Informe de Sostenibilidad

Aguas Regionales EPM

2023

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

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Tabla de contenido

1. Perfil de informe — 6
2. Cumplimiento de normas de propiedad — 7
3. Contenido GRI — 8
4. Informe de Administración — 10
5. Logros 2023 — 21
6. Gestión por áreas — 22

aguas regionales Grupo·epm

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Carta del Gerente

Gri 102-14

Ilustración: Gerente Wbeimar Garro Arias

Es con gran honor y entusiasmo que nos dirigimos a ustedes en esta ocasión para presentar el informe de gestión correspondiente al año 2023. Como empresa comprometida con el bienestar de las comunidades a las que servimos, nos llena de satisfacción compartir los logros alcanzados, los desafíos superados y los proyectos en curso que marcan nuestra trayectoria.

En Aguas Regionales EPM, tenemos claro que nuestro propósito trasciende más allá de la prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado; por esto, nos enorgullece ser un actor clave en la promoción del desarrollo sostenible en parte de las subregiones del Occidente y Urabá, Antioqueño.

A través de nuestras acciones y desde los distintos frentes de trabajo, **nos comprometemos firmemente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS), abordando aspectos fundamentales como la erradicación de la pobreza (ODS 1), la promoción de la salud y el bienestar (ODS 3), la igualdad de género (ODS 5), la disponibilidad y gestión sostenible del agua (ODS 6), la reducción de las desigualdades (ODS 10), el desarrollo de ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11), la acción por el clima (ODS 13) y las alianzas estratégicas para el logro de los objetivos (ODS 17).

Desde la implementación de proyectos y gestiones para el acceso al agua potable en comunidades que no cuentan con el servicio, hasta la promoción de prácticas de saneamiento ambiental y la sensibilización sobre el uso responsable de los recursos hídricos, trabajamos incansablemente para contribuir al desarrollo sostenible; asimismo, emprendemos acciones en la búsqueda de soluciones, proyecciones y prospectivas para prestar los servicios públicos domiciliaros de acueducto y alcantarillado con mayor continuidad, calidad y cobertura.

aguas regionales Grupo·epm

Muestra de nuestro compromiso y visión de largo plazo, es el proyecto en el cual venimos trabajando y con el que tenemos como propósito poder contar con una **nueva fuente de captación de agua a futuro para todos los territorios donde hacemos presencia, que asegure el acceso al**

Ilustración: Río León, Urabá

Recurso hídrico independientemente de las condiciones climáticas y con la oferta necesaria para atender la demanda actual y satisfacer las necesidades futuras, que, aunque presenta grandes desafíos para la Empresa, con convicción, empeño y disciplina, además del apoyo de las administraciones locales, departamental y nacional, esperamos sacar adelante, para así incrementar valor a nuestros grupos de interés y optimizar las operaciones del negocio, creciendo con criterios de sostenibilidad.

Por otra parte, en 2023 logramos hacer una inversión en infraestructura con recursos propios histórica, por valor de 40.923 millones de pesos, con un cumplimiento del 94% de la meta programada; dentro de los cuales se destacan proyectos como:

La optimización y ampliación de la Planta de Producción de Agua Potable de Chigorodó que pasó de potabilizar 100 a 170 litros por segundo; asimismo, la reposición y extensión de 42.700 metros de redes de acueducto y alcantarillado, la optimización de la captación La Pena del municipio de Santa Fe de Antioquia, entre otros, además, en aportes bajo condición, logramos gestionar ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, con el apoyo de la Gobernación de Antioquia y la alcaldía del distrito de Turbo, el convenio de redes intradomiciliarias en el Distrito por valor de 4.315 millones de pesos que beneficiará a 418 nuevos usuarios, y se ejecutó el proyecto para la reposición de 5,2 km de redes de acueducto y alcantarillado en Mutatá por un valor de 2.475 millones de pesos.

Ilustración: personal laborando

Más aún, conscientes de nuestra interdependencia con el ambiente, estamos **comprometidos con la realización de una gestión ambiental integral de manera proactiva**, es por esto que, en la vigencia anterior **superamos con excelencia el Índice de Gestión Ambiental Empresarial con un extraordinario cumplimiento del 111 %, con lo cual se destaca nuestro aporte a la conservación de más de 4.400 hectáreas de bosques en Occidente y en Urabá,** dejando una huella positiva en familias, bajo el esquema de Pago por Servicios Ambientales, además, en articulación con distintas entidades, hemos aportado a la preservación de más de 300 hectáreas de bosques, contribuyendo así a la sostenibilidad de nuestra biodiversidad.

Ilustración: Jornada de Siembra, Urabá

Al cumplir 18 años de trayectoria, nos honra mirar hacia atrás y contemplar el camino recorrido.

Nuestra experiencia, respaldada por el Grupo EPM, nos ha permitido ofrecer servicios con altos estándares de calidad y eficiencia, adaptándonos constantemente a las necesidades cambiantes de nuestros usuarios y del entorno.

Además, hemos fortalecido nuestra labor con criterios de sostenibilidad, colaborando estrechamente con las comunidades locales para impulsar el desarrollo económico, social y ambiental en los territorios donde operamos.

Ilustración: personal administrativo, Urabá

Agradecemos profundamente su confianza y apoyo a lo largo de estos años. Juntos, estamos construyendo un futuro más sostenible y próspero para todos.

Wbeimar Garro Arias

Gerente Suplente en Aguas Regionales EPM

aguas regionales Grupo·epm

Gri 102-50
Gri 102-52

1. Perfil del Informe

La empresa Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P, reporta a través de este documento el **informe de sostenibilidad elaborado bajo los parámetros de transparencia e incorpora aspectos básicos de la metodología Estándar del Global Reporting Initiative - GRI** a través de este, se exponen los logros y resultados alcanzados para la vigencia 2023, incluyendo aspectos de tipo económico, social, comercial, operativo y ambiental.

El informe contiene las acciones realizadas durante la vigencia del año 2023 comprendida entre 1 de enero al 31 de diciembre de ese año. Durante el desarrollo del informe se realizará el reporte de algunos contenidos GRI de acuerdo con el aspecto abordado en cada sección. Así mismo, **la información incluida en este informe cuenta con la validación y verificación por parte del comité de control interno de la empresa garantizando la veracidad de la misma en concordancia con el valor corporativo de la transparencia.**

Punto de contacto para preguntas sobre el Informe de Sostenibilidad

Aguas Regionales EPM, pone a disposición de sus grupos de interés los siguientes medios para que se contacten con nosotros:

Las oficinas administrativas ubicadas en la subregión de Urabá, en el municipio de Apartadó Antioquia, en la calle 97 A N° 104-13, barrio El Humedal y en la subregión de Occidente antioqueño en el municipio de San Jerónimo Antioquia, en la carrera 11 # 22A 63.

Correo electrónico: buzoncorporativo@aguasregionales.com

Línea de atención al Cliente Grupo EPM: 01 8000 415 115

El Informe de Sostenibilidad lo puedes encontrar en nuestra página web: www.aguasregionales.com

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

aguas regionales Grupo·epm

2. Cumplimiento de normas de propiedad

(Art. 47 Ley 222 de 1995)

Cumplimiento de Normas

Aguas Regionales EPM S.A. cumple cabalmente con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor respecto a la utilización de software y en desarrollo de esta política, de manera permanente se adelantan revisiones encaminadas a garantizar la legalidad de las licencias de software utilizadas a través del apoyo de la Unidad de Tecnología de EPM.

Formalización de Pautas

En la compañía se han formalizado las pautas que debe acatar todo el personal en cuanto al uso exclusivo de software adquirido por Aguas Regionales EPM S.A.E.S.P. y sobre el que se posee el soporte de licenciamiento de reclamaciones por parte de autoridades o terceros en relación con el tema.

Revelaciones

De igual manera, no se tiene información sobre violaciones o posibles violaciones de leyes o regulaciones, como tampoco de incumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, cuyos efectos deban ser considerados para ser revelados en los estados financieros o como base en el registro de una pérdida contingente.

3. Contenido GRI

Estándar GRI	Título Estándar GRI	Contenidos Estándares GRI	Ubicación en el informe / Respuesta
GRI 102. Contenidos Generales	1. Perfil de la organización	102-1 Nombre de la organización.	Informe de la administración
		102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	Informe de la administración y Operación y mantenimiento
		102-4 Ubicación de las operaciones.	Informe de la administración, Operación y mantenimiento
		102-5 Propiedad y forma jurídica.	Informe de la administración
		102-6 Mercados servidos.	Informe de la administración, Operación y mantenimiento
		102-7 Tamaño de la organización.	Informe de la administración, Gestión Humana
		102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	Gestión Humana
		102-9 Cadena de suministro.	Cadena de suministro
		EU3 Numero de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.	Gestión Comercial
	2.Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Informe de la administración
		102-15 Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	Informe de la administración
	3. Ética e integridad	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	Cumplimiento de normas de propiedad Perfil de la organización
	4. Gobernanza	102-18 Estructura de gobernanza.	Perfil de la organización, Gestión Humana
		102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	Informe de la administración
		102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno.	Informe de la administración
		102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	Informe de la administración
		102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	Principales impactos, riesgos, logros, oportunidades de mejora y retos.
		102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	Principales impactos, riesgos, logros, oportunidades de mejora y retos.
		102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales.	Principales impactos, riesgos, logros, oportunidades de mejora y retos.
	5. Participación de los Grupos de interés	102-40 Lista de grupos de interés	Enfoque de sostenibilidad
		102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	Gestión Humana
		102-42 Identificación y selección de los grupos de interés	Enfoque de sostenibilidad
		102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Gestión Social
	6. Prácticas para la elaboración del informe	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Gestión Financiera

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

3. Contenido GRI

Estándar GRI	Título Estándar GRI	Contenidos Estándares GRI	Ubicación en el informe / Respuesta
GRI 102. Contenidos Generales	6. Prácticas para la elaboración del informe	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	Contenido
		102-47 Lista de los temas materiales.	Enfoque de sostenibilidad
		102-50 Periodo objeto del informe.	Contexto del informe
		102-52 Ciclo de elaboración de informes.	Contexto del informe
		102-55 Índice de contenidos GRI.	Índice de contenidos GRI.
GRI 200 Económicos	GRI 203 Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Operación y Mantenimiento. Inversiones, proyectos e infraestructura Gestión Financiera
		203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Gestión Financiera
GRI 300 Ambientales	GRI 303 Agua	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Gestión Social Gestión Ambiental
		303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Gestión Ambiental
		303-3 Extracción de agua	Gestión Ambiental
	GRI 304 Biodiversidad	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	Gestión Ambiental
		304-3 Hábitats protegidos o restaurados.	Gestión Ambiental
	GRI 306 Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Gestión Ambiental
GRI 400 Sociales	GRI 403 Salud y seguridad Ocupacional	403-2 Salud y seguridad Ocupacional	Gestión Humana
		403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Gestión Humana
	GRI 413 Comunidades Locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Gestión Social

aguas regionales Grupo·epm

4. Informe de la administración

Ilustración: visita de miembros de Junta Directiva a Occidente

Dirección Estratégica

1 **Propósito**

Contribuir a la armonía de la vida ara un mundo mejor

2 **Identidad:**

Lo que decidimos SER:

- Principios de acción
- Valores

3 **Acción:**

Qué y Cómo decidimos HACERLO:

- Estrategia corporativa
- Negocios
- Capacidades

4 **Resultados:**

Dónde decidimos LLEGAR:

- Contribución a los Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS)
- MEGA
- Objetivos Estratégicos

Gri 102-04

Ubicación de sedes y operaciones

Nombre de la empresa:
Aguas Regionales EPM S.A E.S.P.

Número de identificación tributaria: NIT: 900.072.373-1

Página web:
www.aguasregionales.com

Teléfonos: Urabá (+4) 828 66 57
Occidente (+4) 858 02 96

Ubicación de sedes administrativas:

Apartadó:
calle 97 a # 104 – 13 barrio El Humedal

San Jerónimo:
carrera 11 # 22 a 63 barrio LA Carreterita

Marca

Productos y servicios

Aguas Regionales EPM presta el servicio de acueducto a través de la producción y distribución de agua potable en los municipios de: Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, San Jerónimo, Olaya, Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá, el Distrito de Turbo, El Reposo y Belén de Bajirá.

Y el servicio de alcantarillado mediante la recolección, transporte y tratamiento de las aguas residuales; en los municipios de: Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, San Jerónimo, Olaya, Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá, el Distrito de Turbo y el corregimiento de Sucre en el Occidente antioqueño.

Igualmente, en busca de oportunidades que permitan capturar valor del mercado y a su vez generar bienestar y desarrollo en el territorio donde actúa, la empresa realiza actividades comerciales, ambientales y sociales de interés o beneficio para sus clientes y usuarios.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Temas materiales del Grupo EPM

Los once temas materiales aprobados para el Grupo EPM para la vigencia 2022-2025 se encuentran en la tabla 4 Temas materiales Grupo EPM.

¡Estamos adheridos al Pacto Global!

- Derechos humanos
- Normas laborales
- Medio ambiente
- Anticorrupción

aguas regionales Grupo·epm

Alineación de los temas materiales con el direccionamiento estratégico y los ODS

Los temas materiales son el foco y la conexión del Grupo EPM, con la Agenda 2030, a través de la contribución desde el quehacer empresarial a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS. De igual manera son el foco para generar valor ambiental, social y económico para el Grupo EPM, sus grupos de interés y sus entornos y son requisito fundamental de las normas ISO de los diferentes sistemas de Gestión, especialmente los sistemas de gestión integral, calidad, ambiental y el sistema de Gestión de Activos, implementados o en proceso de certificación en el Grupo EPM.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Tema material	Objetivos estratégicos – Empresa
6 Agua limpia y saneamiento; 7 Energía asequible y no contaminante; 9 Industria, innovación e infraestructura; 17 Alianzas para lograr los objetivos	Acceso y comparabilidad	Gestionar efectivamente las operaciones. Incorporar nuevos negocios y soluciones.
		Crecer en mercados, negocios y soluciones.
6 Agua limpia y saneamiento; 7 Energía asequible y no contaminante; 9 Industria, innovación e infraestructura; 12 Producción y consumo responsables; 13 Acción por el clima; 17 Alianzas para lograr los objetivos	Calidad y seguridad de los productos y servicios	Gestionar efectivamente las operaciones.
		Entregar una experiencia única y positiva al cliente.
16 Paz, justicia e instituciones sólidas; 17 Alianzas para lograr los objetivos	Gobierno corporativo	Fortalecer la solidez institucional mediante el Gobierno Corporativo.
		Evolucionar nuestra cultura.
8 Trabajo decente y crecimiento económico; 10 Reducción de las desigualdades; 17 Alianzas para lograr los objetivos	Bienestar laboral y adaptabilidad	Desarrollar integralmente las capacidades organizacionales.
		Evolucionar nuestra cultura.
6 Agua limpia y saneamiento; 7 Energía asequible y no contaminante; 8 Trabajo decente y crecimiento económico; 10 Reducción de las desigualdades; 16 Paz, justicia e instituciones sólidas; 17 Alianzas para lograr los objetivos	Derechos Humanos	Establecer vínculos colaborativos con los Grupos de interés.
		Gestionar efectivamente las operaciones.
		Evolucionar nuestra cultura.
6 Agua limpia y saneamiento; 7 Energía asequible y no contaminante; 9 Industria, innovación e infraestructura; 11 Ciudades y comunidades sostenibles; 17 Alianzas para lograr los objetivos	Tecnología e innovación	Incorporar nuevas soluciones. Gestionar efectivamente las operaciones.
		Desarrollar integralmente las capacidades organizacionales.
16 Paz, justicia e instituciones sólidas; 17 Alianzas para lograr los objetivos	Transparencia	Establecer vínculos colaborativos con los Grupos de interés.
		Fortalecer la solidez institucional mediante el Gobierno Corporativo.
		Evolucionar nuestra cultura.
6 Agua limpia y saneamiento; 7 Energía asequible y no contaminante; 8 Trabajo decente y crecimiento económico; 16 Paz, justicia e instituciones sólidas; 17 Alianzas para lograr los objetivos	Solidez financiera	Incrementar valor para el Grupo EPM y los Grupos de Interés.
		Gestionar efectivamente las operaciones.
		Desarrollar integralmente las capacidades organizacionales.
6 Agua limpia y saneamiento; 7 Energía asequible y no contaminante; 13 Acción por el clima; 14 Vida submarina; 15 Vida de ecosistemas terrestres; 17 Alianzas para lograr los objetivos	Agua y biodiversidad	Gestionar efectivamente las operaciones. Establecer vínculos colaborativos con los Grupos de Interés. Incrementar valor para el Grupo EPM y los Grupos de Interés.
6 Agua limpia y saneamiento; 7 Energía asequible y no contaminante; 13 Acción por el clima; 15 Vida de ecosistemas terrestres; 17 Alianzas para lograr los objetivos	Cambio climático	Incrementar valor para el Grupo EPM y los Grupos de Interés.
		Establecer vínculos colaborativos con los Grupos de Interés.
		Gestionar efectivamente las operaciones.
6 Agua limpia y saneamiento; 7 Energía asequible y no contaminante; 11 Ciudades y comunidades sostenibles; 13 Acción por el clima; 17 Alianzas para lograr los objetivos	Energías renovables	Incorporar nuevos negocios y soluciones.
		Entregar una experiencia única y positiva al cliente.

aguas regionales Grupo·epm

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Descripción de valores corporativos

Gri 102-16

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.

Transparencia

Transparencia: El sujeto ético sabe que sus actos no valen solo por el efecto o resultado que producen, sino por la legitimidad que la sociedad les imparte sobre la base de juzgar su finalidad, el proceso de su ejecución en términos del acatamiento de las reglas a las que ha de someterse, y la completa información que permite juzgar acerca de ello.

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.

aguas regionales Grupo·epm

Descripción de principios corporativos

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.

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.

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.

Cumplimos nuestros compromisos:

Nos compromete la palabra directa y la oferta concreta que hacemos a cada persona, pues buscamos generar una relación de largo plazo basada en el respeto, la confianza y el apoyo mutuo.

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.

Herramientas de Gestión Ética

Manual de Conducta Empresarial - Código de ética:

El Manual de Conducta Empresarial fue adoptado y aprobado en Junta Directiva el día 24 de mayo de 2018 y viene siendo una extensión del Código de ética de Grupo EPM. El cual contiene los valores corporativos y los principios éticos que guían el actuar de los trabajadores de Aguas Regionales EPM. El lanzamiento del Código de Ética se realizó en el año 2017 y se continúa su divulgación a través de la campaña "Vivir para Contarlo" y diversas publicaciones en los medios de comunicación interna.

Declaración de conflictos de interés:

En 2023, Aguas Regionales EPM continuó promoviendo la adopción de la declaración de Transparencia y la declaración de Conflicto de Intereses en las subregiones de Urabá y Occidente, con el objetivo de fortalecer la relación y la comunicación con los diferentes grupos de interés y en especial, enriquecer relaciones de confianza entre la Empresa y sus empleados a través de buenas prácticas éticas que promuevan la transparencia como eje fundamental de nuestras actuaciones.

Ilustración: Ingenieros, Occidente

Además, en la Empresa desarrollamos diferentes acciones y campañas fundamentadas en la ética empresarial y la transparencia, donde se promueven los principios de comportamiento que inspiran el actuar de los empleados para que prevengan la corrupción al interior de esta. Algunas de las acciones y programas que aplicamos en la lucha anticorrupción son: Manual de Conducta Empresarial de Grupo EPM, reporte y seguimiento a conflictos de interés, declaración de Transparencia, medición de clima ético, medición Riesgo Psicosocial, línea ética de contacto transparente, diligenciamiento del formato LAFT, declaración de bienes y rentas, informes de gestión pública y la política de cero tolerancias frente al fraude, la corrupción y el soborno.

Herramientas de Gestión Ética

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Derechos Humanos:

Para Aguas Regionales EPM, la protección de los derechos humanos tiene un papel fundamental en el ejercicio empresarial y especialmente con nuestros proveedores y contratistas. Es por ello que en las condiciones generales de los procesos de contratación se encuentra inmerso el código de conducta, la política y transparencia de derechos humanos.

Gestión de riesgos

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

Durante el ejercicio realizado en la vigencia 2023, se lograron identificar diecisiete (17) riesgos: cuatro (4) quedaron valorados como Extremos (23%) y Tres (3) quedaron valorados como Altos (18%), estos riesgos requieren atención prioritaria para mitigarlos. Nueve (9) quedaron valorados como tolerables (53%), estos requieren acciones de mitigación o minimización a mediano plazo y finalmente uno (1) quedó valorado como aceptable (6%). Para todos ellos se requiere seguimiento y monitoreo periódico.

En la siguiente tabla se muestra el nivel de los riesgos de la empresa para el período evaluado:

Conoce más ↓

aguas regionales Grupo·epm

Nivel de los riesgos de la Empresa para el período evaluado

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
R1	Escasez de fondos o dificultades para obtener los recursos requeridos.	Baja	Máxima	Extremo
R2	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los subsidios por parte de los municipios	Alta	Moderada	Alto
R3	Incumplimiento del POIR	Muy alta	Mayor	Extremo
R4	Limitaciones de acceso a la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras	Media	Moderada	Tolerable
R6	Impacto negativo a la salud y el bienestar de las personas (funcionarios / comunidad) por condiciones y situaciones laborales	Muy baja	Máxima	Alto
R7	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los servicios públicos por parte de clientes/usuarios	Alta	Máxima	Extremo
R8	Daño a la infraestructura propia de la filial	Baja	Moderada	Tolerable
R9	Deterioro de la calidad de las fuentes de captación	Baja	Moderada	Tolerable
R10	Cambios adversos en las variables macroeconomicas que afecten los resultados de la filial	Media	Máxima	Extremo
R12	Riesgo socio-político	Alta	Moderada	Alto
R13	Riesgo de fraude y corrupción	Baja	Moderada	Tolerable
R14	Riesgo de contagio por conductas LAFT	Muy baja	Menor	Aceptable
R15	Inadecuada injerencia por parte de agentes políticos	Baja	Moderada	Tolerable
R16	Orden público	Baja	Moderada	Tolerable
R18	Modificaciones de POT o EOT (zonas de expansión, planes parciales, etc)	Baja	Moderada	Tolerable
R22	Deterioro de los parámetros de calidad del agua en la distribución.	Baja	Moderada	Tolerable
R23	Afectación a la continuidad en la distribución primaria y secundaria.	Media	Moderada	Tolerable

aguas regionales Grupo·epm

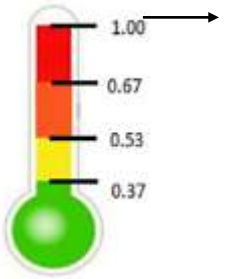
Mapa de calor

PROBABILIDAD		CONSECUENCIA				
		Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
		1	2	4	8	16
Muy alta	5				R3	
Alta	4			R2,R12		R7
Media	3			R4,R23		R10
Baja	2			R8,R9,R13,R15,R16,R18,R22		R1
Muy baja	1		R14			R6

Índice de riesgo para la empresa (IR)

El 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 Regionales año 2023, en el seguimiento del mes de septiembre, el IR dio un resultado de (0,581), esto la coloca en un nivel de riesgo Alto.

ESCALA DE EVALUACIÓN		
0	0,37	Bajo
0.371	0,53	Medio
0.531	0,67	Alto
0.671	1,00	Muy Alto



IR = 0.581 Alto

En la vigencia 2023, hubo un aumento en el índice de riesgos, básicamente porque cuatro riesgos aumentaron su valoración. **A continuación, se listan los riesgos que tuvieron algún cambio en su valoración.**

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Cambio
RE1	Escasez de fondos o dificultades para obtener los recursos requeridos.	Aumento en probabilidad y consecuencia.
RE2	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los subsidios por parte de los municipios.	Aumento en la probabilidad.
RE10	Cambios adversos en las variables macroeconomicas que afecten los resultados de la filial	Aumento en probabilidad y consecuencia.
R12	Riesgo socio-político	Aumento en la probabilidad.

Logros 2023

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Adquisición de nuevo vehículo de succión - presión con capacidad de **2,3m³**. Valor $1.795 millones.

Fortalecimos la seguridad operacional, mejorando el Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI) respecto a 2022, pasando de 2.18 a **1,67** en 2023.

Acuerdos de pago, por valor de **$1.574 millones** de pesos, usuarios con cartera > a 180 días.

Dictamen en limpio de las diferentes auditorías realizadas sobre los estados financieros.

Inversión histórica por valor de **$40.923** millones, con un cumplimiento del 94% de la meta programada.

Recaudo por **$1.192** millones por gestión de cartera y reconexión de usuarios.

Legalización de **355 usuarios** para aumentar cobertura y asegurar ingresos.
Shaddai en Apartadó, Manantiales del Abibe en Chigorodó y El Porvenir en Carepa.

Superamos nuevamente la meta fijada para el Indicador **RSE**, cumplimos en un **105%**.

Inicio del Convenio de redes intradomiciliarias en Turbo que beneficiara a **418** nuevos usuarios. Valor **$4.315** Millones.

Se gestionaron recursos de crédito por **$32,000** millones para apalancar el plan de inversiones de la empresa.

Se logró el **105%** de la meta de micromedición asegurando ingresos, cobertura y eficiencia.

Se logró un cumplimiento de la meta del IGAE en un **111%** y se conservaron más de 661 Has de bosques nuevas.

La calificadora de riesgos afirmó la Calificación de Riesgo Crediticio de: **Largo Plazo en AA- y Corto Plazo en F1+**

Ahorro de más de **$2.607** millones a través de captura de beneficios de contratación.

aguas regionales Grupo·epm

aguas regionales
Grupo·epm

Gestión por áreas
Auditoría Interna

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

6.1 Auditoría Interna

Mejorar y Proteger el Valor de la Organización, Proporcionando Aseguramiento, Asesoría (Consultoría) y Análisis Con Base en Riesgos.

✓ **Iniciativas Estratégicas Auditoría Corporativa:** proporcionar servicios de aseguramiento y de consultoría y mejorar y proteger el valor de la organización.

Auditoria Ágil: Desarrollar capacidades e implantar la auditoria ágil a través de: Metodologías ágiles, transformación cultural y trabajo colaborativo.

Fortalecimiento de la Actividad de Auditoria: Implementar y utilizar herramientas que soporten y optimicen la actividad de auditoría interna, a partir del cumplimiento normativo vigente, agregando valor y contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales.

Liderazgo estratégico: Mantener una comunicación permanente con el nivel directivo, brindar asesoría en temas de control y riesgo a través de la participación en los comités estratégicos y el desarrollo de trabajos.

Alineación con los objetivos y los riesgos estratégicos: Asociar desde la planeación general de la auditoria, los trabajos a realizar con los objetivos estratégicos de la organización, para entregar resultados que contribuyan a mejorar y proteger el valor de la organización.

Relaciones de confianza: Fortalecer la relación con los diferentes grupos de interés, en búsqueda de un trabajo colaborativo, compartiendo herramientas desarrolladas por auditoría para que sean usadas por los procesos para su mejoramiento continuo.

Auditoria Continua: Desarrollar capacidades e implantar la auditoria continua a través de: Analítica de datos, Análisis predictivo, automatización de procesos y robótica, Seguridad digital y monitoreo continuo (Primera y segunda línea de defensa):

Plan de Trabajo Auditoría Interna

La actividad de auditoría interna a través de su plan de trabajo apoya a Aguas Regionales EPM a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado; para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos en gobierno, gestión de riesgos y control; con miras en brindar una asegurabilidad a los procesos en la lucha contra la corrupción.

Aportando a la Transparencia, como gestión de la información y las comunicaciones en términos de suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad para mantener la confianza y fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés.

Ejecución de trabajos de Auditoría, impactando un total de doce (12) procesos, fortaleciéndolos a través de la mejora de los controles.

Se dio cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, mediante la publicación, divulgación y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2023. Además del cumplimiento de trabajos normativos.

Se fortaleció el Sistema de Control Interno, a través de los seguimientos semestrales, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2106 de 2019.

Se determinó el grado de implementación y efectividad de los controles asociados al proceso contable, obteniéndose un puntaje general de 4.78 puntos en la Evaluación Sistema de Control Interno Contable, alcanzando una calificación de eficiente.

Aseguramiento al proceso de contratación, mediante la verificación de los informes de análisis y conclusiones, condiciones particulares e informes de recomendación; asistencia a comités de contratación y acompañamiento en el tema de la administración de los contratos de obra.

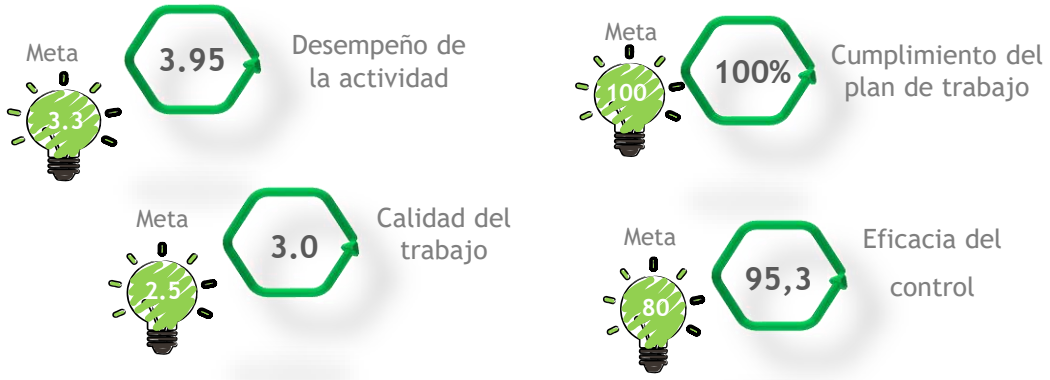
Fortalecimiento de canales de comunicación y atención de requerimientos a entes externos de control (Auditoría Financiera y de Gestión, rendiciones) con cero hallazgos fiscales y disciplinarios, feneciendo la cuenta de la vigencia.

Fortalecimiento de la cultura de gobierno, riesgo y control a través de la asistencia al Comité Institucional Coordinador de Control interno y otros.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Resultados de Indicadores Auditoría Interna

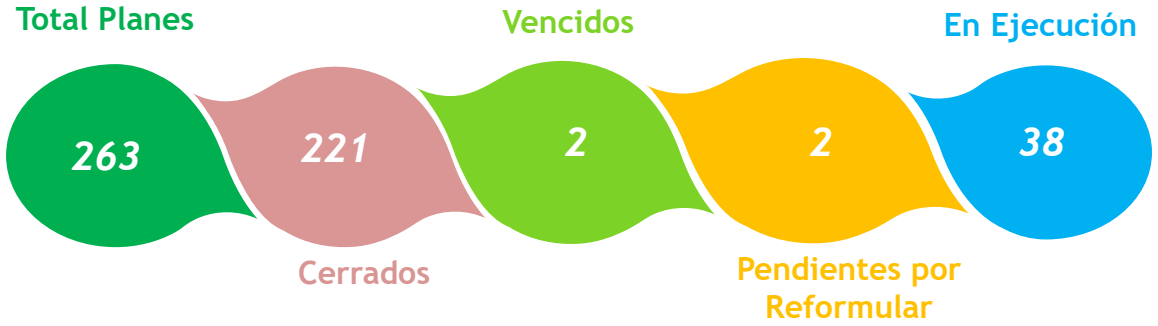
La actividad de Auditoría Interna de Aguas Regionales cuenta con indicadores que permiten el aseguramiento y mejora de la calidad. Los cuales evalúan el cumplimiento de la actividad de Auditoría Interna con las normas y los auditores internos; además de evaluar la eficiencia y la eficacia de la actividad de Auditoría e identificar oportunidades de mejora, que permitan a Aguas Regionales EPM brindar una mejor asegurabilidad a sus procesos en materia de Gobierno, riesgo y control.



Planes de Mejoramiento

En Aguas Regionales EPM la mejora continua de los procesos es fundamental, ya que esto nos permite generar información veraz y con calidad, para nuestros grupos de interés. Por ello los planes de mejoramiento para Aguas Regionales EPM son un instrumento de gestión que contiene la formulación y seguimiento de las acciones preventivas, correctivas y de mejora, que se ejecutan para solucionar los hallazgos identificados, con el fin de alcanzar los objetivos y fortalecer el desempeño.

Se cerro la vigencia 2023 con un acumulado de 263 planes de mejoramiento, con un cumplimiento del 95.3% del indicador eficacia del Control, lo que quiere manifestar que de 43 planes de mejoramiento revisados 41 fueron eficaces atacando la causa raíz y fortaleciendo los controles; superando la meta establecida del 80% para la vigencia 2023.



aguas regionales Grupo·epm

Se realizaron las siguientes actividades, como estrategia de control y seguimiento:

- Se realizó seguimiento a 43 planes de mejoramiento cerrados por el responsable líder, obteniendo una calificación de 41 planes como eficaces.

- Seguimiento y envió de informe de planes de mejoramiento mensuales a los responsables líderes y la Gerencia.

- Seguimiento en el comité de gerencia por parte del Gerente General a los planes de mejoramiento.

- Envío de alertas de planes vencidos y próximos a vencer a los responsables líderes.

Entes Externos de Control

Contraloría Distrital de Medellín

Para Aguas Regionales EPM, el Mecanismo de Interacción es la herramienta de gestión a través de la cual se optimiza las relaciones con los entes externos de control; por lo que la actividad de Auditoría Interna participa a través de la asesoría a todas las áreas, en la respuesta a los requerimientos que se reciben permanentemente, con el fin de entregar información oportuna dentro de los plazos establecidos y con calidad que satisfaga las solicitudes, previniendo posibles sanciones.

De acuerdo con la normatividad aplicable al control fiscal, la Auditoria Interna debe realizar un control coordinado con la Contraloría Distrital de Medellín, enfocado a los informes de auditoría y de la evaluación del Sistema de Control Interno.

Contraloría Distrital de Medellín
Control fiscal moderno, técnico y oportuno

Estos fueron los resultados para la vigencia 2023:

Fenecimiento de la Cuenta

La Contraloría Distrital de Medellín como resultado de la Auditoría Financiera y de Gestión - vigencia 2022, realizada a Aguas Regionales; FENECE la cuenta, emitiendo un concepto FAVORABLE obteniendo una calificación consolidada de 93,6%. Producto de una opinión presupuestal y financiera sin SALVEDADES y un concepto FAVORABLE sobre la gestión de la inversión y del gasto.
Hallazgo Administrativo: Deficiencias en informe de supervisión.

Línea Contacto Transparente

Aguas Regionales EPM en miras de garantizar la transparecía y registrar los actos indebidos en nuestra organización y garantizar un comportamiento ético de los funcionarios, colaboradores o contratistas del Grupo EPM, ha implementado el mecanismo Contacto Transparente.

Para la vigencia 2023, se recibieron 2 reportes de incidentes en la línea Contacto Transparente, los cuales fueron atendidos y definidos como no positivos.

Adicional, se realizaron campañas masivas sobre la difusión de la línea de Contacto Transparente, a través de piezas y boletines.

Oportunidad de Mejora del Proceso

Conversar con los Auditados de los cronogramas de los trabajos de Auditoría, con el fin de dar cumplimiento las fechas establecidas para cada actividad.

aguas regionales
Grupo·epm

aguas regionales
Grupo·epm

Gestión por áreas
Operación y Mantenimiento

Gri 102-04

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

6.2 Operación y Mantenimiento

Gestión Aguas Regionales EPM 2023

Operación y mantenimiento

Cuadro de resultados, indicadores operativos 2023

INDICADOR CMI	Ejecución diciembre 2022	Ejecución diciembre 2023	Meta diciembre 2023	% de Cumplimiento diciembre 2023	% de Variación 2022 - 2023
Cobertura Acueducto	101.848	104.757	106.549	98,32%	+2.909
Cobertura Alcantarillado	82.861	86.658	87.257	99,31%	+ 3.797
Calidad del Agua	0,14%	0,01%	5%	100,00%	Se mantiene
Continuidad del servicio	95,31%	95,46%	98,36%	97,05%	+ 0,15%
Pérdidas por usuario facturado	9,25	10,68	8,07	75,59%	+ 1,43 m3

Ilustración: PPAP, Santa Fe de Antioquia

Cobertura acueducto y alcantarillado

El indicador cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado aporta al objetivo de desarrollo sostenible (ODS) N°6, Agua limpia y Saneamiento, el acceso al agua potable, el saneamiento y la higiene representan la necesidad humana más básica para el cuidado de la salud y el bienestar, por lo tanto, se resalta en el año 2023 el crecimiento de usuarios de alcantarillado respecto a los usuarios de acueducto, indicando un impacto positivo por la gestión adelantada por las distintas áreas en la ejecución de proyectos con recursos propios mediante la extensión de redes para cierre de brechas y aportes bajo condición, además de las acciones con la comunidad y administraciones municipales para vincular los denominados alcantarillados comunitarios.

