

Informe de sostenibilidad 2019

aguas
regionales®



Contexto Informe

102-50
102-52
102-54

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 **2019**, incluyendo aspectos de tipo económico, social, comercial, operativo y ambiental.

El informe contiene las acciones realizadas durante la vigencia del año 2019 comprendida entre 01 de Enero al 31 de diciembre de ese año. Durante el desarrollo del informe se realizará el reporte de algunos contenidos GRI de acuerdo al aspecto abordado en cada sección.

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 **transparencia**.



Punto de contacto para preguntas sobre el informe de Sostenibilidad

Aguas Regionales, pone a disposición de sus grupos de interés los siguientes medios de contacto:

- 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 # 22 A 63.
- Correo electrónico buzoncorporativo@aguasregionales.com
- Líneas telefónicas: 8286657 en Urabá y 8580296 en San Jerónimo.
- El Informe de Sostenibilidad lo pueden encontrar en la página web <http://www.grupo-epm.com/site/aguasdeuraba/>

2019

aguas
regionales

Informe de sostenibilidad

Recomendaciones para la lectura del informe

- Los valores en financieros están expresados en millones de pesos.
- Los estados financieros son elaborados bajo las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.
- Cada sección tendrá simbología asociada al indicador GRI que le apunta.
- Se utilizarán símbolos para representar los temas materiales a que apunta cada sección, así :

Temas Materiales



Aguas Regionales, una empresa que ofrece soluciones innovadoras en agua y saneamiento, que lleva calidad de vida a las comunidades.



Para nuestro equipo de Aguas Regionales, es una gran satisfacción presentar su informe de gestión 2019, año en el cual emprendimos acciones encaminadas a contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, asumiendo una práctica de transparencia, calidez y responsabilidad que enfocó nuestro actuar durante este periodo, en el cumplimiento mes a mes de nuevos retos en la prestación de los servicios de acueducto y saneamiento, buscando siempre aportar significativamente en el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y comprometiéndonos en el relacionamiento continuo y fluido con nuestros grupos de interés, para fortalecer los espacios de cercanía en los escenarios de dialogo y la relación Empresa – Comunidad.

Lo anterior es el resultado de un trabajo conjunto que con nuestra Junta Directiva y todo nuestro equipo de colaboradores y el respaldo del Grupo Empresarial EPM, nos ha permitido seguir creciendo, consolidando nuestros procesos, rentabilizando nuestras operaciones, enmarcados en los valores y principios corporativos, desarrollar productos y servicios innovadores y salirnos de lo convencional para llegar a la satisfacción de las necesidades de las comunidades que atendemos y atenderemos en el futuro cercano.

Hemos dado pasos importantes para cumplir con el mayor propósito, nuestro alcance y cobertura son cada vez más amplios en los diferentes territorios y las soluciones innovadoras nos han permitido poner en marcha y en operación un proyecto que ha transformado todos los esquemas, llevando de manera aérea el servicio de acueducto a más de 512 familias en el distrito de Turbo con inversiones superiores a los \$4.000 millones orientado al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), proyecto que fue

galardonado con el segundo puesto en el concurso internacional IDEAS EN ACCIÓN BID “Acueducto Aéreo y senderos de Vida” entre 27 propuestas a nivel de países latinoamericanos; complementando esta solución con otro proyecto innovador como es el alcantarillado por vacío y los proyectos de telemetría en el Corregimiento de Sucre y lectura inteligente de medidores, que nos permiten apuntar a que la innovación sea un principio, de procesos encaminados a la excelencia.

Nuestros indicadores financieros reflejan el cumplimiento de los objetivos, alcanzando un Ebitda que supero la meta llegando a un 124% con una variación positiva del 27% con respecto al año anterior, alcanzando la suma de \$20.546 millones, lo que sumado al cumplimiento de la meta de ingresos con un crecimiento del 6% nos permitió generar un resultado neto de \$9.932 millones con un cumplimiento de la meta de 192%.

Lo anterior se soporta en el cumplimiento de las metas de recaudo, la disminución de costos y gastos y el mejoramiento de los ingresos por diferentes conceptos en especial el de acometidas, dado el alto impacto que han tenido los diferentes proyectos de vinculación de usuarios y legalización y reconexión de usuarios suspendidos que sumados a las estrategias de ahorros en compras por más de \$2.500 millones y alcanzando metas de productividad de campo en más de \$300 millones nos permiten rentabilizar la operación.

Nuestro personal, su esmero, compromiso y bienestar son los héroes de todos estos logros, los cuales soportados en un mejoramiento del nivel de riesgo psicosocial pasado de un total de 43 a 56 puntos en la escala de bajo riesgo, lo que sumado al plan de bienestar y estímulos y al logro de la firma de la convención colectiva en tiempo récord en el año 2019 y consolidando un equipo de trabajo comprometidos y con hábitos de excelencia, nos permiten mejorar día a día los procesos y acompañados con buenas prácticas de seguridad y salud en el trabajo para superar la meta en el indicador de licencias incapacitantes, contando con la mayor disponibilidad de nuestro personal para laborar.

Los alcances de nuestra empresa suman pero en la medida que respetamos las condiciones ambientales y sociales, lo cual es respaldo por la excelente calificación de 97 puntos sobre 100 en el indicador de gestión ambiental empresarial (IGAE) y que en línea con nuestro procesos sociales apuntando a la Responsabilidad social empresarial, nos permiten alcanzar un indicador de trayectoria de 74% frente a 53% del año 2018, lo cual evidencia el compromisos con lo social y con el desarrollo de capacidades de nuestros líderes a través de la formación de más de 82 líderes en el programa “la escuela de líderes”, de inclusión y formación para aquellos que son el puente entre la empresa y todas las comunidades (líderes y lideresas).

El crecimiento en los indicadores de continuidad y cobertura apoyado en la ejecución más alta de inversiones de los últimos 5 años por valor de \$24.803, refleja que pese a que es un valor alto, podemos seguir avanzando más, no solo con recursos propios, sino a través de Aportes Bajo Condición-ABC, obras por impuestos, OCAD Paz, PDET entre otros que

sumaron más de \$50.000 millones en proyectos de alto impacto en el servicio de agua y saneamiento, con un componente especial y es que con la gestión de dichos recursos, pretendemos el no impacto en las tarifas que pagan los usuarios.

Capítulo especial tienen el reto de saneamiento, el cual venimos afrontando con la presentación de las Plantas de tratamiento de Aguas Residuales para financiación ante el Gobierno Nacional, sumado a los diseños que avanzan para la planta de Chigorodó y la compra de lotes para las plantas de Mutatá y el gran avance con la planta de San Jerónimo en cuanto a gestión de predios, nos indican que avanzamos por la ruta adecuada con el fin de alcanzar el mejoramiento en el impacto de las condiciones ambientales de nuestros ríos que conjuntamente con el proyecto Banco2 con aportes por más de \$700 millones nos invitan a seguir cuidando y rescatando nuestros bosques y quebradas como fuente vital de lo que hacemos.

La disponibilidad y calidad del Agua que suministramos, es un desafío permanente por entregar a través de nuestras fábricas de vida, agua de alta calidad, así como en la búsqueda de fuente alternas contamos con dos pozos adicionales que nos brinda 73 l/s de recurso hídrico; como hito fundamental y pensando en el desarrollo de los territorios y su crecimiento ordenado y dinámico y dado enorme importancia al desarrollo de los mismos, logramos gestionar el aporte de EPM por valor de \$5000 millones para iniciar con la consultoría e interventoría para la factibilidad de la nueva fuente de abastecimiento para el eje central de la subregión del Urabá Antioqueño como un gran propósito de empresa pensando en el presente y futuro desarrollo de las Subregiones.

Nuestra meta siempre será en el marco de nuestro propósito empresarial, ejecutar acciones no solo en cumplimiento del Modelo de Integración del Territorio (MIT) sino de asegurar el acceso a los servicios públicos de Agua y Saneamiento de alta calidad, con procesos innovadores y salidos de lo convencional, que nos permitan seguir avanzando para llevar bienestar y calidad de vida a todas las comunidades donde tenemos presencia.

Por todo lo anterior, la divulgación de nuestros resultados se convierte en un elemento fundamental y transversal para hacer partícipes a nuestros grupos de interés de los avances y logros en nuestra gestión y de lo que estamos comprometidos en mejorar para seguir apuntando a la sostenibilidad de los territorios y perdurabilidad de la empresa.



HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RIÓS
 Gerente General
 Aguas Regionales EPM

Contenido

102-46

Cumplimiento normas de propiedad.....	10
1. Nuestra Empresa	11
2. Entorno y Riesgos Estratégicos del Negocio / Empresa	16
3. Perfil de la Organización	22
4. Impacto de la Contratación	39
5. Gestión Social	41
6. Actividades Gestión Ambiental	48
7. Operación y Mantenimiento.	61
8. Inversiones.....	78
9. Auditoría Interna.....	86
10. Asuntos Legales y Secretaría General	93
11. Gestión de la Comunicación.....	95
12. Gestión Comercial	102
13. Gestión Financiera	152

2019

aguas
regionales[®]

Informe de sostenibilidad

102-55

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.	Nuestra Empresa Perfil de la organización
		102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	Nuestra Empresa Perfil de la organización
		102-3 Ubicación de las sedes	Nuestra Empresa Perfil de la organización
		102-4 Ubicación de las operaciones.	Nuestra Empresa
		102-5 Propiedad y forma jurídica.	Perfil de la organización
		102-6 Mercados servidos.	Gestión Comercial
		102-7 Tamaño de la organización.	Nuestra Empresa "Quiénes somos Nuestros Colaboradores, factor clave para Aguas Regionales"
		102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	Nuestros Colaboradores, factor clave para Aguas Regionales"
		102-9 Cadena de suministro.	Impacto de la Contratación
	2. Estrategia	EU3 Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.	Gestión Comercial
		102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Perfil de la organización
		102-15 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Entorno y Riesgos Estratégicos del Negocio / Empresa
	3. Ética e integridad	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Cumplimiento de propiedad Nuestra empresa Perfil de la organización
	4. Gobernanza	102-18 Estructura de gobernanza.	Perfil de la organización Nuestros Colaboradores, factor clave para Aguas Regionales"
		102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	Nuestros Colaboradores, factor clave para Aguas Regionales"
		102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	Perfil de la organización

2019



Informe de sostenibilidad

Estándar GRI	Título Estándar GRI	Contenidos Estándares GRI	Ubicación en el informe / Respuesta
		102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno.	Perfil de la organización
		102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	Perfil de la organización
		102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Perfil de la organización
		102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	Entorno y Riesgos Estratégicos del Negocio / Empresa
	5. Participación de los Grupos de interés	102-40 Lista de grupos de interés	Gestión de la Comunicación
		102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	Nuestros Colaboradores, factor clave para Aguas Regionales"
		102-42 Identificación y selección de los grupos de interés	Gestión de la Comunicación
		102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Gestión Social
		102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados.	Gestión de la Comunicación
	6. Prácticas para la elaboración del informe	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Gestión Financiera
		102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	Contenido.
		102-47 Lista de los temas materiales.	Recomendaciones para la lectura del informe.
		102-50 Periodo objeto del informe.	Contexto del informe
		102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Punto de contacto para preguntas sobre el informe de Sostenibilidad.
		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.
203-2 Impactos económicos indirectos significativos.			Gestión Financiera

Estándar GRI	Título Estándar GRI	Contenidos Estándares GRI	Ubicación en el informe / Respuesta
GRI 300 Ambientales	GRI 303 Agua	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido.	Gestión Social Actividades Gestión Ambiental
	GRI 304 Biodiversidad	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	Actividades Gestión Ambiental.
GRI 400 Sociales	GRI 403 Salud y seguridad ocupacional	403-2 Salud y seguridad ocupacional	Nuestros Colaboradores, Factor Clave para Aguas Regionales.

