuida cada gota de agua y así cuidas este vital recurso y tu bolsillo.



Ingresos

Diciembre

Le damos una cordial bienvenida a quien llega a Aguas Regionales EPM



Diego Armando Galarcio Martínez

Ayudante Operativo, área de Gestión Operativa y Comercial, Urabá



Fredys Alberto Márquez Barranco

Ayudante Operativo, área de Gestión Operativa y Comercial, Urabá



Gilson Darío Carmona Moreno

Auxiliar de Procesos, área Gestión Administrativa, Urabá



Cristian Esteban Álvarez Fonseca

Auxiliar de Procesos, área de Operaciones, Urabá



Marisela García Gómez

Auxiliar Administrativo, área de Gerencia General, Occidente



Cristian Enrique Lemos Moreno

Operador de Planta – área de Operaciones, Occidente

También, expresamos nuestros mejores deseos para quienes nos compartieron su talento y disposición

¡Éxitos en sus nuevos retos!



¡Feliz Año Nuevo!

Deseamos que todos tus sueños y anhelos fluyan a tu favor, que cada día esté lleno de momentos especiales y que encuentres felicidad en cada paso del camino.

¡Que este nuevo año llene de prosperidad y abundancia todos los rincones de tu vida!

365

Nuevos días para ser feliz