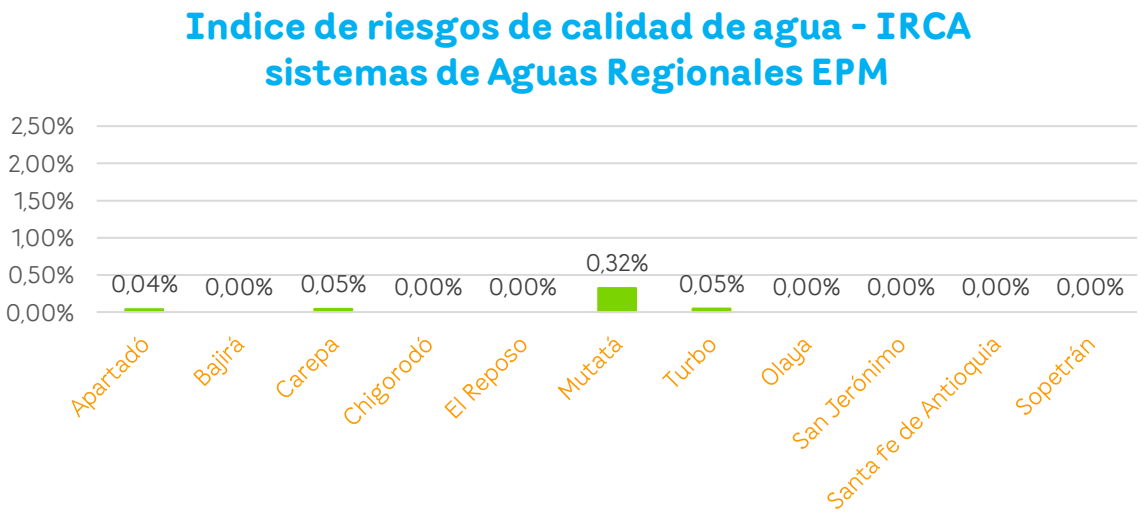
aguas regionales Grupo·epm

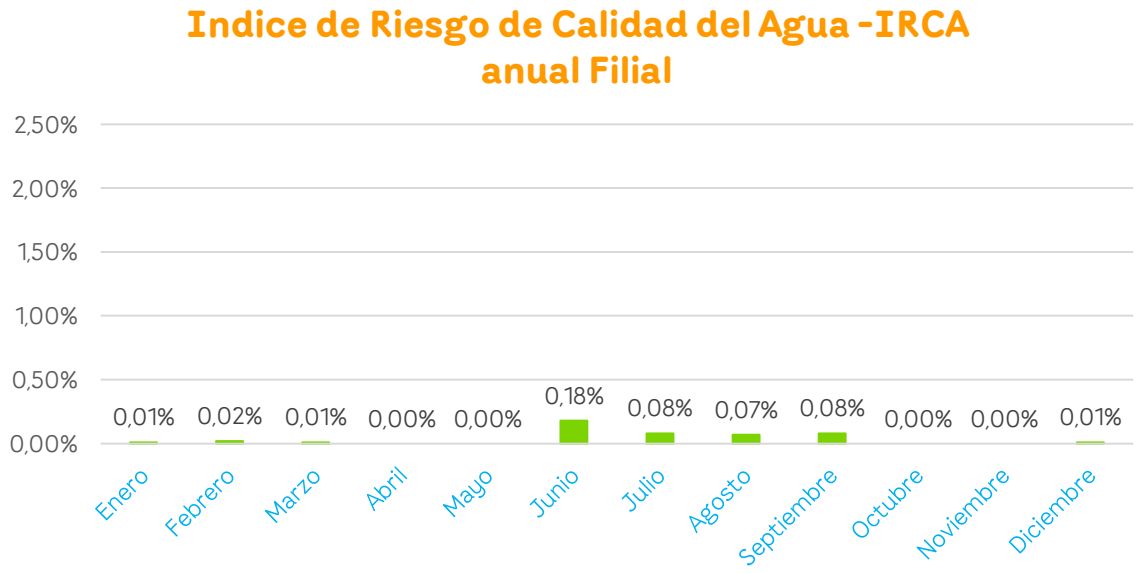
Calidad del agua

Durante 2023 se tomaron 3.319 muestras con los laboratorios contratados por la empresa para ambas subregiones. Se resalta que el indicador de IRCA siempre se encontró por debajo del 5%, con una calificación de nivel de riesgo como "sin riesgo". Es así, de acuerdo con los resultados de las muestras tomadas por Aguas Regionales EPM para la subregión de Occidente con el laboratorio de Empresa Públicas de Medellín mediante Acta de Transacción CT-2013-002297-A623 y para subregión Urabá, con el laboratorio de CORPOURABA, mediante contrato CO-2022-055, durante 2023 dio cumplimiento a lo establecido en el decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, quedando como resultado final que en el agua enviada a las redes es apta para el consumo humano.

Tal como se presenta en las gráficas

Ilustración: Operador de Planta, haciendo análisis





Dentro de otras acciones, es importante señalar que todas las intervenciones en optimización de redes y la búsqueda continua de fugas y fraudes, aportan a la mitigación de riesgos de contaminación del agua en las redes, además de las campañas sociales y de comunicaciones para el cuidado de la infraestructura y el uso adecuado del agua.

Finalmente resaltamos el cumplimiento de las obligaciones de norma establecidas para el mantenimiento y lavado de tanques de almacenamiento, y el lavado de las plantas de potabilización con una frecuencia mensual. De igual forma mantenemos las acciones de lavado y desinfección de carrotanques y bidones utilizados para la temporada seca o cualquier contingencia y la toma de muestras en estos para control de calidad del agua a entregar.

Con esta importante gestión y garantizando que el IRCA sea menor al 5%, es decir, agua apta para el consumo humano, Aguas Regionales EPM sigue en línea con ODS 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

Continuidad del servicio

Se proyectó para 2023 terminar la vigencia con una continuidad global para Aguas Regionales EPM de 98,36%, equivalente a 23,6 horas de servicio de acueducto al día. El resultado que se obtuvo a diciembre 31 de 2023 fue de 95,46%, equivalente a 22,91 horas de servicio de acueducto al día, dejando el indicador en un cumplimiento del 97,05% de la meta establecida, con aumento del 0.15% respecto al año 2022.

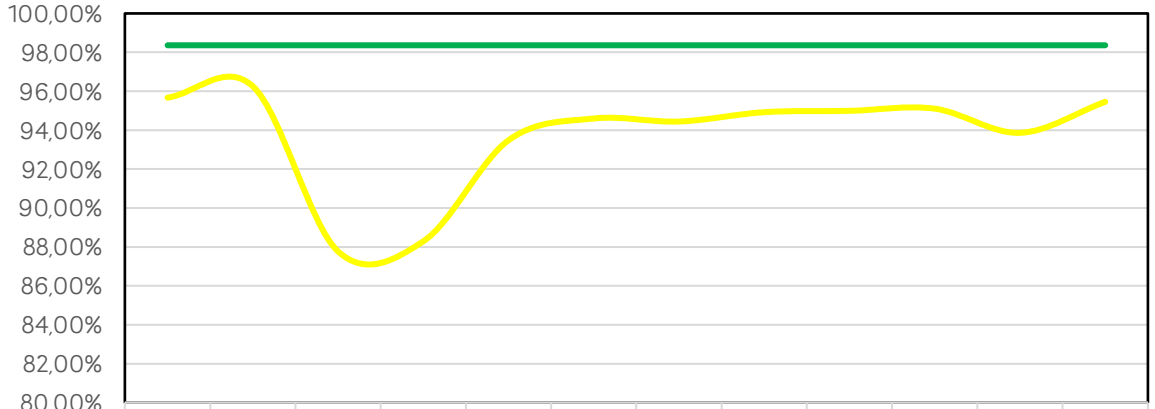
Ilustración: Visita Guiada a PPAP Sopetrán, en el marco del plan de acción con Lideres de mesa de trabajo

Hasta el primer trimestre del año 2023, se presentaron fuertes lluvias a causa del fenómeno de "La Niña", en el municipio de Sopetrán hubo afectaciones en la bocatoma por creciente de la quebrada La Sopetrana, lo que ocasionó interrupciones en el servicio de acueducto en los meses de enero, febrero, para lo cual se activó el plan de contingencia y el plan operativo reactivo mediante la entrega de agua en carrotanque e instalaciones de bidones en puntos estratégicos, por eventos puntos puntuales, también se da inicio al plan de acción de Sopetrán, que consiste en la extensión de redes para realizar inyección a sectores hidráulicos, sectorización y estudios previos para explorar fuentes alternas, este ha sido acompañado por la comunidad por medio de 6 mesas de trabajo en donde se realizó control y seguimiento al desarrollo de cada una de las acciones.

De igual forma, es muy importante resaltar, que otro factor que viene afectando el indicador de continuidad, es el crecimiento acelerado de asentamientos informales, especialmente en el corregimiento Belén de Bajirá, Carepa, Turbo y el corregimiento de Sucre en Olaya, situación que se ha llevado a las mesas de trabajo con las diferentes administraciones municipales, en las que se viene buscando una solución que garantice el acceso al agua potable, ajustado a los requisitos que establece la normatividad vigente.

En la siguiente gráfica, se observa el comportamiento mensual del indicador de continuidad el cual presentó afectación por estrés hídrico, específicamente durante los meses de marzo y abril de 2023, con mayor incidencia en el distrito de Turbo.

Continuidad Aguas Regionales EPM 2023



	ENE.	FEBR.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
Meta	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36
Ejecución	95,67	96,25	87,77	88,28	93,48	94,60	94,44	94,92	94,99	95,10	93,86	95,46

Ilustración: tanques PPAP

En la siguiente tabla, se presentan los resultados de la medición de continuidad del servicio de acueducto, por sistema, tomados como un promedio de los 12 meses de la vigencia 2023. Se resalta que las afectaciones de Bajirá y Turbo, arrojan un resultado por debajo del 98,36%, establecido por la regulación, lo que obedece a los asentamientos urbanos en estos sistemas.

Sistema	Resultado 2023
Apartadó	99,90%
Belén de Bajirá	63,28%
Carepa	99,94%
Chigorodó	99,65%
El Reposo	99,34%
Mutatá	99,02%
Olaya	99,87%
San Jerónimo	99,68%
Santa Fe de Antioquia	99,91%
Sopetrán	99,06%
Turbo	58,12%

aguas regionales Grupo·epm

Perdidas por usuario facturado (IPUF)

Los indicadores asociados a la medición de resultados en la gestión de pérdidas de agua, como el IPUF y el IANC, no solo generan la interpretación en eficiencia desde lo económico, sino que de forma simultánea impactan otros indicadores como la continuidad del servicio, calidad del agua y la responsabilidad ambiental que Aguas Regionales EPM tiene con sus fuentes de captación.

Desde años atrás, Aguas Regionales EPM se viene fortalecimiento en la gestión de pérdidas, con la adquisición de nuevos equipos, formación del personal, optimización de la infraestructura, instalación de macromedición y micromedición y la educación al cliente para el ahorro y uso eficiente del agua.

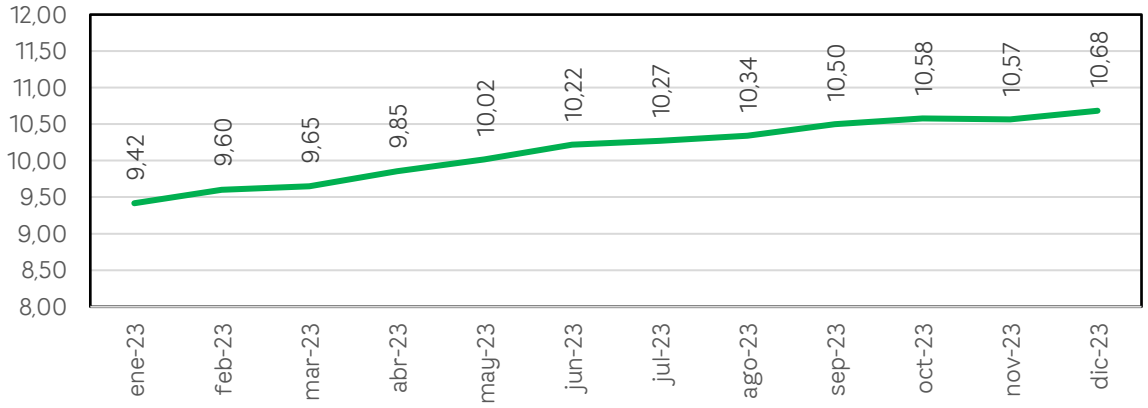
Ilustración: operador de Planta

Ilustración: panorámica Chigorodó

La resolución CRA 688 de 2014, establece en el artículo 9 "Para efectos de calcular las proyecciones que permiten determinar los costos de prestación, las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida, dentro de su APS". Aguas Regionales EPM resalta que para el cierre del primer semestre del año 8 de los 10 que hacen parte del actual marco tarifario.

En la siguiente gráfica, se muestran los resultados del índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF), para Aguas Regionales EPM. En este encontramos, que debido a la gestión de pérdidas y al aumento de usuarios, se obtuvo un resultado en el mes de diciembre de 10.68 m3/usuario facturado.

Índice de Perdidas por Usuario Facturado - IPUF Aguas Regionales EPM 2023



En la siguiente tabla, se comparten los resultados del indicador de pérdidas por usuario facturado - IPUF, por cada uno de los sistemas atendidos por Aguas Regionales EPM.

Sistema	Resultado 2023
Apartadó	12.27
Belén de Bajirá	4,50
Carepa	12.16
Chigorodó	6.78
El Reposo	5.56
Mutatá	11.67
Olaya	11.09
San Jerónimo	5.68
Santa Fe de Antioquia	7.17
Sopetrán	10.50
Turbo	16.33

Los sistemas que implican mayores retos en reducción del indicador de pérdidas son Apartadó, Carepa, Mutatá, Olaya, Sopetrán y Turbo; se resalta que, desde el año inicial del marco tarifario se han presentado avances en todos los sistemas operados por Aguas Regionales EPM, destacando la disminución del indicador con respecto al año base en los siguientes sistemas:

-7.16 Apartadó.

-16.18 Turbo.

-4.77 Sopetrán.

Las principales razones por las que se puede ver impactado de manera negativa el indicador de pérdidas es: asentamientos informales, alteraciones en el sistema de micromedición, conexiones no autorizadas y fugas en las redes de distribución.

Ilustración: sistema de macromedición tanque Lucila, Turbo

Dentro de las acciones implementadas en 2023, las cuales generan un impacto positivo en los resultados de los indicadores de pérdidas, está la gestión operativa y comercial en micromedición, en la que, desde las causas y observaciones encontradas se implementan las acciones de calibración y cambio de medidores; seguimiento a usuarios con consumos bajos o consumo cero, revisión de multiusuarios y validación del servicio en usuarios en estado de corte, también con la vinculación de 355 usuarios de los sectores Shaday en Apartadó, Manantiales del Abibe en Chigorodó y Porvenir en Carepa que se encontraban como sectores subnormales.

Adicionalmente, se realizaron recorridos en redes de distribución primaria y secundaria con los equipos de geofonía, búsqueda sistemática de fugas a través de los equipos de televisación, cámara de empuje y cámara de poste y finalmente con recursos propios y de aportes bajo condición se continuó con la reposición de redes de distribución y el suministro y montaje de equipos de macromedición, con estas acciones y recuperando las pérdidas del sistema garantizamos mayor disponibilidad del agua para continuar prestando el servicio a las comunicades aportando de esta forma al ODS 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.

Acciones operativas 2023

Durante 2023, se presentaron algunos retos operativos asociados a eventos climáticos, que implicaron la activación del plan de contingencia para garantizar la prestación del servicio en algunos sistemas.

Ilustración: fuertes lluvias

Eventos presentados durante Fenómeno de "La Niña":

Debido a las altas precipitaciones, en el mes de enero y febrero de 2023, se presentó afectación en la acequia, sistema que transporta el agua cruda desde la fuente de captación La Sopetrana hasta la planta de producción de agua potable, causando interrupción del servicio de acueducto.

Es importante aclarar que al presentarse altas precipitaciones se genera un cambio en las condiciones físicas (alta turbiedad, arrastre de sedimentos, aumento de color) de la fuente hídrica, lo cual impide el tratamiento del agua cruda en las plantas de producción de agua potable.

Para mitigar el impacto ocasionado por el evento se puso en marcha el plan operativo reactivo, el cual consiste en la entrega de agua por medio de carrotanque y la instalación de bidones en puntos estratégicos; además, se activó el sistema de bombeo alterno, ubicado en el puente Montegrande que proporciona aproximadamente 30 L/s.

Registro fotográfico del evento:

Ilustración: Instalación de bidones para la entrega de agua potable, Sopetrán.

Abastecimiento de bidones mediante carrotanque – municipio de Sopetrán

Entrega de agua en carrotanque de Turbo.

Río Turbo durante temporada seca.

Temporada seca en Distrito de Turbo:

En la gráfica de continuidad de Aguas Regionales EPM 2023, se observa estrés hídrico en los meses de marzo y abril, por la reducción de caudal en la fuente del río Turbo. En las siguientes imágenes se observa el estado del río durante la temporada de verano, esta condición implica la activación del plan de contingencia.

Carrotanque para entrega de agua potable.

Río Turbo durante temporada seca.

Durante esta condición de verano, se realizó la entrega de agua en carrotanque, entre estos el vehículo propio, los alquilados y el apoyo que nos prestan otras instituciones como bomberos, policía y ejército Nacional.

Finalmente, las acciones durante la temporada seca son apoyadas por la gestión social y comercial, y el despliegue de medios para comunicar a todos nuestros usuarios el comportamiento de las fuentes y las estrategias de distribución del agua.

Logros área Operaciones

- Seguimos aportando al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, gracias a la rigurosidad en los procesos de potabilización y distribución de agua, se logra mantener el IRCA (índice de riesgo de calidad del agua) por debajo del 5%, calificando el agua producida como apta para el consumo humano, dando cumplimiento al decreto 1575 y la resolución 2115 de 2007.
- Puesta en marcha de la ampliación de la Planta de producción de agua potable de Chigorodó de pasando de 100 L/s a 160 L/s, lo que genera una disminución en eventos de cambios abruptos en niveles de operación óptimos en tanques de almacenamiento principalmente en horas de alto consumo.

Ilustración: PPAP Apartadó

Ilustración: vinculación de usuarios en Shaddai en Apartadó

- Recibo y entrada en operación del barrio Nuevo Horizonte del municipio de Mutatá, con la vinculación de 90 usuarios, también con la vinculación de 355 usuarios en el sector Shaddai en Apartadó, Manantiales del Abibe en Chigorodó y Porvenir en Carepa que se encontraban como sectores subnormales.
- Se conformó el equipo de trabajo de adecuación de sedes, el cual tendrá como función principal el mejoramiento de los espacios de trabajo, buscando el bienestar y la seguridad de nuestros empleados.

Logros área Operaciones

Ilustración: arreglo fuga, Occidente

- En el cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicios – ANS para darle cumplimiento a los requerimientos de nuestros usuarios en términos de oportunidad, se resaltan los resultados obtenidos en los sistemas de Apartadó, Chigorodó, Carepa y Turbo con un porcentaje de cumplimiento de 99,65%, 98,86%, 99,28% y 97,23% respectivamente.
- Aumento en las actividades de operación, mantenimiento y atención al usuario pasando de 17.240 en el año 2022 a 27.161 en el año 2023.
- Se obtuvo una continuidad de 95,46%, resaltando que 9 de las 11 APS cuentan con el servicio de acueducto de manera continua, viéndose esta afectada por los asentamientos urbanos y la temporada de verano en el municipio de Turbo.
- En el municipio de Santa Fe de Antioquia, se realizó la optimación de las redes de acueducto, y con esto se logró mejorar la continuidad del servicio de acueducto y las presiones en la urbanización Guillermo Gaviria Correa.

Ilustración: optimación de las redes de acueducto

- Reducción de costos asociados a servicio de transporte, con la implementación del motocarro para mantenimiento de alcantarillado con rotosonda, no se ha requerido vehículos en el municipio de Apartadó, de igual forma Desde de marzo de 2023 ya no se cuenta con vehículo asignado a Chigorodó, logrando importantes ahorros operativos.
- Instalación de macromedidores de los sectores hidráulicos del sistema de Mutatá y en la captación de Carepa, dando cumplimiento a la normatividad vigente.

Retos área Operaciones

Optimizar las estructuras de captación de los sistemas de Turbo, Apartadó y Sopetrán para garantizar la continuidad y disponibilidad del agua para la prestación del servicio de acueducto.

Continuar con la gestión operativa para aumentar el indicador de continuidad en el distrito de Turbo.

Apoyar al municipio de Apartadó en la gestión de recursos para la construcción de las redes de alcantarillado en el sector El Porvenir, que permitirá cerrar la brecha de alcantarillado de este sector con la vinculación de 1.200 usuarios.

Inicio construcción del nuevo tanque de almacenamiento del sistema de Santa Fe de Antioquia, que permitirá garantizar presión en sectores hidráulicos altos.

Fortalecer el relacionamiento con las nuevas administraciones municipales para continuar con las actividades de optimización de redes de acueducto y alcantarillado, previo a los procesos de pavimentación.

Garantizar la prestación del servicio de acueducto durante la temporada seca impactada por el fenómeno de El Niño.

Seguir trabajando en las estrategias de los programas de Búsqueda Sistemática de Fugas – BSF con el propósito de reducir el indicador de pérdidas.

Continuar explorando fuentes alternas para el abastecimiento de agua y gestionar los recursos para los diseños del proyecto de acueducto Sable, captación sobre el rio León.

aguas regionales Grupo·epm

Gestión equipo electromecánico

Ilustración: personal electromecánico

Durante el año 2023 se generaron y ejecutaron 4.544 órdenes de trabajo programadas y no programadas para la subregión de Urabá y para la subregión de Occidente 1.719 a 1.307 equipos y activos operados por la empresa, de estas, 34 órdenes de trabajo para la mejora montaje de diversos equipos en diversas instalaciones, la generación y atención de 154 novedades u órdenes correctivas. Esto establece la ejecución de 6.263 órdenes de trabajo durante todo el año.

Logros:

- Gestión para la integración y soporte de todas las señales de parámetros hidráulicos y de calidad a la plataforma Grafana en la Subregión de Occidente, que permite poder visualizar de manera remota los parámetros operativos para facilitar el control de la operación.
- Adquisición de nuevo vehículo de succión – presión con capacidad de 2,3m3, para continuar con los planes de mantenimientos preventivos de redes de alcantarillado.
- Se recuperó la infraestructura de las torres de aireación de los pozos de captación de agua subterránea de la PPAP de Apartadó, Salazar y Nueva esperanza en Turbo, mediante optimización de las mismas.
- Se ejecutó mantenimientos a los últimos pozos de captación construidos, el de la PPAP de Apartadó y PPAP de El Reposo.
    - Ejecución del 100% de las órdenes de trabajo para mantenimiento de activos y equipos.
    - Culminación de los trabajos de mejoras para el montaje en la bocatoma de Turbo, logrando confiabilidad de la barcaza y nuevas dragas con motores diesel de mayor capacidad.

Ilustración: personal electromecánico

aguas regionales Grupo·epm

Logros:

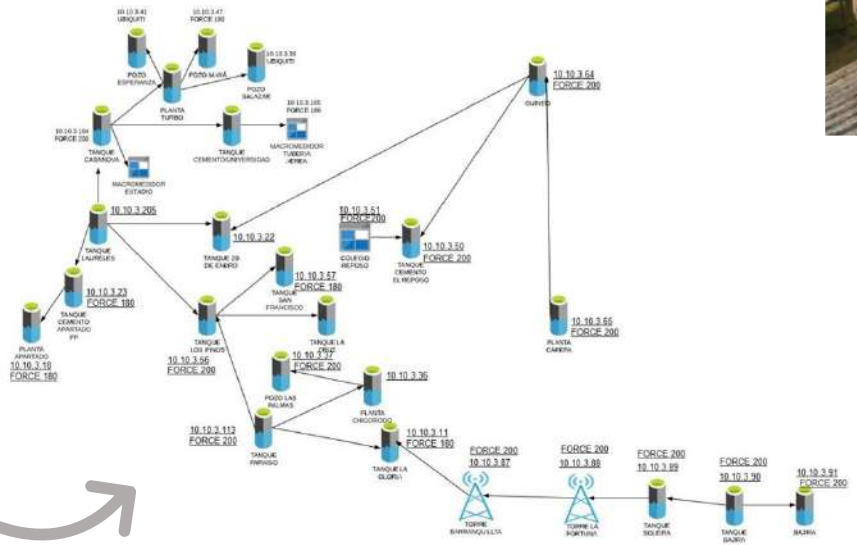
- Montaje del sistema de bombeo tipo Hidroflow en la PPAP de El Reposo.
- Gestión de compra de vehículo de carga para el área electromecánica en reemplazo del vehículo KIA accidentado, OTTI: Operación Técnica para Trabajo Inteligente.
- Adquisición de torno horizontal para trabajos de rectificado, desbaste o fabricación de piezas metálicas cilindradas en el taller.

Ilustración: taller electromecánico, Apartadó

Ilustración: Gestión para el mantenimiento de la torre de aireación y el pozo de captación de agua subterránea al interior de la PPAP de Apartadó

- Certificación de accesos por andamios multidireccionales para el tanque PPAP El Reposo, Tanque La Lucila II y torre de aireación PPAP Chigorodó.
- Fabricación de estructura metálica y armado de dragas con motores Diesel para la bocatoma de Turbo.

Ilustración:Maniobra de mantenimiento a equipos de bombeo sumergibles para distribución de agua potable



Red de enlace y comunicación interna para la operación remota de equipos e integración al SCADA, desde Turbo hasta Mutatá

Retos equipo electromecánico

- Establecer una integración completa de los sistemas y procesos de la subregión de Occidente en el aplicativo Grafana.
- Implementación de plantas eléctricas y transferencias para las PPAP de Santafé, Sopetrán y San Jerónimo como respaldos energéticos para nuestras instalaciones.
- Cambio del 40% de las válvulas y cheques de los bombeos de distribución de Turbo, Apartadó y Chigorodó.
- Apoyar con la migración completa de todo el sistema de gestión de mantenimientos desde el JDEdwards al SAPhiro de IBM.

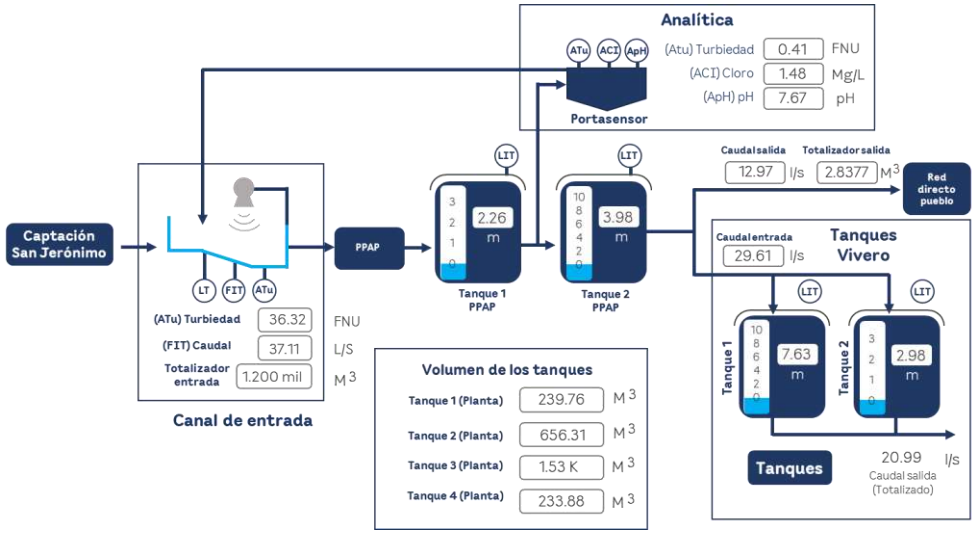


Ilustración: Integración de señales hidráulicas y analítica para el sistema de San Jerónimo

Ilustración: Ensamble de dragas tipo Diesel para la bocatoma de Turbo

- Continuar con la ejecución completa del programa de mantenimiento 2024 (Inspecciones, Preventivos, Predictivos y Aseo Limpieza).
- Continuar con las mejores prácticas en todas las actividades que desarrolle el área electromecánica bajo los mejores estándares de calidad.
- Brindar la mayor confiabilidad y respaldo en la operación de los equipos.
- Seguimiento estricto de los consumos y costos energéticos.

aguas regionales Grupo·epm

Por otro lado, se adelantaron 53 procesos de contratación, tanto gestionados desde el 2021 y 2022 como durante el 2023, divididos en 18 contratos por procedimiento y 35 compras operativas, los principales se relacionan a continuación:

- Redes de comunicación
- Servicio de grúa
- Mantenimiento parte chasis a Carrotanque y vehículo succión presión
- Mantenimiento a parte equipo vehículo succión presión
- Suministro de instrumentación
- Planta eléctricas y tableros para la PPAP de Carepa y sede operativa Apartadó
- Suministro de repuestos y accesorios de diversas marcas tanto para equipos de bombeo, válvulas, generadores de hipoclorito, entre otros.
- Mantenimiento a los pozos de captación subterránea de Apartadó y el corregimiento de El Reposo
- Mantenimiento a las torres de aireación para agua subterránea de los pozos de Apartadó y Turbo
    - Entre otros procesos de contratación determinantes para la correcta operación (eficiente y confiable) de los equipos electromecánicos de la empresa.

Ilustración: Montaje de sistema de bombeo tipo hidroflow en la PPAP del corregimiento El Reposo

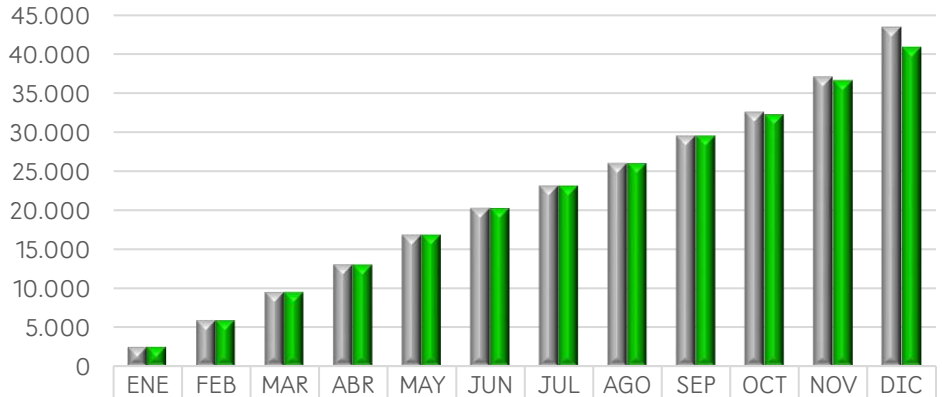
Ilustración: Montaje e integración de analítica (medición de pH, Cloro residual y turbiedad) en el agua potable a la salida de la PPAP de Apartadó.

6.3. Inversiones Recursos Propios 2023

Para la vigencia 2023 se aprobó el plan de inversiones con recursos propios por valor de $ 43.443 millones de pesos, de los cuales $14.923 millones corresponden a provisión aguas y $ 28.520 millones para alcantarillado.

La inversión acumulada ejecutada a diciembre 31 de 2023 asciende a $ 40.923 millones, para un cumplimiento del 94%, de los cuales $14.075 millones corresponden al sistema de acueducto (provisión aguas) y $26.848 millones al sistema de alcantarillado (saneamiento básico), las obras ejecutadas buscan además de mejorar la calidad de vida, cerrar las brechas y optimizar los procesos en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Tabla. Inversión Acumulada Ejecutada a diciembre 2023.



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Inversión programada	2.508	5.906	9.534	13.07	16.86	20.28	23.13	26.00	29.55	32.59	37.09	43.44
Inversión ejecutada	2.508	5.906	9.534	13.07	16.86	20.28	23.13	26.00	29.55	32.31	36.66	40.92

*Cifras en millones de pesos.

Del total de los recursos ejecutados a diciembre de 2023, el 32% corresponden a acueducto y el 62% a alcantarillado.

Durante el año 2023 en la Subregión de Urabá se realizó la construcción de 17.643 metros de redes secundarias de acueducto y 13.302 metros de redes de recolección de alcantarillado, y en la subregión de Occidente se instalaron 7.580 metros de redes secundarias de acueducto y 4.202 metros de redes de recolección de alcantarillado.

Dentro de las principales inversiones ejecutadas se destacan:

Servicio	Descripción	Municipio	Valor Ejecutado 2023	Meta física ejecutada
Acueducto	Suministro de válvulas para el sistema de acueducto de los municipios operados por Aguas Regionales	Urabá y Occidente	$25,63	70 válvulas
Acueducto Alcantarillado	Construcción de redes de acueducto y alcantarillado en los municipios donde opera Aguas Regionales EPM S.A E.S.P	Región Urabá	Acueducto: $2.024,29 Alcantarillado: $6.720,59	Acueducto: 7166,10 m Alcantarillado: 5.872,48 m
Acueducto Alcantarillado	Construcción de redes de acueducto y alcantarillado en los municipios donde opera Aguas Regionales EPM S.A E.S.P .	Región Occidente	Acueducto: $1.678,17 Alcantarillado: $5.460,67	Acueducto: 6.380,40 m Alcantarillado: 3.699,08 m
Acueducto	Optimización de la infraestructura de la bocatoma en la quebrada la Pená, del municipio de Santa Fe de Antioquia.	Santa Fe de Antioquia	$1.122,51	Captación optimizada
Acueducto	Construcción del sistema de manejo de lodos y sus obras complementarias, para la planta de producción de agua potable del municipio de Sopetrán – Antioquia	Sopetrán	$2.261,10	En ejecución de sistema de tratamiento de lodos
Alcantarillado	Construcción del colector sector laureles en el municipio de Apartadó	Apartadó	$1.726,72	329,20 m
Acueducto	Construcción y suministro para la optimización y ampliación de la planta de producción de agua potable en el municipio de Chigorodó	Chigorodó	$1.237,43	En ejecución ampliación y optimización PPAP de 100 a 167 l/s
Acueducto	Consultoría para realización de los estudios y diseños del sistema de captación del municipio de Carepa	Carepa	$193,56	Diseños nueva captación
Alcantarillado	Consultoría en diseños para la construcción del sistema de tratamiento de aguas residuales y emisario final El Llano en el municipio de Sopetrán.	Sopetrán	$726,08	Diseños de la STAR.
Alcantarillado	Consultoría para la elaboración de estudios y diseños para la construcción de colector San Jerónimo.	San Jerónimo	$490,52	Diseño del colector Caimito Aurra
Acueducto Alcantarillado	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de acueducto en los sistemas atendidos por Aguas Regionales. (Turbo, Chigorodó, Mutatá y Bajirá)	Región Urabá	Acueducto: $1.745,65 Alcantarillado: $2.122,20	Acueducto: 4.944,55 m Alcantarillado: 2.622,64 m
Acueducto Alcantarillado	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de acueducto en los sistemas atendidos por Aguas Regionales. (Apartadó y Carepa)	Región Urabá	Acueducto: $1.799,84 Alcantarillado: $1.440,72	Acueducto: 3367,94 m Alcantarillado: 2.144,27 m
Acueducto	Compraventa de instrumentos para medición de variables hidráulicas y accesorios asociados para los sistemas de acueducto en los municipios donde opera Aguas Regionales EPM S.A E.S.P	Urabá	$224,77	Sistemas de medición
Alcantarillado	Construcción colector municipio de Chigorodó, Antioquia	Chigorodó	$1.716,39	853,65m
Alcantarillado	Construcción de colector distrito de Turbo-Antioquia, etapa I.	Turbo	$3.925,43	388,16 m
Alcantarillado	Construcción colector La Muñoz etapa I en el municipio de San jerónimo – Antioquia.	San Jerónimo	$232,51	138,09 m
Alcantarillado	Adquisición de servidumbre Colector Morritos.	Sopetrán	$247,13	Adquisición de servidumbres
Alcantarillado	Adquisición de servidumbre Colector Caimito Aurra.	San Jerónimo	$310,76	Adquisición de servidumbres
Alcantarillado	Adquisición de servidumbre STAR Sucre.	Olaya - Sucre	$201,71	Adquisición de servidumbres
Acueducto	Adquisición predio Tanque Santa Fe de Antioquia	Santa Fe de Antioquia	$811,11	Lote adquirido

aguas regionales Grupo·epm

De los principales logros se resaltan:

- Optimización y ampliación de la Planta de Producción de Agua Potable de Chigorodó, logrando ampliar la capacidad nominal de la planta, pasando de 100 a 167 L/s para continuar con el cumplimiento de la calidad del agua para consumo humano y atender la demanda actual y futura.
- Reconocimiento por parte de la Asociación Latinoamericana de Tecnologías Sin Zanja (LAMSTT), por la ejecución del proyecto "Optimización del colector aplicando el método de tubería curada en el sitio (CIPP), en el barrio el Concejo de Apartado", con el cual se realizó la rehabilitación de un tramo de colector.
- Inversión en la captación La Pena del municipio de Santa Fe de Antioquia, donde se optimizaron las estructuras existentes, con estas obras se busca seguir garantizando la continuidad del servicio.