2019

Cumplimiento normas de propiedad

102-16

(Art. 47 Ley 222 de 1995)

<p>Cumplimiento de Normas</p> 	<p>Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P., 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.</p>
<p>Formalización de Pautas</p> 	<p>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. Hasta el momento no se tiene conocimiento de reclamaciones por parte de autoridades o terceros en relación con el tema.</p>
<p>Revelaciones</p> 	<p>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.</p>

2019

aguas regionales®

Informe de sostenibilidad

102-1
102-2
102-3
102-4
102-7
102-16

1. Nuestra Empresa

¿Quiénes Somos?

Aguas Regionales surge con su nueva razón social a inicios del año 2016, producto de la fusión por absorción realizada entre las filiales Regional de Occidente S.A. E.S.P. y Aguas de Urabá S.A. E.S.P., con el fin de prestar los servicios públicos de acueducto y alcantarillado inicialmente en 5 municipios y dos corregimientos en la subregión de Urabá, y 4 municipios y un corregimiento en la subregión de Occidente.

La experiencia de 10 años, de estas dos empresas, los 4 años como Aguas Regionales y el respaldo del Grupo EPM, permiten ofrecer a las comunidades un horizonte más amplio, sólido y de carácter nacional, que le da la posibilidad de trascender hacia otros mercados.

En Occidente estamos presentes en los municipios de Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, San Jerónimo, Olaya y el corregimiento de Sucre; en la subregión de Urabá, estamos en los municipios de Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá, Distrito Portuario de Turbo y los corregimientos de El Reposo y Bajirá

Componente de Identidad Corporativa

Valores



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.

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

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



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.



Principios

- **Cumplimos nuestros compromisos:** nos comprometemos a la palabra directa y la oferta concreta que hacemos a cada persona, pues buscamos generar una relación de largo plazo basada en el respeto, la confianza y el apoyo mutuo.
- **Nuestro interés primordial es la sociedad:** como sujeto ético, el Grupo EPM asume un papel activo en la construcción y conservación de la sociedad, y reconoce que más allá del servicio que presta en desarrollo de su objeto, está el propósito mayor de contribuir a que la sociedad sea el ámbito para el desarrollo de cada individuo.
- **Brindamos un trato justo:** compartimos el principio de que la base de lo social son relaciones en términos de justicia; en consecuencia, buscamos su realización en cada acción e intercambio que llevamos a cabo y promovemos su inclusión en nuestros programas y actividades.
- **Cuidamos el entorno y los recursos:** como cada miembro de la sociedad debe su vida al entorno y los recursos naturales, el grupo EPM contribuye al cuidado ambiental mediante la gestión de los impactos que genera, el uso racional de los recursos que utiliza y la contribución al mejoramiento ambiental en las áreas donde actúa. Nuestra gestión está comprometida con el adecuado y transparente manejo de los recursos públicos para contribuir a la calidad de vida y brindar oportunidades que permitan una sociedad incluyente.

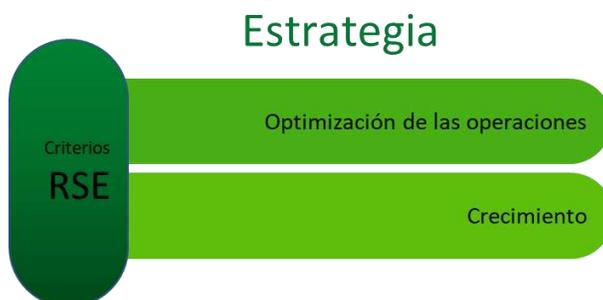
- **Buscamos fundamentalmente servir:** la gestión del Grupo EPM considera el servir a cada miembro de la sociedad como el eje de sus decisiones y sus acciones; por ello, intenta identificar desde un principio y con claridad las necesidades de aquellos, de tal manera que sus objetivos y compromisos las cubran de la mejor manera posible.

Propósito



Estrategia

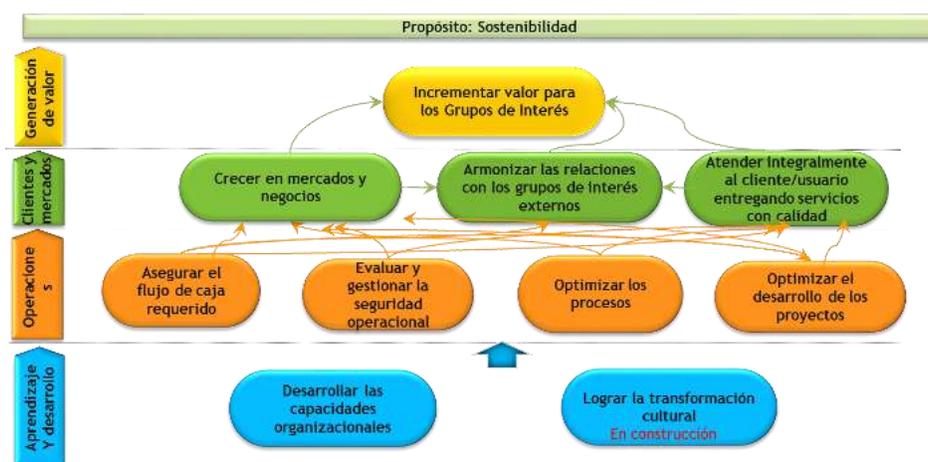
La estrategia de Aguas Regionales y el Grupo EPM como casa matriz de la filial es:



Objetivos estratégicos

El mapa de objetivos estratégicos se define a partir de 4 perspectivas y a cada objetivo estratégico se le establecen los énfasis sobre los cuales se debe trabajar para conseguir los resultados esperados.

Durante la vigencia 2020 - 2023 se tendría un mapa de objetivos centrado en “Garantizar la continuidad de los negocios”. A partir del año 2023 el mapa se concentrará de nuevo en el objetivo de “Incrementar valor para los grupos de interés”.



Direccionamiento Estratégico Competitivo

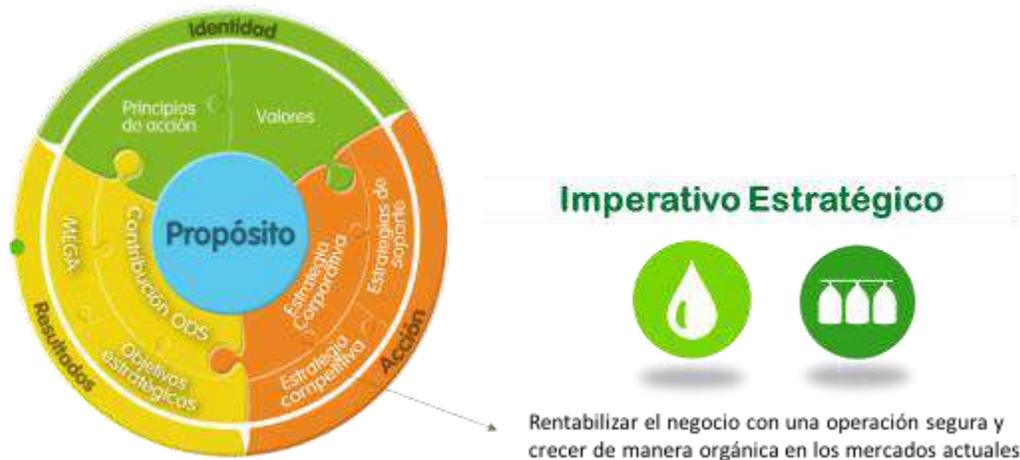
El Direccionamiento Estratégico Competitivo se compone del Imperativo Estratégico y el modelo de negocio. Es desarrollado por cada negocio, de manera articulada con el Direccionamiento Estratégico Corporativo.

Componentes del Direccionamiento Estratégico



Imperativo estratégico del negocio:

El Imperativo Estratégico constituye el mandato fundamental que el negocio ha de desarrollar para responder a las aspiraciones trazadas en el Direccionamiento Estratégico del Grupo Empresarial; es el eslabón entre el Direccionamiento Corporativo y el Competitivo.



Alineamiento Estratégico



2019

aguas regionales[®]

Informe de sostenibilidad

2. Entorno y Riesgos Estratégicos del Negocio / Empresa

102-15

Análisis general del entorno

El entorno fue estudiado bajo la metodología PESTEL, la cual analiza las fuerzas políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ambientales, legales y normativas. El ejercicio se desarrolló para los negocios de Provisión de Aguas, Gestión de Aguas Residuales y Gestión de Residuos Sólidos.

PESTEL Negocios de Aguas y Saneamiento

Fuerza	Acción
<p>P (Político)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrada de actores privados que invertirán junto al sector público bajo figuras de alianza como APP, contratos de desempeño o BOTs. • Cambios y relevos en las autoridades de control y gestión del sector asociados a cambios en regímenes políticos regionales y/o de país. • Las posiciones de las administraciones Municipales ambivalentes según criterio político de quien administra.
<p>E (Económico)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda creciente en los países en desarrollo. • Crecimiento en la infraestructura para cerrar la brecha entre oferta y demanda. • Crecimiento a un ritmo de 6% p.a. en América Latina en la inversión de Capex en agua. • Se estima un incremento en los consumos de los sectores comercial, turístico e industrial.
<p>S (Social)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de soluciones alternativas para atender los requerimientos de las zonas descentralizadas y así controlar los gastos operativos. • Corregimientos, veredas y zonas rurales manifiestan su interés por tener servicios de calidad en agua potable y saneamiento. • Desplazamiento social genera urbanismo informal y apropiación no formal de los servicios públicos. • Actores no legales (bandas, combos, pandillas) cada vez ejercen mayor autoridad en

Fuerza	Acción
	segmentos del territorio que limitan la debida operación y mantenimiento de los sistemas.
<p style="text-align: center;">T (Tecnología)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El crecimiento de tecnologías para enfrentar el aumento de escasez y el deterioro de las fuentes de agua dulce. • La desalinización trae oportunidades para las utilidades, los proveedores de servicio y de tecnología.
<p style="text-align: center;">E (Ambiental)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento de los recursos naturales producto de la deforestación.
<p style="text-align: center;">L (Legal)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La regulación ambiental presionando cada vez la captación en la fuente y la calidad del agua residual; lo cual incrementará los costos operativos de los prestadores. • Las autoridades ambientales cada vez ejercen mayor presión sobre los operadores para el cumplimiento de normas y regulaciones no asociadas a la calidad del servicio que elevan los costos operativos.

Identificación de riesgos estratégicos:

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

Durante el ejercicio se identificaron 19 riesgos de empresa asociados a la empresa. De estos, once (11) fueron clasificados como altos y 8 como tolerable.

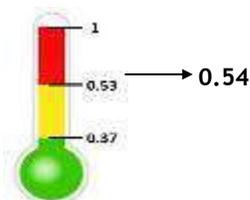
Se identificaron como riesgos altos:

- ✓ Escasez de fondos o dificultades para obtener los recursos requeridos para cierre de brechas en infraestructura o expansión.
- ✓ Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los subsidios por parte de los municipios.
- ✓ Incumplimiento del POIR.
- ✓ Limitaciones de acceso a la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras.
- ✓ Impacto negativo a la salud y el bienestar de las personas (funcionarios / comunidad) por condiciones y situaciones laborales.
- ✓ Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los servicios públicos por parte de clientes/usuarios.
- ✓ Daño a la infraestructura propia de la empresa.
- ✓ Desplazamiento social genera urbanismo informal y apropiación no formal de los servicios públicos
- ✓ Exposición a actividades indebidas que impliquen beneficios o ventajas personales o para terceros.
- ✓ Solicitud de permisos para ejecución de plan de inversiones
- ✓ Modificaciones de POT (zonas de expansión, planes parciales, etc)

Mapa de calor riesgos estratégicos

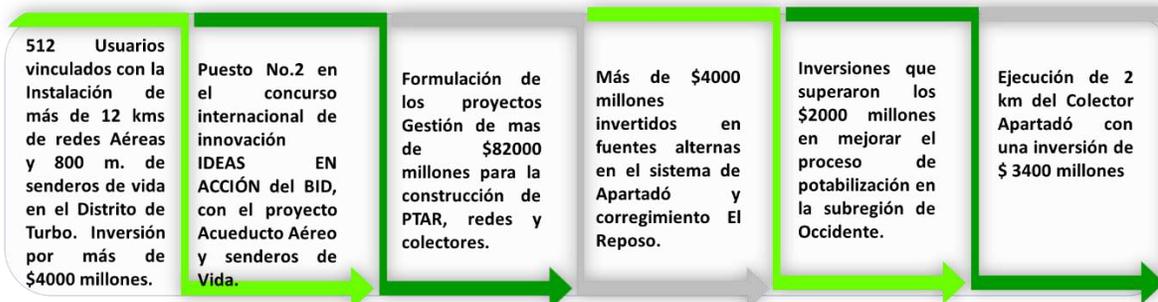
		CONSECUENCIA				
		Mínima 1	Menor 2	Moderada 4	Mayor 8	Máxima 16
PROBABILIDAD	Muy alta 5					
	Alta 4			2, 8, 17		
Media 3		15	5, 10, 12	1, 4, 6, 7, 18		
Baja 2			11, 14, 16	3, 13, 19		
Muy baja 1				9		

Índice de riesgo



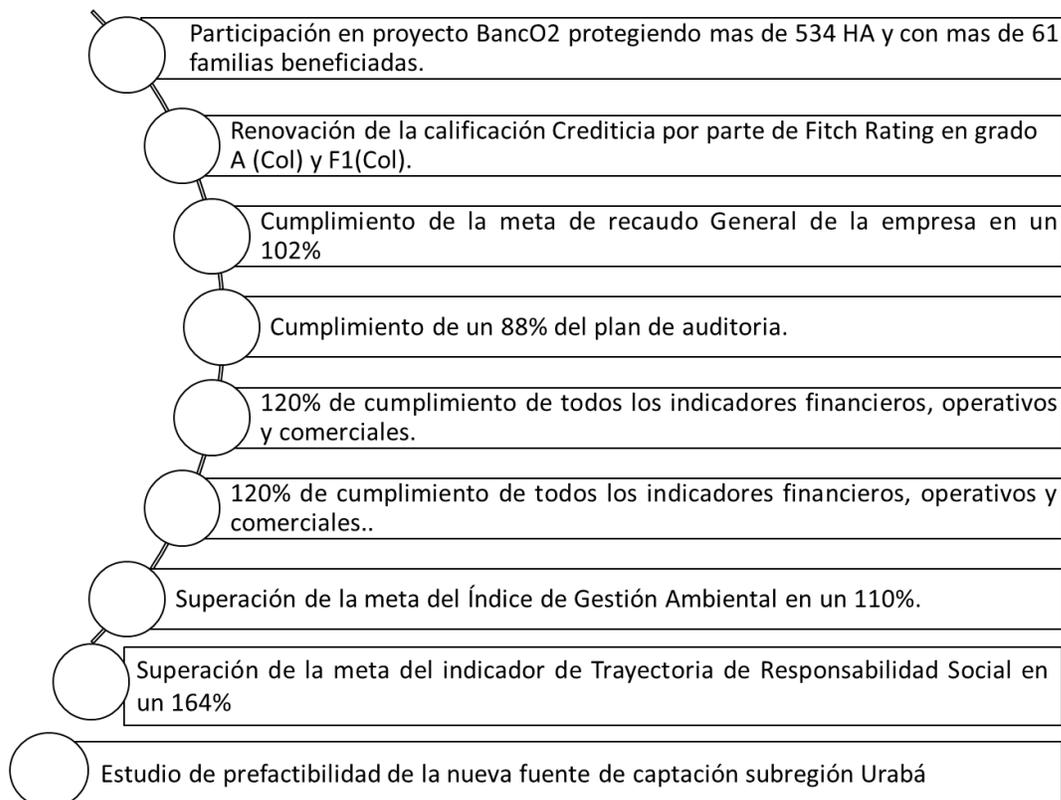
3. Logros y Retos

Logros más Relevantes



Total Inversiones \$24.805 millones

Otros logros



Retos

Transversales

- ✓ Cumplimiento Plan de Obras de Inversiones Reguladas e indicadores (Marco Tarifario).
- ✓ Cumplimiento implementación de iniciativas MIT Urabá.
- ✓ Fortalecimiento y ejecución convenio marco ambiental con Corpourabá.
- ✓ Gestión de recursos ante el fondo de descontaminación hídrica.
- ✓ Cumplimiento del plan de aseguramiento de ingresos.
- ✓ Cumplimiento al plan de acción operativo y del programa operativo.
- ✓ Cumplimiento de indicadores CMI y Generales de la Empresa.
- ✓ Cumplimiento de la meta de productividad de Campo.
- ✓ Gestionar los recursos para los planes maestros.
- ✓ Gestión de recursos ABC u otras fuentes.
- ✓ Reducción de cartera por cobrar a los municipios en \$1000 millones.

Retos Provisión Aguas

- ✓ Gestión de recursos para segunda etapa del proyecto Nueva Fuente para acueducto (Urabá).
- ✓ Sustener la continuidad de 24 horas en los territorios que ya la tienen y continuar las acciones para llevar a Turbo a una continuidad de 24 horas día.
- ✓ Diseño y Construcción de los sistemas de tratamientos de lodos de las plantas de potabilización faltantes de Urabá y Occidente.
- ✓ Gestión de recursos ABC u otras fuentes por \$50.000 millones.
- ✓ Cumplimiento a meta de Micromedición en 6.450 cambios de medidores con mal funcionamiento.
- ✓ Gestión de la capitalización por \$18.000 millones.
- ✓ Culminación de las reformas de infraestructura orientadas al mejoramiento de condiciones de SST.

Retos Gestión de Aguas Residuales

- ✓ Formulación, gestión y ejecución de recursos a través de diferentes fuentes para la construcción de las PTAR de los municipios de Turbo, Apartadó, Carepa y Mutatá.
- ✓ Diseño y construcción de colectores para reducción de puntos de

vertimiento.

- ✓ Cumplimiento de meta usuarios alcantarillado.
- ✓ Cumplimiento meta de vertimientos m³.
- ✓ Reducción de la brecha entre usuarios de acueducto y alcantarillado.
- ✓ Diseño y construcción de PTAR Chigorodó, Mutatá y San Jerónimo con recursos propios.
- ✓ Diseño y construcción de colectores para reducción de puntos de vertimiento.
- ✓ Cumplimiento del PSMV en Urabá y Occidente.

4. Perfil de la Organización

102-1	102-16
102-2	102-18
102-3	102-22
102-5	102-23
102-14	102-24
102-15	102-28

Constitución de la Empresa

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. fue constituida mediante escritura pública No. 045 del 18 de enero de 2006 con la razón social de Aguas de Urabá S.A. E.S.P., quien posterior a la fusión por absorción con Regional de Occidente S.A. E.S.P. mediante las escrituras 4934 del 23 de diciembre 2015 y la Escritura No. 196 del 5 de febrero de 2016, se protocolizó la modificación de la razón social de la compañía por Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.

El capital social de la empresa está conformado por aportes públicos en su totalidad, toda vez que sus socios son entidades estatales, así: Departamento de Antioquia, EPM, EPM Inversiones S.A. y los Municipios de San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, Olaya, Apartadó, Chigorodó, Mutatá, Turbo y Carepa.

Al ingresar EPM como accionista y socio estratégico a la sociedad, se perfila la posibilidad operativa para la Empresa con condiciones de eficiencia y efectividad en la prestación del servicio, toda vez que se cuenta con la premisa de escalar ese conocimiento y experiencia desde EPM hacia la empresa.

Naturaleza Jurídica

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. es una sociedad por acciones, de la especie anónima, de nacionalidad colombiana, sometida al régimen jurídico que para las

empresas de servicios públicos determina la Ley 142 de 1994 y su legislación complementaria, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal.

EPM como accionista mayoritario en Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. y matriz del GRUPO EPM ejerce control en la sociedad.

AGUAS REGIONALES participa como empresa filial dentro del Grupo EPM en el sector de Agua y Saneamiento. El Grupo EPM se proyecta como un grupo empresarial multilativo con inversiones en gran parte del territorio nacional (Colombia) e internacional (Panamá, Guatemala, Chile, México y El Salvador), el cual actúa en los sectores de energía eléctrica, gas, agua y saneamiento.

Gobierno Corporativo

AGUAS REGIONALES como empresa subordinada del Grupo EPM desarrolla el Modelo de Gobierno Corporativo implementado por EPM para para tal efecto, el cual contempla prácticas y medidas para mantener el adecuado equilibrio entre la propiedad y la gestión, habilitar el logro de los objetivos empresariales, la sostenibilidad, el crecimiento, la transparencia, la revelación de la información, la gestión ética, el acceso equilibrado de los grupos de interés a la información y la garantía de los derechos de los inversionistas.