Ilustración: PPAP, Chigorodó

- Adquisición de servidumbres y predios para la construcción de los proyectos colector Morritos en el municipio de Sopetrán y colector Caimito Aurra en el municipio de San Jerónimo, y la construcción de las STAR en el corregimiento de Sucre y municipio de Olaya.

Ilustración: Captación, Santa Fe de Antioquia

- Cumplimiento del PSMV (Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos), con el inicio del colector sector Guayabal en el municipio de Chigorodó y el colector La Muñoz en el municipio de San Jerónimo, con la terminación del Colector Sector Laureles en el municipio de Apartadó, gestión de servidumbres para los colectores Morritos y El Rodeo etapa 3 en Sopetrán, y la optimización del colector Centro y Jesús Mora en el Distrito de Turbo, este último mediante tecnología sin Zanja túnel Linner.
- Construcción de redes de acueducto y alcantarillado en las subregiones de Urabá y Occidente que permitirán optimizar las redes existentes, cerrar brecha entre los servicios de acueducto y alcantarillado, continuar con las pavimentaciones de vías y el cumplimiento de indicadores operativos.
- Terminación de la consultoría en diseños para la construcción del sistema de tratamiento de aguas residuales del sector el Llano de Sopetrán, la construcción del colector Caimito Aurra del municipio de San Jerónimo y la construcción de la captación del municipio de Carepa.

Registro fotográfico de los principales proyectos ejecutados:

Optimización Captación La Pená – Santa Fe de Antioquia.

Construcción de sistema de tratamiento de lodos en Sopetrán.

Ampliación Planta de Producción de Agua Potable Chigorodó de 100 a 167 L/s.

Con la ejecución de estos proyectos, contribuimos a cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, centrados en la promoción de la salud y el bienestar, así como en garantizar el acceso sostenible al agua potable y al saneamiento, mejorando la calidad de vida de las comunidades con la implementación de prácticas de gestión sostenible del agua y mejora de la infraestructura de saneamiento, con el fin de garantizar un acceso equitativo y duradero a estos recursos vitales. Al centrarnos en estos objetivos, estamos trabajando para construir un futuro más saludable y sostenible para todos.

aguas regionales Grupo·epm

Retos

- Ejecutar en un 100% del plan de inversiones proyectado en $45.693 millones de los cuales $16.157 millones corresponden al servicio de acueducto y $29.536 millones al servicio de alcantarillado.
- Terminación y puesta en marcha del proyecto de construcción del sistema de tratamiento de lodos del municipio de Sopetrán, con la tecnología de filtro prensa, con el cual se permitirá dar cumplimiento a las políticas ambientales.
- Construcción de la captación del municipio de Sopetrán y Optimización captaciones de Turbo y Apartadó, para garantizar la continuidad del servicio.
- Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimiento PSMV pactado con las corporaciones ambientales Corpouraba y Corantioquia que contempla los siguientes proyectos:
- Construcción de redes secundarias para optimización y cierre de brechas en Urabá y Occidente.
- Construcción colectores: Guayabal en Chigorodó, La Muñoz Etapa 1 en San Jerónimo, El Rodeo Etapa 3 en Sopetrán y la optimización de colector Distrito de Turbo etapa 1.

Ilustración: ingenieros, Occidente

- Plantas de tratamiento de aguas residuales: para la subregión de Occidente el inicio de la construcción de la PTAR de San Jerónimo, Construcción Sistema de tratamiento de aguas residuales El Llano en Sopetrán, Sucre y Olaya y la optimización de la PTAR de Santa Fe de Antioquia.
- En la subregión de Urabá, continuar con las gestiones con las administraciones municipales y Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, para el concepto técnico favorable y viabilización de los recursos de otras fuentes de financiación de las PTAR.

Gestión de recursos otras fuentes (aportes bajo condición)

Como empresa, nos comprometemos firmemente a contribuir al desarrollo sostenible y al bienestar de la comunidad en general. Nuestro propósito va más allá de simplemente operar un negocio; nos esforzamos por armonizar nuestras actividades con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos en la Agenda Mundial de Desarrollo 2015-2030. A través de nuestra estrategia centrada en rentabilizar y expandir nuestro negocio de manera sostenible, buscamos universalizar nuestros servicios, generando valor para todos nuestros grupos de interés y promoviendo la economía circular, la preservación del medio ambiente y la seguridad hídrica. Para lograrlo, integramos constantemente nuevas tecnologías, automatización de procesos y transformación digital, aprovechando el talento de nuestros 272 colaboradores.

Municipio	Descripción	Valor	Radicado	Estado
Apartadó	Construcción de las redes de alcantarillado del barrio Porvenir en el municipio de Apartadó	$ 6.009	2023ER0107233 28 agosto 2023	Ingresó al mecanismo de viabilización, verificación por etapas
Turbo	Optimización de la Planta de Producción de Aguas Potable, en el Distrito de Turbo	$30.349	2023ER0120132 29 septiembre 2023	Atendiendo observaciones por parte del MVCT
Carepa	Construcción de captación superficial para el sistema de acueducto del municipio de Carepa	$17.400	2023ER0135326 9 noviembre 2023	Pendiente evaluación por MVCT
Apartadó	Construcción del colector para el sistema de transporte de aguas residuales, municipio de Apartadó	$ 12.667	2023ER0151339 28 diciembre 2023	Pendiente evaluación por MVCT
Turbo	Alcantarillado por vacío para hacer sostenible asentamiento existente en el manglar del Distrito de Turbo	N/A	22 noviembre 2023	BID, IDEAS en ACCIÓN 2023
Total		$ 66.426		

Reconociendo la importancia de minimizar el impacto en las tarifas, también nos esforzamos por gestionar inversiones que provengan de fuentes externas. Estamos comprometidos con la comunidad y trabajamos incansablemente para asegurar que nuestras acciones contribuyan significativamente a alcanzar los objetivos de desarrollo, construyendo así un futuro más próspero y sostenible para todos.

aguas regionales Grupo·epm

Mediante el mecanismo de financiación de la Nación, se viabilizó el siguiente proyecto:

Municipio	Descripción	Valor	Mecanismo	Convenio
Turbo	Programa de conexiones intradomiciliarias de acueducto y alcantarillado – PCI del Distrito de Turbo Antioquia (Barrio Obrero)	$4.315	Programa de conexiones intradomiciliarias de acueducto y alcantarillado – PCI	No 1342 de 2023. Nación Gobernación de Antioquia Distrito de Turbo Aguas Regionales
Total		$5.182		

Adicionalmente se realizó el proceso de recibo por de redes de acueducto y alcantarillado, de los siguientes proyectos:

Municipio	Descripción	Valor	Fuente de financiación	Estado
Mutatá	Construcción de las redes de acueducto y alcantarillado en el barrio Nuevo Horizonte, municipio de Mutatá.	$ 2.616	Ocad PAZ	Operando
Mutatá	Contrato: 152 de 2023 Optimización redes de acueducto y alcantarillado cabecera municipal en el municipio de Mutatá	$2.474	SGP-APSB Sistema General de Particiones Agua Potable y Saneamiento Básico	Proceso de recibo
Total		$5.090		

Registro fotográfico:

- Mutatá, recorridos contratistas - Aguas Regionales EPM

De igual manera se cuenta las siguientes acciones, con el fin de poder presentar el proyecto ante fuentes de financiación:

Municipio	Proyecto	Acción	Observación
Turbo	Construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales en el distrito de Turbo, Antioquia	Concepto Hidráulico	Contrato CO- 2023-082, el cual tiene por objeto: Prestación de servicios para actualización y ajuste a estudios y diseños de la planta de tratamiento de aguas residuales del distrito de Turbo

aguas regionales
Grupo·epm

Gestión por áreas
Compras y logística

Gri 102-09

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Tema Material: Transparencia
Pacto Global: Lucha Contra La Corrupción

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

En Aguas Regionales EPM, nos comprometemos permanentemente con la lucha anticorrupción, es así como a través de la formulación, publicación y seguimiento del Plan Anticorrupción, establecemos el mecanismo para la transparencia y acceso a la información en cuanto a la contratación que adelantamos en cada vigencia, con el objetivo de cumplir con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, garantizamos la publicidad contractual en nuestro portal corporativo y en el SECOP II bajo el módulo "Régimen Especial" sin Oferta.

Así mismo, contamos con la implementación de otras acciones que impactan directamente a los Proveedores y Contratistas:

- Canal de contacto transparente para denunciar actos indebidos de proveedores y contratistas.
- Cláusulas asociadas a la Ley de Transparencia en las Condiciones Generales.
- Validación en los procesos de contratación de la consulta de riesgos LAFT – Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Fraude, Corrupción y Soborno.
    - Manual de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM.
    - Adopción de la Política de Bienes y Servicios.
    - Adopción de la Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno.

Ilustración: Operativo, Occidente

Tema Material: Derechos Humanos
Pacto Global: Derechos Humanos

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia
Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

En Aguas Regionales EPM estamos comprometidos con el respeto y apoyo a los Derechos Humanos, razón por la cual, garantizamos la actuación con la debida diligencia para evitar infringir los derechos humanos ("no hacer daño"). Así damos cumplimiento al deber legal, ético y comercial de respetar los derechos humanos de nuestros grupos de interés. Para ello aunamos esfuerzos con nuestros Proveedores y Contratistas en pro de aplicar los dos principios rectores en Derechos Humanos.

Es por esto, que contamos con el Manual de Proveedores y Contratistas del Grupo EPM y adicionalmente en la vigencia 2023, implementamos el Mecanismo de Quejas y Reclamos Atento a los Derechos Humanos, con el objetivo de 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 Aguas Regionales EPM podrá investigar y corregir de manera oportuna y eficaz para evitar impactos mayores.

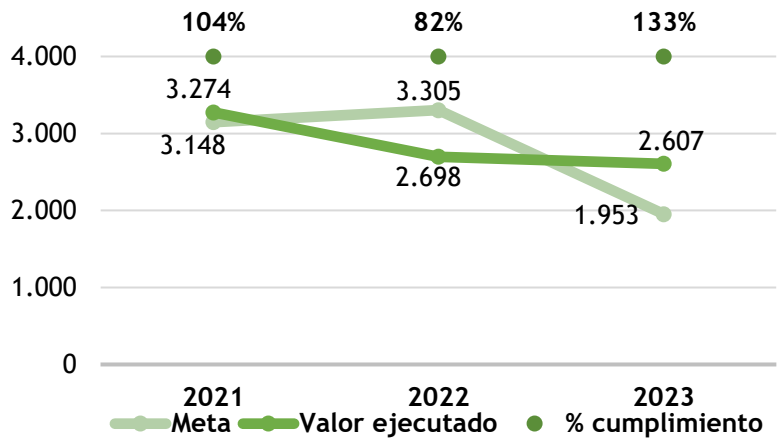
Para la recepción y registro de quejas y reclamos de derechos humanos, se implementa el canal a través de la Línea gratuita nacional de Contacto Transparente 01 8000 522 955 y nuestra página web. Es de anotar que, para la vigencia 2023 no recibimos quejas ni reclamos asociados a temas de Derechos Humanos vulnerados relacionados directamente con el grupo de interés Proveedores y Contratistas.

Gestión y Logros en Contratación 2023

Captura de beneficios: Aguas Regionales EPM continúa articulándose año a año con la captura de beneficios (ahorros) en la contratación, mediante los siguientes mecanismos:

- **Gestión Contractual:** Los beneficios se calculan y son obtenidos de forma individual por cada una de las empresas del Grupo EPM, donde se aplican procedimientos y estrategias de negociación definidos por la Cadena de Suministro tales como: negociaciones directas, ajuste económico, oferta no vinculante, Acuerdo de disponibilidad técnicas.
- **Compras Conjuntas:** Captura de sinergia que se logra a través de las negociaciones conjuntas de los bienes y/o servicios, producto de las necesidades comunes del grupo empresarial, con la finalidad de obtener beneficios tales como: economías de escala, optimización de recursos, eficiencias administrativas, capacidad operativa, entre otros

A continuación, la evolución del indicador para el periodo 2021-2023:



Cifras en millones de pesos colombianos

De los beneficios capturados por las filiales de Aguas del Grupo EPM ($6,067), Aguas Regionales EPM en la vigencia fiscal 2023 aportó el 43% de los beneficios.

Ejecución del Plan de Compras 2023

Se gestionaron 182 procesos contractuales, suscribiendo 87 mediante procesos de contratación, 87 por Compras operativas, 7 Actas de transacción y 1 Convenio.

Vigencia	Cumplimiento
2021	82%
2022	80%
2023	94%

Proveedores y Contratistas

Construcción y Desarrollo del Plan de Relacionamiento

Se continuó con la divulgación del Boletín virtual de Proveedores y Contratistas Aguas Regionales EPM, con una edición trimestral compartido a este grupo de interés, a través del correo electrónico de Comunicaciones y publicado a su vez en nuestra página web.

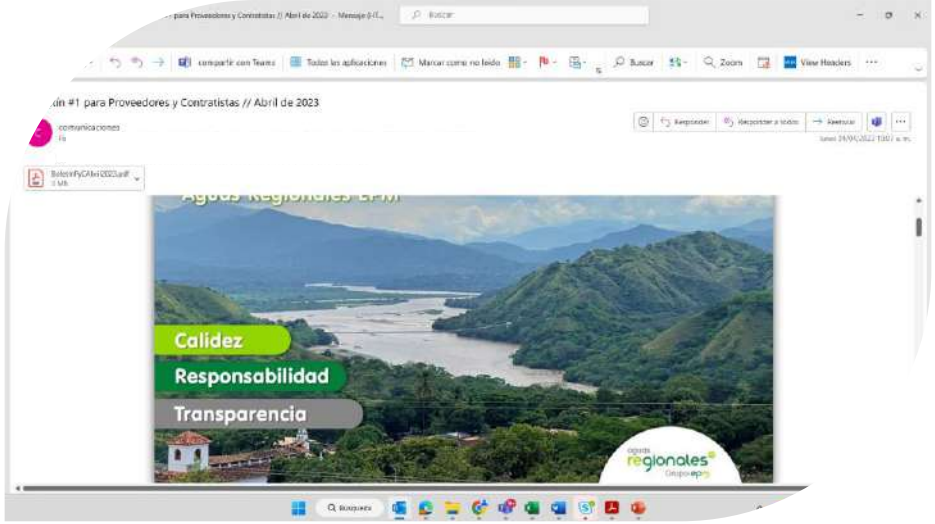


Ilustración: envío Boletín P&C 2023

Encuentro con Proveedores y Contratistas 2023

El 29 de septiembre de 2023, se llevó a cabo el Encuentro Anual con Proveedores y Contratistas. En este espacio tuvimos una participación de 46 representantes de proveedores y contratistas.

Ilustración: evidencia evento P&C 2023

Durante este evento contamos con la participación de diferentes expositores, quienes socializaron temas relevantes para consolidar y fortalecer el relacionamiento entre Aguas Regionales EPM y este grupo de interés, tales como:

- El proveedor y contratista como actor importante dentro de la estrategia.
- Nuestro actuar ético.
- Gestión ambiental Aguas Regionales EPM.
- Iniciativa de formación Escuela de destrezas virtual Grupo EPM.
- Medios de comunicación y relacionamiento.

aguas regionales
Grupo·epm

Gestión por áreas
Financiera

Gri 102-45 | 203-1 | 203-2

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Estructura de capital

Los ingresos de la empresa representan los recursos que obtiene por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado; se realiza inversiones en infraestructura, mantenimientos preventivos y correctivos de sus activos operacionales en los diferentes sistemas, con el fin de mejorar los indicadores de cobertura, continuidad, e índice de pérdidas por suscriptor facturado, así como continuar con la calidad del agua potable que son necesarios en el desarrollo de su actividad económica. A diciembre 2023 la propiedad planta y equipo e intangibles representan el 161% del patrimonio, lo que equivale a:

$242,025 millones

La estructura de capital de la empresa, y su costo de capital, se gestionan a través del patrimonio que incluye los aportes de los accionistas y las utilidades retenidas; y los pasivos que corresponde a los endeudamientos a través de la banca comercial. Con la generación interna de fondos, se apalancan programas de inversión y la operación de la empresa.

Servicio a la deuda

De acuerdo con el resultado del flujo de caja, la empresa planea y evalúa la consecución de recursos financieros a través de la banca comercial; con el fin de desarrollar proyectos de inversión, a través de diferentes opciones que optimicen los costos y apalanquen la vinculación de nuevos usuarios, y garantizar el cumplimiento de los indicadores financieros y adecuada calificación de riesgo crediticio.

Por lo anterior, se lleva a cabo una gestión de financiación que comprende la realización de todas las operaciones de créditos, con el fin de asegurar la disponibilidad oportuna de los recursos requeridos para apalancar el plan de inversiones y materializar las decisiones de crecimiento, expansión y reposición de su infraestructura, optimizando los costos de financiamiento.

Por otra parte, la empresa no tiene Covenants pactados con la banca nacional, que limite la gestión de los créditos.

En 2023, la agencia internacional de calificación de riesgo crediticio Fitch Ratings colocó la calificación nacional de largo plazo en Observación Negativa, y afirmó las calificaciones de la Empresa de Largo Plazo en 'AA-(col)' y la de Corto Plazo en 'F1+(col)'.

El resultado que entrega la calificadora de riesgo se sustenta en los vínculos con su accionista controlador Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM) AAA (col) Observación Negativa, soportado en la existencia de incentivos legales, antecedentes de apoyo financiero para la ejecución de inversiones, así como incentivos operativos y estratégicos. La calificación incorpora la estabilidad y predictibilidad relativas de los ingresos de Aguas Regionales EPM, la expectativa de un fortalecimiento de la generación de EBITDA a partir de ajustes tarifarios, crecimiento en usuarios y en la mejora de los indicadores operativos de la compañía, así como una posición de liquidez adecuada soportada en la estabilidad de su flujo de caja operativo. Contempla un incremento del apalancamiento hasta un punto máximo de 3.6 veces en 2025 para el fondeo de su plan de inversiones.

Los supuestos claves de Fitch en el caso base de la calificación del emisor son:

- Crecimiento promedio de suscriptores de 3.5% para acueducto y de 4,4% alcantarillado.
- Consumo promedio mensual por suscriptor: -1% para acueducto y alcantarillado.
- Ajustes tarifarios por inflación acumulada.
- Ejecución del plan de inversiones programado por la empresa para los próximos cuatro años por COP146,000 millones.
- Deuda adicional por COP113,000 millones durante el horizonte de calificación.

Indicadores Financieros

Indicador CMI – Margen EBITDA

Concepto	2019	2020	2021	2022	2023
Ingresos	56,210	60,355	71,425	84,204	89,211
EBITDA	20,546	24,105	29,742	34,457	35,730
Margen EBITDA	37%	40%	43%	41%	40%
Cifras expresadas en millones de pesos					

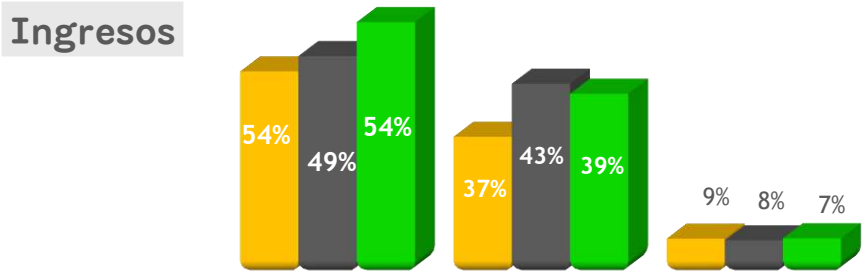
Cifras expresadas en millones de pesos

Aguas Regionales EPM cerró con 16 puntos por encima de la meta en el cumplimiento del EBITDA, y con respecto al año anterior aumentó el 4%, lo cual representa $1,273 millones, esto apalancado en mayores ingresos efectivos por $5,392 millones versus mayores costos y gastos efectivos por $4,119 millones...

....esto último se explica principalmente en el contrato de pequeños tramos y clientes que se requiere para el mantenimiento de redes de la operación, contrato de vigilancia por necesidades nuevas en las infraestructuras de los sistemas, en el de transporte ya que el nuevo contrato se pactó con reajustes de precios, también, en servicios personales por ajuste salarial IPC+1 punto (14.12%); además, debido a la inflación que se presentó en 2023 los precios de los contratos tuvieron aumentos significativos, sin embargo, la Empresa implementó medidas de ahorros a través de estrategias de optimización en costos y gastos, lo cual permitió que el impacto fuera menor.

Ingresos de actividades ordinarias

La composición de los ingresos de Aguas Regionales EPM al cierre de diciembre es: 54% provisión aguas, 39% para saneamiento y 7% en otros ingresos. Con relación a los ingresos por prestación de los servicios, en 2023 se explica principalmente por la vinculación de nuevos usuarios acueducto 2.209 y alcantarillado 3.797, también, por mayores consumos por 122.457m3 y vertimientos 166.923m3; asimismo, incrementos tarifarios en 2023 como resultado de la acumulación de IPC, aplicado a la facturación de abril 4.60% y julio 3.53%; por otra parte, en el componente de otros ingresos se registró recuperación por $1,743 millones, toda vez que, por la nueva metodología las tasas retributivas fueron liquidadas por Corpouraba con factor regional 1.



	Prov. Aguas	Saneamiento	Otros ingresos
2021	38.710	26.148	6.567
2022	41.641	36.327	6.236
2023	48.169	34.406	6.636

Cifras expresadas en millones de pesos

Concepto	2019	2020	2021	2022	2023
Ingresos operacionales	56,210	60,355	71,425	84,204	89,211
Resultado del periodo antes de impuestos	14,693	15,188	22,046	6,814	13,782
Ebitda	20,546	24,105	29,742	34,457	35,730
Resultado integral total del periodo	9,932	9,294	14,227	2,305	8,558
Activos	169,365	227,229	244,476	262,272	284,149
Pasivos	66,754	105,237	104,757	120,248	133,567
Patrimonio	102,611	121,992	139,719	142,024	150,582

Cifras expresadas en millones de pesos

Estado de Resultado y Balance

A partir del 01 de enero de 2015 la empresa lleva su contabilidad bajo normas internacionales de contabilidad – NIIF.

El 23 de diciembre de 2015, se perfeccionó FUSIÓN POR ABSORCIÓN entre las empresas Regional de Occidente S.A. E.S.P y Aguas de Urabá S.A. E.S.P, siendo esta última la sociedad absorbente y que, a partir de enero 1 de 2016, se entenderá que las operaciones y reportes de ambas empresas serán realizadas por cuenta de Aguas de Urabá, hoy Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.

Activos, el aumento por $21,876 millones frente a 2022, se explica principalmente por la ejecución de inversiones por $40,923 millones, generando mayor salida de efectivo.

Pasivos, el aumento por $13,318 millones, obedece principalmente por el desembolso del crédito de tesorería realizado en el mes de marzo con el banco BBVA por $5,000 millones, desembolsos de largo plazo con el banco Davivienda por $20,000 millones, vs amortizaciones por $9,840 millones.

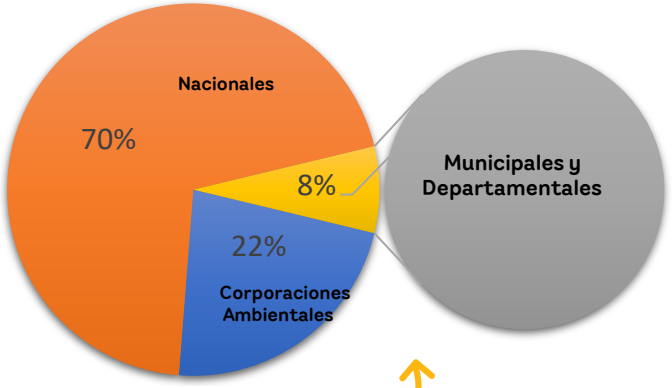
Patrimonio, aumentó el 8% frente al 2022, lo cual se explica por la utilidad neta del periodo.

Transferencias

Impuestos, tasas y Contribuciones	2019	2020	2021	2022	2023
Nacionales	6,594	7,357	6,809	7,456	9,149
Municipales y Departamentales	637	656	694	901	982
Corporaciones Ambientales	2,881	2,632	2,104	3,062	2,939
Total tributos	10,112	10,645	9,607	11,419	13,070

Cifras expresadas en millones de pesos

Impuestos, tasas y Contribuciones



Las transferencias realizadas, ascienden a $13,070 millones, para efectos de comparabilidad se registró lo efectivamente pagado, de los cuales el 70% corresponden a impuestos nacionales, el 22% a las tasas y contribuciones de las Corporaciones ambientales (CORPOURABA y CORANTIOQUIA), y el 8% a impuestos municipales.

Transferencias a las Corporaciones Ambientales

Concepto	2019	2020	2021	2022	2023
Tasa por uso	106	115	117	114	121
Tasa por vertimiento	2,196	1,938	1,428	2,340	2,147
Costos de gestión ambiental	1	1	1	1	1
Costos por control de calidad	545	578	558	607	670
TOTAL	2,848	2,632	2,104	3,062	2,939

Cifras expresadas en millones de pesos

En 2023 el pago realizado a las corporaciones ambientales, por concepto de las tasas retributiva disminuyeron frente a 2022, toda vez que, por la nueva metodología fueron liquidadas con factor regional 1 por parte de Corpouraba.

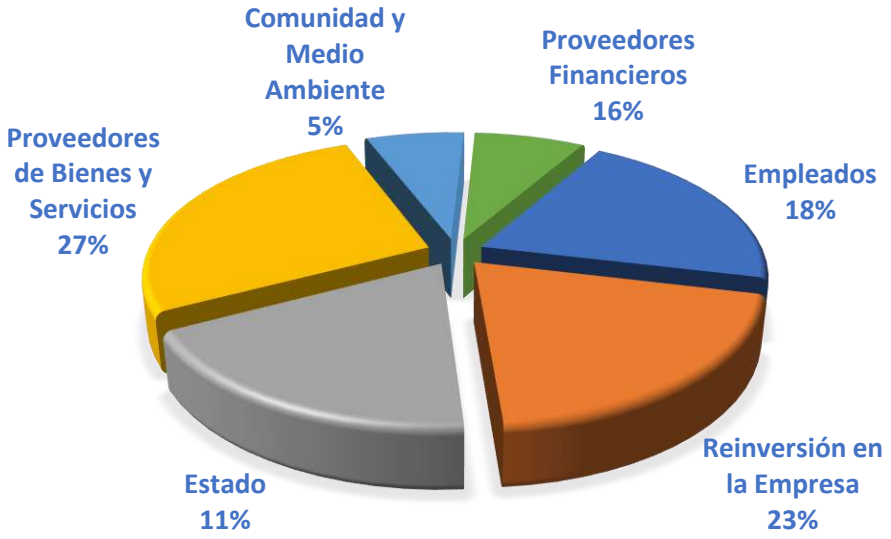
Transferencias por Impuestos, tasas y contribuciones comparativo año 2019-2023

Concepto/Año	2019	2020	2021	2022	2023
Provisión Impuesto de Renta	4,875	4,825	4,892	5,399	6,562
Contribución Especial de Obra Pública (Ley 418 de 1997)	960	1,421	1,194	1,411	1,905
Cuota de fiscalización CGM	151	141	145	122	126
Contribución SSPD	110	485	102	72	134
Contribución CRA	59	97	87	43	43
IVA	180	80	81	67	82
GMF	258	309	308	342	296
Subtotal orden Nacional	6,594	7,357	6,809	7,456	9,149
Industria y Comercio	568	607	586	734	851
Predial	13	11	20	10	13
Estampillas, otros impuestos y contribuciones	56	38	88	157	118
Subtotal orden Municipal y otros	637	656	694	901	982
TOTAL	7,231	8,013	7,503	8,357	10,131

Cifras expresadas en millones de pesos

Los impuestos en la vigencia fiscal 2023, aumentan el 21% frente a 2022, se explica principalmente en la provisión de renta, generada por el aumento en la renta líquida del periodo por mayores ingresos, asimismo, esto impacta el impuesto de industria y comercio; además, la contribución especial incrementa en virtud de que se apalanca con la ejecución de las inversiones en infraestructura, toda vez que esta creció un 16% con respecto a lo ejecutado a la vigencia anterior equivalente a $5,553 millones.

Cuarto Estado Financiero



En cumplimiento de la Ley 603 de 2000, la empresa certifica que se observó a cabalidad las normas vigentes sobre propiedad intelectual y derechos de autor; de tal forma que sus marcas se encuentran debidamente registradas, y el uso de productos de software que la sociedad utiliza para su normal funcionamiento se realiza en virtud de su titularidad o a través de contratos de licencia que cumplen con la legislación vigente.

De igual forma, de acuerdo con el parágrafo segundo del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, mediante la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias, la Administración certifica que la sociedad no ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Ilustración: personal administrativo, Occidente

aguas regionales
Grupo·epm

Gestión por áreas
Gestión Documental

Tema Material: Transparencia
Pacto Global: Lucha Contra La Corrupción

El Proceso de Gestión Documental en Aguas Regionales EPM es un conjunto de prácticas adoptadas para garantizar la producción, el almacenamiento y el uso adecuado de los archivos y registros de la empresa, lo cual facilita la recuperación de información, la determinación en cuanto a el tiempo de retención en cada uno de los archivos (gestión, central e histórico) y la eliminación de los que ya cumplieron el tiempo de retención de acuerdo a lo establecido en las Tablas de Retención Documental -TRD- de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P., asegurando la conservación a corto, mediano y largo plazo de los documentos, aplicando principios de racionalización y economía, de acuerdo con lo establecido en la normatividad archivística reglamentada por el Archivo General de la Nación -AGN- y bajo el principio de transparencia enmarcado en la Ley 1712 de 2014.

Gestión y Logros de Gestión Documental

- En cumplimiento de las Tablas de Retención Documental, fue aprobada la segunda eliminación documental mediante Comité de Desempeño Institucional del 14 de noviembre 2023, por lo tanto, se procede con la eliminación de los documentos que ya cumplieron su ciclo vital en el archivo central y su disposición final es la eliminación de acuerdo con lo establecido en las TRD.
- Seguimiento al Sistema integrado de Conservación –SIC-, en 2023 se realizó seguimiento de verificación del estado de conservación de los documentos en los archivos de gestión, evidenciando que su conservación es adecuada.
- Formato Único de Inventario Documental -FUID-: en 2023 se compartió a través de comunicaciones el Instructivo y Formato Único de Inventario Documental, además se retroalimentó al personal que tramita documentación de la empresa y se realizaron visitas de seguimiento.
- Plan Institucional de Archivos –PINAR- 2020-2023: Se da cierre a este, dando cumplimento al 100% de las actividades establecidas.

Es importante anotar, que desde Gestión Documental participamos en la ejecución de las acciones propuestas para el Plan Anticorrupción, apuntándole a los subcomponentes de Lineamientos de Transparencia Activa, elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información y Monitoreo del Acceso a la Información Pública.

aguas regionales
Grupo·epm

Gestión por áreas

Talento Humano

Gri 102-7 | 102-8 | 102-18 | 102-41 | 403-2 | 403-5

3 SALUD Y BIENESTAR
5 IGUALDAD DE GÉNERO
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Tema Material: Derechos Humanos
Pacto Global: Derechos Humanos

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Para Aguas Regionales EPM, la protección de los Derechos Humanos tiene un papel fundamental en el ejercicio empresarial con nuestros empleados, así como con nuestros proveedores y contratistas, comprometiendo este grupo de interés mediante los procesos de contratación, con el cumplimiento y respeto a estos derechos.

Conforme lo anterior, en 2023 capacitamos en Derechos Humanos a 117 empleados con una duración de 6,5 horas, sensibilizando respecto la importancia de realizar una Gestión Empresarial en DDHH. En complemento a lo anterior, 81 empleados realizaron el curso virtual en DDHH y empresa.

Ilustración: Jornada de integración, Urabá

Tema Material: Bienestar Laboral y Adaptabilidad
Pacto Global: Estándares Laborales

Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Ilustración: día de sol, integración personal, Occidente

Relaciones Laborales

Las relaciones laborales individuales y colectivas están enmarcadas en un modelo de participación basado en el diálogo social, el respeto y una comunicación abierta y transparente.

Aguas Regionales EPM cuenta con 1 sindicato con dos subdirectivas, en la subregión de Occidente y Urabá. De este sindicato, se benefician 274 empleados por acuerdos de negociación colectiva, los cuales se presentan a continuación de acuerdo con su participación sindical:

Afiliados a sindicatos	2021	2022	2023
Sintraemsdes	133	138	142
Por extensión Sintraemsdes	112	110	130
No convencionados	4	4	2
TOTAL	249	252	274

Datos al cierre de cada vigencia fiscal.

Ilustración: jornada de integración, Occidente

Durante la vigencia 2023 se generaron espacios de acercamiento y conversación a través de mesas de trabajo entre la Empresa y Sintraemsdes, considerando las Subdirectivas de Occidente y Urabá, espacio que permitió un diálogo basado en la cordialidad y el respeto, con el fin de plantear situaciones y llegar a acuerdos razonables que beneficien a ambas partes. Actualmente está vigente nuestra Convención Colectiva de Trabajo, para los periodos (2022-2024). Con ella se reafirma el compromiso de la Empresa con la búsqueda continua de condiciones que redunden en el bienestar común para todos los empleados.

En alianza Empresa-Sindicato se realizó en las subregiones donde operamos una jornada de integración, esparcimiento y recreación para todos los empleados, en busca de generar espacios de diálogo, relacionamiento y mejoramiento de la calidad de vida y bienestar de los colaboradores.

Estructura Organizacional

Aguas Regionales EPM cuenta con una estructura administrativa de 283 plazas, de las cuales, 274 se encuentran cubiertas por empleados en la Subregión Occidente (196) y en la Subregión Urabá (78). El personal directivo está conformado por; un (1) Gerente General, (6) Jefes de Área y dos (2) contribuidores individuales.

A continuación, se detalla la estructura administrativa de Aguas Regionales EPM vigente a diciembre 31 de 2023:

Aprobada por Junta Directiva en Sesión 224 de Nov/2023

Cifras totales al año 2023

Número de empleados por cargos, clasificados por género, de los últimos tres años:

Personal por género	2021			2022			2023		
	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
Directivos	8	4	4	9	5	4	9	5	4
Profesionales	51	18	33	51	22	29	56	26	30
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	95	60	35	95	60	35	104	65	39
Sostenimiento	95	95	0	97	97	0	105	105	0
Total	249	177	72	252	184	68	274	201	73

M: Masculino; F: Femenino

Número de empleados por tipo de contrato, clasificados por género, de los últimos tres años:

Personal por tipo de contrato	2021			2022			2023		
	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
Término indefinido	171	132	39	166	130	36	176	133	43
Término fijo	66	38	28	77	48	29	87	60	27
Obra o labor	12	7	5	9	6	3	11	8	3
Total	249	177	72	252	184	68	274	201	73

M: Masculino; F: Femenino

Número de empleados denominados otros trabajadores: aprendices y practicantes, clasificados por género, de los últimos tres años:

Otros trabajadores	2021			2022			2023		
	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
Aprendices	10	5	5	7	3	4	11	0	11
Practicantes	13	1	2	3	1	2	0	0	0
Total	13	6	7	10	4	6	11	0	11

M: Masculino; F: Femenino

aguas regionales Grupo·epm

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos:

Afiliados a sindicatos	2021		2022		2023	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Sintraemsdes	133	53,4	138	54,76	142	51,82
Por extensión Sintraemsdes	112	45	110	43,65	130	47,45
No convencionados	4	1,6	4	1,6	2	0,73
Total	249	100%	252	100%	274	100%

Número de sindicatos, número de acuerdos convencionales y laudos arbitrales:

Numero sindicatos: 1

Acuerdos convencionales: 1

Laudos arbitrales: No se tienen a la fecha.