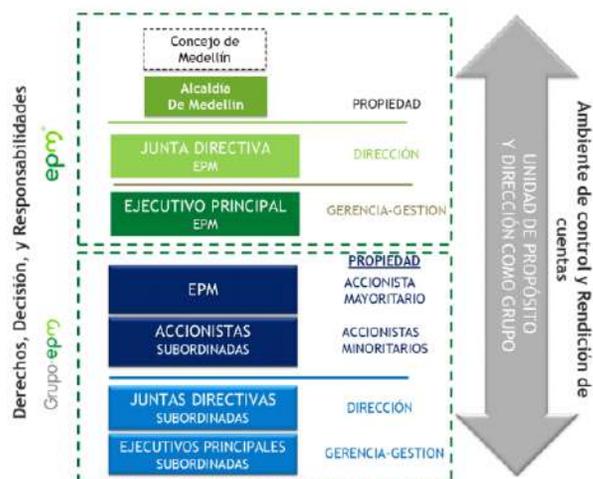


Grafico Órganos de Gobierno. Elaboración propia

Modelo de Gobierno Corporativo

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



Marco General: Código de Gobierno Corporativo.

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

Estructura de Gobierno

Según los estatutos sociales de AGUAS REGIONALES, la dirección, administración y representación de la Sociedad es ejercida, dentro de sus respectivas competencias legales y estatutarias, por los siguientes órganos principales:

Asamblea General de Accionistas



Junta Directiva



Gerente General



Asamblea de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas la integran los accionistas inscritos en el Libro de Registro de Acciones de la sociedad y corresponde al máximo órgano societario. Tendrá su reunión ordinaria anual, dentro de los tres (3) primeros meses del año de acuerdo con los Estatutos Sociales.

Los accionistas de Aguas Regionales y sus porcentajes de participación son:

Accionista	% Participación
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	67.25%
Departamento de Antioquia	15.12%
Municipio Santa Fe de Antioquia	4.66%
Municipio Apartadó	2.87%
EPM Inversiones S. A.	2.51%
Municipio Sopetran	1.81%
Municipio Turbo	1.72%
Municipio Chigorodó	1.58%
Municipio San Jeronimo	1.31%
Municipio Carepa	0.72%
Municipio Olaya	0.31%
Municipio Mutatá	0.14%
Total	100.00%

Junta Directiva

De acuerdo con los estatutos de la sociedad, la Junta Directiva está conformada por cinco (5) miembros principales y cinco (5) suplentes numéricos, elegidos por la Asamblea de Accionistas para un período de un (1) año.

Los miembros de la Junta Directiva para el periodo 2019-2020, fueron:

Posición	Nombre	Categoría	Cargo
1	Santiago Ochoa Posada	Interno	VP Agua y Saneamiento en EPM
2	Juan Carlos Herrera Arciniegas	Interno	Director Proyectos A y S y Gas en EPM
3	Carlos Hernando Pinilla	Interno	Gerente Urabá en EPM
4	James Gallego Álzate	Interno	Gerente Servicios Públicos de la Gob. Antioquia
S1	Edgardo Martínez Echeverri	Interno	Director Comercial Agua y Saneamiento en EPM
S2	Jorge Antonio Yepes Vélez	Interno	Gerente Regulación en EPM
S3	León Arturo Yepes Enríquez	Interno	Gerente Gestión Aguas Residuales en EPM
S4	Jorge William Ramírez Tirado	Interno	Gerente Provisión de Aguas en EPM
S5	Luis Ovidio Rivera	Interno	Director de Electrificación, Agua Potable y Saneamiento Gov. Antioquia

Durante el periodo 2019 se realizaron doce (12) sesiones de Junta Directiva; de las cuales diez (10) fueron Ordinarias Presenciales, y dos (2) Extraordinaria. Los niveles de asistencia aumentaron para el Presidente y bajaron para el representante del Departamento de Antioquia.

Remuneración de los Miembros de Junta

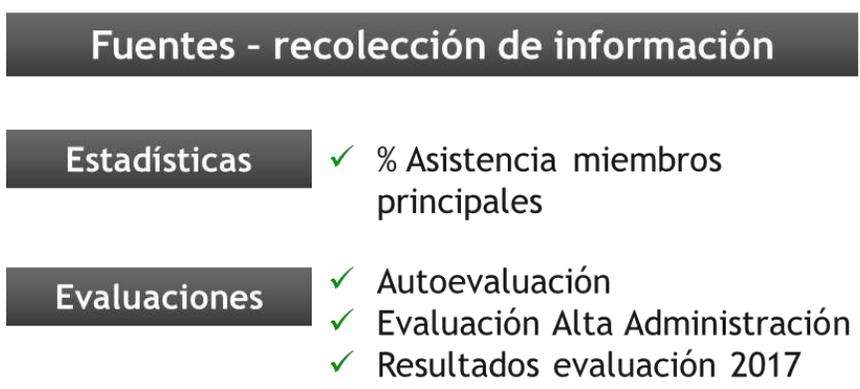
En AGUAS REGIONALES la remuneración de la Junta Directiva es definido por la Asamblea General de Accionistas, quien aprobó para el periodo 2019-2020 que para todo miembro externo de Junta Directiva se reconocerán el valor que corresponda a uno punto cinco (1.5) salarios mínimo mensual legal vigente por cada sesión presencial ordinaria o extraordinaria a la que asista.

Los miembros de Junta Directiva que tengan vínculo laboral o contractual con Empresas Públicas de Medellín E.S.P o EPM Inversiones, no devengan honorarios.

En el año 2019, no se realizaron pagos de honorarios a miembros externos por cuanto no se aceptó el nombramiento realizado por parte de la Asamblea General de Accionistas.

Mecanismo de evaluación de desempeño de la Junta Directiva y la Administración

El método de evaluación se realizó con base en dos fuentes de información:



De lo anterior, se fijó una escala de medición por colores que buscaban reflejar las fortalezas, oportunidades de mejora y debilidades:



En consecuencia, se obtuvo como resultado general un incremento en cada uno de los componentes respecto a la medición realizada en el año anterior 2017:

Resumen de resultados por componente					
Componente evaluado	Prom. 2017	% prom. 2017	Prom. 2018	% Prom. 2018	Variación
Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa	4.13	83%	4.18	84%	
Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado	4.36	87%	4.38	88%	
Rol del Presidente y Secretario de la Junta Directiva	4.62	92%	4.64	93%	
Desempeño individual como miembro de la Junta Directiva	4.44	89%	4.73	95%	

Con el propósito de mantener una mejora continua en el cuerpo colegiado y su relación con la administración de la Empresa, anualmente la Junta Directiva implementa acciones de mejora dentro de su Plan de Fortalecimiento, realizándose seguimiento periódico para su cumplimiento.

Gerente General

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

El Gerente podrá tener hasta dos (2) suplentes, elegidos por la Junta Directiva, quienes lo reemplazarán en sus faltas temporales o definitivas. El periodo de los suplentes del Gerente General lo determinará la Junta Directiva.

Declaración de la junta directiva con respecto a la gestión del gerente

Hernán Andrés es cálido y respetuoso en sus relaciones, promueve la reflexión en su equipo de colaboradores para inspirarlos a reconocer sus capacidades y oportunidades de desarrollo. Tiene la capacidad de mantenerse sereno en situaciones complejas promoviendo una visión optimista de la realidad. Se resalta el compromiso, la responsabilidad, el entusiasmo y conocimiento del negocio. Su cercanía con los grupos de interés, especialmente por los clientes y la comunidad. La capacidad de respuesta ante las situaciones críticas que la región ha sufrido por situaciones de la naturaleza.

Comité de Gerencia

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



5. Nuestros Colaboradores, Factor Clave para Aguas Regionales.

102-7
102-8
102-18
102-20
102-22
102-41
403-2



Aguas Regionales avanza 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

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 de los recursos humanos, el crecimiento sostenible y la reducción de la pobreza de manera más eficaz. De acuerdo con este lineamiento internacional, Aguas Regionales ha realizado los 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.

Para el año 2019, la Empresa terminó con una planta de 253 personas, distribuidas de la siguiente manera:

CARGOS	2018	2019
Directivos	7	12
Profesionales	26	39
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	33	104
Sostenimiento	149	98
TOTAL	215	253

PERSONAL POR GÉNERO	2018			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directivos	7	4	3	12	7	5
Profesionales	26	6	20	39	14	25
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	33	16	17	104	69	35
Sostenimiento	149	141	8	98	98	0
SUBTOTAL	215	167	48	253	188	65

PERSONAL POR RANGO DE EDAD	2018	2019
18 - 29 años	47	53
30 - 50 años	147	176
51 - 62 años	21	24
Total planta de personal a diciembre 31	215	253

El procedimiento establecido para el ingreso a Aguas Regionales 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.



Encuesta de calidad de vida – Oriente

Bienestar Laboral

Para Aguas Regionales, el bienestar de los colaboradores es 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 mejoramiento de la calidad de vida y el crecimiento personal de los colaboradores.

Entre algunas actividades realizadas durante el año 2019 están:

- ✓ Celebración de fechas especiales.

- ✓ Día de la familia.
- ✓ Caminatas ecológicas.
- ✓ Campaña “mejor sin rumor”
- ✓ Reto 2/14.
- ✓ Día del género.
- ✓ Amor y amistad.
- ✓ Cumpleaños.
- ✓ Festival del Sancocho

Se realizó la campaña “Reto 2/14” que busca mejorar las condiciones de salud, prevenir la enfermedad y fomentar estilos de vida saludable en los colaboradores de Aguas Regionales, a través de actividades físicas, recreativas y charlas de alimentación saludable.

Los beneficios entregados a los colaboradores, constituyen un aporte importante de la organización al bienestar y la calidad de vida del personal y sus familias.

Para el año 2019 la Empresa otorgó más de 1.136 beneficios por un total de cuatrocientos catorce millones ochocientos treinta y ocho mil seiscientos quince pesos (\$414.838.615) en beneficios económicos convencionales, entre los cuales se encuentran:



- Auxilio por escolaridad (educación preescolar, primaria, secundaria y superior).
- Auxilio para lentes y monturas.
- Auxilio funerario.
- Auxilio por incapacidad.
- Auxilio por nacimiento/aborto.
- Prima de vacaciones.
- Prima en junio.
- Prima de navidad.
- Prima de antigüedad.



Así mismo, la empresa aprobó para la vigencia 2019 un monto de \$200.000.000 para asignar cupos de crédito para compra de vivienda mediante el Fondo Rotatorio de Vivienda de la Empresa, contribuyendo a mejorar el bienestar y calidad de vida de los colaboradores y sus familias.

De igual forma se concedió a algunos trabajadores beneficios no económicos, entre los cuales se encuentran permisos remunerados para la realización de actividades



sindicales, permisos por cirugía u hospitalización de familiar, permiso para citas médicas, permiso para estudios, permiso por calamidad doméstica, permiso por matrimonio, entre otros.