Tema Material: Bienestar Laboral y Adaptabilidad
Pacto Global: Estándares Laborales

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Ilustración: Personal Santa Fe de Antioquia

Ilustración: pausa activa personal administrativo, Occidente

Medición de clima ético

Aguas Regionales EPM realizó en el mes de octubre de 2023 la medición de clima ético, con una tasa de participación del 80% de los colaboradores, excluyendo aprendices, practicantes y trabajadores con menos de tres meses de vinculación. Esta medición permite conocer la percepción sobre la Gestión Ética en Aguas Regionales EPM para establecer o redefinir 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.

Los resultados de la medición fueron muy positivos en materia de conocimiento de los principios y valores institucionales, además de conocer el liderazgo de los directivos en la gestión ética de Aguas Regionales EPM.

Medición de clima ético

En el mes de agosto realizamos la encuesta de Riesgo Psicosocial a nuestros colaboradores con una participación del 98,7%, esto con el fin de dar cumplimiento legal y, además, identificar factores de riesgos, estableciendo medidas de mejora para prevenir y promover la salud mental, física y el bienestar de nuestra gente Aguas Regionales EPM. Como resultado se obtuvo un Nivel Bajo- 23,5%.

Tema Material: Bienestar Laboral y Adaptabilidad / Transparencia
Pacto Global: Estándares Laborales

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

¡Nuestros Colaboradores, Factor Clave para Aguas Regionales EPM! | En Aguas Regionales EPM avanzamos en la consolidación de un modelo de Gestión Humana, centrado en las personas y en la capacidad de potencializar sus habilidades, garantizando su bienestar y calidad de vida, para lograr mayor productividad en el marco de un ambiente de trabajo seguro y cálido, alineado con el propósito de Grupo "Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor" y el Manual de Conducta que rige el actuar de la Empresa.

Generación de Empleo y Demografía

Ilustración: Personal Urabá

Una de las prioridades y estrategias de la OIT -Organización Internacional del Trabajo- es la incorporación de la dimensión de género en la promoción del empleo, de conformidad con las normas internacionales, promoviendo el trabajo decente y productivo y las oportunidades de obtener ingresos en igualdad de condiciones para hombres y mujeres. La incorporación de las cuestiones de género en el fomento del empleo puede contribuir a promover la productividad y el crecimiento económico, el desarrollo del talento humano, el crecimiento sostenible y la reducción de la pobreza de manera más eficaz. De acuerdo con este lineamiento internacional, Aguas Regionales EPM realizamos procesos de selección de personal orientados en las habilidades de los candidatos, las cuales se desarrollan mediante la evaluación de competencias enfocadas en el Ser, Hacer y Saber, y bajo los lineamientos de la Regla de Negocio RN01 V7 Reglas y Procedimientos para la Provisión del Talento Humano, en el que se determinan los parámetros y mecanismos a seguir para la realización de los procesos de selección en sus diferentes modalidades.

En 2023, la Empresa cerró con 274 personas vinculadas laboralmente, ocupando cargos que se clasifican tal como se detalla a continuación:

Cargos	2021	2022	2023
Directivos	8	9	9
Profesionales	51	51	56
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	95	95	104
Sostenimiento	95	97	105
Total	249	252	274

Personal por rango de edad	2021	2022	2023
18 - 29 años	31	31	38
30 - 50 años	182	184	200
51 - 62 años	36	34	33
Más de 62	0	3	3
Total planta de personal a diciembre 31	249	252	274

aguas regionales Grupo·epm

El procedimiento establecido para el ingreso del talento humano en Aguas Regionales EPM está claramente definido y en él se garantiza acceso en igualdad de condiciones a todas las personas sin discriminación por credo, género, raza, orientación política o sexual, o por ubicación geográfica; se aplica con criterios de transparencia, oportunidad, calidad, confiabilidad y participación de la comunidad. El proceso de selección de personal se realiza bajo modalidad abierta y, en consecuencia, pueden participar personas vinculadas o no a la Empresa. Este lineamiento posibilita un proceso equitativo y participativo, como evidencia de ello lo constituyen las convocatorias publicadas en la página web de la Empresa.

Durante el año 2023 se realizaron 28 procesos de selección y se vincularon 39 personas, dando cumplimiento a las necesidades de personal que tiene Aguas Regionales EPM.

Bienestar laboral

Ilustración: Jornada de integración personal, Occidente

En Aguas Regionales EPM, estamos convencidos que el bienestar de nuestros empleados hace parte fundamental de la estrategia corporativa, por ello anualmente se estructura el Plan de Bienestar Laboral que contempla distintos tipos de actividades orientadas a fortalecer las relaciones interpersonales e incentivar los buenos hábitos que redunden en el favorecimiento de la calidad de vida y el crecimiento personal de nuestros empleados. A continuación, detallamos algunas actividades que desarrollamos en 2023 para el disfrute de nuestro personal:

- Día de la niñez y la recreación.
- Carnaval de la alegría y el sabor.
- Homenaje día de madres.
- Jornada de esparcimiento y recreación, porque tú y tu BIEN-ESTAR es nuestra prioridad.
- Jornada de la SST:
- ✓ Clases dirigidas de rumba aeróbica y actividad física.
- ✓ Fomento de estilos de vida y trabajo saludable .
- Pausas activas.
- Día de la familia.
- Abriéndole las puertas y el corazón a la Navidad.

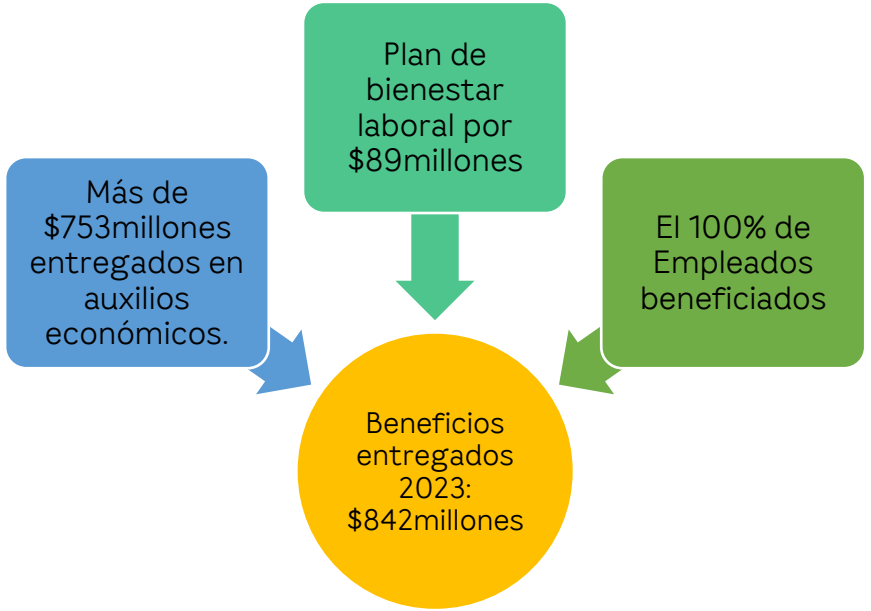
- Novenas Navideñas.
- Jornada de Integración Navideña (Día de sol, fin de año).
- Obsequio navidad para hijos de empleados.
- Conmemoración de fechas especiales:
- ✓ Día del Género: Premios Somos 2023.
- ✓ Día de la secretaria.
- ✓ Día del trabajador.
- ✓ Día de la madre y padre.
- ✓ Día de amor y amistad.
- ✓ Conmemoración de cumpleaños.
- ✓ Día de los profesionales: Comunicador, Contador, Secretaria, Abogado, Conductor, Ingeniero, Archivista, Trabajador social, Administrador.
- 4 espacios de participación con el Gerente – "En Cercanía con el Gerente".
- 7 encuentros de espacio de Cercanía "60 minutos siendo parte de ti".
- Celebración 17 años Aguas Regionales.
- Reconocimiento de quinquenios.

Ilustración: Celebración día del niño

Promovimos actividades físicas, recreativas y charlas de salud mental buscando mejorar las condiciones de salud, prevenir la enfermedad y fomentar estilos de vida saludable en los empleados de Aguas Regionales EPM.

En 2023, Aguas Regionales EPM otorgó a nuestros empleados entre beneficios económicos convencionales y en la ejecución del plan de bienestar laboral, $842 millones, siendo los más representativos los que se detallan a continuación:

- Auxilio por escolaridad (preescolar, primaria, secundaria y superior).
- Auxilio para lentes y monturas.
- Auxilio funerario.
- Auxilio por incapacidad
- Auxilio por procedimientos odontológicos.
- Auxilio por nacimiento/aborto.
- Auxilio por matrimonio.
- Prima de vacaciones.
- Prima extralegal de junio.
- Prima extralegal de navidad.
- Prima de antigüedad.
- Permisos remunerados para la realización de actividades sindicales
- Permisos por cirugía u hospitalización de familiar.
- Permiso por calamidad doméstica, permiso por matrimonio.
- Entre otros.



Beneficios extralegales a empleados	2021	2022	2023
Número de beneficios	1.6001	1.496	1.248
Valor (COP millones)	$599.097.464	$624.349.986	$753.300.716
% de empleados que utiliza beneficios	100%	100%	100%

1Entrega de bonificación única a trabajador afiliado al sindicato por firma de la CCT - Convención Colectiva de Trabajo.

Durante la vigencia 2023 Aguas Regionales EPM, otorgó 1 crédito de vivienda para compra de vivienda usada, mediante el Fondo Rotatorio de Vivienda de la Empresa, por $65,000,000

Formación y Desarrollo

Ilustración: personal operativo, Occidente

En Aguas Regionales EPM los procesos de formación y desarrollo se enfocaron en lograr potenciar las competencias del Ser, Hacer y Saber de los empleados y la aplicación del conocimiento en el fortalecimiento de los procesos en los cuales participan.

En 2023, gestionamos 84 eventos en capacitaciones, los cuales se ejecutaron de manera presencial y virtual, con una inversión aproximada de siete millones de pesos ($7 millones), optimizando a su vez los recursos, gracias al apoyo de entidades aliadas como la Caja de Compensación Familiar, Fondo de Empleados de Empresas Públicas de Medellín (FEPEP), Entidad Administradora de Riesgos Laborales (ARL Colmena), Administradora de Fondo de Pensiones (AFP), Empresas de servicios temporales, SENA, Entidades territoriales, entre otras. El cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación -PIC- en la vigencia 2023 corresponde a 95%. A continuación, algunos de los eventos realizados:

- Solicitudes, reporte de incidentes, generación de casos y canales de atención MSTI.
- Espacio de Cercanía 60 minutos siendo parte de ti.
- Capacitación Cajas menores.
- Socialización: Mypimes y cupo de Contratación.
- Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual "RCE" Empresarial.
- Socialización plantillas-Proyecciones Financieras 2023-2042.
- Socialización | Registro de Activos de Información y Esquema de Publicación de Información Aguas Regionales EPM.

Ilustración: visita SST, Urabá

- Acoso laboral.
- Impactos de la reforma laboral en el proceso de suministro de bienes y servicios de las filiales nacionales del Grupo EPM.
- Seguridad Vial.
- Capacitación de procesos financieros.
- Encuentro de Conexión por la MEGA 2030.
- Elaboración Presupuesto 2024.
- Socialización plantillas - VF 2025-2026, plan de contratación y distribución de costos".
- Presentación de la estrategia del Lenguaje Claro.
- Manejo integral de residuos sólidos.
- Generalidades en la nómina por la reducción de la jornada laboral Ley 2101 de 2021.
- Proceso de pérdidas no técnicas.
- Primer encuentro Auditoría ágil.
- Aplicación Batería RPS virtual Aguas Regionales.
- Socialización Metodología de Caracterización Grupos de Valor.
- Gestión integral de riesgo de EPM.
- Capacitación Nuestro actuar ético, Declaración de Transparencia y Conflicto de Interés.
- Curso virtual DDHH y Empresas.
- Elementos Polietileno S&E.
- Jornada de Comunicación, en EPM ¡Tú cuentas!
- Curso virtual - Primera línea de defensa en seguridad digital.
- Normatividad general aplicada a la contratación.
- Socialización oportunidades de mejora en Nómina y Horas Extras.
- Conversemos sobre el proyecto Saphiro.
- Administración de contratos | Plan de Capacitación en temas Contractuales.
- 4to Foro DDHH y Empresa.

Indicadores de formación	2021	2022	2023
Número de eventos de aprendizaje realizados	115	112	84
Inversión Plan de Aprendizaje Organizacional (COP millones)	4,0	10,6	7
Ejecución presupuestal (%)	14,42%	61%	30,8%
Número de horas/Hombre/Capacitación	58,04	72,6	53,9

Tema Material: Transparencia
Pacto Global: Lucha Contra La Corrupción

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Ilustración: Jornada de integración, Urabá

aguas regionales
Grupo·epm

Gestión por áreas
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

En el año 2023 desarrollamos diferentes actividades enfocadas a la prevención de enfermedades, a la promoción de la salud e incorporación de estilos de vida saludables, mediante el control de los riesgos causantes de lesiones y enfermedades laborales, propendiendo por el mejoramiento de las condiciones y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los empleados en todas las ocupaciones:

A continuación, se mencionan algunas de las actividades y capacitaciones realizadas:

- Jornadas de Pausas Activas.
- Simulacro de Evacuación.
- Jornada de la Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Vacunación de personal con exposición a riesgo biológico.

Capacitaciones sobre:

- Divulgación de la Política de SST, las responsabilidades asignadas y normas documentadas del SG-SST a todo nivel.
- Inducción sobre el SG-SST, los peligros y riesgos presentes en el trabajo.
- Reinducción sobre el SG-SST, los peligros y riesgos presentes en el trabajo.
- Acoso Laboral, Peligro/Riesgo PSICOSOCIAL y las específicas de prevención y control.
    - Uso adecuado de los EPP y consecuencias por la omisión o uso indebido de los EPP.
    - Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias a todos los funcionarios.
- Divulgación de los integrantes, funciones y responsabilidades de las brigadas de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.
- Funciones y responsabilidades del COPASST.
- Listas de chequeo para realizar las Inspecciones de seguridad a los integrantes del COPASST.
- Funciones y responsabilidades del Comité de convivencia laboral.
- Entrenamiento, reentrenamiento en Trabajo seguro en alturas-nivel Avanzado – Reentrenamiento y Coordinador.
- Entrenamiento en Espacios Confinados, Trabajador entrante – Vigía y supervisor
- Higiene postural y riesgo ergonómico- pausas activas.
- Técnica a brigadas de emergencias en primeros auxilios básicos, evacuación, incendios.
- Funciones y responsabilidades, sistemas de comando de incidentes (Asesoría y capacitación en la estructura administrativa y operativa de la brigada).
- Seguridad vial. (Dirigida a peatones y pasajeros).

- Accidente de trabajo, enfermedad laboral y cómo reportarlos e investigarlos (Resolución 1401 de 2007) y Metodología ATENEA.
- Coordinador de alturas.
- Manejo seguro de herramientas manuales y mantenimiento de los EPP.
- Riesgo ofídico.
- Primeros auxilios.
- Uso adecuado de extintores (Brigada de emergencias y demás personal de la empresa).
- Manejo seguro de sustancias químicas y cloro gaseoso.
- Riesgo Público.
- Riesgo de minas antipersonas.

Ilustración: Jornada de SST, Urabá

Ilustración: curso de alturas, Urabá

Principales indicadores de SST:

Indicadores SST	2021	2022	2023
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	2,4	2,18	1,67
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	258.9	231,27	199.03
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	9,29	9,45	8.38
Empleados representados en comités de seguridad (%)	100%	100%	100%
Número de accidentes de trabajo reportados	26	25	23
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	0	0
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%	100%
Inversiones en salud ocupacional (COP-Millones)	$181	$960	$547

aguas regionales
Grupo·epm

Gestión por áreas

Proceso de Tecnología de la Información

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Tema Material: Tecnología e Innovación

Ciberseguridad

La implementación de ciberseguridad en Aguas Regionales EPM ha sido crucial para proteger nuestros activos digitales y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. A continuación, se mencionan algunos procedimientos generales que se aplicaron durante 2023 para implementar y/o reforzar medidas de ciberseguridad:

Concienciación y Capacitación:

Se sensibilizó a los empleados sobre la importancia de la ciberseguridad, a través de capacitaciones sobre buenas prácticas de seguridad y ciberseguridad.

Políticas y Procedimientos:

Se da cumplimiento a la política de Seguridad de Información y Ciberseguridad y se definieron procedimientos para mejorar incidentes de seguridad.

Gestión de Riesgos:

Realizamos evaluación de riesgos para identificar vulnerabilidades y amenazas implementando controles adecuados para mitigar los riesgos identificados.

Seguridad de Redes y Sistemas:

Aumentamos el nivel tecnológico en firewall o cortafuegos para proteger la red restringiendo permisos y accesos de administrador.

Protección de Datos y Privacidad:

Implementamos medidas de cifrado para proteger la confidencialidad de los documentos estableciendo políticas de privacidad y protección de datos.

Respuesta a Incidentes:

Creamos un plan de respuesta a incidentes para actuar rápidamente en caso de ataques, implementando herramientas de monitoreo de seguridad para reportar actividades sospechosas por medio del correo correosospechoso@epm.com.co

Tema Material: Tecnología e Innovación
Pacto Global: Medio Ambiente

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Renovación en Infraestructura y Herramientas Tecnológicas

Aguas Regionales EPM, busca permanentemente garantizar a través de herramientas y equipos tecnológicos, la ejecución de las tareas y el desarrollo de las funciones asignadas a su personal de manera eficiente.

En 2023, adquirimos 69 nuevos equipos de cómputo por valor de $359 millones, lo cual representa una inversión estratégica en infraestructura tecnológica con el objetivo de mejorar la eficiencia, productividad y calidad de nuestros servicios. A continuación, se detallan los aspectos clave de esta adquisición:

Motivación y Objetivos:

Dado el cumplimiento de la vida útil de los equipos de cómputo, se identificó una afectación en la productividad y la satisfacción de los empleados. El objetivo principal entonces se enfocó en mejorar la experiencia del usuario y garantizar un entorno de trabajo moderno y eficiente.

Se realizó un análisis de las necesidades de las diferentes áreas, número de empleados y particularidades de cada puesto de trabajo, con el objetivo de solucionar dificultades a través de la adquisición de equipos con mayor velocidad y rendimiento, lo cual se traduce en reducción de tiempos de espera y mayor satisfacción de los empleados.

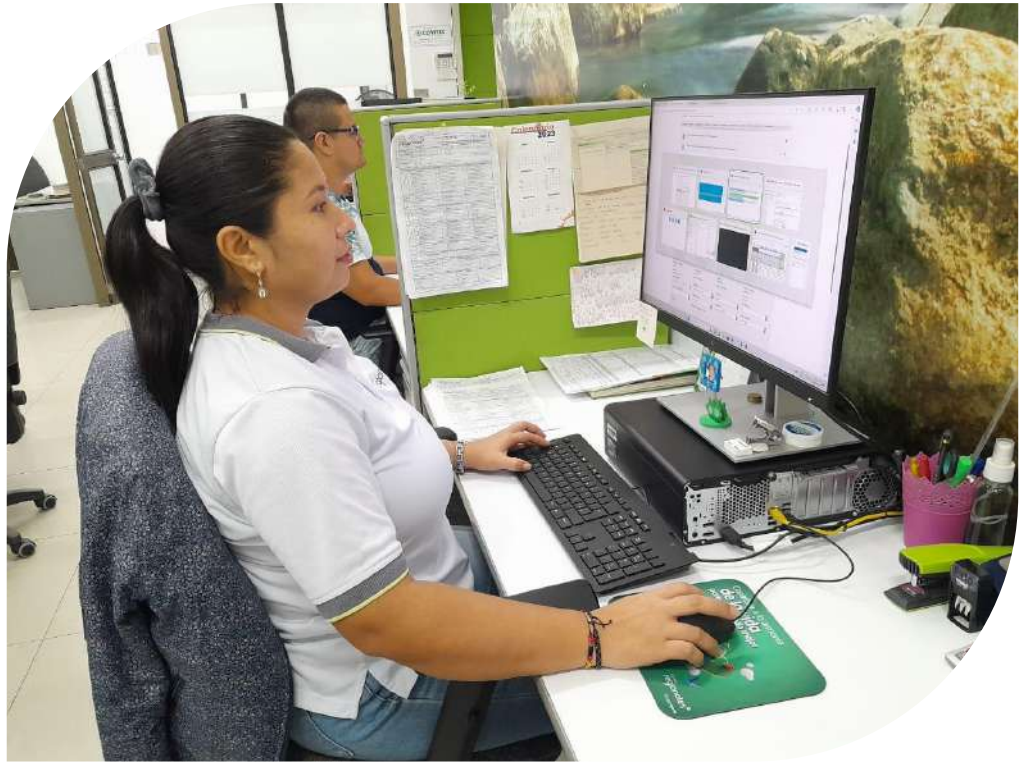


Ilustración: personal administrativo, Urabá

Adquisición de Equipos Ofimáticos:

Adquirimos 29 computadores de escritorio y 40 equipos de cómputo portátiles, con procesadores de última generación, mayor capacidad en velocidad y almacenamiento. En conjunto con lo anterior, también se hizo entrega de periféricos, tales como diademas de sonido y micrófono, teclados, UPS, entre otros.

Una vez recibimos los equipos de cómputo, establecimos un plan de implementación gradual para minimizar la interrupción de las operaciones y capacitamos al personal sobre el uso adecuado de los nuevos equipos.

Es importante resaltar que los equipos adquiridos cumplen con criterios amigables con el medio ambiente considerando aspectos ecológicos. Algunas características técnicas que le apuntan a este aspecto son la eficiencia energética, uso de materiales no tóxicos: (incluye materiales como plomo, mercurio y otros compuestos perjudiciales), y durabilidad y vida útil.

aguas regionales
Grupo·epm

Gestión por áreas

Proceso Social

Gri 102-43 | 303-1 | 413-1

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

En Aguas Regionales EPM desarrollamos la Gestión Social mediante procesos de dialogo, concertación y construcción permanente con los grupos de interés; su objetivo principal es fortalecer las relaciones de confianza entre la Empresa y sus usuarios; mediante estrategias pedagógicas, de comunicación, sensibilización, capacitación y participación; contribuyendo al propósito empresarial y al logro de los objetivos estratégicos.

Enfoques

Los enfoques en la gestión para la Empresa son:

Corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad: Desarrollamos acciones propias y en cooperación con otros actores para el cuidado del ciclo del agua y de los ecosistemas.

Relacionamiento para la generación y mantenimiento de la confianza y la reputación: desarrollamos estrategias de relacionamiento, innovadoras, constantes y multidireccionales, con grupos de interés y otros actores, propiciando la participación y el control social.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Principales logros 2023

En Aguas Regionales EPM contribuimos a la generación de valor para las personas, los territorios y sus entornos; por eso desarrollamos iniciativas que impactan el desarrollo humano sostenible. En el 2023 interactuamos con 46.812 personas con nuestras estrategias educativas y de sensibilización.

Línea de acción: Operativa y Comercial

Ilustración: Caravana corregimiento El Reposo

Caravana Aguas Regionales EPM más cerca de ti: con el objetivo de fortalecer lazos de confianza y cercanía entre la comunidad y Empresa, además de generar espacios de aprendizaje en relación con los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, realizamos 11 caravanas, logrando la interacción con 2.200 usuarios.

Visitas puerta a puerta: llegamos a 2.600 hogares llevando educación referente al cuidado de los servicios públicos domiciliarios, la conservación del medio ambiente y el pago oportuno de las facturas; mediante esta estrategia interactuamos con 3.932 usuarios.

Ilustración: Visita puerta a puerta municipio Chigorodó

Un Café para conversar y aprender: creamos espacios de dialogo con las comunidades, en un ejercicio de corresponsabilidad, generando sentido de pertenencia y haciendo visible el papel fundamental de las comunidades en el uso responsable de los servicios públicos domiciliarios. Desarrollamos 8 espacios en los que interactuamos con 100 usuarios.

Ilustración: Café en municipio de Apartadó

Línea de acción: Participación y control social

Escuela de líderes Aguas Regionales: a través de la escuela fortalecimos habilidades de liderazgo, conocimientos sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y la gestión de la Empresa, formando agentes multiplicadores en sus comunidades. Durante el 2023 certificamos en asistencia a 79 nuevos líderes en los municipios de Mutatá, San Jerónimo y Turbo.

aguas regionales Grupo·epm

Red de Líderes: Está conformada por 55 líderes, 40 de la subregión de Urabá y 15 del Occidente, con sus miembros desarrollamos encuentros formativos donde fortalecemos habilidades del ser y el saber ser; desde el modelo de voluntariado, participan en las diferentes estrategias educativas y de cercanía que desarrolla la Empresa, aportando a la construcción de tejido social en sus comunidades, a la conservación del medio ambiente y las fuentes hídricas, así como a la educación referente a los servicios públicos domiciliarios.

Ilustración: Certificación escuela de Líderes municipio de Mutatá

Ilustración: Red líderes subregión Urabá

Semillero infantil de liderazgo: consolidamos semilleros en los municipios de Apartadó, Carepa, Turbo, Sopetrán y el corregimiento El Reposo.

105 niños entre los 8 y los 12 años, nos acompañan en esta estrategia que tiene como propósito impulsar habilidades de liderazgo en la población infantil con enfoque en los servicios públicos domiciliarios.

Ilustración: Semillero municipio de Sopetrán

Línea de acción: Socio ambiental

IV feria del agua: con la participación de 18 instituciones educativas en Urabá y 8 en Occidente, se llevó a cabo la IV versión de la feria del agua donde las diferentes comunidades educativas haciendo derroche de creatividad elaboraron proyectos audiovisuales contribuyendo a la consolidación de conciencia ciudadana y prácticas sociales adecuadas para el uso eficiente y seguro del servicio público domiciliarios.

Aguas Regionales en tu Cole: llegamos a 47 instituciones educativas llevando a través del arte educación sobre el cuidado de los servicios públicos domiciliarios y la conservación del medio. Interactuamos con 8.940 estudiantes de todos los niveles educativos.

Ilustración: Feria del Agua, Occidente

Ilustración: Aguas Regionales en tu Cole, Urabá

Ilustración: Aguas Regionales en tu Cole, Occidente

Ilustración: Feria del Agua, Urabá

Reto

Lograr 32 mil interacciones mediante la implementación de diferentes estrategias que generen cultura del agua, su uso eficiente, prácticas sanitarias adecuadas, pago oportuno y corresponsabilidad en el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios.

aguas regionales Grupo·epm

Indicador de Trayectoria RSE

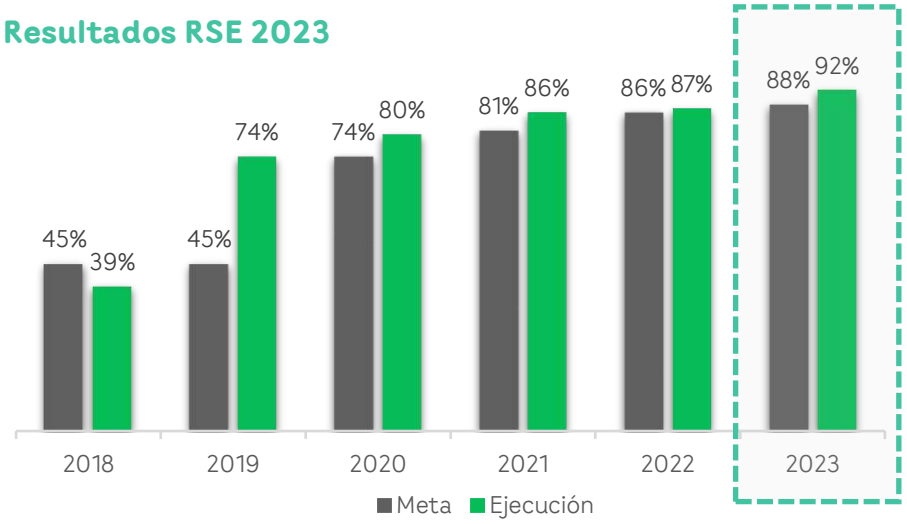
En Aguas Regionales EPM entendemos la Responsabilidad Social Empresarial como ese compromiso que asumimos en la relación con nuestros grupos de interés, fundamentado en una convicción ética y que materializamos en cada una de nuestras acciones generando valor y contribuyendo a la sostenibilidad.

La medición de este indicador tiene como propósito monitorear anualmente el avance en RSE y obtener señales que fortalezcan su incorporación en los procesos y actividades de la organización; dicha medición se realiza a través de un cuestionario de 16 preguntas, las cuales deben ser respaldadas con evidencias y soportes.

En el 2023 Cumplimos la meta en 105%, la calificación obtenida fue 92% (2.753 puntos), sobrepasando la meta establecida que era 88%; manteniendo a la Empresa en un nivel de avance alto.

Las dimensiones más avanzadas son Principios, Prácticas y Asimilación.

Resultados RSE 2023



Oportunidades de mejora: Las líneas de trabajo para la evolución en RSE se deben enfocar principalmente en la dimensión Comunicación y rendición de cuentas, considerando los siguientes aspectos en los que se identifican oportunidades de mejora:

- Dimensión Comunicación y rendición de cuentas: Cumplimiento riguroso de los criterios GRI para la elaboración del reporte de sostenibilidad, evaluar su proceso de elaboración y someter el informe a verificación por parte de un ente externo.
- Dimensión Estrategia y planeación: Monitoreo de retos para la gestión de temas materiales, con el fin de asegurar su cumplimiento al cierre del año.

Con estos resultados damos cierre satisfactorio a la medición de Trayectoria RSE y nos preparamos para la medición del nuevo indicador Índice Generación de Valor para los Grupos de Interés. **Estos resultados reflejan el compromiso de Aguas Regionales EPM por avanzar hacia una gestión empresarial con visión de sostenibilidad.**

Derechos Humanos

En materia de Derechos Humanos, Aguas Regionales EPM desarrolla las gestiones necesarias para evitar impactos derivados de la operación u ocasionados a ella que puedan considerarse o percibirse como vulneradores de los Derechos Humanos; una gestión que respeta y promueve el respeto por los Derechos Humanos y apoya el cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante la combinación de acciones diversas y coherentes con el compromiso de contribuir con el desarrollo sostenible de los territorios.

Enfoque

Debida diligencia en DDHH: aseguramiento de una gestión de riesgos y una debida diligencia en DDHH adecuada a las particularidades de los entornos de operación y las realidades operacionales de Aguas Regionales EPM.

Principales logros

Implementación del Mecanismos de Quejas y Reclamos Atentos a Derechos Humanos: Durante el mes de diciembre se oficializó el canal de recepción y registro de quejas de Derechos Humanos; asimismo, se divulgo su existencia a los grupos de interés a través de correo electrónico y publicación de en redes sociales.

Diseño de plan e implementación de acciones para el cierre de brechas derivadas del autodiagnóstico Guías Colombia en debida diligencia en DDHH para el relacionamiento con comunidades: a partir del informe emitido por guías Colombia con las oportunidades de mejora se diseñó plan de acción para el cierre de brechas, con acciones a corto, mediano y largo plazo.

Ejecución de planes de tratamiento de los riesgos en DDHH priorizados: Se viene avanzando en la ejecución de acciones tendientes a dar tratamiento a los riesgos priorizados a partir del estudio realizado en el 2022; de la misma manera, se adelantan acciones para integrar dichos riesgos a la matriz de riesgos empresariales y de esta manera garantizar su adecuado seguimiento.

Implementación de planes de capacitación y formación en DDHH: El plan de capacitación de la vigencia 2023 se enfocó en Derechos Humanos y Empresas, y tuvo alcance a 117 colaboradores, de los cuales, 81 realizaron el curso virtual ofrecido por la universidad EPM, y el restante de manera presencial en las sedes de trabajo, a sí mismo 19 colaboradores participaron del foro virtual de DDHH. Con relación a los contratistas, en el foro dirigido a este grupo de interés se sensibilizó sobre la importancia del respeto de los derechos humanos.

Autodiagnóstico con guías Colombia para la debida diligencia en DDHH y DHI para acciones de fortalecimiento institucional: El informe de recomendación para el cierre de brechas fue entregado por parte de la Secretaría Técnica de Guías Colombia Fundación Ideas para la Paz (FIP) en el mes de diciembre, donde Aguas Regionales presenta un 69% de avance en la implementación de dicha guía.

Ilustración: personal administrativo, Occidente

Retos

- Diseñar plan e implementar acciones para el cierre de brechas derivadas del autodiagnóstico Guías Colombia en fortalecimiento institucional.
- Establecer el índice de riesgo en DDHH y definir meta para cierre 2024.
- Ejecución de planes de tratamiento de los riesgos en DDHH priorizados.
- Ejecutar plan de formación y sensibilización para la generación de capacidades en DDHH.
  - Diagnosticar el grado de madurez en diversidad, equidad e inclusión – DEI.

aguas regionales
Grupo·epm

Logros por áreas:
Gestión Ambiental

Gri 303-2, 303-3, 304-2, 306-2

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
13 ACCIÓN POR EL CLIMA
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

6.11. Gestión Ambiental

Aguas Regionales EPM como empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, es consciente de la importancia que tiene la sostenibilidad ambiental, resaltando los diferentes procesos y funciones inherentes que en ellos se ejecutan; es por esto que, adoptamos la **Política Ambiental del Grupo EPM**; un instrumento de dirección y orientación que nos permite realizar una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

Dentro de nuestra gestión ambiental, se prioriza el cumplimiento con las obligaciones legales ambientales y el manejo responsable de los recursos naturales; paralelamente apuntamos al cumplimiento con el Índice de Gestión Ambiental (IGAE) del Grupo EPM.

Establecemos en todo momento relaciones de mutuo beneficio con las comunidades y grupos de interés localizados en los territorios donde actuamos y asumimos con mucha responsabilidad el compromiso de garantizar la viabilidad y armonización social, ambiental y económica de los diferentes proyectos, obras y actividades que desarrollamos, teniendo como pilar fundamental los siguientes lineamientos:

Cumplimiento, legislación y compromisos voluntarios.

Promoción de una Cultura Ambiental con Grupos de interés.

Gestión Ambiental Integral con enfoque preventivo y uso resposable de los recursos naturales.

Acciones de mitigación del cambio climático.

Mejora del desempeño ambiental.

1. Indicadores del Cuadro de Mando Integral (CMI)

Este indicador nos permite mejorar la **Gestión ambiental del Grupo EPM** a partir del monitoreo anual del cumplimiento de la **Política Ambiental** y sus lineamientos teniendo en cuenta las acciones y metas definidas para cada año, la cuales se citan a continuación:

El área ambiental dentro de sus indicadores de cumplimiento para el periodo 2023, **logró superar la meta propuesta en el Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE)** obteniendo un puntaje del 85%, lo que ubica a la organización en un nivel **"Aceptable"** en el cumplimiento de la política ambiental, sus lineamientos estratégicos, el cuidado y protección de los recursos naturales, sobre los cuales desarrolla su objeto social.

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

Se identifican aspectos e impactos ambientales que deben ser abordados considerando criterios de priorización, en su operación y gestión de proyectos, y en consecuencia, la aplicación de medidas planificadas.

Sus acuerdos voluntarios, las iniciativas en torno a cambio climático y biodiversidad, así como el relacionamiento con grupos de interés, son coherentes con necesidades del negocio y su entorno.

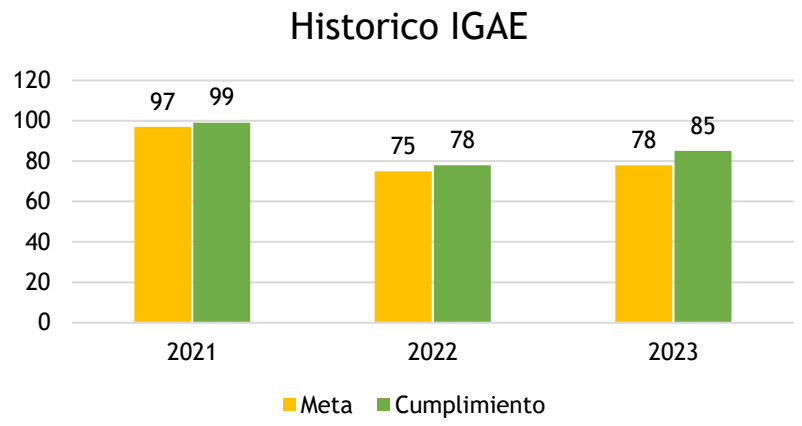


Ilustración: Histórico IGAE ARE

"La implementación de diversas acciones que contribuyen a mitigar el cambio climático constituye un testimonio de la responsabilidad ambiental del Grupo EPM".