Beneficios extralegales a empleados	2018	2019
Número de beneficios	1.471	1.136
Valor (COP millones)	300.000.000	\$414.838.615
% de empleados que utiliza beneficios	99,5%	100%

Seguridad y Salud en el Trabajo - SST

En el año 2019 se desarrollaron 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 colaboradores en todas las ocupaciones:

A continuación, se mencionan algunas de las actividades realizadas:

Jornada de la salud - Oriente y Occidente

- Inspecciones de seguridad.
- Acompañamiento al personal ante necesidad de reubicación laboral.
- Pausas activas.
- Caminata ecológica.
- Exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro.
- Jornada donación de sangre.
- Jornada de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Inducción/Reinducción en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Seguimiento a contratistas.
- Acompañamiento a la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
- Actualización de documentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Capacitaciones en responsabilidades en Seguridad y Salud en el Trabajo, manejo seguro de cloro gaseoso, manejo de equipos y herramientas para fugas de gas cloro, manejo de válvulas e hidrantes, trabajo seguro en alturas - nivel avanzado, riesgo biológico, ofídico y animales ponzoñosos, manejo seguro de embarcaciones menores, seguridad en zanjas y excavaciones, trabajo seguro

en espacios confinados, autocuidado y uso adecuado de elementos de protección personal, autocuidado y seguridad vial, riesgo eléctrico, riesgo ergonómico, alimentación saludable, manejo adecuado de detectores de gases, investigación de accidentes laborales e inspecciones laborales en campo a Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, uso adecuado de extintores y manejo de conatos de incendios, primeros auxilios, simulacros y medidas contra incendios a Brigada de Emergencias, entre otras.

Principales indicadores de Seguridad y Salud en el Trabajo -SST-:

Indicadores SST	2018	2019
Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI)	0,72	0,40
Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo (ISAT)	150,95	44,94
Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo (IFAT)	4,74	8,85
Trabajadores representados en comités de seguridad (%)	100%	100%
Número de accidentes de trabajo reportados	13	26
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	0
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%
Inversiones en salud ocupacional (COP-Millones)	225	300



Curso Brigadas de emergencias - Urabá

Formación y Desarrollo

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

En el año 2019 se desarrollaron 48 actividades con el acompañamiento de distintas entidades, entre las cuales se encuentran:

- ✓ El poder de las Conversaciones.
- ✓ Socializaciones.
- ✓ Social Empresarial RSE.
- ✓ Reflexión sobre transparencia.
- ✓ Guía de Actas de transacción, interacción e intervención.
- ✓ Nuevo Esquema de Contratación.
- ✓ Construcción del propósito empresarial.
- ✓ Direccionamiento Estratégico.
- ✓ Fondo rotatorio vivienda y póliza de vida patronal.
- ✓ Taller básico de fotografía institucional con teléfono celulares.
- ✓ Capacitación Generalidades Comité Convivencia Laboral (CCL).
- ✓ Reinducción en procesos de Gestión Ambiental.
- ✓ Intercambio de conocimientos, aprendizajes y experiencias.
- ✓ Pasantía Gestión Documental.
- ✓ Encuentro de tendencias "Derecho Laboral".



Curso procesos de Gestión Ambiental - Occidente

Indicadores de formación	2018	2019
Número de eventos de aprendizaje realizados	68	48
Inversión Plan de Aprendizaje Organizacional (COP millones)	43	26
Ejecución presupuestal (%)	100%	100%
Número de horas/Hombre/Capacitación	50	52,9



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.

A continuación, se relaciona la distribución del personal de acuerdo a su participación sindical:

Afiliados a sindicatos	2018	2019
Sintraemsdes	150	142
Por extensión Sintraemsdes	64	107
No convencionados	1	4
TOTAL	215	253

Se generaron espacios de acercamiento y conversación en las mesas de trabajo con Sintraemsdes Subdirectivas San Jerónimo y Urabá y la Empresa, 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.



Se cerró el proceso de negociación de la nueva convención colectiva de trabajo que regirá las relaciones laborales entre Aguas Regionales y los trabajadores afiliados y beneficiarios de la organización sindical Sintraemsdes.

Estructura Organizacional

De acuerdo a los resultados del proyecto de dimensionamiento en la planta de cargos, se llevó a cabo la consolidación de la estructura organizacional, supliendo todas las vacantes autorizadas dadas en la estructura organizacional lo que permitió tener una mayor productividad y eficiencia generando rentabilidad para la Empresa.

A continuación, se detalla la estructura administrativa de Aguas Regionales vigente al cierre de 2019:



2019

aguas regionales

Informe de sostenibilidad

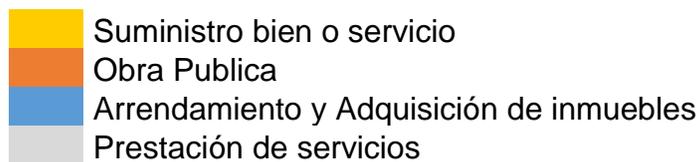
6. Impacto de la Contratación

102-9

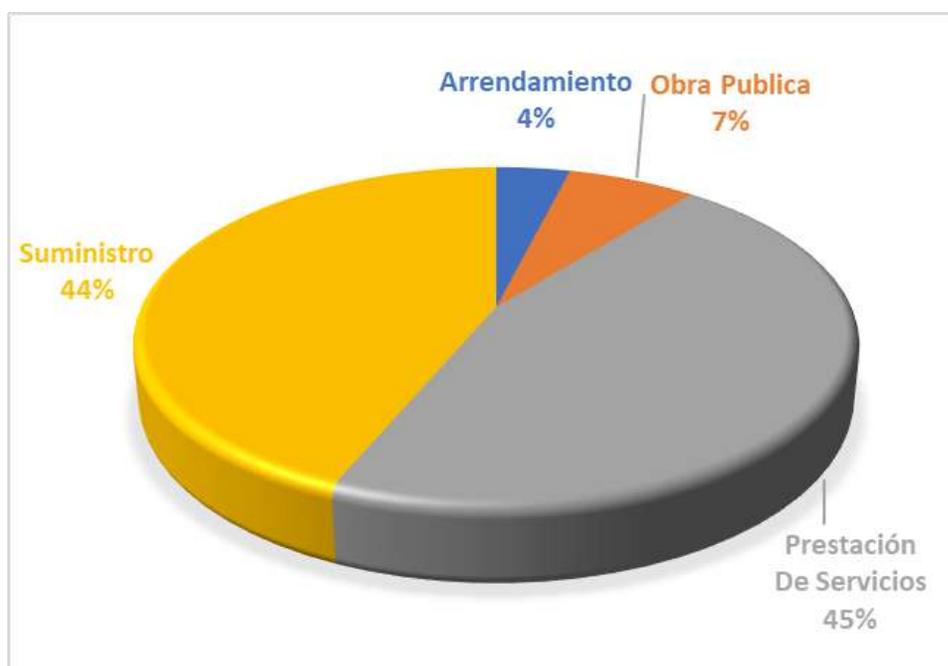


Durante la vigencia 2019 se suscribieron 204 contratos que ascienden a un valor adjudicado de \$ 44.308 millones de pesos de los cuales \$24.805 corresponde a **proyectos de infraestructura** que incluye contratos de obra civil, suministro, consultoría y prestación de servicios.

A continuación, se muestran las cifras más representativas referente al desarrollo contractual durante el año en mención:



% de contratos de acuerdo a su tipología



Procedencia de los proveedores

De acuerdo al análisis se logra identificar que se cuenta con pluralidad de proveedores, siendo los de influencia nacional los más representativos. A través de éstos se generaron alrededor de **486 empleos indirectos**.

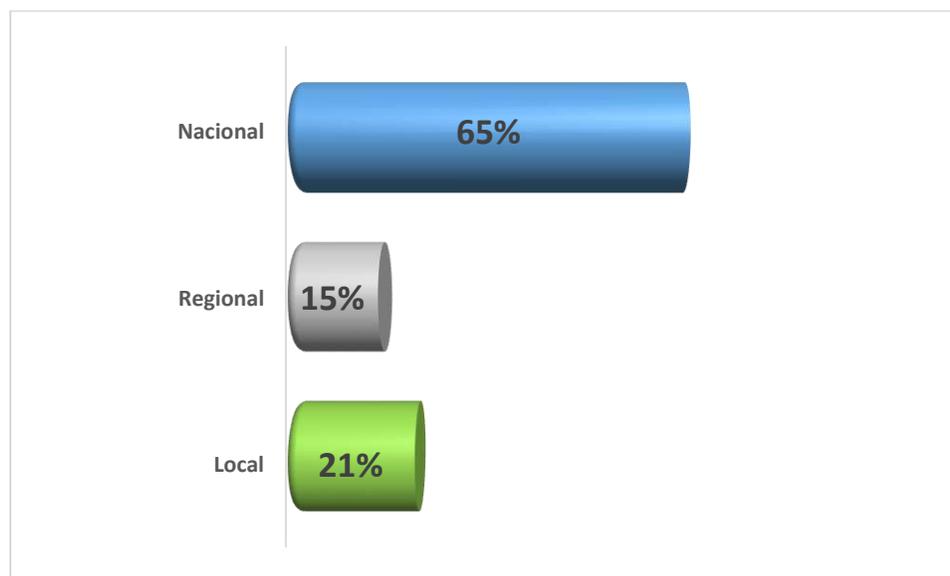


Tabla 1 Procedencia de los Proveedores

7. Gestión Social

102-43
303-1



En Aguas Regionales EPM la Gestión Social se concibe como un proceso de diálogo, concertación y construcción permanente con los grupos de interés, su objetivo principal es fortalecer las relaciones de confianza y apropiación con los usuarios y la sociedad, a través de procesos pedagógicos de comunicación, sensibilización, capacitación y participación, contribuyendo a la sostenibilidad de los territorios donde tenemos presencia.

En el año 2019 se desarrollaron diversos programas y acciones educativas, a través de los cuales se llegaron a más de 45.000 personas.

A continuación se relacionan las acciones educativas más destacadas durante esta vigencia:

Programa Aguas Regionales más Cerca de Ti

Con este programa se crean espacios de interlocución directa con la comunidad mediante estrategias como corrillos educativos, visitas puerta a puerta y talleres de formación, generando procesos de sensibilización y capacitación sobre el uso legal y seguro del acueducto y alcantarillado, comprensión de la factura y tarifas, uso eficiente de los servicios públicos y valoración de estos. Con las estrategias de este programa llegamos a más de 27.000 personas.



Programa Guardianes del Agua

17 estudiantes de grado 11° de las Instituciones Educativas San Francisco de Asís del municipio de Apartadó, Luis Carlos Galán del municipio de Carepa y San Martín de Porres del Distrito Portuario de Turbo, hicieron parte del programa Guardianes del Agua, quienes en cumplimiento del servicio social adoptaron 124 familias realizando un proceso de acompañamiento durante los meses de mayo a noviembre de 2019, en el que les enseñaron tips para el uso eficiente de los servicios, la comprensión de la factura y el cuidado del medio ambiente.

Durante este proceso nuestros Guardianes del agua realizaron 525 visitas de acompañamiento a sus familias y se logró el ahorro de 529.000 litros de agua, el cual era uno de los objetivos principales del programa, generar consciencia en el ahorro del líquido.