Tal como se observa en la gráfica anterior, los resultados del IGAE en los últimos tres años, donde en el periodo 2021 se logró un puntaje del 99%. Dado a esto, EPM realizo una restructuración en los criterios de evaluación teniendo en cuenta otros aspectos con un nivel de exigencia mucho más alto.

Analizando los resultados obtenidos para el año 2023, **se logró superar la meta proyectada obteniendo un puntaje del 85%, alcanzando un 113% respecto al año anterior (2022).**

Las acciones desarrolladas han permito aportar al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en especial en aquellos componentes asociados a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, que se citan a continuación:

Ilustración:. Objetivos de desarrollo asociados a la Prestación de servicios ARE

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En consecuencia, con lo anterior, Aguas Regionales EPM, está comprometido de manera integral con el cuidado y la conservación de los recursos naturales, manteniendo el equilibro entre hombre – naturaleza con el fin de lograr un desarrollo sostenible.

Resultados IGAE 2023: 85%

aguas regionales Grupo·epm

Ilustración: Comparación entre el resultado obtenido y el puntaje máximo probable

El análisis del informe de resultados del IGAE del periodo 2023, es referencia para construir y fortalecer los criterios de evaluación más bajos. Esto con el fin de fortalecer los procesos y actividades de cada área, para así garantizar el enfoque de una Empresa sostenible la cual nos permita lograr con cada uno de los retos que se tienen definidos en el marco estratégico de la gestión ambiental y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.

2. Consumos Energéticos Para el Desarrollo de Actividades Aguas Regionales EPM

Análisis de consumo de energía en Aguas Regionales: Se presenta incremento en las instalaciones "Tanque y edificios administrativos", algunas causas obedecen a la demanda de prestación de servicios en operación de tanques debido a los bombeos que se realizan del tanque bajo al tanque alto para posterior distribución a la red. En el caso de los edificios administrativos, el incremento se debe al aumento de personal y acondicionamiento de nuevos puestos de trabajo, otra causa es la fuerte ola de calor presentada durante la vigencia que genero un mayor uso de ventiladores y aires acondicionados.

		AÑO		
Valores	Tipo / Categoría	2021	2022	2023
Energía eléctrica consumida de la Red (kWh)	Tanque	2.082.106	1.971.348	2.197.348
	Bombeo	34.609	47.165	45.280
	Tanque y bombeo	159.320	271.227	254.664
	Plantas de tratamiento de agua potable	2.915.400	2.973.089	2.860.064
	Gestión de aguas residuales	285.200	342.187	286.928
	Edificios administrativos	715.388	687.057	805.457
	Despachos	9.646	52.207	50.218
	Otros	257.197	173.728	89.300

Tabla: Consumo de energía Aguas Regionales EPM

Energía eléctrica autoproveida (kWh)				0
	Tanque	0	0	0
	Bombeo	0	0	0
	Tanque y bombeo	0	0	0
	Plantas de tratamiento de agua potable	0	0	0
	Gestión de aguas residuales	0	0	0
	Edificios administrativos	0	0	0
	Despachos	0	0	0
	Otros	0	0	0
				0
Total Energía eléctrica consumida de la Red (kWh)		6.458.866	6.518.007	6.589.259
Total Energía eléctrica autoproveida (kWh)		0	0	0

Tabla: Consumo de energía Aguas Regionales EPM

Ilustración: Operativos, Urabá

Frente a estos incrementos, se establecerán metas de consumo de energía para las siguientes vigencias, considerando que sirven para la determinación del nivel de desempeño con respecto a lo planificado. Se realizará el seguimiento respectivo a fin de identificar variaciones y tomar las medidas correctivas al respecto, permitiendo hacer un uso eficiente del recurso.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Análisis de Consumo de agua en Aguas Regionales EPM

Superficial: Durante la vigencia 2023, se registra un mayor consumo en las fuentes abastecedoras de los sistemas de Turbo, Carepa, Chigorodó y Sopetrán en comparación a la vigencia anterior.

Subterránea: Se presenta disminución debido a que en 2023 en comparación a 2022, en el Distrito de Turbo, solo Operó el Pozo Nueva Esperanza. En los municipios de Chigorodó y Apartadó, el consumo fue menor; adicionalmente, el Pozo Apartadó operó algunos meses del año.

Acueducto: Se presenta incremento del consumo en los edificios administrativos, Gestión de Aguas Residuales "Ebar Ciudadela Turbo y PTAR Santa Fé Antioquia", Despacho "Sede Administrativa Apartadó" y Tanques, lo anterior, debido a la incorporación de personal a las sedes y al aumento de personal.

CONSUMO m3/periodo		AÑO		
Tipo de fuente	Tipo / Categoría	2021	2022	2023
Superficial	Plantas de tratamiento de agua potable	26.812.371	28.171.649	30.081.258
Total Superficial		26.812.371	28.171.649	30.081.258
Subterránea	Otros	667.485	525.953	240.194
	Tanque y bombeo	0	293.238	276.636
	Plantas de tratamiento de agua potable	41.328		
Total Subterránea		708.813	819.191	516.830
Acueducto	Edificios administrativos	537	650	749
	Gestión de aguas residuales	498	506	566
	Despachos	176	237	274
	Bombeo	104	133	117
	Tanque	58	70	113
	Plantas de tratamiento de agua potable	181	21	0
	Tanque y bombeo	0		
	Otros	0		
Total Acueducto		1.554	1.617	1.819
(en blanco)	(en blanco)			0
Total (en blanco)				0
Total general		27.522.738	28.992.457	30.599.907

Tabla: Consumo de agua Aguas Regionales EPM

aguas regionales Grupo·epm

En cuanto a estos incrementos, es importante recalcar que las dinámicas de vinculación de personal y usuarios del servicio influyen significativamente en la variación de consumos; no obstante; se realizará seguimiento estricto a las acciones de los **Programas de Uso Eficiente y Ahorro del Agua - PUEAA**, instrumento que permite hacer un uso optimo y racional del recurso hídrico. Así mismo, se evaluarán las campañas internas que se desarrollen en pro de la reducción de consumos.

Kilogramos de Residuos Generados Tanto Para Operaciones Como Para Administración.

Análisis de consumo de residuos en Aguas Regionales: Se presenta disminución, debido a la reducción de generación de residuos especiales "Lodos no peligrosos" en comparación con la vigencia anterior. Adicionalmente, se refleja reducción en la generación de residuos reciclables y ordinarios, replicando y aportando a las buenas prácticas de ahorro, uso eficiente y adecuada clasificación de los residuos.

Cantidad generada (kg) - Propia		Año		
Grupo de residuos	Tipos de residuos	2021	2022	2023
Especiales	Lodos no peligrosos		72.910	54.010
Total Especiales			72.910	54.010
Reciclables no peligrosos	Plástico	532	222	213
	Cartón, kraft y plegadiza	450	200	203
	Papel (oficina, archivo)	357	167	166
Total Reciclables no peligrosos		1.339	590	582

Ordinarios e inertes	Ordinarios e inertes	1.343	542	539
Total Ordinarios e inertes		1.343	542	539
Peligrosos	Aceites minerales (líquidos) de desecho no aptos para el uso al que estaban destinados y/o elementos contaminados con éstos		270	
	Envases y contenedores de desecho que contienen residuos de sustancias peligrosas		160	
	Lámparas fluorescentes		20	
Total Peligrosos			450	
	(en blanco)			0
Total				0
Total general		2.682	74.492	55.131

Tabla : Kilogramos de residuos generados Aguas Regionales EPM

Se continuarán realizando las gestiones necesarias a fin de garantizar la clasificación, aprovechamiento, reducción en la fuente y disposición final correspondiente de los diferentes residuos que se generan en los procesos que desarrolla la empresa; para lo cual, se definirán metas como mecanismo de control y seguimiento a los indicadores definidos y así mismo, como insumo clave para tomar acciones correctivas que permitan cumplir con las tendencias de disminución de residuos proyectadas.

Hectáreas protegidas y familias beneficiadas

Ilustración: río Mutatá

La protección del recurso hídrico constituye un aspecto relevante para garantizar las condiciones de calidad y oferta hídrica en las diferentes fuentes de abastecimiento de los municipios operados, asimismo, con las acciones se procura que en el tiempo se pueda obtener el recurso necesario para que la prestación del servicio público se realice bajo las condiciones operativas y de producción necesarias. Por lo anterior, la Empresa viene realizando la gestión de las siguientes acciones en cada subregión:

Urabá

Para el 2023 la meta anual se superó con una ejecución total de 661 hectáreas nuevas para protección hídrica. Los logros anuales fueron 582 hectáreas en conservación de bosques mediante el pago por servicios ambientales así: 482 hectáreas que vincularon 15 familias en los municipios de Chigorodó, Apartadó, Mutatá y Turbo y 100 hectáreas que vincularon 147 familias del resguardo indígena Las Playas del municipio de Apartadó,...

...esto se logra mediante convenio Corpourabá, EPM y Aguas Regionales, el cual contribuyen a la protección de la recarga del acuífero Serranía de Abibe y las cuencas abastecedoras de los acueductos municipales operados por Aguas Regionales.

Ilustración: comunidad indígena Las Playas.

Adicional a ello, se impactaron 79 hectáreas, de las cuales 60 hectáreas en restauración y 19 hectáreas en reforestación, con actividades voluntarias que se llevaron a cabo en conjunto con comunidades, líderes comunitarios, JAC, Instituciones educativas y secretarias de medio ambiente en los municipios Santa Fe de Antioquia, Apartadó y Turbo contribuyendo a la protección en fuentes hídricas tributarias de cuencas hidrográficas abastecedoras de los acueductos operados por Aguas Regionales EPM.

Ilustración: jornada de siembra

Occidente

En 2023 se protegieron 2327 Ha que comprendieron áreas de bosques ubicadas en los municipios operados en Este proceso se llevó a cabo con el acompañamiento de la Gobernación y Corantioquia, y tuvo su ejecución en 2023.

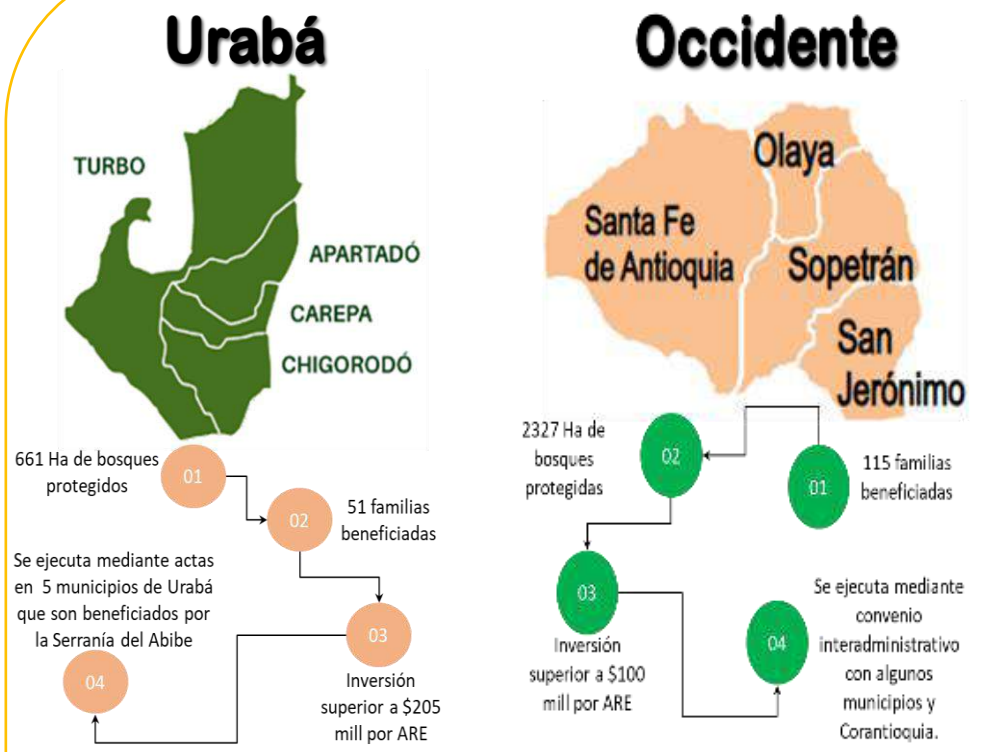
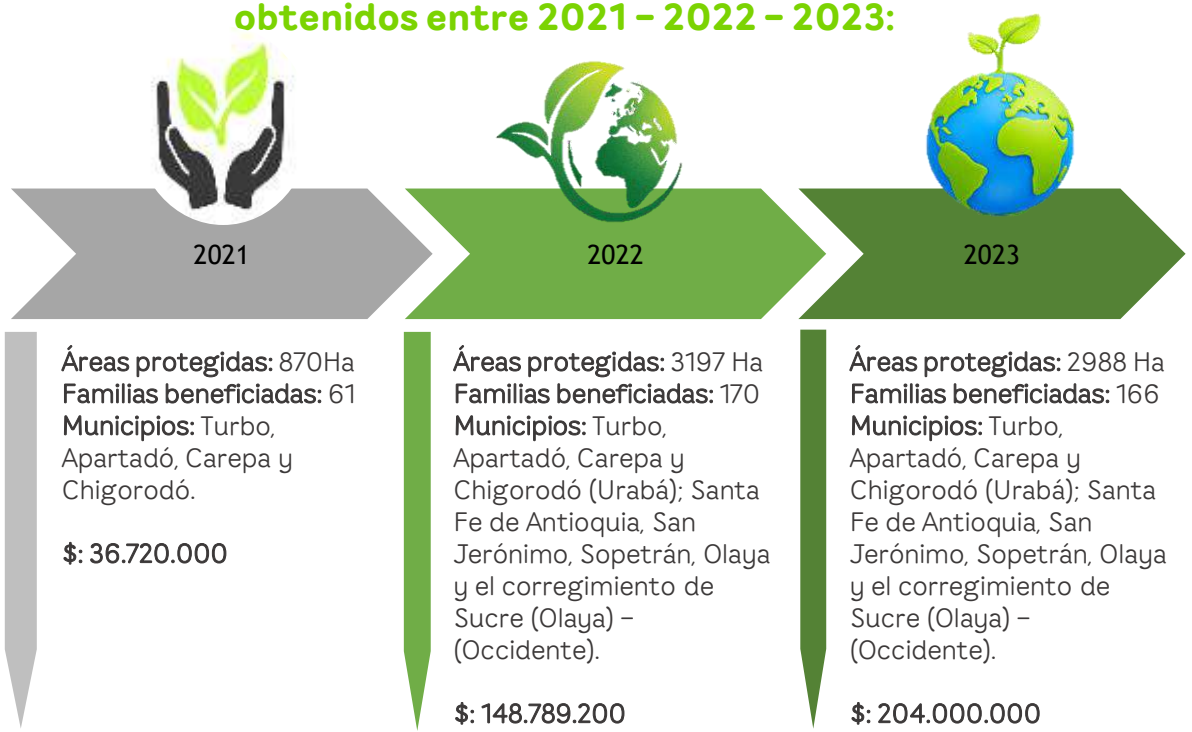


Ilustración: Alcance BancO2 Aguas Regionales EPM, región de Urabá

El proceso de protección y conservación que se adelanta mediante la estrategia de Pagos por Servicios Ambientales en ambas subregiones – Urabá y Occidente-, así las cosas, la Empresa ha logrado entre el 2016-2023 la protección y conservación acumulada de 4,464 hectáreas superando la meta acumulada definida para la Empresa.

A continuación, se presenta el balance de los logros obtenidos entre 2021 – 2022 – 2023:



Aguas Regionales EPM integra en su cuadro de mando integral (CMI) los indicadores ambientales de protección hídrica (PH) que representan un reto por los beneficios que se producen en los territorios operados, para ello, se ejecutan mediante actas de ejecución conjuntamente con la Gobernación de Antioquia, Corantioquia (Occidente), EPM y CORPOURABÁ (Urabá) acciones de PSA y Reforestación que nos han permitido llegar a los territorios y a la vinculación de más familias, quienes se han sumado en pro de nuestros recursos naturales y en especial el recurso hídrico.

Huella hídrica

Aguas Regionales EPM ha realizado las acciones vinculadas a la estrategia de cambio climático orientada por el Grupo EPM, en donde se ha enfocado en el análisis de los alcances 1 y 2 desde el año 2020 a la fecha. Desde entonces nos hemos ocupado de realizar inicialmente un diagnóstico de las emisiones de GEI considerados por el Protocolo de Kyoto respecto a las actividades con las cuales se logra la prestación del servicio en los diferentes municipios donde se opera. De esta manera se ha logrado desde 2021, realizar las cuantificaciones de dichas emisiones de los alcances aplicables para la operación de Aguas Regionales en donde específicamente se evalúan:

Alcance	
Alcance 1	Alcance 2
- Compra de energía para uso propio	- Fugas de SF6 - Consumos de gas: CO_2, CH_4, N_2O - PTAR: CH_4 y N_2O - Combustibles vehículos y equipos - Aires acondicionados: HFC y HCFC - Extintores: CO_2, HCFC

Tabla: Alcance huella hídrica Aguas Regionales EPM

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

El inventario de emisiones de GEI permite a la Empresa:

- Identificar las actividades emisoras de GEI.
- Identificar los GEI y las fuentes de emisión de sus actividades.
- Estimar la magnitud de las emisiones asociadas a cada actividad y así conocer el impacto real de la operación en términos de GEI.
- Evaluar el desempeño y las tendencias de dichas actividades en el tiempo.
- Orientar la toma de decisiones y por tanto desarrollar estrategias y políticas a nivel de país, región, empresa o grupo empresarial.
- Definir y desarrollar los objetivos, metas y acciones para reducir su huella de carbono y mitigar el impacto de sus operaciones.
- Orientar la gestión hacia la operación carbono neutral.

Emisiones Aguas Regionales (tCO2e)	2021	2022	Variación
Emisiones de CH4 por tratamiento de aguas residuales	4,926	18,793	-281%
Consumo de energía eléctrica	732	853	-16%
Consumo de combustibles fósiles en vehículos	88	42	52%
Emisiones fugitivas de HFC y HCFC en equipos de refrigeración y aire acondicionado	1	6	-355%
Emisiones por fugas de CO 2 de los extintores y sistemas de extinción de incendios	0.0036	0.000	100%
Total	5748	19694	-243%

Tabla: Emisiones Aguas Regionales (tCO2e)

Ilustración: jornada de siembra, Urabá

aguas regionales Grupo·epm

De acuerdo con los análisis de las mediciones, se han obtenido logros destacables, los cuales se detallan a continuación:

- Disminución del caudal anual tratado (de 1,933,320 m3 en 2021 a 1,371,099 m3 en 2022), DQO promedio de ingreso (de 729.5 mg/l en 2021 a 366 mg/l en 2022) y DQO promedio de salida (de 273 mg/l en 2021 a 182.0 mg/l en 2022) en la laguna anaerobia de la región Occidente.
- Disminución del caudal anual tratado (de 3,494,693 m3 en 2021 a 939,462 m3 en 2022) en la laguna anaerobia de la región Urabá.
- Aunque el consumo de energía eléctrica en 2022 fue solo 0.9% más alto que en 2021, se presentó disminución por el factor de emisión del SIN (de 0.1320 tCO2e/MWh en 2021 a 0.1124 tCO2e/MWh).

Finalmente, es importante destacar que el análisis anterior, se realiza con base en los años 2021 y 2022, esto dado que los análisis para el 2023 se encuentran en procesamiento.

aguas regionales
Grupo·epm

Logros por áreas:
Asuntos Legales y Secretaría General

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

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.

Marco General del Gobierno Corporativo

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Instrumentos y prácticas de Gobierno Corporativo

Aguas Regionales EPM 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/aguasregionales/institucional/gestion-para-accionistas/gobierno-corporativo

- Estatutos Sociales
- Código de Gobierno Corporativo
- Reglamento de Junta Directiva
- Manual Conflicto de Interés
- Acuerdo de Gobierno

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.

Numeral del Código de Gobierno Corporativo Aguas Regionales	Comentario del grado de cumplimiento al cierre año 2022
Introducción	El cumplimiento se detalla en cada numeral
Contexto de Aguas Regionales	Brinda información de contexto
Objetivo, alcance y ámbito de aplicación	El Código de Gobierno fue aprobado por la Junta Directiva Aguas Regionales mediante el decreto 008 del 19 de noviembre de 2020 de acuerdo a las líneas dadas por Gobierno Corporativo de EPM.
Gobierno Corporativo para el Grupo EPM	Entendimiento conceptual para todas las empresas del Grupo
Órganos de gobierno de Aguas Regionales	Corresponden a la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y el Gerente General.
Propiedad de Aguas Regionales	El cumplimiento se detalla en cada numeral
Aguas Regionales como entidad descentralizada de propiedad de EPM	Aguas Regionales cuenta con 12 accionistas, todas entidades estatales. EPM es el accionista mayoritario., la participación se desagrega así:

Nit	Accionista	Nº Acciones	% Participación
890904996-1	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	77,225	72.45%
890900286-0	Departamento de Antioquia	13,554	12.72%
890907569-1	Municipio Santa Fe de Antioquia	4,177	3.92%
890980095-2	Municipio Apartadó	2,575	2.42%
811041199-4	EPM Inversiones S. A.	2,250	2.11%
890981080-7	Municipio Sopetran	1,623	1.52%
890981138-5	Distrito de Turbo	1,545	1.45%
890980998-8	Municipio Chigorodó	1,416	1.33%
890920814-5	Municipio San Jerónimo	1,171	1.10%
890985316-8	Municipio Carepa	644	0.60%
890984161-9	Municipio Olaya	275	0.26%
890980950-5	Municipio Mutatá	129	0.12%
	Total	106,584	100.00%

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

aguas regionales Grupo·epm

Asamblea General de Accionistas	El capital Autorizado es de 114.194 acciones. El capital Suscrito 106.584 acciones de valor nominal COP 681.870 cada una, las cuales se encuentran totalmente suscritas y pagadas.
Dirección - Junta Directiva de Aguas Regionales	El cumplimiento se detalla en cada numeral
Composición de la Junta Directiva	De acuerdo a los Estatutos Sociales (Artículo Vigésimo Quinto) conformado por cinco principales y cinco suplentes numéricos elegidos por la Asamblea General de Accionistas. En el Informe de Sostenibilidad se incorporará lo pertinente.
Miembros independientes de la Junta Directiva	A la fecha Aguas Regionales no tiene miembros de Junta Directiva externos que se consideran con carácter de independiente. Por su parte, todos los miembros de Junta Directiva diligenciaron del formato "declaraciones de miembros de Junta Directiva".
Designación de los miembros de Junta Directiva	Designados por la Asamblea General de Accionistas (Artículo Vigésimo Quinto de los Estatutos Sociales). Los perfiles de los miembros de Junta Directiva (formación y experiencia) se encuentran publicados en la siguiente ruta en la página web de Aguas Regionales: https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Junta-directiva
Inhabilidades, incompatibilidades, conflictos de interés	Los miembros de Junta Directiva declararon en el año 2023 declararon no encontrarse incursos en inhabilidad, incompatibilidad o situaciones de conflictos de intereses a través del formato "declaraciones de miembros de Junta Directiva". A la fecha no se ha observado inhabilidades o incompatibilidades sobrevinientes al cargo o conflictos de interese reales o potenciales.
Funciones, responsabilidades y compromisos de la Junta Directiva	De acuerdo con el Reglamento de Junta Directiva y el Código de Gobierno Corporativo de EPM y Grupo EPM, los miembros de la Junta Directiva estarán sujetos al marco de actuaciones, deberes y responsabilidades previsto en la Ley, en el reglamento de este órgano, en el Código de Gobierno Corporativo y demás documentos internos que regulen la materia. Igualmente, estarán sometidos a las inhabilidades e incompatibilidades señaladas en la Constitución y en la Ley, así como a las disposiciones sobre dichos temas y sobre el conflicto de interés que obran en el respectivo Manual de Conflicto de Interés aprobado para la sociedad.
Reglamento Interno de la Junta Directiva	Continúa vigente el Reglamento de Junta Directiva expedido a través del Decreto 009 del 22 de diciembre de 2019 con el cual se homologaron los criterios de funcionamiento de las juntas directivas de las empresas del Grupo EPM, para facilitar a los miembros de junta el entendimiento de su rol como parte de un cuerpo colegiado; y regular la gestión, organización y funcionamiento de las juntas directivas del Grupo, así como las responsabilidades de sus miembros.
Comités de apoyo de la Junta Directiva	Durante el año 2023 la Junta Directiva no tiene confirmado comités bajo la estructura y formalidad dadas por las líneas de Gob. Corporativo, no obstante, se generan Equipos de apoyo a las Inversiones y aspectos Comerciales desde el Plan de Fortalecimiento.
Remuneración y beneficios	La remuneración de la Junta Directiva es fijada por la Asamblea General de Accionistas, quien para la vigencia 2023 no fijo reconocimiento de honorarios, dado que los miembros tienen relación laboral y contractual con sus accionistas (EPM y Gob. Antioquia)
Evaluación de la Junta Directiva	Se aplica una evaluación a cada una de las sesiones de Junta realizadas y a nivel general se adelanta desde la Unidad Gobierno Corporativo de EPM la evaluación anual de la Junta Directiva, para el 2023 adicionalmente se realizó evaluación por parte de Confluye.
Gerencia o Gestión – Alta Gerencia Aguas Regionales	El cumplimiento se detalla en cada numeral

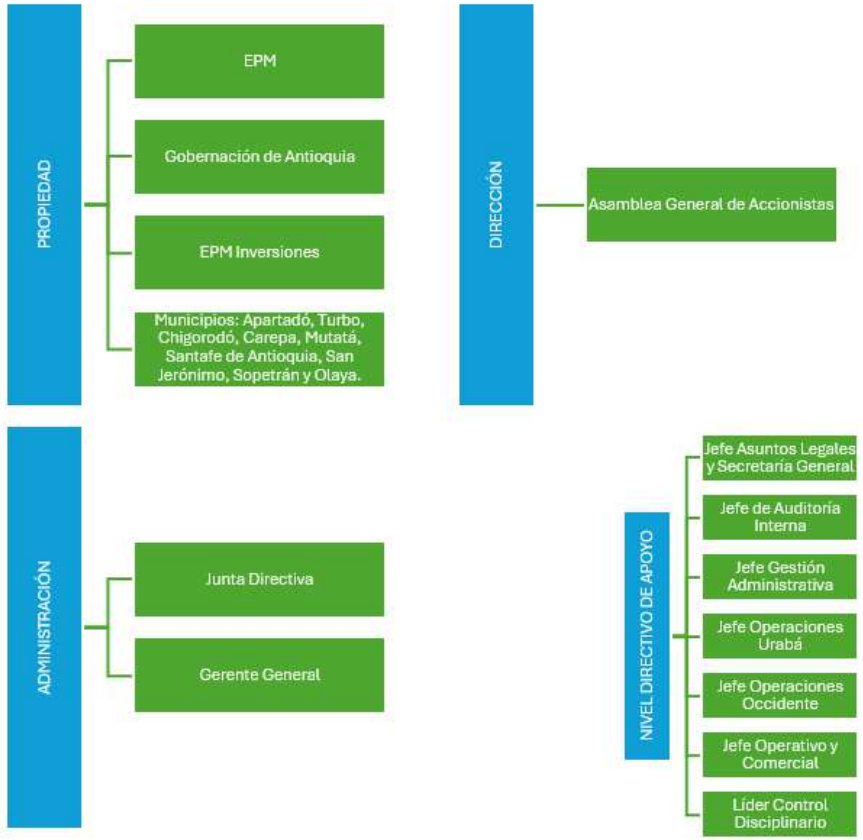
Nombramiento del Gerente General	El Gerente Suplente es nombrado por la Junta Directiva, el nombramiento vigente fue el realizado mediante el Acta No. 130 del 23 de mayo de 2017.
Funciones, responsabilidades y compromisos del Gerente General	Las funciones del Gerente están definidas en los Estatutos Sociales (Artículo Trigésimo Quinto).
Primer nivel directivo	El primer nivel directivo está compuesto por los Jefes de Áreas (6) que le reportan directamente al Gerente General, el Instructor de Procesos Disciplinarios y el Líder de Juzgamiento de Procesos Disciplinarios.
Inhabilidades, Incompatibilidades, Conflictos de Interés	El Gerente y los empleados del nivel directivo, se les aplica el régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en el ordenamiento jurídico colombiano. Por otra parte, en ejercicio de sus funciones si consideran que están en una situación de conflicto de intereses frente a una determinada decisión, comunican la situación y proceden según lo establecido en el "Manual de Conflictos de interés y tratamiento de decisiones en interés de Grupo".
Comités de apoyo a la Gerencia	El Gerente cuenta con los siguientes Comités Estratégicos de apoyo: Comité Asesor de Contratación, Comité de Conciliación y Comité de Gerencia.
Remuneración y beneficios	El Gerente General y los empleados del Nivel Directivo son vinculados mediante contrato laboral, a quienes se les reconocen los salarios y prestaciones legales y beneficios respectivos.
Evaluación del Gerente General	De acuerdo con los procedimientos establecidos de Gobierno Corporativo se hace la evaluación el Gerente General de la empresa en cuanto al cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de los objetivos del cuadro de mando integral
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.
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.
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.
Transparencia y revelación de información	El cumplimiento se detalla en cada numeral
Deber general de información	En las sesiones de Junta Directiva la administración de la empresa presenta los asuntos relevantes que deban ser conocidos por este órgano de acuerdo a la agenda tipica definida para el Grupo EPM y a las solicitudes de la Junta. Asimismo, existe comunicación permanente entre el Gerente General de la empresa y el Presidente de la Junta Directiva y entre el gerente, la secretaria de Junta y sus miembros para garantizar articulación y gestión oportuna, veraz y completa de la información. Además, se divulga la información financiera y no financiera en el sitio web en los siguientes vínculos: https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Nuestra-gesti%C3%B3n/Informes-de-sostenibilidad https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Nuestra-gesti%C3%B3n/Transparencia/Transparencia-y-acceso-a-la-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica Asimismo, cuando se produce un hecho relevante se autoriza a EPM el reporte a publicar en la página web de la Superintendencia Financiera https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informacion-relevante-61446. Así mismo, mediante la circular 1553 del 10 de octubre del 2018, EPM estableció instrucciones en cumplimiento de las obligaciones externas, lo cual también se informa a la Junta Directiva
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.

Información destinada a accionistas	En el siguiente vínuclo se publica la información destinada para los accionistas: https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Nuestra-gesti%C3%B3n/Gesti%C3%B3n-para-accionistas
Relaciones con los Accionistas	El cumplimiento se detalla en cada numeral
Compromisos específicos frente a los accionistas	En la citación a la Asamblea General de Accionistas ordinaria del año 2023, se informó que todos los documentos a que alude el Artículo 446 del Código de Comercio, se ponen a disposición de los accionistas con 15 días de antelación a la reunión, para garantizar el derecho de inspección que les asiste. Por otro lado, no se recibieron solicitudes o sugerencias de accionistas.
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.
Cumplimiento del Código, disponibilidad, vigencia, reformas y divulgación	El cumplimiento se detalla en cada numeral
Cumplimiento del Código	En el año 2020 se aprobó por parte de la Junta Directiva el Código de Gobierno Corporativo. Adicionalmente, se realizó divulgación al comité de gerencia del mismo para su cumplimiento y se ha publicado en la web de la empresa.
Vigencia y disponibilidad del Código y sus anexos	El Código de Gobierno fue sentado a través del Decreto 008 del 19 de noviembre de 2020, el cual se encuentra vigente y publicado en el siguiente enlace: https://www.grupo-epm.com/site/Portals/1031/1.%20Cod%20Gobierno%20Corporativo%20firmado.pdf?ver=2021-01-25-144201-423
Reformas y divulgación del Código	No se han presentado reformar al Código de Gobierno Corporativo que fue aprobado a través del Decreto 008 del 19 de noviembre de 2020.

Estructura de gobierno

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.

Estructura de Gobierno de Aguas Regionales EPM:



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

aguas regionales Grupo·epm

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Estructura de Gobierno de EPM

Asamblea de accionistas

La Asamblea General de Accionistas en su calidad de máximo órgano social está conformada por un total de 12 accionistas, entre ellos, Empresas Públicas de Medellín E.S.P. y EPM Inversiones S.A., con una participación entre estas dos de más del 84% en la sociedad. La composición accionaria de la empresa se encuentra conformada por inversiones del sector público en un 100%.

- **Síntesis de los acuerdos entre accionistas:** Durante la vigencia 2023 no se presentaron en la sociedad acuerdos entre accionistas.
- **Acciones propias en poder de la sociedad:** En el transcurso del año 2023 no se realizó la adquisición de acciones propias.
- **Negociación de acciones / cambios relevantes en la participación accionaria durante la vigencia (si aplica):** En el transcurso del año 2023 no se tuvieron cambios relevantes en la participación accionaria de la sociedad.

aguas regionales Grupo·epm

- **Medidas adoptadas durante el ejercicio para fomentar la participación de los accionistas (para quienes tienen accionistas externos al Grupo EPM):** Aguas Regionales EPM 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 2023 se envió a los accionistas invitándolos a participar en la Asamblea General de Accionistas.

- **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 2023 no se recibieron solicitudes de los accionistas de la sociedad.

- **Datos de asistencia a la Asamblea General de Accionistas:**

  En la Asamblea General de Accionistas N°29 llevada a cabo el 27 de marzo de 2023, se contó con la asistencia de 5 accionistas quienes representan 94.574 acciones que integran el capital suscrito y pagado, y corresponden al 88.7319% del total de las acciones de la sociedad (106.584).

- **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 29 de marzo de 2023, los principales acuerdos tomados fueron:

✓ Presentación del informe anual de Gestión de los Administradores vigencia 2022

✓ Lectura, consideración y aprobación de los estados financieros de propósito general a 31 de diciembre de 2022

✓ Lectura del informe y dictamen del Revisor Fiscal sobre los estados financieros a diciembre 31 de 2022

✓ Aprobación de propuesta de utilidades y liberación de reservas

- ✓ Nombramientos miembros de Junta Directiva, y asignación de honorarios
- ✓ Elección de Revisor Fiscal y asignación de honorarios

- **Información de las acciones de las que directamente (a título personal) o indirectamente (a través de sociedades u otros vehículos) sean propietarios los miembros de la Junta Directiva y de los derechos de voto que representen (si aplica):** Los miembros de la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM no son propietarios de acciones de la sociedad y de los derechos de voto que representan.

- **Diferencias de funcionamiento de la Asamblea entre el régimen de mínimos de la normativa vigente y el definido por los Estatutos y reglamento de la Asamblea de la sociedad (si aplica):** En Aguas Regionales EPM no se presentan diferencias de funcionamiento de la Asamblea entre el régimen de mínimos de la normativa vigente y el definido por los Estatutos.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

aguas regionales Grupo·epm

Junta Directiva:

Proceso de nombramiento (incluir criterios para su designación) de los miembros de la Junta Directiva, composición de la misma e identificación de: La Junta Directiva es el máximo órgano de administración de Aguas Regionales EPM, elegida por la Asamblea General de Accionistas para periodos anuales mediante el sistema de cuociente 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.

Tener en cuenta la Guía para la Nominación de Miembros de Junta Directiva vigente emitida por
la unidad de Gobierno Corporativo de EPM

Nombre completo de cada miembro de la junta directiva, con una breve descripción de su perfil (competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales) y número de cargos (adicionales a ser miembro de junta) que ejerza actualmente:

En sesión 29 del 27 de marzo de 2023, el máximo órgano social eligió la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM para el periodo 2023-2024, quedando conformada de la siguiente manera:

Tener en cuenta la Guía para la Nominación de Miembros de Junta Directiva vigente emitida por

la unidad de Gobierno Corporativo de EPM

Miembros Principales

1. Jorge William Ramírez Tirado (Interno)

Presidente de la Junta Directiva de Aguas Regionales.

Actualmente ejerce el cargo de Gerente Provisión Aguas de EPM.

Perfil: Ingeniero Civil Universidad Nacional de Colombia, con especialización en Gerencia de Proyectos de la Universidad Pontificia Bolivariana.

Trayectoria: Durante los últimos se ha desempeñado como Gerente Provisión Aguas en la Vicepresidencia de Aguas y Saneamiento de EPM y durante más de 20 años en diferentes cargos en la Compañía. Su amplia visión en el Negocio de Agua Potable y Saneamiento Básico le ha llevado a participar en las juntas directivas de las cuatro empresas filiales del Grupo EPM en dicho sector.

Tiempo: Ha venido participando de la Junta Directiva de Aguas Regionales desde el año 2015.