Cercanía

Estar más cerca de las comunidades es una tarea permanente en Aguas Regionales, por esta razón, se desarrollan Jornadas Educativas Barriales, donde haciendo uso de estrategias lúdico-pedagógicas, se adelantan procesos de comunicación y sensibilización en torno al cuidado del agua, la comprensión de la factura, el cuidado de la infraestructura, el conocimiento del medidor, entre otros.

Para el desarrollo de esta estrategia se establecen grandes alianzas interinstitucionales con WaterTech, Policía Nacional, Juntas de Acción Comunal, Alcaldías Municipales, Comfenalco y Mesas Ambientales.

Se adelantaron 11 Jornadas Educativas Barriales en Apartadó, Bajirá, Carepa, Chigorodó, Mutatá, San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, Sucre, El Reposo y Turbo, en las que participaron más de 1.900 personas.



Jornada Educativa Barrial – San Jerónimo

Escuela de Líderes Aguas Regionales

La Escuela de Líderes es un programa de Responsabilidad Social, dirigido a líderes naturales, líderes de Juntas de Acción Comunal, estudiantes, funcionarios de empresas públicas y privadas, entre otros. Tiene como propósito que estos actores conozcan las generalidades de la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de acueducto y alcantarillado pero que también fortalezcan sus habilidades de liderazgo.

Además, es una estrategia ganadora implementada en el 2019 que tiene como finalidad conservar líderes formados en temas de servicios públicos que sean multiplicadores de los conocimientos aprendidos.

Durante el 2019 se desarrollaron 5 Escuelas de Líderes en los municipios de Apartadó, Carepa, Chigorodó, San Jerónimo y el corregimiento El Reposo, logrando la certificación y asistencia de 82 líderes, quienes luego de asistir a 5 encuentros presenciales y desarrollar un ejercicio de multiplicación en sus comunidades hoy cuentan con herramientas y conocimiento en Servicios Públicos Domiciliarios.

Para el 2020 se tiene programado darle continuidad al programa Escuela de Líderes, abarcando aquellas personas que no participaron en la primera convocatoria, asimismo, este proyecto impactará a los periodistas de la subregión de Urabá. Además, con los líderes certificados en el 2019 se iniciará con la nueva estrategia Red de Líderes.



Certificación Escuela de Líderes – El Reposo

Jornadas de Trabajo con Líderes

En un ejercicio de corresponsabilidad y transparencia el cual se llevó a cabo durante el 2019 mediante 8 Jornadas de Trabajo con los líderes de Apartadó, Bajirá, Carepa, Chigorodó, Mutatá y el Distrito Portuario de Turbo; asimismo, se realizó en diciembre un encuentro regional de líderes.

En estos espacios se compartió un informe de la gestión, planes y proyectos de la Empresa, además, se escuchó las necesidades de las comunidades.



Encuentro regional de líderes Urabá

Campaña El Cuidado del Agua es un Compromiso de Todos

En Aguas Regionales se le apuesta al arte como estrategia lúdico – formativa, generadora de cultura ciudadana.

En el 2019 se promovió en niños, niñas, adolescentes y jóvenes buenas prácticas en el uso de los servicios públicos domiciliarios, se desarrolló 166 talleres escolares y 31 eventos ambientales, en los que se interactuó con más de 11.000 estudiantes.

Primera Feria del Agua

Se realizó la primera Feria del Agua en el Distrito Portuario de Turbo y en el municipio de San Jerónimo, con el propósito de promover conciencia ciudadana y prácticas sociales adecuadas para el uso del servicio de acueducto.

Consistió en la creación y producción de una pieza audiovisual, con una duración máxima de tres (3) minutos y su contenido debía girar en torno a las siguientes temáticas:

- Cuidado del agua, conciencia ambiental.
- Consumo responsable.
- Cultura de pago y legalidad del servicio..
- Cuidado de la infraestructura de los servicios públicos (mayor énfasis en el acueducto).

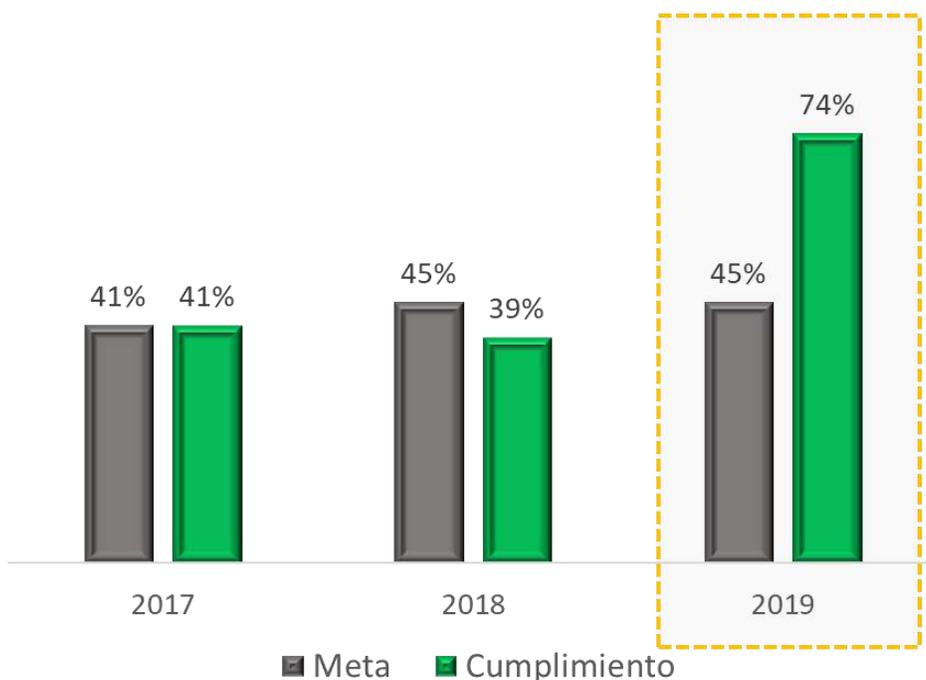
En la primera versión de la Feria participaron 9 Instituciones Educativas que mediante la publicación de sus proyectos audiovisuales alcanzaron más de 10.000 reproducciones en la página de Facebook de Aguas Regionales y ayudaron a lograr el objetivo de promover conciencia ciudadana.



El estado actual de la RSE en Aguas Regionales se caracteriza por un nivel alto, la calificación obtenida es 74%, y la más alta lograda desde el 2017 cuando se obtuvo un 41%.

Se destacan acciones al aporte de la competitividad empresarial, perfilándose como una empresa socialmente responsable:

- Alineación de programas, proyectos, obras y actividades con el enfoque de RSE.
- Derechos Humanos.
- Seguimiento en los impactos económicos, sociales y ambientales.
- Relacionamiento e interacción con los grupos de interés.



Metas RSE 2020-2024				
2020	2021	2022	2023	2024
74%	75%	76%	76%	78%

8. Actividades Gestión Ambiental

303
304-2



El proceso de Gestión Ambiental involucra a los diferentes grupos de interés en el ejercicio de responsabilidad ambiental y toma de conciencia, mediante acciones que pretenden la mejora continua, logrando consolidar una Gestión Ambiental Integral.

A continuación, se describen algunas actividades desarrolladas por Aguas Regionales durante el 2019:

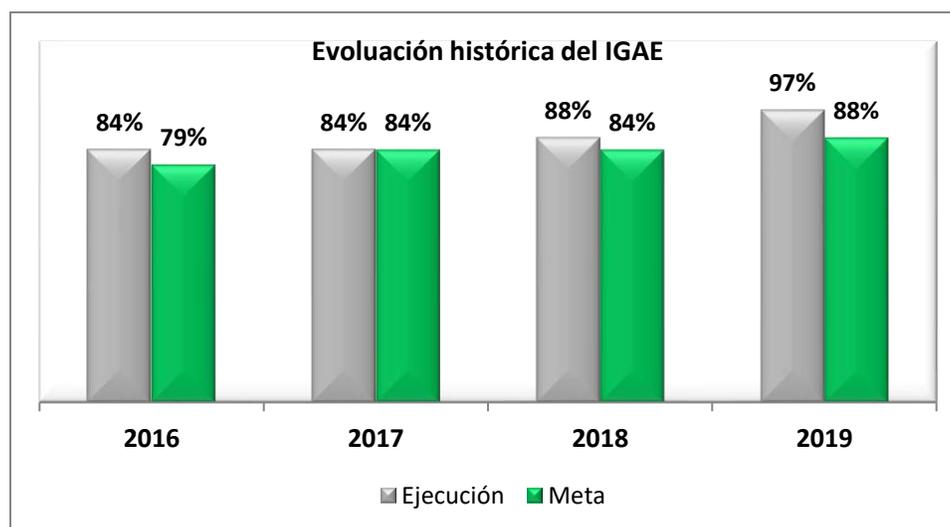
Indicador de Gestión Ambiental Empresarial

La calificación para el 2019 del 97%, se constituye en la más alta lograda por Aguas Regionales hasta el momento desde el año 2016, cuando el índice estuvo en el 84%.

El seguimiento al desempeño ambiental de la empresa se realiza mediante un cuestionario, en el cual se proporciona información fiable y verificable, relacionada con las principales interacciones que tienen las filiales del Grupo EPM y su relación con el medio ambiente y los recursos naturales. Es por ello que anualmente se evalúa el desempeño de la gestión ambiental de la Empresa, buscando con ello fortalecer la gestión en todas las áreas de influencia.

A continuación, se puede apreciar la evolución histórica de la evaluación del IGAE en Aguas Regionales:

Tabla 2 Evolución Histórica del IGAE



Evolución IGAE				
Año	2016	2017	2018	2019
Evolución	84	84	88	97

Meta	79	84	84	88
------	----	----	----	----

Limpeza de Ríos

Por los ríos que queremos, los que soñamos y merecemos.

Conscientes de la gran necesidad que se tiene de promover e incentivar al manejo adecuado de los residuos y mitigar la contaminación ambiental que existe en el cauce de los ríos, Aguas Regionales realiza Jornadas de Limpieza de Ríos y Quebradas, en los diferentes municipios, como una actividad que ayuda a concientizar a los habitantes, de las inadecuadas prácticas que deterioran considerablemente las fuentes, la falta de conciencia ambiental y el amor por el entorno, eso es lo que se quiere rescatar con las jornadas que se han emprendido, donde Aguas Regionales en sinergia con las Secretarías de Agricultura y Medio Ambiente (SAMA), Mesas Ambientales, Policía Ambiental, PGIRS, Defensa Civil, Cuerpo de Bomberos y Empresas Prestadoras del Servicio de Aseo se articulan con el ánimo de fortalecer estas iniciativas.

En 2019 se realizaron 2 Jornadas de Limpieza en los municipios de San Jerónimo, impactando directamente La Quebrada La Muñoz y en el municipio de Chigorodó a las orillas del Río Chigorodó.