2. María del Pilar Restrepo Mesa (Interno)

Actualmente ejerce el cargo de Jefe Unidad Conservación del Agua de EPM.

Perfil: Ingeniera Forestal, Especialista en Gestión Ambiental y Magíster en Medio Ambiente y Desarrollo de la Universidad Nacional de Colombia.

Trayectoria: Con amplia experiencia en el sector público a nivel regional, departamental y nacional en el manejo de procesos administrativos, formulación y ejecución de alianzas y proyectos ambientales y sociales; experiencia que ha podido adquirir con los cargos desempeñados, entre ellos:

Jefe Unidad Conservación del Agua de EPM en diferentes periodos, Subdirectora Ambiental de la Autoridad Ambiental Urbana en el Área Metropolitana de Medellín, Directora Ejecutiva de la Fundación EPM, Coordinadora del Equipo Gestión Ambiental en Interconexión Eléctrica S.A., Asesora del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (hoy Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible).

Tiempo: Ha venido participando de la Junta Directiva de Aguas Regionales como miembro principal a partir del año 2021, por un año de periodo.

Miembros Principales

3. León Arturo Yepes Enríquez (Interno)

Miembro Principal de la Junta Directiva de Aguas Regionales. Actualmente ejerce el cargo de Gerente de Aguas Residuales de EPM.

Perfil: Ingeniero Civil de EAFIT, con especialización en Gerencia de Producción y Servicio de la Escuela de Ingeniería de Antioquia y Especialista en Gerencia de CEIPA.

Trayectoria: Cuenta con experiencia en la planeación y administración de las Áreas de gestión Operativa en Empresas de Servicio Públicos Domiciliarios (Acueducto y Alcantarillado); especialmente en gestión de aguas residuales, proyectos de agua no contabilizada y en las Áreas de operación y mantenimiento, vinculación de clientes, interventoría de obras y sistemas de información geográfica; trayectoria adquirida a través de los cargos que ha ejercido, entre ellos: Gerente de Aguas Residuales desde el año 2016 en EPM, Jefe Unidad Operación y Mantenimiento Gestión Aguas Residuales en EPM y Director Operativo EPM Bogotá Aguas S.A. E.S.P .

Tiempo: Ha venido participando de la Junta Directiva de Aguas Regionales como miembro suplente desde el año 2018 y como miembro principal a partir del año 2021, por un año de periodo.

4. Luis Fredy Mejía Betancur (Interno)

Miembro Principal de la Junta Directiva de Aguas Regionales.

Actualmente ejerce el cargo de Gerente de Urabá en EPM.

Perfil: Profesional del área de las Ciencias Humanas y la Educación, con Maestría en Gerencia Social de la Universidad de Antioquia y Maestría en Ciencias de la Educación para el Desarrollo de la Universidad de Paris XII en Francia y Doctorante en Gerencia Pública y Política Social, de la Universidad Baja California en México.

Trayectoria: A nivel regional en Urabá, se ha ejercido la Gerencia Territorial de la Subregión de Urabá, con la Gobernación de Antioquia, la Gerencia de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial PDTE con el Gobierno Nacional, la Gerencia Socio Ambiental del proyecto Portuario Puerto Antioquia y actualmente la Gerencia Regional de EPM en Urabá.

Tiempo: Su nombramiento en la Junta Directiva de Aguas Regionales se dio en marzo de 2020 para el periodo de un año.

Miembros Principales

5. Nadia Maryori Maya Lopera (Socio)

Miembro Principal de la Junta Directiva de Aguas Regionales, en representación del Accionista Gobernación de Antioquia.

Exgerente de Servicios Públicos de Antioquia.

Perfil: Ingeniera Civil, con especialización en Vías.

Trayectoria: En sus más de 22 años de experiencia laboral tanto en el sector público como el privado ha sido: Directora Técnica del Instituto Nacional de Vías, INVIAS, subdirectora de Proyectos del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, Directora de mantenimiento y construcción de vías en la secretaria de Infraestructura de la Gobernación de Antioquia; residente general de Interventoría y de diseño para la empresa SEDIC; Ingeniera de infraestructura en el aeropuerto Olaya Herrera de Medellín; entre otros cargos.

Tiempo: Su nombramiento en la Junta Directiva de Aguas Regionales se dio en mayo de 2020 para el periodo de un año.

Miembros Suplentes

1. Valeria Restrepo Abad (Interno)

Ejerce el cargo de Directora Comercial Agua y Saneamiento de EPM.

Perfil: Ingeniera Mecánica con especialización en Finanzas, ambas de la Universidad EAFIT.

Trayectoria: Durante los últimos años ha ejercido diferentes cargos y responsabilidades al interior del Grupo EPM tales como: Asesora Comercial en Proyectos, Directora de Mercadeo Relacional hasta llegar a su actual cargo como Directora Comercial.

Tiempo: Se integró a la Junta Directiva de Aguas Regionales desde el año 2020 como suplente numérico.

Miembros Suplentes

2. Jorge Antonio Yepes Vélez (Interno)

Actualmente ejerce el cargo de Gerente de Regulación de EPM.

Perfil: Ingeniero Eléctrico con especialización en Gerencia para Ingenieros.

Trayectoria: Durante los últimos años se ha desempeñado como Gerente de Regulación de EPM, adquiriendo una amplia experiencia en el Negocio de Agua Potable y Saneamiento Básico que le ha llevado a participar en las juntas directivas de varias filiales del Grupo EPM en dicho sector. Previamente se desempeñó como Gerente de residuos sólidos, Subdirector de Gestión Regulatoria Aguas y Jefe de Planeación Aguas (E) en EPM.

Tiempo: Se integró a la Junta Directiva de Aguas Regionales desde el año 2018 como suplente numérico.

3. Juan Carlos Restrepo Benítez (Interno)

Actualmente ejerce el cargo de Director Planeación Aguas y Saneamiento de EPM.

Perfil: Ingeniero Civil, con maestría en Ingeniería - Recursos Hidráulicos, ambas de la de la Universidad Nacional de Colombia.

Trayectoria: Durante los últimos años se ha desempeñado como Director Planeación Aguas y Saneamiento de EPM, adquiriendo una amplia experiencia en el Negocio de Agua Potable y Saneamiento Básico. Previamente se desempeñó como Gerente de residuos sólidos, Subdirector de Gestión Regulatoria Aguas y Jefe de Planeación Aguas (E) en EPM.

Tiempo: Se integró a la Junta Directiva de Aguas Regionales desde el año 2021 como suplente numérico.

Miembros Suplentes

4. Carlos Felipe Díaz Escobar (Interno)

Actualmente ejerce el cargo de Director de Presupuesto de EPM.

Perfil: Administrador de Negocios y Especialista en Finanzas de la Universidad EAFIT, con Maestría en Administración con Énfasis en Finanzas del Instituto Tecnológico de Monterrey.

Trayectoria: Durante su amplia experiencia en el sector de servicios públicos se ha desempeñado como Tesorero y Profesional de Estructuración Financiera en la Hidroeléctrica Ituango, Profesional de Planeación Financiera de EPM, Gerente de Administración y Finanzas de Aguas de Antofagasta, hasta llegar a su actual cargo como Director de Presupuesto de EPM.

Tiempo: Se integró a la Junta Directiva de Aguas Regionales desde el año 2022 como suplente numérico.

5. Silvia Elena Gómez García (Socio)

Secretaria de Ambiente y Sostenibilidad de la Gobernación de Antioquia hasta 2023.

Perfil: Ing. forestal, Msc Estudios Urbano - Regionales, Cambio Climático, Sostenibilidad, Economía Circular

Tiempo: Se integró a la Junta Directiva de Aguas Regionales desde el año 2022 como suplente numérico.

- **Categoría:** Durante la vigencia 2023 no se realizó el nombramiento de miembros Junta Directiva externos, en Aguas Regionales EPM todos los miembros de Junta ostentan la categoría de internos o de socios/accionistas.

- **Número y porcentaje de mujeres en la Junta Directiva periodo 2023-2024:** Actualmente la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM cuenta con la participación de tres mujeres que ostenten la calidad de miembros, equivalente al 40%.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Miembros de la Junta por rango de edad periodo 2023-2024:

Miembro de Junta	Menores de 30 años	Entre 30 – 50 años	Mayores a 50 años
Jorge William Ramírez Tirado			x
Maria del Pilar Restrepo Mesa			x
León Arturo Yepes Enríquez			x
Luis Fredy Mejía Betancur			x
Nadia Maryori Maya Lopera			x
Valeria Restrepo Abad			X
Jorge Antonio Yepes Vélez			X
Juan Carlos Restrepo Benítez			X
Carlos Felipe Díaz Escobar		x	
Silvia Elena Gómez Garcia		x	
Total	0	2	8

Fecha de Nombramiento

Miembro de Junta	Tipo miembro	Fecha nombramiento
Jorge William Ramírez Tirado	Interno	Nombrado por primera vez en marzo del año 2015 como miembro principal. Nombrado por segunda vez en marzo del año 2016 como miembro principal. Nombrado por primera vez en marzo del año 2017 como miembro suplente. Nombrado por segunda vez en marzo del año 2018 como miembro suplente. Nombrado por tercera vez en marzo del año 2019 como miembro suplente. Nombrado por tercera vez en marzo del año 2020 como miembro principal. Nombrado por cuarta vez en marzo del año 2021 como miembro principal. Nombrado por quinta vez en marzo del año 2022 como miembro principal. Nombrado por sexta vez en marzo del año 2023 como miembro principal.
Maria del Pilar Restrepo Mesa	Interno	Nombrado por primera vez en marzo del año 2021 como miembro principal. Nombrado por segunda vez en marzo del año 2022 como miembro principal. Nombrado por tercera vez en marzo del año 2023 como miembro principal.

aguas regionales Grupo·epm

Fecha de Nombramiento

León Arturo Yepes Enríquez	Interno	Nombrado por primera vez en marzo del año 2018 como miembro suplente. Nombrado por segunda vez en marzo del año 2019 como miembro suplente. Nombrado por tercera vez en marzo del año 2020 como miembro suplente. Nombrado por primera vez en marzo del año 2021 como miembro principal. Nombrado por segunda vez en marzo del año 2022 como miembro principal. Nombrado por tercera vez en marzo del año 2023 como miembro principal.
Luis Fredy Mejía Betancur	Interno	Nombrado por primera vez en marzo del año 2020 como miembro principal. Nombrado por segunda vez en marzo del año 2021 como miembro principal. Nombrado por tercera vez en marzo del año 2022 como miembro principal. Nombrado por cuarta vez en marzo del año 2023 como miembro principal.
Nadia Maryori Maya Lopera	Socio	Nombrado por primera vez en marzo del año 2020 como miembro principal. Nombrado por segunda vez en marzo del año 2021 como miembro principal. Nombrado por tercera vez en marzo del año 2022 como miembro principal. Nombrado por cuarta vez en marzo del año 2021 como miembro principal.

Valeria Restrepo Abad	Interno	Nombrado por primera vez en marzo del año 2020, como miembro suplente. Nombrado por segunda vez en marzo del año 2021 como miembro suplente. Nombrado por tercera vez en marzo del año 2021 como miembro suplente. Nombrado por cuarta vez en marzo del año 2022 como miembro suplente. Nombrado por quinta vez en marzo del año 2023 como miembro suplente.
Jorge Antonio Yepes Vélez	Interno	Nombrado por primera vez en marzo del año 2018, como miembro suplente. Nombrado por segunda vez en marzo del año 2019 como miembro suplente. Nombrado por tercera vez en marzo del año 2020 como miembro suplente. Nombrado por cuarta vez en marzo del año 2021 como miembro suplente. Nombrado por quinta vez en marzo del año 2022 como miembro suplente. Nombrado por sexta vez en marzo del año 2023 como miembro suplente.
Juan Carlos Restrepo Benítez	Interno	Nombrado por primera vez en marzo del año 2021 como miembro suplente. Nombrado por segunda vez en marzo del año 2022 como miembro suplente. Nombrado por tercera vez en marzo del año 2023 como miembro suplente.

Carlos Felipe Díaz Escobar	Interno	Nombrado por primera vez en marzo del año 2022 como miembro suplente. Nombrado por segunda vez en marzo del año 2023 como miembro suplente.
Silvia Elena Gómez Garcia	Socio	Nombrado por primera vez en marzo del año 2023.

- **Cambios en la Junta Directiva durante el ejercicio periodo 2023-2024.**

En el año 2023 no hubo cambios en la composición de la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM.

- **Remuneración de la Junta Directiva durante la vigencia periodo 2023-2024.**

Según el reglamento de Junta Directiva vigente, Decreto No. 009 de Junta Directiva del 22 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 29 del 27 de marzo de 2023, no fijó honorarios para ninguno los miembros de Junta Directiva.

- **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 2023 se realizaron 16 sesiones de Junta Directiva, contado en cada una de ellas con el cuórum necesario para deliberar y decidir.

Quórum de la Junta Directiva y datos de asistencia a las reuniones

N	Miembro	Carácter	Fecha y tipo de sesión				
			10-ene	17-ene	1-mar	17-mar	27-abr
			Extraordinaria Virtual	Extraordinaria Virtual	Ordinaria Presencial	Extraordinaria Virtual	Ordinaria Virtual
1	Jorge William Ramírez Tirado	Principal	Sí principal	No	Sí principal	Sí principal	Sí principal
2	León Arturo Yepes Enríquez	Principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal
3	Luis Freddy Mejía Betancur	Principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal
4	Nadia Maryori Maya Lopera	Principal	No	No	Sí principal	Sí principal	Sí principal
5	Maria del Pilar Restrepo Mesa	Principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal
7	Valeria Abad Restrepo	Suplente	No	Sí Suplente	No	No	No
8	Jorge Antonio Yepes Velez	Suplente	No	No	No	No	No
6	Juan Carlos Restrepo Benitez	Suplente	No	No	No	No	No
9	Carlos Felipe Diaz Escobar	Suplente	No	No	No	No	No
10	Silvia Elena Gomez Garcia	Suplente	No	No	No	No	No

Foto: visita miembros Junta Directiva a sede administrativa Aguas Regionales EPM, Occidente

N	Miembro	Carácter	26-may	13-jun	6-jul	17-jul	27-jul
			Ordinaria Virtual	Voto por Escrito	Ordinaria Virtual	Reunión Universal	Ordinaria Presencial
1	Jorge William Ramírez Tirado	Principal	No	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal
2	León Arturo Yepes Enríquez	Principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal
3	Luis Freddy Mejía Betancur	Principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal
4	Nadia Maryori Maya Lopera	Principal	No	Sí principal	Sí principal	No	No
5	María del Pilar Restrepo Mesa	Principal	Sí principal	No	Sí principal	Sí principal	Sí principal
7	Valeria Abad Restrepo	Suplente	No	Sí Suplente	No	Sí Suplente	Sí Suplente
8	Jorge Antonio Yepes Velez	Suplente	Sí Suplente	No	No	No	No
6	Juan Carlos Restrepo Benitez	Suplente	No	No	No	No	No
9	Carlos Felipe Diaz Escobar	Suplente	No	No	No	No	No
10	Silvia Elena Gomez Garcia	Suplente	No	No	No	No	No

N	Miembro	Carácter	28-ago	29-sep	27-oct	24-nov	1-dic	15-dic
			Ordinaria Virtual	Ordinaria Presencial	Ordinaria Presencial	Ordinaria Virtual	Reunión Universal	Extraordinaria Virtual
1	Jorge William Ramírez Tirado	Principal	Sí principal	No	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal
2	León Arturo Yepes Enríquez	Principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal
3	Luis Freddy Mejía Betancur	Principal	Sí principal	No	Sí principal	No	No	Sí principal
4	Nadia Maryori Maya Lopera	Principal	Sí principal	No	No	Sí principal	No	Sí principal
5	Maria del Pilar Restrepo Mesa	Principal	Sí principal	Sí principal	No	No	Sí principal	Sí principal
7	Valeria Abad Restrepo	Suplente	No	Sí Suplente	Sí Suplente	No	Sí Suplente	No
8	Jorge Antonio Yepes Velez	Suplente	No	No	No	No	Sí Suplente	No
6	Juan Carlos Restrepo Benitez	Suplente	No	No	No	No	No	No
9	Carlos Felipe Diaz Escobar	Suplente	No	No	No	Sí Suplente	Sí Suplente	No
10	Silvia Elena Gomez Garcia	Suplente	No	No	No	No	No	No

- **Presidente de la Junta Directiva (funciones y temas claves):**

Las funciones del presidente de la Junta Directiva se encuentran en el reglamento de Junta Directiva vigente, Decreto No. 009 de 2017, y pueden ser consultadas aquí

- **Secretario de la Junta Directiva.**

Las funciones del secretario de la Junta Directiva se encuentran en los estatutos de la sociedad y en el reglamento de Junta Directiva vigente, documentos que pueden ser consultadas aquí y aquí

- **Asesoramiento externo recibido por la Junta Directiva y relaciones con el Revisor Fiscal, analistas financieros, bancas de inversión y agencias de calificación durante el año.**

Durante el año 2023 la Junta Directiva no recibió asesoramiento externo que fuera necesario.

Por otro lado, la Revisoría Fiscal presentó sus informes legales y de seguimiento pertinente antes la Junta Directiva.

Gestión de la Junta Directiva:

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

Durante el 2023 no se aprobaron políticas.

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

La gestión de la información asociada a la Junta Directiva está sujeta a su Reglamento adoptado en el Decreto No. 009 de 2017, 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.

Aguas Regionales EPM realiza la convocatoria de cada sesión a través de Correo Electrónico, por medio del cual se pone a disposición de todos los miembros de junta directiva el orden del día junto con toda la información a presentarles para su deliberación y decisión.

Igualmente, se dispone de un Grupo vía WhatsApp que permite una interacción permanente y en tiempo real donde se entrega información de interés.

Adicionalmente, se cuenta con un espacio a través de la aplicación Microsoft Teams a través del cual se les permite acceder a información de interés para todos los miembros de la Junta Directiva.

- **Agenda típica, su seguimiento y sesiones llevadas a cabo durante el año**

La definición de la agenda típica de la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM, 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 2023 se encontraron los siguientes los siguientes:

Foto: visita miembros Junta Directiva a Aguas Regionales EPM, Urabá

ASUNTO	OBJETIVO	CARÁCTER	Suma de temas vistos	Nº de Juntas	% cumplimiento por tema
Asuntos generales de Junta	Verificación del cuórum.	Aprobatorio	10	10	100%
	Aprobación del orden del día.	Aprobatorio	10	10	100%
	Aprobación actas anteriores.	Aprobatorio	10	10	100%
	Seguimiento solicitudes y compromisos de Junta Directiva.	Informativo	10	10	100%
	Temas informativos de la Gerencia General (o Presidencia de la filial, según corresponda. - incluye: Seguimiento a proyectos estratégicos aprobados en el Plan Empresarial.)	Informativo	10	10	100%
	Información relevante.	Informativo	10	10	100%
	Lectura de compromisos (se realiza al final de la sesión) * Nuevo	Informativo	9	9	100%
Supervisión a la gestión empresarial	Seguimiento a la gestión del CMI (visión integral de la empresa) y Estados Financieros (Gestión Financiera, Flujo de Caja, Comercial, Técnico / Operativa, Ejecución de Inversiones / Proyectos.)	Informativo	9	9	100%

	Informe de Gestión Ambiental y Social (ASG)	Informativo	1	1	100%
	Informe de Gestión Humana.	Informativo	1	1	100%
	Plan de Gestión de Resultados – Indicador Único Sectorial filiales nacionales de aguas * Nuevo	Aprobatorio	1	1	100%
	Balance de gestión por sector y retos	Informativo	1	1	100%
	Factores Ambientales Sociales y de Gobierno (ASG) *Nuevo	Informativo	2	2	100%
Temas financieros y de estrategia	Informe anual de gestión y Estados Financieros de la vigencia anterior (comprende: carta del Gerente General o Presidencia de la filial -según corresponda-, dictamen de la revisoría fiscal, Estados Financieros de la vigencia anterior, Informe Sostenibilidad.)	Aprobatorio	1	1	100%
	Aprobación ajuste de presupuesto con saldos finales del año anterior.	Aprobatorio	1	1	100%
	Proyecciones Financieras.	Aprobatorio	1	1	100%
	Informe de entorno local (Situación geopolítica, regulatoria, económica, ambiental, etc.)	Informativo	1	1	100%
	Ajuste estrategia Grupo EPM.	Aprobatorio	1	1	100%
	Aprobación de Plan empresarial (incluye la aprobación del presupuesto, del Plan de Inversiones, las metas de cada empresa y la actualización del mapa de riegos).	Aprobatorio	1	1	100%

Temas de riesgos, auditoría y control	Informe de gestión de Auditoría interna.	Informativo	1	1	100%
	Seguimiento a la gestión integral de riesgos.	Informativo	2	2	100%
	Informe sobre declaraciones de conflictos de interés del primer nivel de reporte a la gerencia (incluyendo el gerente/presidente).	Informativo	1	1	100%
	Plan de trabajo auditor externo o revisor fiscal, auditoría de gestión y resultados.	Informativo	1	1	100%
	Seguimiento al plan del revisor fiscal y auditoría de gestión de resultados.	Informativo	1	1	100%
	Plan de trabajo auditoría interna.	Aprobatorio	1	1	100%
	Seguimiento al plan de auditoría, planes de mejoramiento y presentación de resultados de la evaluación realizada por entes de control.	Informativo	1	1	100%
Temas de Gobierno Corporativo	Aprobación de calendario de Junta Directiva y Agenda Típica.	Aprobatorio	1	1	100%
	Aprobación de metas de Gerentes del Grupo.	Aprobatorio	1	1	100%
	Presentación de resultados de la evaluación de los miembros de la Junta Directiva y construcción conjunta de plan de fortalecimiento.	Informativo Aprobatorio	1	1	100%

Temas de Gobierno Corporativo	Seguimiento plan de fortalecimiento de la Junta Directiva.	Informativo	1	1	100%
	Evaluación de la gestión del Gerente.	Aprobatorio	1	1	100%
	Plan de Gobierno Corporativo.	Informativo	1	1	100%

- **El comité u órgano encargados de la evaluación y aprobación del informe de sostenibilidad.**

El Informe de Sostenibilidad pasa por revisión del Comité de Gerencia para la posterior aprobación de la Junta Directiva y finalmente se pone a consideración de la Asamblea General de Accionistas.

Evaluación de la Junta Directiva:

- **Metodología y frecuencia para evaluar el desempeño de la junta durante el periodo.**

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). Dicha evaluación es independiente toda vez que la realiza la Unidad de Gobierno Corporativo como consultor independiente.

Resultados Generales

2023	2022
4.7	4.9

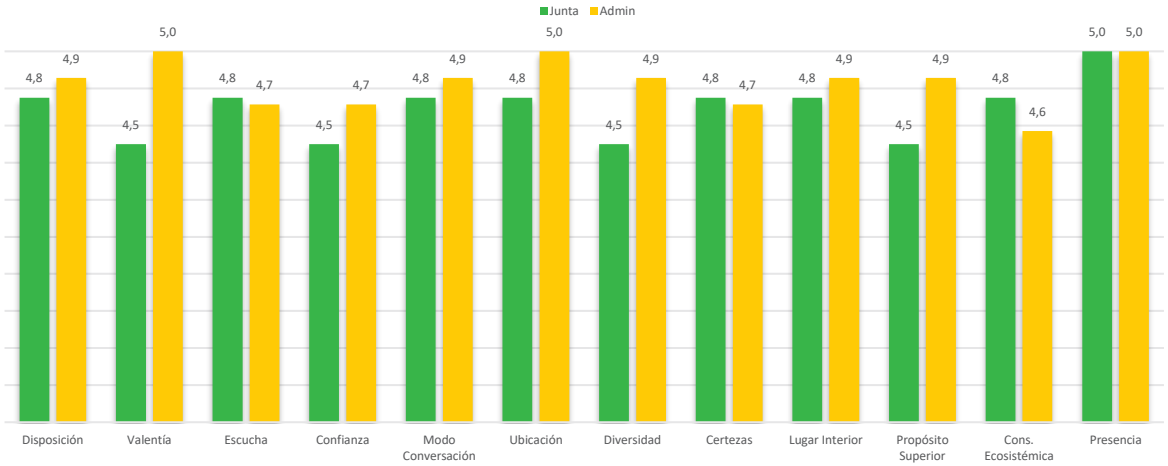
Resumen de resultados por componente					
Componente evaluado	2023	% 2023	2022	% 2022	Variación
Relación con la administración de la empresa	4.6	93%	4.8	96%	↓
Desempeño y efectividad como cuerpo colegiado	4.5	90%	4.9	98%	↓
Rol del Presidente y Secretario	4.8	95%	5.0	99%	↓
Desempeño individual como miembro del cuerpo colegiado	4.8	95%	4.8	96%	→

Participación:
Miembros de Junta 4/5
Colaboradores 7/7

↑ Resultado superior al año anterior
↓ Resultado inferior al año anterior
→ Resultado igual al año anterior

Para el año 2023 se realizó la evaluación a la Junta Directiva por parte de CONFLUYE donde se obtuvo los siguientes resultados:

Comparación Junta y Comité



La evaluación a la Junta Directiva se realiza con una frecuencia anual.

Alta gerencia Nivel Directivo

La estructura, composición, funciones y delegaciones vigentes de los miembros de la alta gerencia.

NOMBRE	CARGO	NOVEDAD
Wbeimar Garro Arias	Gerente Suplente	Sin novedad
Elinor del Mar Pino Salazar	Jefe Asuntos Legales y Secretaria General	Renunció en mayo de 2023
Diana Marcela Quirós Benavides	Jefe Asuntos Legales y Secretaria General (R)	Encargada desde mayo 2023
Jessica Julieth Rivera Reyes	Jefe de Área Gestión Administrativa	Sin novedad
Rubiel Arturo Moreno Zapata	Jefe de Área Gestión Operativa y Comercial	Sin novedad
Guillermo Uriel Martínez Herrera	Jefe de Área operaciones occidente	Sin novedad
Mónica Patricia Ramos González	Jefe de Área operaciones Urabá (R)	Encargada desde enero 2023
Durbis Elena Ayazo Peñata	Auditor	Sin novedad
Luis Carlos Torres Perea	Líder Control Disciplinario/ Juzgamiento	Renunció en mayo de 2023
Fabio Germán Tobar Pineda	Líder Control Disciplinario/ Juzgamiento	Vinculado en julio 2023
María Alejandra Henao Rivera	Instructor de Procesos Disciplinarios	Renunció en abril de 2023
José Andrés Salazar Pulgarín	Líder de Juzgamiento de Procesos Disciplinarios	Vinculado en julio de 2023

Foto: sesión Junta Directiva, Occidente

Alta gerencia Nivel Directivo

Cargo:	Gerente General
Dependencia:	Gerencia General
Función Básica:	Liderar, coordinar y controlar la operación de la Organización teniendo en cuenta las estrategias, políticas y lineamientos del Grupo EPM para garantizar el cumplimiento de los indicadores y la consecución de los objetivos económicos, ambientales y sociales que aportan valor a los grupos de interés.

Cargo:	Jefe
Dependencia:	Asuntos Legales y Secretaría General
Función Básica:	Coordinar y controlar las actividades de consejería legal, proactividad normativa y resolución de disputas y litigios, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable y los lineamientos establecidos por el Núcleo Corporativo del Grupo EPM, para asegurar el cumplimiento legal y la representación de los intereses generales de la organización.

Cargo:	Jefe
Dependencia:	Gestión Administrativa
Función Básica:	Coordinar y controlar las actividades asociadas a los procesos de desarrollo del talento humano, gestión organizacional y cambio, gestión de tecnologías de información, gestión financiera, contable y la gestión integral de riesgos de la empresa, el abastecimiento de bienes y servicios y los servicios administrativos, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Núcleo Corporativo del Grupo EPM, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Cargo:	Jefe
Dependencia:	Gestión Operativa y Comercial
Función Básica:	Planear, coordinar y controlar los procesos y los recursos asociados a la planeación operativa, la gestión regulatoria, la gestión del rendimiento, la gestión de infraestructura, ambiental y social, la gestión comercial e ingeniería, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Núcleo Corporativo del Grupo Empresarial EPM, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Cargo:	Jefe
Dependencia:	Operaciones Occidente
Función Básica:	Coordinar y controlar la operación, mantenimiento e intervención en la infraestructura de los sistemas de provisión aguas y gestión aguas residuales, de acuerdo con el plan de negocio de la Empresa y los lineamientos definidos por el Núcleo Corporativo del Grupo EPM, con el fin de garantizar la prestación de los servicios en las zonas de cobertura.

Cargo:	Jefe
Dependencia:	Operaciones Urabá
Función Básica:	Coordinar y controlar la operación, mantenimiento e intervención en la infraestructura de los sistemas de provisión aguas y gestión aguas residuales, de acuerdo con el plan de negocio de la Empresa y los lineamientos definidos por el Núcleo Corporativo del Grupo EPM, con el fin de garantizar la prestación de los servicios en las zonas de cobertura.

Alta gerencia Nivel Directivo

Cargo:	Auditor
Dependencia:	Auditoría Interna
Función Básica:	Coordinar y controlar la actividad de Auditoría Interna, enmarcada en los procesos de aseguramiento y consulta, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Núcleo Corporativo del Grupo EPM, con el fin de mejorar la eficacia de la gestión de riesgos, el control y el gobierno en la organización.

Cargo:	Líder Juzgamiento Procesos Disciplinario
Dependencia:	Gerencia General
Función Básica:	Coordinar, administrar y adelantar la etapa de juzgamiento en el marco de los procesos disciplinarios de conformidad a la normatividad vigente.

Cargo:	Instructor Procesos Disciplinarios
Dependencia:	Gerencia General
Función Básica:	Coordinar, administrar y adelantar la etapa de instrucción en el marco de los procesos disciplinarios que se tramiten bajo la normatividad vigente.

Comités de apoyo a la gerencia:

Los comités de apoyo a la Gerencia o Estratégicos son los siguientes:

- Gerencia: sesiona todos los martes con la asistencia de los directivos y las profesionales de planeación y comunicaciones.
- Contratación: sesión todos los jueves, está conformado por el jefe de Asuntos Legales y Secretaría General, el jefe de Operaciones de Occidente y el jefe de Gestión Operativa y Comercial
- Conciliación: sesión el primer y el tercer viernes de cada mes, está conformado por los directivos de Aguas Regionales EPM.

Remuneración de la Alta Gerencia durante la vigencia:

En Aguas Regionales EPM, en la vigencia 2023 no hubo indemnización por despidos, reembolsos o beneficios por jubilación. A continuación, se detalla la remuneración de los directivos, en la vigencia 2023:

Remuneración de la Alta Gerencia durante la vigencia 2023

Cargo	Área	Valor pagado año 2023	Total pagos realizados en 2023
Jefe de Área	Área de Operaciones Occidente	134,295,495.85	1,222,224,530.85
Gerente Suplente	Gerencia General	309,986,437.64	
Jefe de Área	Área de Operaciones Urabá	14,238,365.38	
Jefe de Área (R)	Área de Operaciones Urabá	117,834,416.25	
Jefe de Área	Área de Gestión Administrativa	132,111,235.07	
Auditor	Auditoría	116,003,229.26	
Jefe de Área	Asuntos Lega. y Secreta. General	45,844,507.27	
Gerente	Gerencia General	39,119,698.92	
Instructor Procesos Disciplinarios	Gerencia General	25,314,076.06	
Jefe de Área	Área de Gestión Operativa Y Comercial	123,430,033.84	
Lider Juzgamiento Procesos Disciplinarios	Gerencia General	28,504,370.64	
Lider Juzgamiento Procesos Disciplinarios	Gerencia General	33,472,240.21	
Instructor Procesos Disciplinarios	Gerencia General	30,250,532.98	
Jefe de Área (R)	Asuntos Legales Y Secretaría General	71,819,891.48	

- Los pagos incluyen vacaciones, primas y beneficios (bonificación extralegal, plan corporativo telefonía celular y beneficios convencionales).
- 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 2023.
- Las cesantías son las pagadas directamente al trabajador o consignadas en febrero de 2023 a los Fondos.

Ratio de la compensación total semestral de la persona mejor pagada de la Organización frente a la mediana de la compensación total semestral de todos los empleados, excluida la persona mejor pagada. Vigencia 2023

Ratio semestre 1: 7.41
Ratio semestre 2: 8.70

Ratio del incremento porcentual de la compensación total semestral de la persona mejor pagada de la Organización frente a la mediana del incremento porcentual. Vigencia 2023

Ratio: 1

- **Evaluación 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 2023, 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, en el año 2023 se continuó 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."

- **Arquitectura de control:**

- **Descripción de la política de riesgos y su aplicación durante el ejercicio.**

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

La descripción se encuentra en el numera 4 del presente informe.

- **La función de la Junta Directiva en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo.**

De acuerdo con la Agenda Típica, para el año 2023 la Junta Directiva conoció y tuvo para su consideración el mapa de riesgos de Aguas Regionales EPM.

- **Materialización de riesgos durante el ejercicio.**

La valoración de los riesgos y su tratamiento se encuentra en el numeral 4 del presente informe.

2. Asuntos Legales

Los procesos, prácticas y normativa que rigen el soporte jurídico deben armonizarse en todas las empresas del Grupo, de manera que cuenten con unos estándares de atención jurídica y de cobertura ante riesgos legales, similar para todas las empresas que hacen parte de él.

Para tal efecto, con el liderazgo de la Vicepresidencia de Asuntos Legales de EPM con alcance a las empresas nacionales involucradas operativamente, los equipos de abogados de todas las filiales adscritas a este modelo trabajan bajo procesos, prácticas y criterio común, de manera que la gestión jurídica tenga similares estándares de atención, calidad y oportunidad, quedando como reto la consolidación del soporte legal Nacional a partir de los resultados alcanzados en la implementación.

Aguas Regionales EPM cuenta con el soporte jurídico a través del Área Asuntos Legales y Secretaría General, que tiene como objetivo gestionar los aspectos jurídicos, con el fin de reducir los riesgos jurídico-legales y económicos asociados a la filial como integrante del Grupo Empresarial.

A. Actividad Litigiosa 2023

La situación jurídica es óptima, sin que se haya registrado durante la vigencia 2023 situaciones judiciales o jurídico-administrativas que pongan en riesgo la estabilidad económica o la viabilidad financiera o legal de la Compañía.

En materia de litigios con corte a 31 de diciembre de 2023 se atendieron:

- ✓ **Vigentes:** 12 procesos judiciales como Demandado por $6.116 millones de pesos en pretensiones, 42 procesos como Demandante por $12.699 millones de pesos en pretensiones; de los cuales se recibieron 3 sentencias en primera instancia que fueron apeladas.
- ✓ **Terminados:** 2 procesos judiciales con sentencias definitivas sin ordenes en contra.

B. Principales Gestiones y Logros:

En el desarrollo del soporte jurídico desplegados en la vigencia 2023 desarrollados por el Área de Asuntos Legales y Secretaría General de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. alcanzó grandes logros representativos para la organización, dentro de ellos:

1. **Contratación Plan Inversiones 2022-2025:** Se ofreció soporte jurídico en la Contratación del Plan de Inversiones 2023, con ejecución de $40.923 millones; desde su inicio hasta la aceptación y durante la administración de los contratos.
2. **Plan de Contratación:** Se brindó soporte jurídico en la Contratación de procesos desde su inicio a su aceptación, dentro de los cuales están los procesos nuevos, renovaciones y actas derivadas del acuerdo de gobierno, con presupuesto estimado $40.923 millones.
3. **Adquisición de predios y constitución de servidumbres:** Se elaboraron estudios de títulos de predios relacionados con 7 proyectos, y se interpusieron 7 demandas para la imposición de servidumbres.
4. **Sancionatorios Ambientales:** Se atendieron los procesos sancionatorios ambientales vigentes que generaron actuaciones a través de la presentación de Alegatos y Recursos.
5. **Tutelas:** Se atendieron 8 procesos de Tutela como Demandado y 1 un proceso de tutela como Demandante todos con fallo a favor.
6. **Laboral:** Se brindó soporte Jurídico Laboral con la adopción del Teletrabajo.
7. **Gobierno Corporativo:** Se desarrollaron 16 sesiones de Junta Directiva y 1 sesión de Asamblea de Accionistas.
8. **Segunda Instancia Disciplinaria-CGD:** Se soportó jurídicamente a la Gerencia con la ejecución de 4 sanciones disciplinarias.

aguas regionales
Grupo·epm

Logros por áreas:
Gestión Comercial

Gri 102-6, 103-1, EU3

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

Las actividades son desarrolladas por todo el equipo de trabajo, donde es fundamental, la productividad, la eficiencia, la cercanía, calidez, el trabajo colaborativo y coordinado, aspectos claves para lograr a cabo el cumplimiento de las metas propuestas por la empresa.

Es de constante gestión fortalecer, desarrollar y potenciar las competencias, habilidades y actitudes de las personas que integran el equipo, para que se mantengan como los mejores embajadores de las relaciones con los usuarios y se empoderen y se comprometan con la labor de servir.

Indicador Usuarios 2023

Indicador	Proyectado	Ejecutado	Diferencia	Cumpl/ 2023
Usuarios AC	106,549	104,757	- 1,792	98.3%
Usuarios AR	87,257	86,658	- 599	99.3%

AC= Agua Potable, AR= Agua Residual

Fuente: Repositorio diciembre 2023

Para la vigencia 2023 se tiene un cumplimiento muy cercano al 100% en la gestión de usuarios en ambos servicios el no ingreso de urbanizadores proyectados en la proyección de demanda de usuarios, entre otros la falta de cumplimiento de matriz de requisitos por parte de usuarios sin solución de vertimiento (Decreto 1471 de noviembre 2021 del MVCT).

Artículo 1… 5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando, no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto. no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.

Segmentación de Usuarios

La segmentación nos permite evidenciar que todos los clientes no son iguales, por ende, no todas las soluciones y priorizaciones pueden ser iguales.

Usuarios por Municipio 2023

Acueducto

Municipio	Ejecución	Cump %
Apartadó	35,453	102.2%
El Reposo	1,896	94.0%
Carepa	11,938	96.2%
Chigorodó	16,824	98.3%
Mutatá	2,085	96.8%
Belén de Bajirá	1,900	86.2%
Turbo	13,000	88.7%
Olaya	630	103.6%
San Jerónimo	4,473	98.6%
Santa Fe de Antioquia	11,294	101.6%
Sopetrán	5,264	104.0%
Total	104,757	98.3%

Alcantarillado

Municipio	Ejecución	Cump %
Apartadó	33,504	102.0%
*El Reposo		
Carepa	11,713	97.9%
Chigorodó	14,085	98.9%
Mutatá	1,963	99.9%
*Belén de Bajirá		
Turbo	8,239	89.1%
Olaya	327	103.5%
San Jerónimo	3,636	99.1%
Santa Fe de Antioquia	9,713	100.2%
Sopetrán	3,478	105.3%
Total	86,658	99.3%

**No operados en alcantarillado*

Crecimiento de Usuarios Activos 2021-2022-2023

Composición	2021	2022	2023	Crecimiento 2022-2023	% Variación 2022-2023
Usuarios Acueducto	101,897	101,848	104,757	2,909	2.9%
Usuarios Alcantarillado	81,569	82,861	86,658	3,797	4.6%
Total	183,466	184,709	191,415	6,706	3.6%

Aguas Regionales cuenta con un total de usuarios de agua potable al cierre del 2023 de 104.757 y para alcantarillado de 86.658, a continuación, se detallan la composición de usuarios por región:

Usuarios Por Región	2021		2022		2023	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Urabá	81,522	65,446	80,902	66,275	83,096	69,504
Occidente	20,375	16,123	20,946	16,586	21,661	17,154
Total	101,897	81,569	101,848	82,861	104,757	86,658

Usuarios Activos por Categoría y Estrato 2021-2022-2023 Acueducto y Alcantarillado

Estrato / Uso	Acueducto 2021	Alcantarillado 2021	Acueducto 2022	Alcantarillado 2022	Acueducto 2023	Alcantarillado 2023	% Participación Acueducto 2023
Estrato 1	35.546	23.533	34.829	23.955	35.910	25.749	34,3%
Estrato 2	38.218	33.604	38.130	33.738	39.318	35.126	37,5%
Estrato 3	15.030	14.145	15.348	14.583	15.469	14.749	14,8%
Estrato 4	4.345	3.478	3.432	2.778	3.454	2.987	3,3%
Estrato 5	1.368	612	2.161	1.063	2.819	1.417	2,7%
Estrato 6	218	139	586	503	282	198	0,3%
Comercial	6.285	5.483	6.391	5.614	6.498	5.769	6,2%
Industrial	287	114	368	161	395	186	0,4%
Oficial	475	362	124	99	492	378	0,5%
Exenta	125	99	479	367	120	99	0,1%
Total	101.897	81.569	101.848	82.861	104.757	86.658	100%

Con relación a los usuarios por estrato y categoría la mayor participación de usuarios del segmento residencial está en los estratos 1 y 2 con el 71,8%, mientras que la mayor participación de usuarios no residenciales se concentra en el segmento comercial con un 6,2% frente a otros segmentos.

Gestión para la vinculación y legalización de usuarios.

Frente a las estrategias y acciones implementadas para el cumplimiento se tienen las siguientes:

Gestión para la vinculación y legalización de usuarios:

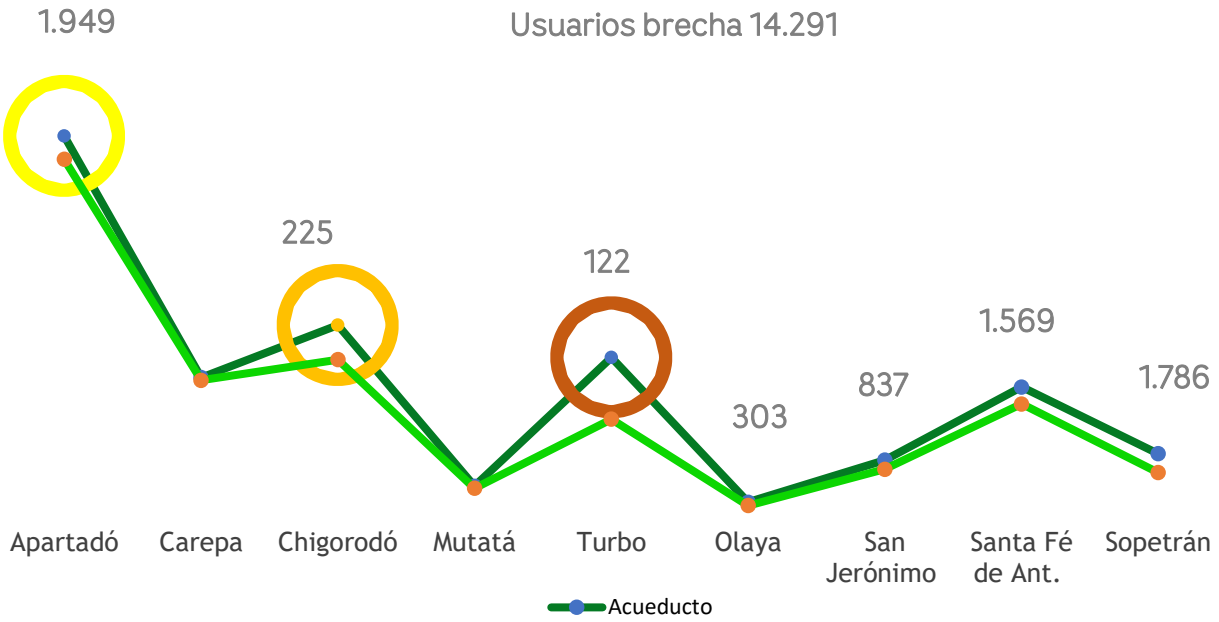
Frente a las estrategias y acciones implementadas para el cumplimiento se tienen las siguientes:

- Aplicación de estrategias y acciones de preventa, venta y postventa para la vinculación y legalización de usuarios
- Aplicación y análisis de censos general y/o por sectores.
- Independización del servicio (multiusuarios)
- Cautivar y recuperar usuarios en estado de corte 92 para que pasen a estado de conexión
- Análisis BigData para seguimiento estados de conexión, Plan de facturación, homologación estratos, entre otros como revisión de reporte de adicionales.
- Apoyo permanente en proyectos de optimización de redes y pavimentación de vías, para la identificación de nuevos usuarios.
- Informar a las alcaldías la posibilidad de aplicar Decreto 1272 Esquemas Diferenciales en zonas de difícil acceso, áreas de difícil gestión y áreas de prestación.
- Relacionamiento y seguimiento permanente a Urbanizadores
- Optimización y seguimiento al proceso de descarga y paso al facturador
    - Compañas Comerciales
    - Cierre de brecha con la identificación de usuarios que facturan acueducto y no alcantarillado en zonas de cobertura.
    - Ejecución de Inversiones que aporten a la vinculación de usuarios acueducto y cierre de brecha (POIR).

Usuarios Brecha 2023
Brecha por municipios

En la vigencia 2023 se dio inicio al diagnóstico de la brecha de alcantarillado con las verificaciones mediante pruebas de anilina en el municipio de Chigorodó; las verificaciones realizadas y la extensión de redes en el Barrio Laureles/Olivos han permitido disminuir la brecha de 359 usuarios y están pendiente por ingresar al facturador 150 usuarios. Además, en el Municipio de Turbo se realizó extensiones de redes de alcantarillado en el Barrio Hoover Quintero y gestión de verificaciones mediante pruebas de anilina en sectores operados permitiendo la vinculación de 389 usuarios al servicio de alcantarillado.

Se continua a nivel general en todos los municipios con la gestión de verificación con pruebas de anilina para identificar usuarios que vierten a la red de la empresa, así mismo se revisa con operación catastro de redes para identificar usuarios potenciales

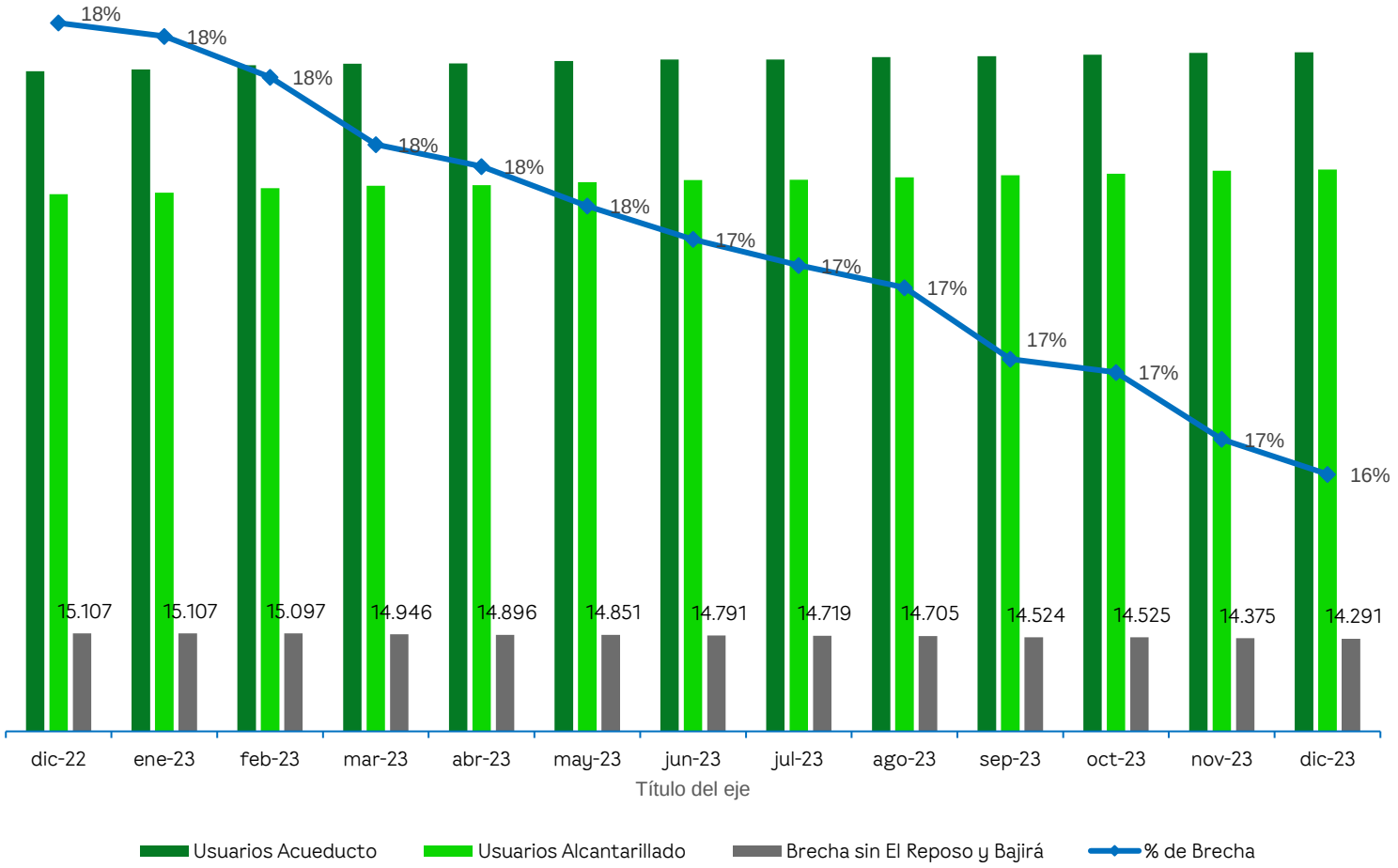


Usuarios brecha por mes

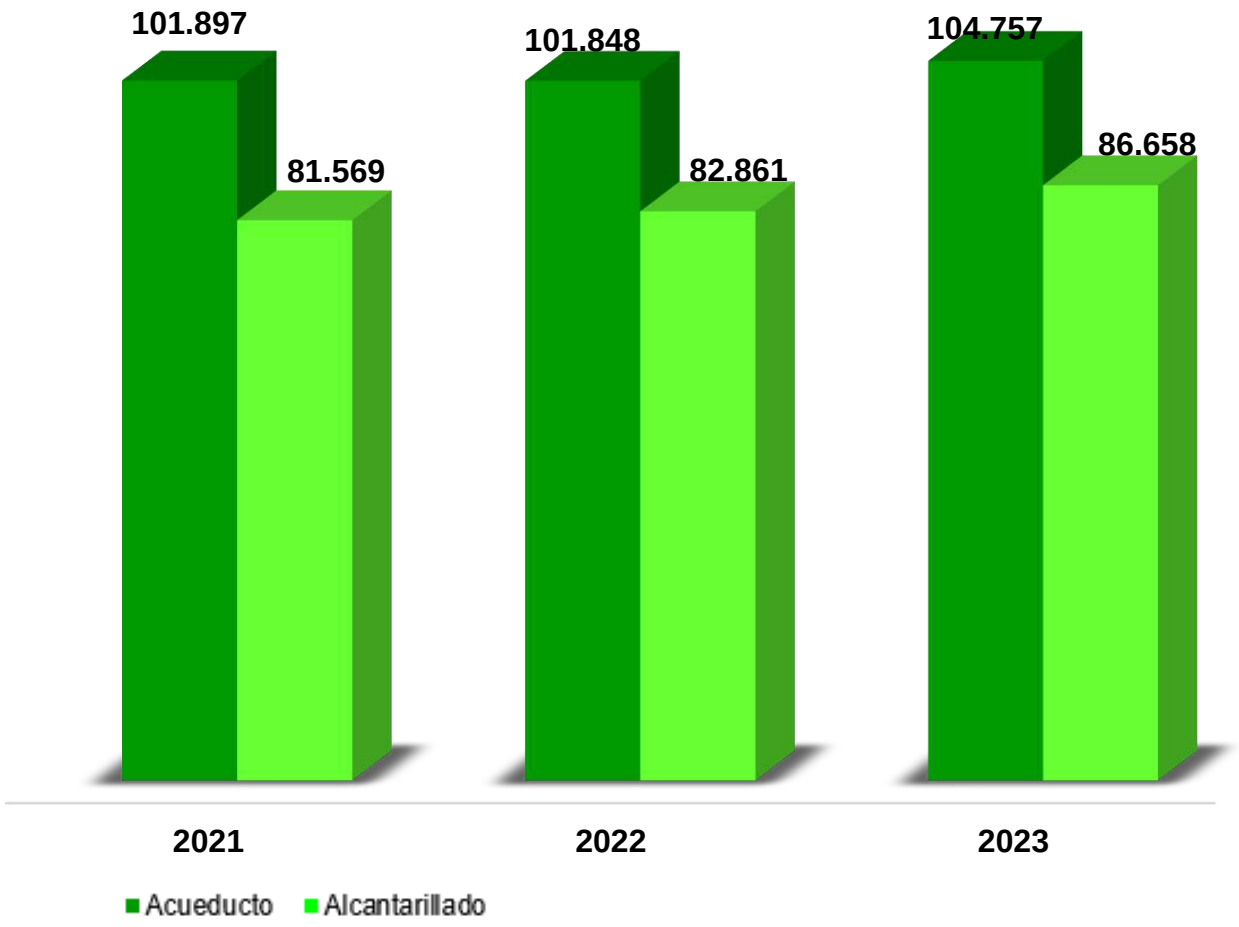
Fuente: Repositorio diciembre 2023

Usuarios brecha por mes

Foto: Operativos, Urabá



Brecha Total por Vigencia



A diciembre de 2023 la brecha entre los usuarios de acueducto y alcantarillado es de un 16% para un total de 14.291 usuarios menos en el servicio de alcantarillado, para la brecha no se incluyen los usuarios de El Reposo y Bajirá ya que Aguas Regionales no es el prestador del servicio de alcantarillado en estos sectores.

De acuerdo con los lineamientos de la resolución CRA 688 de 2014, modificada y adicionada por la CRA 735 de 2015 indica que se debe tener el 100% del cierre de brecha entre los usuarios de acueducto y alcantarillado a junio de 2023, excluyendo aquellos usuarios que cuentan con solución particular de sus vertimientos.

La Empresa inicio gestión para identificación de novedades que no han permitido la vinculación de usuarios potenciales al servicio de alcantarillado en los municipios operados y que están dentro del área de prestación del servicio de la Empresa:

Novedades:

1. Usuarios con pozo séptico
2. Sectores no operados o alcantarillados comunitarios
3. Problemáticas particulares de los usuarios

- Zonas de alto riesgo
- Vierten a caños o directamente al río
- No cuentan con redes internas de alcantarillado
- Viviendas construidas por debajo de los niveles de las redes de la Empresa.
- No cuentan con redes por el frente
- Soluciones particulares de vertimientos no certificadas por la corporación ambiental.
- Zonas de difícil gestión.

Esta gestión demuestra el compromiso de la empresa con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, brindando a las comunidades calidad de vida, salud y bienestar, agua limpia y saneamiento, presentes en los siguientes Objetivos de Desarrollo sostenible.

Indicador Consumos y Vertimientos Totales y Unitarios 2023

Dentro de las principales variables de demanda que tiene la Empresa se realiza seguimiento al comportamiento de los consumos y vertimiento generados por los usuarios, a continuación, se muestra el cumplimiento de la meta para la vigencia 2023:

Indicador	Proyectado	Ejecutado	Cumpl/ 2023
Consumos	16.259.974	15,136,580	93.1%
Vertimientos	12.321.151	11,469,868	93.1%
CU	12.93	12.17	94.1%
VU	12.00	11.24	93.7%

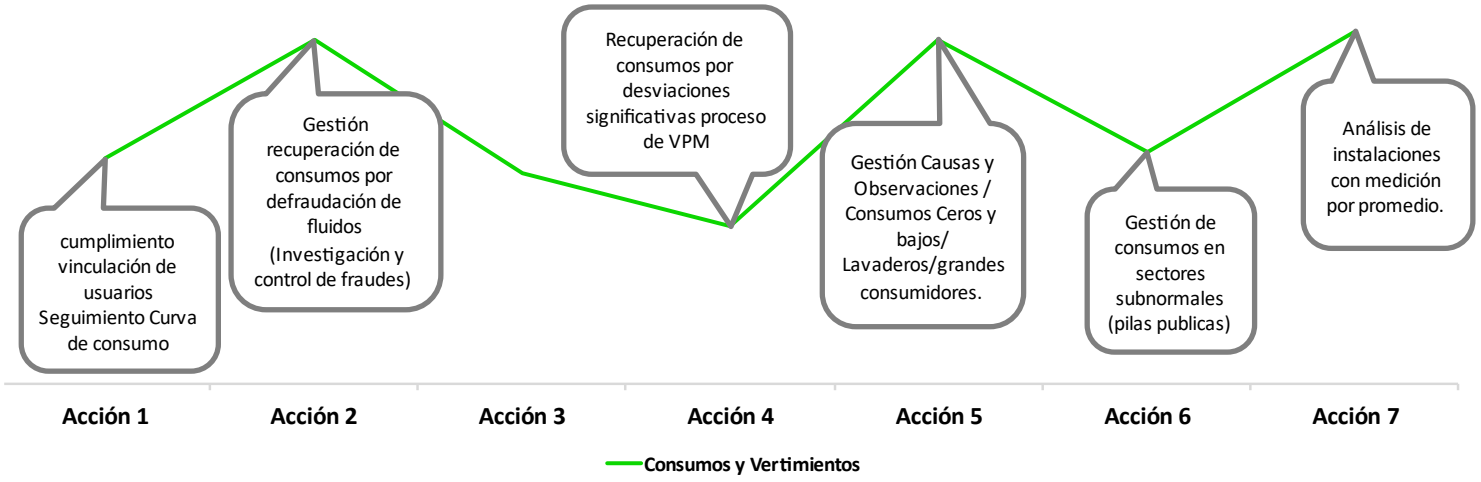
CU= Consumos Unitarios, VU= Vertimientos Unitarios.

Dentro de las principales variables de demanda que tiene la Empresa se realiza seguimiento al comportamiento de los consumos y vertimiento generados por los usuarios, a continuación, se muestra la variación de las cantidades consolidadas en cada vigencia.

La variación en la vigencia 2023 respecto al 2022 para los consumos y vertimientos acumulados es del 0,8% y 1.5% respectivamente.

Conceptos	Ejecución 2021	Ejecución 2022	Ejecución 2023	% Variación 2022-2023
Consumos Acumulados m3	14,978,456	15,013,509	15,136,580	0.8%
Consumo Promedio Mes	12.5	12.3	12.2	-1.2%
Vertimientos Acumulados m3	11,098,800	11,302,331	11,469,868	1.5%
Vertimiento Promedio Mes	11.73	11.48	11.24	-2.1%

Entre las acciones de gestión se realiza las siguientes:



Las estrategias de gestión de usuarios son transversales al indicador de consumos y vertimientos, las cuales permiten cumplimiento de los ingresos y reducción de las pérdidas de consumos

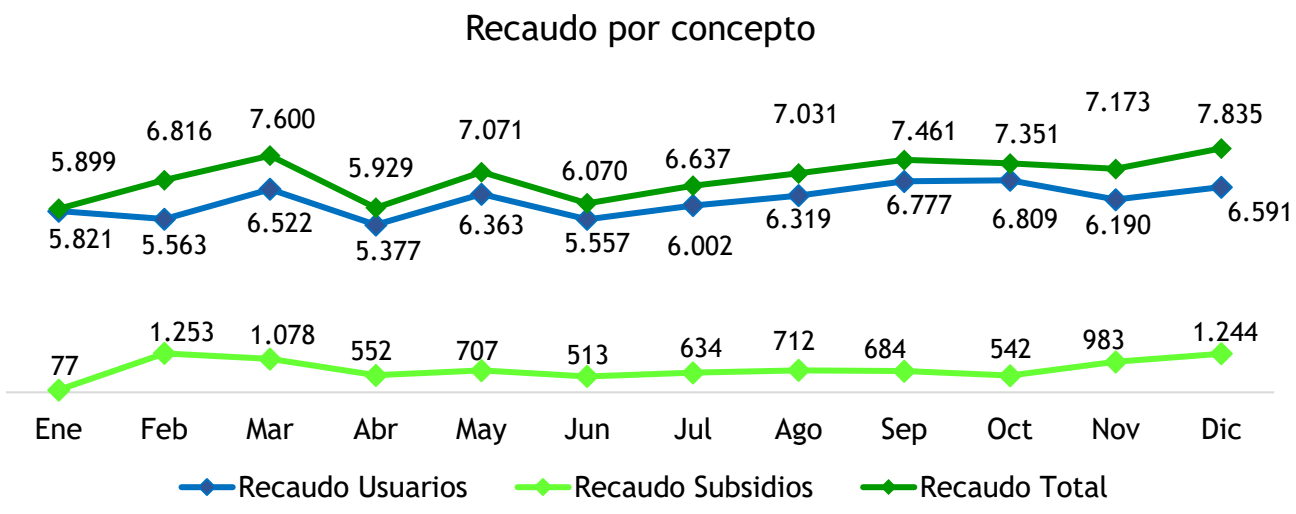
En este indicador la empresa fortalece el objetivo de desarrollo sostenible relacionado con producción y consumos responsables, mediante campañas sociales de sensibilización, sin dejar de lado su objetivo empresarial de ser autosostenibles.

Efectividad del Recaudo 2023

Dentro del indicador de Aseguramiento de Ingresos que tiene la empresa se realiza especial énfasis al comportamiento del recaudo, mediante los conceptos de Usuarios (valores facturados por cargo fijo, consumos y vertimientos de ambos servicios, además de los trabajos y otros ingresos como construcciones de acometida, cambios de medidor, entre otros), Subsidios y Recaudo Total.

Se diseñan estrategias comerciales, sociales, financieras y jurídicas que permitan a los usuarios tener comparabilidad del servicio y a su vez fomentar una cultura de pago oportuna de los valores facturados por los servicios prestados, así como acciones con las diferentes administraciones municipales como convenios para garantizar la transferencia de subsidios facturados y cartera pendiente de vigencias anteriores, acciones que han permitido el cumplimiento de las metas proyectadas.

Recaudo por Concepto



Fuente: Reporte de recaudo de financiera 2023

Se tiene un recaudo total para el 2023 de $82.871 millones, frente al mismo periodo de la vigencia anterior el cual fue de $74.456 millones con una variación del 10,15% y $8.415 millones más recaudados de los cuales 73.891 fueron por recaudo de usuario y 8.980 por recaudo de subsidios.

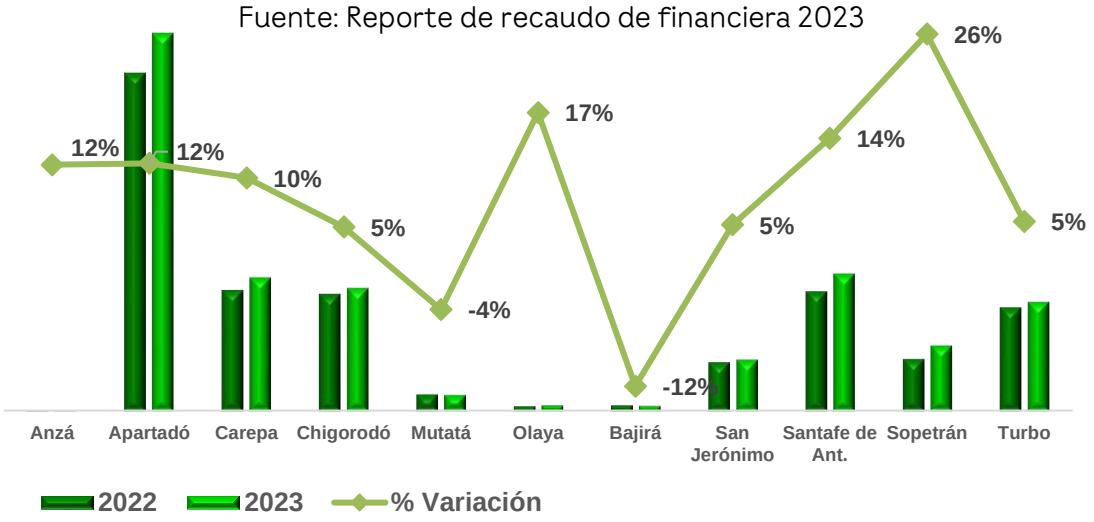
Variación Recaudo de Usuarios

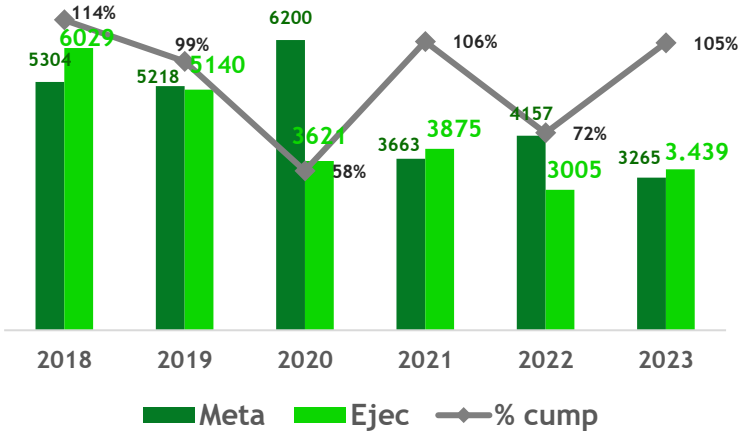
Acueducto y Alcantarillado 2022-2023:

De acuerdo con el comparativo del recaudo por municipio, se presenta desempeño positivo, evidenciando aumento con respecto a la vigencia 2022, el municipio de Sopetrán tiene una variación representativa del 26% frente el aumento del recaudo de usuarios en el 2023 seguido de Olaya con el 17% y Santa Fe de Antioquia con el 14% y a nivel total una variación del 10% frente a la vigencia anterior, esta variación se da principalmente por acciones de gestión cartera, vinculación de nuevos usuarios, entre otras como variables tarifarias.

Variación recaudo usuarios acueducto y alcantarillado 2022-2023

Fuente: Reporte de recaudo de financiera 2023





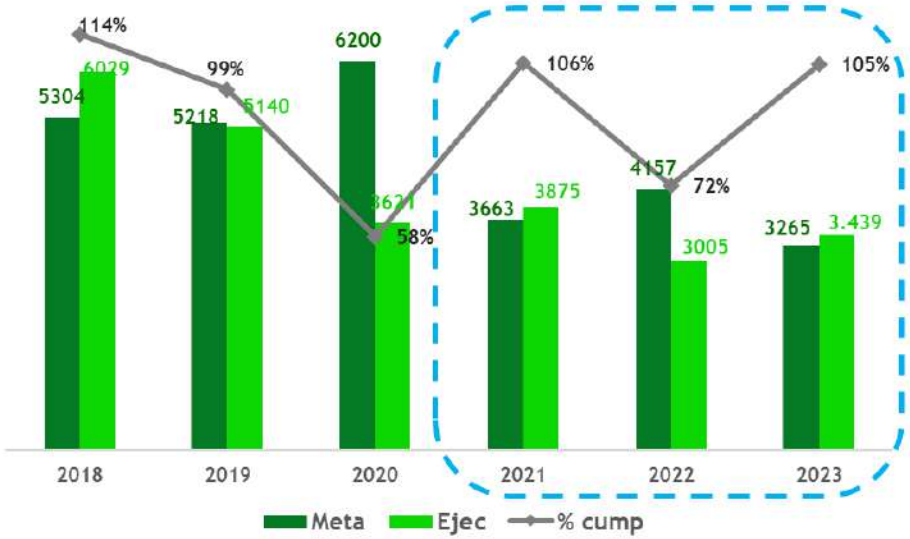
Fuente: Reporte de Gesta

Gestión Micromedición 2021-2022-2023:

Dentro de los objetivos principales de la gestión de micromedición existente (medidores en mal estado, instalaciones directas, obsolescencia) es reducir los índices de medición por promedio, submedición, perdidas comerciales, mediante la optimización del banco de medidores en obsolescencia y mal estado e instalaciones directas; mejorando con esta la facturación como aporte al aseguramiento de ingresos de la empresa.

aguas regionales Grupo·epm

Para la vigencia 2020 la subejecución se vio afectada por la emergencia por Covid-19, la gestión comercial fue suspendida parcialmente durante casi 4 meses.



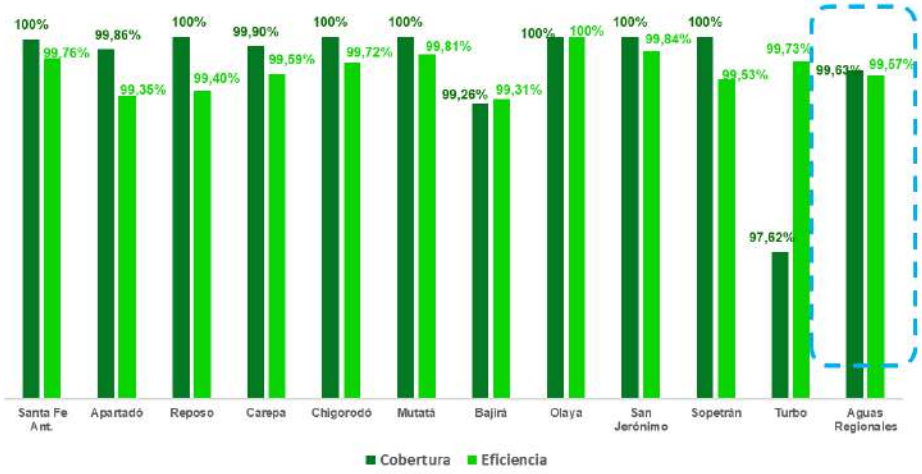
En la vigencia 2021 se reformula la meta inicial de 5.543 de acuerdo con la ejecución de la vigencia anterior mediante análisis solicitado por el comité comercial con miembros de junta directiva.

Tanto para la vigencia 2020 y 2021 la situación económica post pandemia, paros, disturbios por orden público, afecta y supedita a los usuarios la autorización para el cambio del medidor existente.

Se resalta gestión de banco de medidores existente y directas legalizadas de 2018 a 2023 con el cambio de 25.109 elementos de medida.

Cobertura y Eficiencia de Micromedición 2023

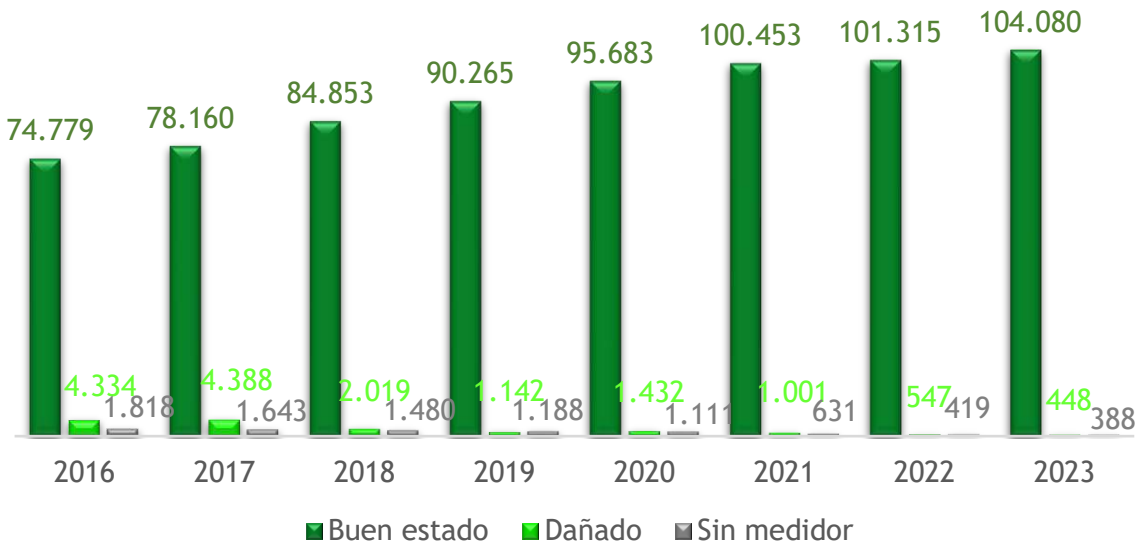
Al cierre de diciembre 2023 se logra tener una micromedición nominal y efectiva por encima del 99%, cumpliendo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.