Cantidad de residuos recolectados: 360 Kg



Limpeza al cauce del Río-
Municipio de Chigorodó



Limpeza Quebrada La Muñoz -
Municipio de San Jerónimo

Jornada de limpieza a Manglares del Distrito Portuario de Turbo

Aguas Regionales llevó a cabo una jornada de limpieza en los barrios Pescadores 1 y 2, con la participación de la Alcaldía de Turbo, ACNUR, la Empresa de Aseo Futuraseo y la colaboración activa de la comunidad, logrando recolectar alrededor de 6 toneladas de residuos sólidos, así como la sensibilización de sus habitantes mediante el ejemplo y charlas casa a casa sobre una adecuada disposición de los recursos sólidos. Participaron en total 300 personas en la jornada.



Jornadas Barriales

En el marco de las Jornadas Barriales, se participó activamente con un stand ambiental realizando charlas dirigida a los niños sobre el ahorro y uso eficiente del agua y el proceso de potabilización, con el fin de fomentar su cuidado y compartir tips con consejos sobre el ahorro del agua; en este espacio también se



invitó a los niños a realizar dibujos alusivos al cuidado del recurso hídrico, de este modo crear conciencia en la niñez y comunidad en general para que se realice un uso responsable del recurso. Durante el 2019 se participó en 11 Jornadas Barriales: 7 de Urabá y 4 de Occidente.



Visita de inspección a cuencas abastecedoras

Esta es una actividad que se realiza de manera conjunta con las Corporaciones Ambientales, las Secretarías de Medio Ambiente y Cultura de los municipios, Mesas Ambientales, Líderes Comunitarios y Policía Ambiental, con el fin de monitorear las cuencas abastecedoras e identificar cualquier actividad que afecta la cuenca y prender las alarmas ante las Corporaciones Ambientales y los municipios.

Seguimiento de caudales en las fuentes de agua

Teniendo en cuenta el impacto de las fuentes hídricas por la variación climática especialmente en épocas de estiaje, se realizan aforos periódicos con el fin de validar la dinámica de la oferta hídrica en las fuentes superficiales. Este procedimiento permite determinar la disponibilidad del recurso para la prestación del servicio.

El aforo es la operación que se realiza para determinar el volumen de agua disponible en la fuente. Es vital que los aforos se efectúen en las temporadas críticas de los meses de estiaje (los meses secos) y de lluvias, para conocer caudales mínimos y máximos.

Aguas Regionales opera en municipios donde hay fuentes superficiales vulnerables, por lo que la periodicidad de seguimiento es mayor en estas, entre ellas se encuentran: Quebrada La Cristalina y La Pedregosa en Carepa, Río Apartadó y Río Turbo; monitoreadas continuamente.



Comité Municipal de Gestión Riesgos y Desastres – CMGRD

Aguas Regionales participa activamente en los comités de Gestión del Riesgo, en los cuales se tratan diversos temas de gran importancia como el compromiso con lo Ambiental y estrategias de mitigación y preparación a toda la comunidad en general sobre una potencial situación de riesgo en la operación y prestación del servicio.

Formamos parte de los Comités de Riesgo de los siguientes municipios: Apartadó, Carepa, Chigorodó, Turbo, San Jerónimo y Santa Fe de Antioquia.

Consejos de Cuencas y Planes de Ordenación y Manejo de la Cuenca Hidrográfica – POMCA

El POMCA¹ es un instrumento a través del cual se realiza la planeación del uso coordinado del suelo, de las aguas, la flora y la fauna y el manejo de la cuenca, entendido como la ejecución de obras y tratamientos, en la perspectiva de mantener el equilibrio entre el aprovechamiento social y económico de tales recursos y la

conservación de la estructura físico-biótica de la cuenca y particularmente del recurso hídrico.

Aguas Regionales participa en los POMCAS del río Turbo - Currulao, río León (Chigorodó), río Aurrá (San Jerónimo) y la Sopetrana, en esta ordenación se conformaron los Consejos de Cuenca donde Aguas Regionales EPM, participa activamente de ellos y se han realizado las divulgaciones con los Concejos Municipales.



POMCA Río Aurrá

PMIRS

La Gestión y el Manejo Integral de los Residuos Sólidos es una responsabilidad enmarcada en la Política Ambiental del Grupo EPM, por ello Aguas Regionales realiza constantemente gestión de sus residuos generados en la operación y desarrollo de las actividades de acueducto y alcantarillado. Esta gestión se enfoca en:

Capacitaciones y educación:

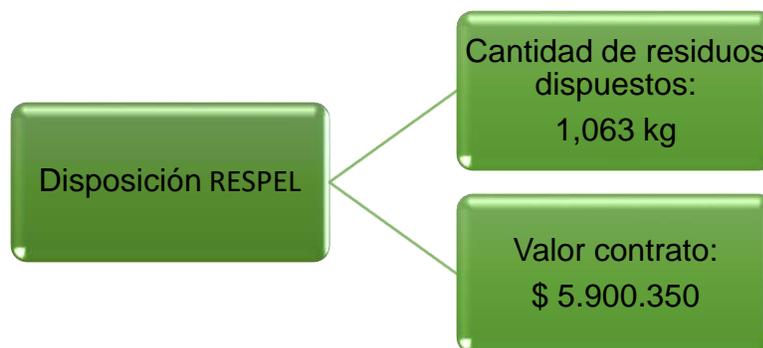
Tema	Personas impactadas	Beneficios
Separación en la fuente y disposición de los residuos.	200	Menor cantidad de residuos sólidos que van al relleno sanitario.

Tema	Personas impactadas	Beneficios
Clasificación correcta de los residuos.		Mayor cantidad de residuos aprovechados.
Comparendo Educativo.		Fortalecimiento en hábitos y conductas ambientales.
Adopta un reciclador.	1	Contribución a mejorar calidad de vida de la persona recuperadora. Aprovechamiento de residuos sólidos.

Disposición Final de RESPEL

Se realiza recolección, transporte y disposición final de los residuos especiales y peligrosos como las luminarias y materiales impregnados con hidrocarburos, reactivos vencidos y recipientes de reactivos (tarros vacíos), papeletas de aluminio DPD.

Estos residuos son almacenados temporalmente y entregados periódicamente para su disposición final a una empresa recolectora mediante un contrato. Una vez realizada la gestión, la empresa recibe certificación de disposición final de estos residuos.



Con esta gestión se da cumplimiento a la Normatividad ambiental Resolución 4741 de 2005 y evitamos que los residuos de mayor impacto ambiental terminen en nuestras fuentes de agua, el suelo o nuestros recursos naturales.

Reforestación de cuencas

Aguas Regionales en su compromiso por contribuir a la protección y conservación del recurso hídrico en los municipios donde opera, realiza dentro de sus acciones actividades que aportan en gran medida al cumplimiento de este objetivo, dentro de estas se destacan la compra de material vegetal con el fin de apoyar las actividades en temas de reforestación en cada Municipio. Es por ello que durante el 2019 se realizaron las siguientes acciones:

- Siembra de 2.200 árboles entre Guayacán Amarillo, Guadua y Aguacatillo, contribuyendo a que, de manera articulada con las Umatas de Sopetrán, San Jerónimo y Santa Fe de Antioquia se logre reforestar zonas de gran importancia hídrica para nuestras regiones.
- Se otorgaron 140 árboles como medida de compensación por aprovechamiento forestal a las Corporaciones Ambientales y las SAMAS de Apartadó y Turbo.
- **Gran Sembratón Bosques de Vida:** Se aportaron 2.660 árboles en Urabá, en articulación con CORPOURABA y EPM, en el marco de la Sembratón organizada por la Gobernación de Antioquia.



Celebraciones ambientales

Estas actividades fueron desarrolladas con el objetivo de conmemorar celebraciones ambientales tales como: el día del agua, el día del medio ambiente y día del árbol, las cuales se realizaron en conjunto con Mesas Ambientales, SAMAS, Alcaldías y otras institucionalidades de los municipios donde opera Aguas Regionales. En las actividades se realizaron ejercicios educativos con diferentes grupos de interés, como instituciones educativas, comunidad en general, empresas privadas y otros, con el fin de crear conciencia sobre el cuidado de los recursos naturales.



Lagunas El Juncal en Santa Fe de Antioquia y Las Yuquitas en Turbo

Se ejecutó el contrato para el control de impacto de olores en la PTAR de Santa Fe de Antioquia, con el cual se minimizaron los olores generados dentro de las lagunas por la descomposición de la materia orgánica y afectación a la población de los barrios aledaños dando cumplimiento a las siguientes normas:

- Resolución 0601 de 2006: por la cual se establece la Norma de Calidad del Aire o Nivel de Inmisión, para todo el territorio nacional en condiciones de referencia.
- Resolución número 1541 de 2013: por el cual se establecen los niveles permisibles de calidad del aire o de emisión, el procedimiento para la evaluación de actividades que generan olores ofensivos y se dictan otras disposiciones.

Por medio de la aplicación del Ecocatalyst el cual es un producto que aporta a la mitigación de olores, se logró disminuir el impacto de olores ofensivos generados en el proceso biológico de tratamiento de Aguas Residuales.



Lagunas El Juncal, Santa Fe de Antioquia

Restauración y conservación de bosques bajo el esquema BancO₂

Convenio entre CORPOURABA, EPM y Aguas Regionales sobre el manejo y conservación de flora, fauna, cuencas y ecosistemas estratégicos.

En el 2019 se logró fortalecer el número de hectáreas protegidas y restauradas llegando a 842,1 hectáreas de bosque húmedo tropical localizado en la Serranía de Abibe en áreas de los municipios de Chigorodó, Carepa, Apartadó y Turbo.

Las familias con los aportes recibidos han logrado mejorar su calidad de vida, mediante mejoras de infraestructura de sus viviendas, alimentación, medicamentos, mejoramiento de las fincas para la adquisición de insumos agrícolas, iniciativas de emprendimiento con la montura de viveros que sirven como semillero para implementar acciones de reforestación y mejorar la calidad de vida.

Fuente financiación	Valor aportado
EPM E.S.P.	416.520.000
AGUAS REGIONALES	224.280.000
CORPOURABA	141.235.095
Total	782.035.095



“Nuestro sueño: Abrazar el planeta con conciencia”

Convenio Piragua Empresarial

A través de este convenio liderado por Corantioquia en el cual se vinculan empresas prestadoras de servicio, acueductos veredales y comunidad en general con el fin de articular acciones que permitan conocer las condiciones de las fuentes hídricas, transmitir datos de pluviometría, participar en capacitaciones donde se orientan acciones preventivas y de gestión de riesgo de las fuentes hídricas.



Toma de muestra para análisis Físico, Microbiológico y de Macro invertebrados con el fin de determinar la calidad del agua de las fuentes de abastecimiento.



Foro: "Experiencias en la gestión colectiva del agua subterránea para la sostenibilidad del acuífero"

Mesa de Trabajo Macura para el Acuífero de Urabá

Aguas Regionales participó en el tercer foro de Aguas subterráneas "*Experiencias en la gestión colectiva del agua subterránea para la sostenibilidad del acuífero*", direccionado desde la Mesa del Acuífero del Golfo de Urabá. En el foro se contó con una participación masiva de comunidades de la zona, empresas privadas, empresas públicas, instituciones educativas, Gobernación de Antioquia y alcaldías municipales, comunidad en general.