Fuente: Facturación Comercial SUI diciembre 2023

Ley 142/1994 "ARTÍCULO 146. *La medición del consumo, y el precio en el contrato.* *En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente Ley para elevar los niveles de macro y micromedición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3."*

Estado de medidores por vigencia



Fuente: Facturación Comercial SUI diciembre 2023

Foto: medidor de acueducto

Acciones y estrategias implementadas para el cumplimiento

- Notificación del debido proceso al usuario para cambio y normalización de anomalías del medidor.
- Aplicación del debido proceso para renovación Tecnológica del banco de medidores (optimización).
- Análisis de Big Data para gestión de plan de facturación Directas Legalizadas.
- Seguimiento a los medidores en proceso de calibración.
- Seguimiento permanente al sistema Hidro sobre solicitudes de los usuarios y gestión comercial relacionadas al cambio de medidor, para atención dentro de los Acuerdos de Niveles del Servicio- ANS.
- Gestión de las Causas y Observaciones de lectura que afectan directamente el consumo y la micromedición.
- Seguimiento a la descarga efectivas en Hidro de las solicitudes sobre la gestión de micromedición y Causas y Observaciones.
- Compañas Comerciales

Campañas Comerciales

Campaña externa para los usuarios de la subregión del Occidente

En el mes de septiembre se realizó la campaña **Gana a tu Medida** que tenía los siguientes propósitos:

Objetivos

- Ejecutar de forma efectiva la reposición de 980 medidores, para mejorar los indicadores de lectura efectiva, pérdidas no técnicas y dar cumplimiento a la meta de reposición.
- Educar a los usuarios sobre el uso y el cuidado de su medidor de acueducto con un impacto de 1.515 instalaciones.
- Disminuir la cantidad de usuarios que requieran la reposición de su medidor de acueducto, ahorrando a la empresa los costos de dar cumplimiento al debido proceso gracias a la gestión persuasiva.

Resultados de la campaña:

Actividades	Cantidad
Notificaciones realizadas a usuarios	1.515
Usuarios que aprobaron el cambio y entran en el sorteo	804

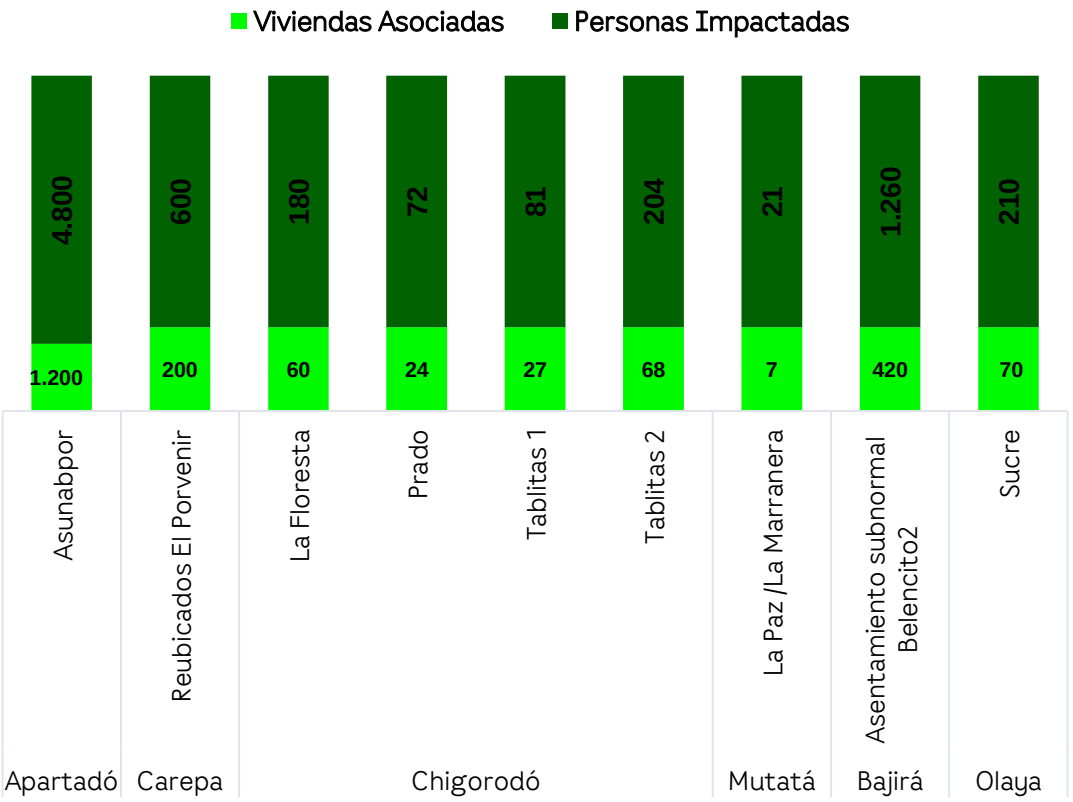
aguas regionales Grupo epm

Pilas Públicas

Dentro de las acciones para el acceso al servicio de acueducto la Empresa tiene instaladas 9 medidores comunitarios con el apoyo de las Juntas de Acción Comunal y las administraciones municipales de Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá y Olaya en el corregimiento de Sucre, este último solo con la instalación del medidor para medir la pérdida por agua no contabilizada y el corregimiento de Bajirá, sectores donde por regulación de ley y/o limitaciones técnicas no se puede llegar con micromedición individual, como son los asentamientos subnormales, permitiendo mediante un medidor comunitario el acceso al servicio y por ende a mejorar la calidad de vida a más de 7.428 personas impactadas y usuarios finales, reflejando con esto el compromiso de la universalización o cobertura del servicio de acueducto, llegando a usuarios con soluciones de forma innovadora para atender sus necesidades, y por ende mejorando la calidad de vida de la comunidad en general y aportando al desarrollo y sostenibilidad de los territorios.

En el 2023, no se instalaron medidores comunitarios en los municipios operados, en la actualidad se continúan con los medidores instalados desde el 2018 donde aún no es posible prestar el servicio con medidores individuales por restricciones para extender redes de acueducto y alcantarillado.

Medidores Comunitarios Instalados por Municipio



Proyecto de Extensión de redes del Alcantarillado de Turbo

Del potencial de usuarios para vincular de los proyectos que recibió la empresa en 2021 "Construcción redes de alcantarillado distrito sur y estación de bombeo de aguas residuales la yuquita, fase I municipio de Turbo, y Construcción de redes de alcantarillado Distrito Sur, Fase III (barrio Obrero) – municipio de Turbo", los cuales fueron ejecutados con los recursos de Obras por impuestos y Recursos de la nación respectivamente; la Empresa durante el 2022 realizo censo el cual fue entregado a la alcaldía con reporte de aproximadamente 1.241 potenciales usuarios con novedades propias con la red interna de los inmuebles y otra pendiente de empalmes a la red principal de alcantarillado, para programa de intradomiciliarias con el MVCT y la Gobernación de Antioquia; de los barrios beneficiarios del proyecto de otras fuentes, El Bosque, Brisas y Obrero.

Proyecto AMR en Corregimiento de Sucre 2019-2023

Antecedente: Dentro de los objetivos del proyecto estaba unir esfuerzos para implementar un Piloto para el despliegue de una solución de Infraestructura Avanzada de Medición (AMI) en el corregimiento de Sucre, municipio de Olaya, donde el sistema de acueducto es operado por Aguas Regionales de los cuales a 324 usuarios se les instalaron dispositivos de medición inteligente.

Piloto ejecutado mediante convenio sin fines lucrativos entre Empresas Públicas de Medellín, Aguas Regionales EPM y Watertech Lassa S.A.S.

Alcance:

- Incorporar todos los medidores domiciliarios pre-equipados actualmente instalados en el corregimiento de Sucre a la solución AMI empleando tecnología de comunicaciones inalámbricas Long Range Wide-Area Network (LoRaWAN).
- Integrar la información de consumo obtenida mediante el sistema AMR al Sistema SCADA actualmente empleado.

- AMI (Infraestructura Avanzada de Medición) permite la recopilación remota de datos sobre el uso de los recursos. Esto respalda una facturación más frecuente, pero lo que es más importante, también permite que las empresas de servicios públicos identifiquen rápidamente el uso excesivo estos que podría ser el resultado de fugas, fraudes, problemas de operación, etc.

- Adicionalmente se pueden integrar diferentes servicios con lo que se aporta valor a los mismos.

Resultados: derivado de las condiciones de instalación de algunos equipos se implementa una solución híbrida como complemento al sistema, lo que permite cubrir la totalidad de las instalaciones.

Para Aguas Regionales EPM | Parametrización de Apolo para:

- Identificar causas de desviaciones.
- Recibir alarmas de fugas perceptible e imperceptibles.

Analítica de datos para:

- Identificar y proyectar consumos del corregimiento para hacer eficiente los procesos de la planta de potabilización.
- Verificar tendencias de indicadores tales como IPUF e IANC en cortos periodo de tiempo para poder actuar en el menor tiempo posible. • Determinar patrones de consumos.
- Detección de consumos atípicos, posibles retornos de agua, manipulaciones. Estimación de reemplazo óptimo de medidores.
  - Disminuir los consumos en investigación.
  - Uso de método alternos para tomar lecturas a través de terminal portátil.

Para los usuarios:

- Conciencia del consumo. A través de la aplicación el usuario podrá recibir reportes sobre variaciones o anomalías en sus consumos.
- Fijar metas de ahorro diario, semanal o mensual.
- Históricos de consumos.
- Identificación de picos de consumo.
- Alarmas de fugas.
- Interactuar con el acueducto reportando eventos (consumos atípicos, daños, interrupciones del servicio.

Foto: medidor de acueducto, Sucre

Tarifas

El propósito de Aguas Regionales es que la tarifa cobrada a sus usuarios sea sostenible, que recupere costos, garantice la suficiencia financiera y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa. Igualmente, que permita la comprabilidad y al mismo tiempo que sea competitiva para nuestros usuarios.

Las tarifas aplicadas por la Empresa corresponden a las definidas en el Marco Tarifario de la Resolución CRA 688 de 2014, modificada y adicionada en diciembre de 2015 por la Resolución CRA 735. Las variaciones presentadas se dan por acumulación superior o igual del 3% del IPC; asimismo, de acuerdo al artículo 111 de la resolución CRA 688 de 2014, el cual establece que el resultado de la aplicación de la metodología tarifaria será un valor máximo, la Junta Directiva de Aguas Regionales autorizó incrementos graduales buscando un beneficio económico para el usuario y la Empresa que no afecta la operación de la prestación del servicio, estas transiciones impactan el cargo variable de ambos servicios con aplicación semestral y anual.

Gradualidad de Tarifas

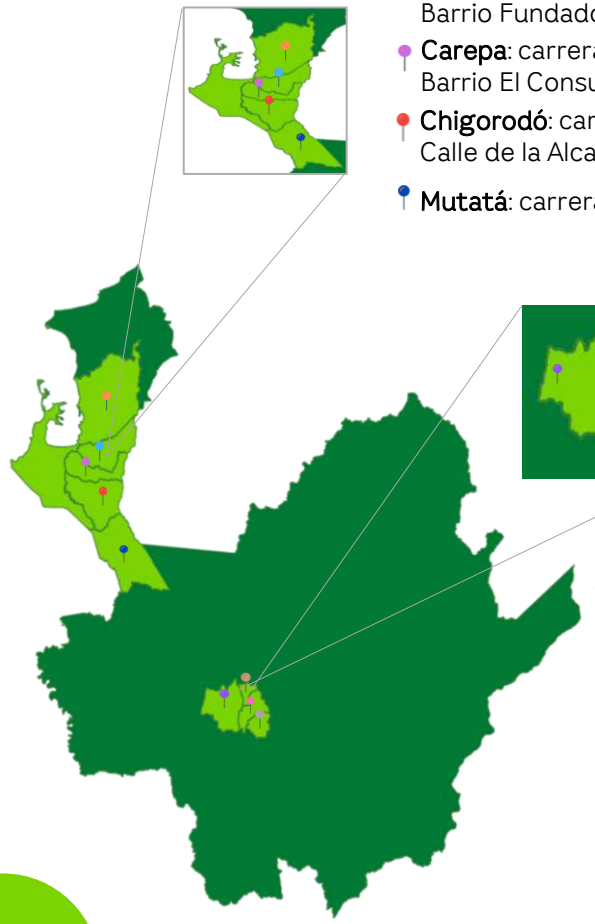
Para el cálculo de las tarifas se incorporan criterios de eficiencia que le permiten a los prestadores alcanzar los estándares de servicio y eficiencia establecidos en la regulación, de tal forma que estos cuenten con los recursos necesarios para la transición hacia la eficiencia. El objetivo es, no trasladarles a los suscriptores los costos de una gestión ineficiente, y por el contrario reconocer la suficiencia financiera necesaria para hacer viable la prestación de los servicios, buscando con esto la comprabilidad y en consideración a la capacidad de pago de los usuarios.

Como parte de la atención al ciudadano Aguas Regionales publica todos los meses las tarifas aplicadas por municipio y servicio en el siguiente enlace de la página web de la empresa:

https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/clientes-y-usuarios/tarifas#2023-6737

Asimismo, la Empresa dio cumplimiento a lo definido en las resoluciones CRA 151 de 2001, CRA 403 de 2006, CRA 688 de 2014, CRA 735 de 2015 y compiladas en la CRA 943 de 2021, con la publicación en periódico de alta circulación en el primer y segundo segundo semestre de 2022 las tarifas de agua potable y saneamiento básico, correspondiente a cada semestre.

Oficinas de Atención al Cliente



- **Turbo**: calle 102 N. 14 B - 05 Barrio Baltazar de Casanova
- **Apartadó**: carrera 99 N. 95 – 12 Barrio Fundadores
- **Carepa**: carrera 78 A No.76 A -24 Barrio El Consuelo
- **Chigorodó**: carrera 104 A No 98 B – 45 Calle de la Alcaldía
- **Mutatá**: carrera 10 N. 10 - 15
- **Santa Fe de Antioquia**: calle 9 N. 1 - 179
- **Olaya**: calle 8 N. 10 - 53
- **Sopetrán**: calle 9 N. 10 - 15
- **San Jerónimo**: carrera 11 N. 18 - 108

El servicio de atención al cliente en Aguas Regionales EPM es prestado a través de acta de transacción cuyo objeto es prestación por parte de EPM, de los servicios relacionados con los procesos de atención al cliente, así como el soporte, capacitación asesoría asociado a estos servicios, que sean requeridos por Aguas Regionales EPM, para la prestación de los servicios públicos Domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los municipios donde la Empresa desarrolla sus actividades.

Atención

Se resalta que las oficinas de atención cuentan con los mecanismos de atención preferencial para los suscriptores/usuarios como lo dispone el Artículo 13 del Decreto 019 de 2012: "**Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.** Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública".

Se identifican locaciones en buen estado con espacios amplios y acordes para personas discapacitadas como parte de la inclusión, oficinas con buena iluminación y ventilación para confort y bienestar de todos los usuarios.

Horarios de atención: Lunes a viernes de 7:30 a. m. a 11:30 a. m. y de 1:00 p. m. a 5:00 p. m.

Canales de atención y recaudos

La Empresa cuenta con actas de transacción comercial con EPM, cuyo objeto es, prestación por parte de EPM de los servicios relacionados con los procesos de atención al cliente, así como el soporte, capacitación asesoría asociado a estos servicios, que sean requeridos por Aguas Regionales EPM, para la prestación de los servicios públicos Domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los municipios donde la Empresa desarrolla sus actividades. EPM cuenta con más de 16 **oficinas en el área de influencia de la región de Urabá y Occidente al servicio de usuarios y comunidad, ubicadas en puntos estratégicos para la atención de PQR.**

Adicionalmente se cuenta con una **línea de atención al cliente 018000415115** atendida por personal idóneo y dispuesta las 24 horas del día para atender los requerimientos de nuestros usuarios.

Módulos de Gestión Virtual

Como parte de la atención al Ciudadano se cuenta con módulos de autogestión en las diferentes oficinas de atención al cliente de EPM en Urabá y Occidente, con lo que se apoya aquellas sedes con alto volumen de usuarios para agilizar la atención de estos, reduciendo el tiempo de espera en salas. De manera remota un asesor asignado a otra oficina en cualquier otra localidad se encarga de atender con igual agilidad que un asesor presencial los requerimientos de los clientes que opten por esta alternativa de atención; y sistema de digiturnos que garantizan ubicación al usuario para la atención en las salas de espera.

Fotos: Módulos de Gestión Virtual, oficinas de atención.

Canales de Recaudo

Aguas Regionales EPM pone a disposición de sus clientes modalidades de financiación y diferentes puntos de pago que permiten a los usuarios tener mayor facilidad y comodidad, estas son contratadas a través de EPM mediante el acta de recaudo.

Entre los canales disponibles están: PAC Bancolombia, Rapipagos, entidades comerciales, cooperativas financieras, almacenes de cadena y pago por virtuales, entre otras.

También se brinda facilidad a los usuarios recibir su factura a través de factura web y cancelar en oficinas de Gana y Coofinep con el número del contrato, sin necesidad de presentar factura física.

Gestión Cartera y Acceso a Planes de Financiación

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P., cuenta con Acta de Transacción Comercial con EPM la cual tiene como objeto la prestación, por parte de EPM de los servicios relacionados con los procesos de Facturación, Cuentas por Cobrar y Gestión Cartera, así como los soportes, capacitación, asesoría y acompañamiento asociados a estos servicios. Las actividades para realizar a la Empresa por parte de EPM mediante el acta de transacción son algunas de las que ya ejecuta EPM a través de la Unidad Crédito y Gestión Cartera para su propio proceso, y que propenden por el aseguramiento de ingresos, la administración y gestión cartera, la gestión del ciclo de riesgo y la gestión del otorgamiento de créditos.

Las estrategias de gestión cartera, buscan optimizar los recursos destinados a la gestión de las cuentas por cobrar, donde se diseñan estrategias en función de montos, segmento y niveles de riesgo, permitiendo a aquellos usuarios que por su volumen de deuda y su Scoring de cartera representan un mayor riesgo de incobrabilidad, se gestionan en edades de mora tempranas.

Mediante el acta de transacción se realiza la siguiente gestión:

- **Acciones Preventivas:**

Tiene como objetivo incentivar la cultura de pago de los clientes evitando la suspensión del servicio de Agua. Las actividades realizadas se ejecutarán en edades de mora tempranas (0 hasta el vencimiento del a factura). En esta etapa no se gestionará la cartera de clientes que tienen asignado un ejecutivo de cuentas (constructores, gobierno, grandes clientes).

- **Gestión de cobro Persuasivo:**

Tiene como objetivo persuadir al cliente en el pago de sus obligaciones y lograr que la instalación retorne al estado de conexión, evitar el corte de los servicios y mantener la continuidad de estos. Las actividades se ejecutan a partir del primer día de mora y hasta los 180 días de mora.

- **Gestión Cartera Posterior a los 181 días por parte de Aguas Regionales EPM:**

Entre las acciones de cobro a partir de los 181 se tienen, gestión jurídica, castigo de cartera, defraudación de fluidos, lo anterior con el fin de recuperar la cartera, movilizar indicadores, normalizar el servicio para los usuarios.

Acceso a Planes de Financiación | Dentro de las estrategias aplicadas por la Empresa están las siguientes:

- Gestión persuasiva mediante oficios de gestión cartera y visitas en campo.

- Aplicación debido proceso para recuperación de consumos por Defraudación de Fluidos y gestión de cobro Jurídico este último con priorización de usuarios.

- Aplicación de convenios de pago en terreno y financiaciones en oficinas.

Foto: asesoría tarifas casa a casa

Gestión Defraudación de Fluidos

Conexiones identificadas en su gran mayoría predios que se encuentran en construcción y urbanizadores con conexiones no autorizadas; logrando recuperar $40 millones y 6.807m3 a 42 instalaciones que se identificaron con conexiones irregulares, procesos realizados mediante recuperación de consumos a nivel administrativo.

Foto: ilustración defraudación de fluidos

Familias beneficiadas por subsidios otorgados:

El sistema de prestación de servicios públicos contempla el criterio de solidaridad y redistribución, mediante el cual se subsidia a los usuarios de menores ingresos para que puedan pagar las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado que cubran sus necesidades básicas.

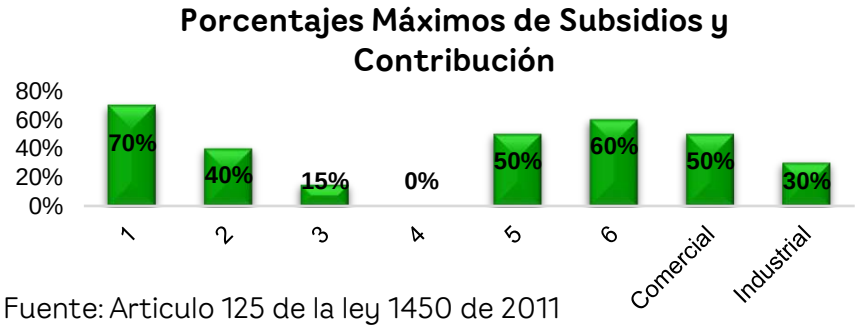
Los entes territoriales a través de los Fondos de Solidaridad y Redistribución aportan la diferencia o el déficit que se genera en el balance de la contribución de los usuarios comerciales, industriales, y de los usuarios de estratos 5 y 6.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, inició en el 2016 la disminución escalonada de los consumos básicos a los cuales se les aplica subsidios, iniciando en mayo de 2016 cuando paso de 20m3 a 19m3, en enero de 2017 a 18m3, en julio de 2017 a 17m3, hasta llegar a 16m3 en enero de 2018, dando continuidad en el 2019 a los 16m3.

En Aguas Regionales EPM, los subsidios cubren un porcentaje del cargo fijo y hasta los primeros 16 m3 del cargo por consumo, teniendo en cuenta que a partir de 17 m3 se cobra tarifa plena, es decir, la tarifa del estrato 4.

Los porcentajes de subsidios se fijan al inicio de cada vigencia para cada municipio por medio de un acuerdo aprobado por el concejo municipal, basándose en la proyección enviada por la Empresa en el mes de julio del año inmediatamente anterior y en el presupuesto del período en análisis, cumpliendo con este proceso de acuerdo con lo establecido por ley.

A este tipo de subsidios se refiere la primera de las actividades elegibles de gasto previstas en el artículo 11 de la Ley 1176 de 2007, igualmente en el parágrafo 2 del mismo artículo, se establece que los municipios de categorías 2, 3, 4, 5 y 6 deben destinar mínimo el 15% de los recursos del SGP-APSB para este fin.



Fuente: Articulo 125 de la ley 1450 de 2011

Cartera total Subsidios a diciembre 2021-2022-2023

Vigencia	Subsidios	Intereses Moratorios	Total Cartera
2021	$6,518,482,119	$5,298,844,406	$11,817,326,525
2022	$7,409,451,839	$5,965,676,863	$13,375,128,702
2023	$6,981,099,341	$6,935,996,576	$13,917,095,916
% Variación 2022-2023	-6%	16%	4%

Fuente: Subsidios actualizados a diciembre 2021 y 2023

Subsidios Facturados

Indicador	2021	2022	2023	% Variación 2022-2023
Facturación Subsidios	$7,852	$8,166	$8,489	4.0%
Recaudo Subsidios sin intereses	$7,843	$7,479	$8,980	20.1%
Familias Beneficiadas	143,483	144,195	153,616	6.5%

Fuente: Subsidios actualizados y Repositorio dic-2023

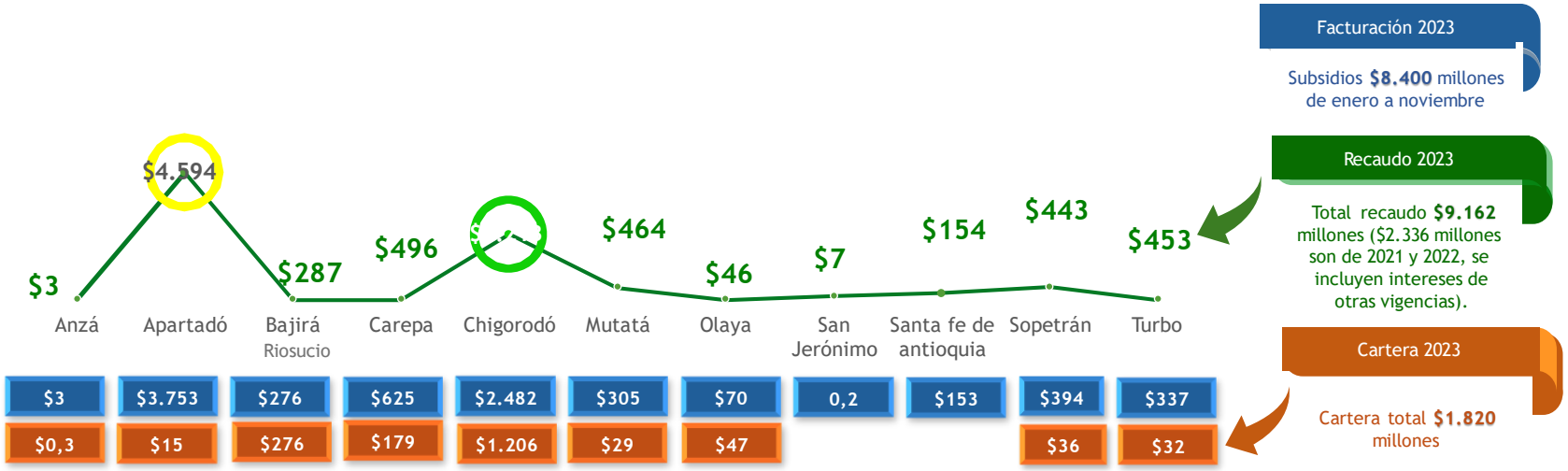
Se evidencia de acuerdo con la cartera pendiente una variación del -6% en la cartera por concepto de subsidios y una variación del 4% en la cartera total con relación a la vigencia anterior.

Foto: ilustración subsidios

Facturación y Recaudo de Subsidios por Municipio vigencia 2023

Cartera por municipios

Durante la vigencia 2023 se llevaron a cabo actividades de facturación a cada municipio por concepto del déficit que resulta del balance de subsidios y contribuciones, dando continuidad a la aplicación del procedimiento de gestión de subsidios que tiene la empresa, cada mes se realizan las respectivas actividades de seguimiento para garantizar el recaudo efectivo y oportunidad en el pago de los subsidios de las administraciones actuales y lograr recuperación de la cartera pendiente de vigencias anteriores; durante el 2023 se recuperaron $2.336 millones de otras vigencias.



Cifras expresadas en millones de pesos y valores por concepto de subsidios corte al 31 de diciembre 2023

Se tiene definido un seguimiento mensual de la gestión y se clasifica cada municipio dando prioridades a la gestión por valor y edad de la cartera.

- ✓ Con las acciones de cartera se logró recuperar $2.336 millones de otras vigencias.
- ✓ Vigencias 2013 y 2016 al 2023 prácticamente no se cuenta con cartera por concepto de subsidios.
- ✓ En julio de 2023 se radicó ante cada administración municipal el balance de subsidios y contribuciones para la vigencia 2024.
- ✓ Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo, Olaya y Carepa firmaron los respectivos convenios para garantizar la transferencia de subsidios para la vigencia 2023, los demás municipios no lo hicieron.
  - ✓ Se propuso firma de giro directo a todas las administraciones municipales y ninguno aceptó, o no se recibió respuesta de estos.

aguas regionales Grupo·epm

Encuesta de Satisfacción Canales de Atención

Aguas Regionales tiene a través de acta de transacción con EPM el esquema de atención al cliente, con el propósito de brindar mayor satisfacción a los usuarios y una atención integral.

Encuesta de satisfacción – meta 4,0

Urabá

1. Oficinas

Mar	Abr	Jun	Ago
4,4	4,5	4,4	4,7

Sept	Oct	Dic
4,6	4,5	4,4

2. Telefónico

Jun	Ago	Sept
4,4	4,6	4,7

Oct	Dic
4,6	4,7

3. Calificación oficinas

La experiencia en la visita a la oficina fue el atributo con la menor calificación y la amabilidad del funcionario como la mejor

Occidente

1. Oficinas

Mar	Abr	Jun	Ago
4,7	4,7	4,7	4,7

Sept	Oct	Dic
4,8	4,6	4,7

2. Telefónico

Jun	Ago	Sept
4,4	4,6	4,7

Oct	Dic
4,8	4,7

3. Calificación oficinas

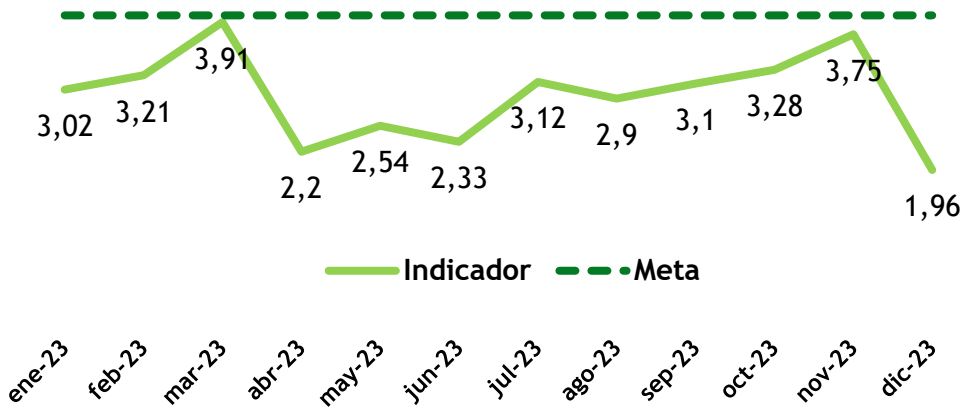
La comunicación a la línea de atención al cliente fue el atributo con la menor calificación y la recomendación para ser atendido en nuestras oficinas como la mejor

aguas regionales Grupo·epm

Indicador de PQR 2023

Durante la vigencia 2023 se presentó excelente desempeño del indicador de PQR, la ejecución de acciones de mejoras implementadas ha logrado obtener este resultado; puntos de control como seguimiento y alertas a inconsistencias en transferencia de información entre los aplicativos (CRM-Hidro), revisión a las descargas parciales, retroalimentación a contratistas sobre las mayores causales de quejas han sido efectivas lo que evidencia una mejora continua logrando tener los índices de quejas y reclamos por debajo de las proyectadas.

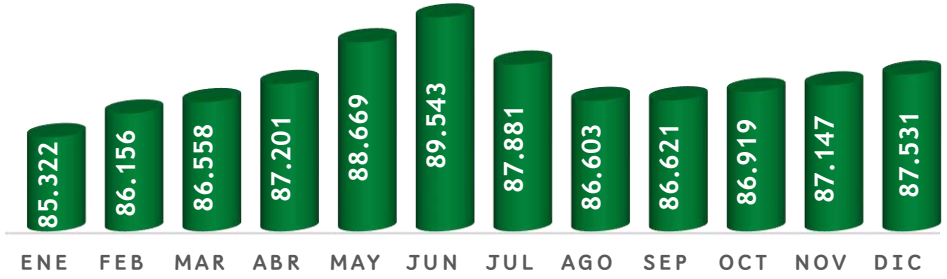
Reclamos Acueducto

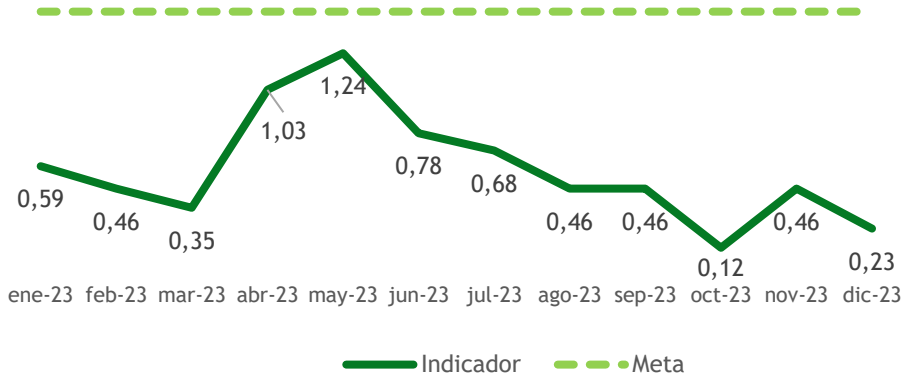


Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidos	152	176	232	162	192	153	177	191	194	234	232	157
Procedentes	33	36	43	24	28	26	34	31	33	35	40	21
Indicador	3,02	3,21	3,91	2,2	2,54	2,33	3,12	2,9	3,1	3,28	3,75	1,96

Reclamos Alcantarillado

Cuentas de cobro liquidadas



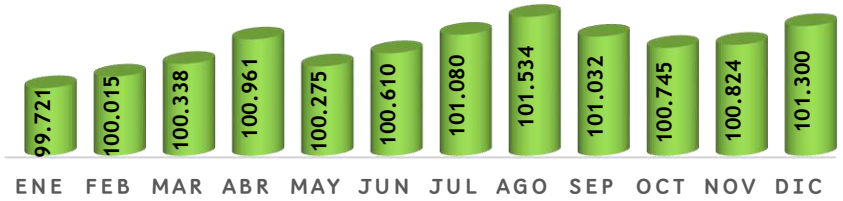


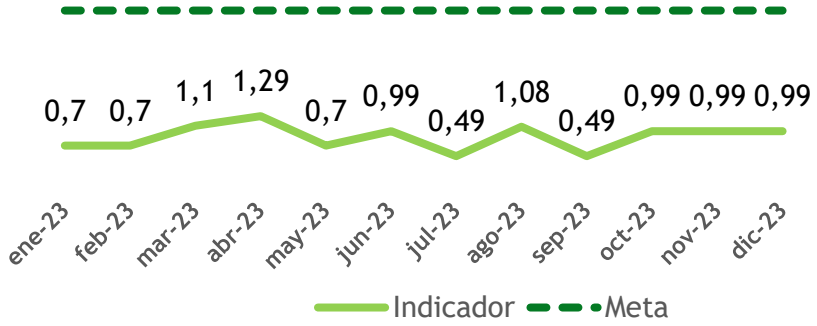
Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidos	12	7	10	17	15	11	9	6	9	6	8	2
Procedentes	5	4	3	9	11	7	6	4	4	1	4	2
Indicador	0,59	0,46	0,35	1,03	1,24	0,78	0,68	0,46	0,46	0,12	0,46	0,23

Quejas Acueducto

Se realiza seguimiento al nivel de quejas para cada uno de los servicios y procesos comerciales, con el fin de gestionarlas oportunamente, y promover acciones que permitan disminuir los motivos de insatisfacción del cliente/usuario.

Número de Instalaciones

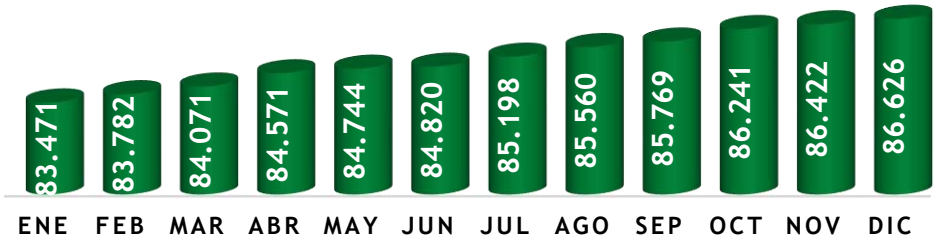


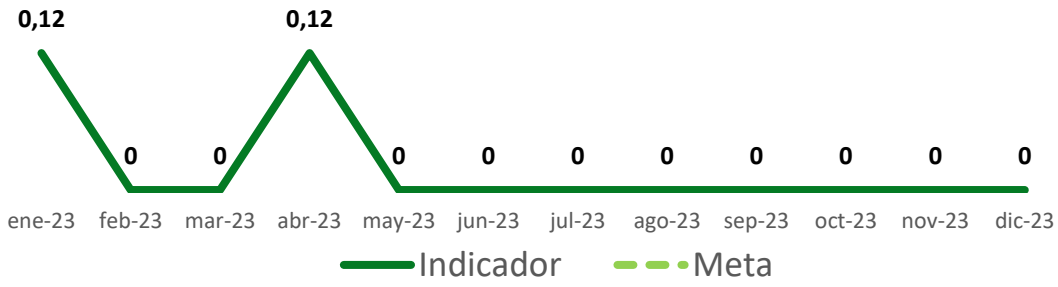


Quejas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidos	43	39	49	40	34	43	47	56	41	61	49	48
Procedentes	7	7	11	13	7	10	5	11	15	10	10	10
Indicador	0,7	0,7	1,1	1,29	0,7	0,99	0,49	1,08	0,49	0,99	0,99	0,99

aguas regionales Grupo epm

Número de instalaciones





Quejas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidos	2	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedentes	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Indicador	0,12	0	0	0,12	0	0	0	0	0	0	0	0

Actividades de Gestión para el cumplimiento

- Atención Oportuna cumpliendo la promesa de valor (ANS).
- Seguimiento y alertas a inconsistencias en transferencia de información entre los aplicativos (CRM-Hidro).
- Retroalimentación a contratistas sobre las mayores causales de incumplimiento, para atención con calidad de las solicitudes de los usuarios.
- Seguimiento de PQR de manera periódica.
- Seguimiento a cumplimiento de ANS.

Informe de Sostenibilidad

Aguas Regionales EPM

2023

aguas regionales
Grupo·epm