Mesas Ambientales en CORPOURABA

Comprendiendo la importancia de fortalecer y mantener un relacionamiento y comunicación asertiva con las autoridades ambientales que se encuentran en las áreas de influencia de los municipios operados por Aguas Regionales, se ha venido realizando mesas de trabajo donde se ha logrado adelantar gestiones de diferentes temas relevantes para el desarrollo ambiental, social y cultural de nuestras regiones.

Los temas frecuentes tratados en estas mesas son:

a. Trámites ambientales requeridos para la ejecución de proyectos y obras:

- Permisos de aprovechamiento forestal.
- Ocupación de cauces.
- Permisos de vertimientos.
- Concesiones.
- Seguimiento de trámites.

b. Apoyo acciones conjuntas:

- Seguimientos informes Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV).
- Acompañamiento en la ejecución de proyectos.
- Autodeclaraciones de uso de agua y vertimientos.
- Aclaración de dudas sobre procesos y expedientes vigentes.
- Tratamiento de temas específicos de situaciones que se presenten en las áreas de influencia de operación de la Empresa.

c. Logros:

- Fortalecimiento de relaciones interinstitucionales y la confianza.
- Aprobación de trámites y permisos.
- Acompañamiento por la autoridad en la Oportunidad de entrega de información y requerimientos.
- Debates sobre decisiones de alta complejidad de proyectos que se desarrollan para las regiones.

9. Operación y Mantenimiento.

203-1



Resultados ICO Aguas Regionales

Resultado ICO 2019.

AGUAS REGIONALES S.A. E.S.P.					
INDICE DE CALIDAD OPERATIVA DICIEMBRE DE 2019					
Indicador CMI	Ejecución diciembre 2019	Meta diciembre 2019	% de Cumplimiento diciembre de 2019	Meta diciembre 2019	% de Cumplimiento meta 2019
Cumplimiento meta cobertura Acueducto	91.881	92.494	99,34%	92.494	99,34%
Cumplimiento meta cobertura Alcantarillado	72.593	76.459	94,94%	76.459	94,94%
Calidad del Agua	0,00%	5%	100,00%	5%	100,00%
Continuidad del servicio	92,94%	95,19%	97,64%	95,19%	97,64%
Pérdidas por usuario facturado	9,95	10,88	109,28%	10,88	109,28%
ICO			100,24%		100,24%

El color es asignado de acuerdo con el porcentaje (%) de cumplimiento de la meta establecida.

Cumplimiento $\geq 90\%$

Cumplimiento $>90\%$ y <100

Cumplimiento $\geq 100\%$

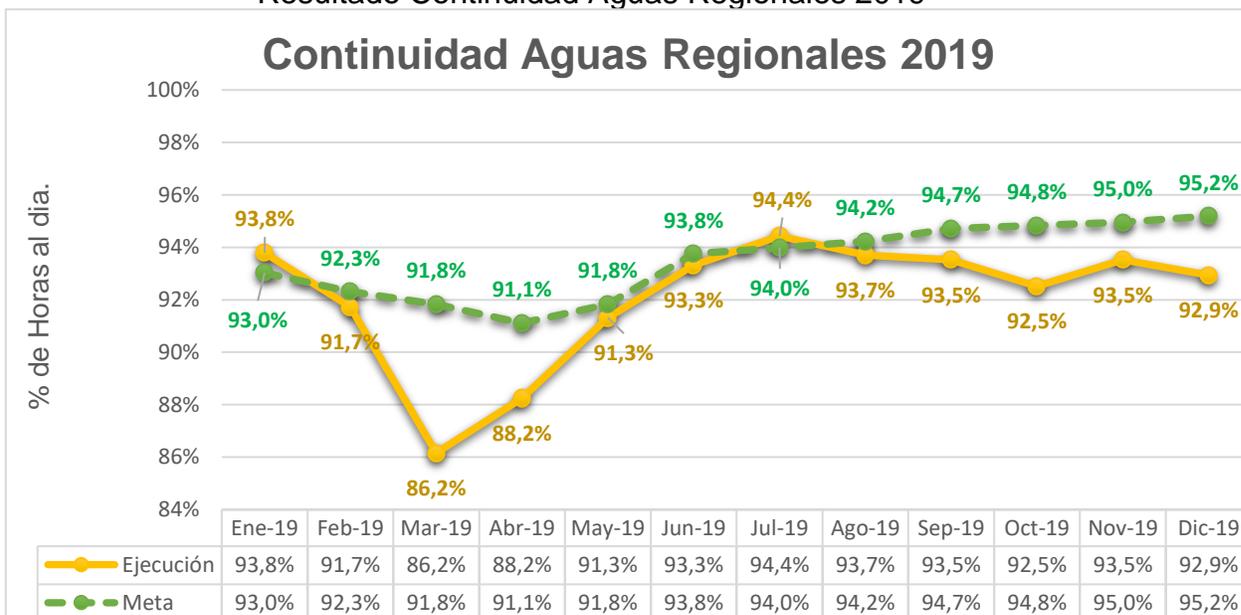
Continuidad

Se estableció para 2019, cerrar la vigencia con una continuidad consolidada del 95,19%, equivalente a 22,9 horas de servicio de acueducto al día. El resultado obtenido fue de 92,94%, equivalente a 22,3 horas de servicio de acueducto al día, viéndose el cumplimiento de la meta se ve afectada por la temporada seca que se presentó los primeros cuatros meses del año, que de acuerdo a los históricos se ubica como la más alta de los últimos 20 años, impactando principalmente los sistemas de Turbo, Carepa y Apartadó donde las fuentes superficiales son más vulnerables.

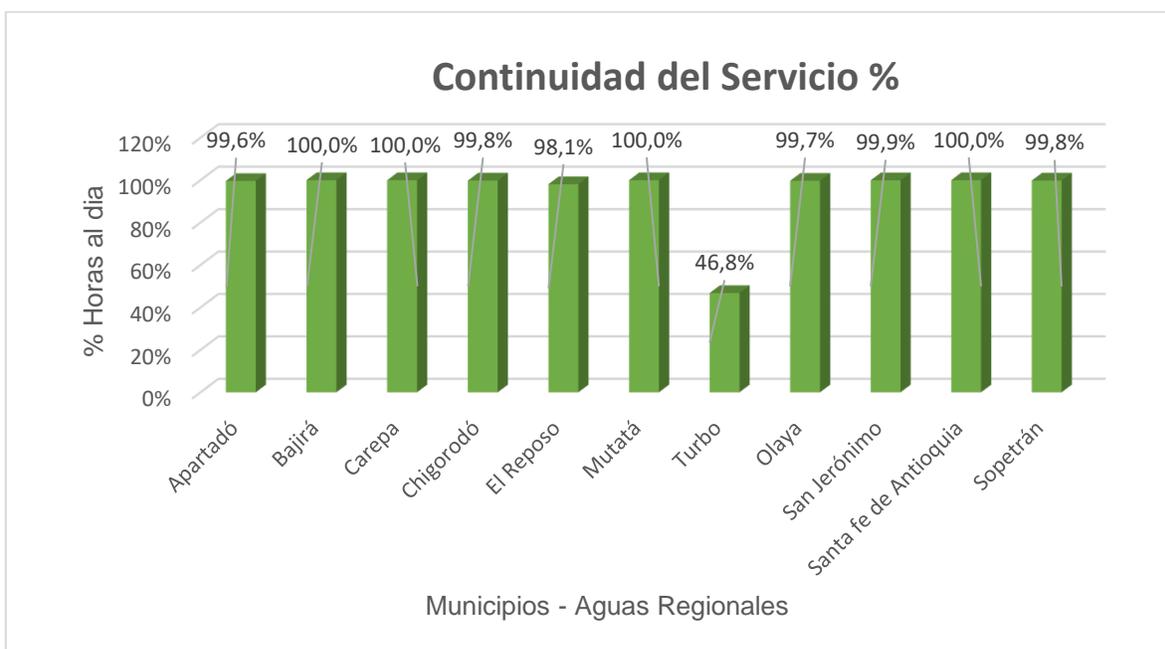
Se resalta que los sistemas Carepa y Turbo, fueron los que presentaron registros de continuidad inferiores a las 24 horas de servicio al día de manera más continua, por las razones antes señaladas, sin embargo se hace énfasis que el municipio de Carepa, las principales afectaciones se presentaron por daños en la red de conducción, que a pesar de que las reparaciones se realizaron en el menor tiempo posible, la capacidad de producción de agua en la planta y los altos consumos, no permitían una recuperación rápida del sistema. Es por esto que, la Empresa en 2019, adelanto el contrato de consultoría para los diseños de la ampliación de la Planta de Producción de Agua Potable (PPAP) y estima en 2020 construir las obras necesarias para contar con un volumen mayor de agua potable en redes. El resto de las interrupciones en todos los sistemas, están asociados a daños en las redes causados por terceros y a la vida útil de las redes, para esto último, durante la vigencia 2019 se ejecutaron contratos cuyo alcance incluyó la optimización de cerca de 74km de redes de distribución. Finalmente, otras causas de las interrupciones se presentaron por el mantenimiento a Plantas de Producción de Agua Potable y lavado de tanques, además de los eventos de altas turbiedades en las fuentes de captación, ocasionadas por las fuertes lluvias en algunos meses del año.

En la siguiente gráfica se muestra la meta y el resultado del indicador de continuidad durante 2019, resaltando que la disminución en la continuidad de marzo y abril se presentó por la temporada de verano, especialmente con impactos representativos en los municipios de Apartadó, Turbo y Carepa y por lluvias en el último trimestre.

Resultado Continuidad Aguas Regionales 2019



A continuación, se resaltan los resultados de continuidad por sistemas, en los que se observa que los sistemas que a diciembre 2019 se encuentra por debajo de 98,36% de continuidad, establecido en la resolución 688 de 2014, son el Distrito Portuario de Turbo y el corregimiento El Reposo, este último fue por una situación particular, sin embargo su registro corresponde a 23,5 horas de servicio de acueducto al día.



El Distrito Portuario de Turbo se ha convertido en el principal reto de continuidad para la Empresa. En este se han implementado acciones en infraestructura, como: la optimización y/o reposición del 50% de las redes de distribución operadas por Aguas Regionales, la formulación y gestión de un proyecto que inicio su construcción en 2019, que busca ampliar la capacidad de almacenamiento en 2.000 m3, la instalación de equipos de macromedición y la optimización de los equipos de bombeo en captación y distribución. En cuanto a la gestión pérdidas, se han adelantado campañas sociales con énfasis en la educación para el uso correcto del agua, desde lo comercial se continua con la gestión en micromedición y seguimiento a los consumos y desde la operación se actúa en todo lo relacionado con la eliminación de fugas y fraudes.



Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF)

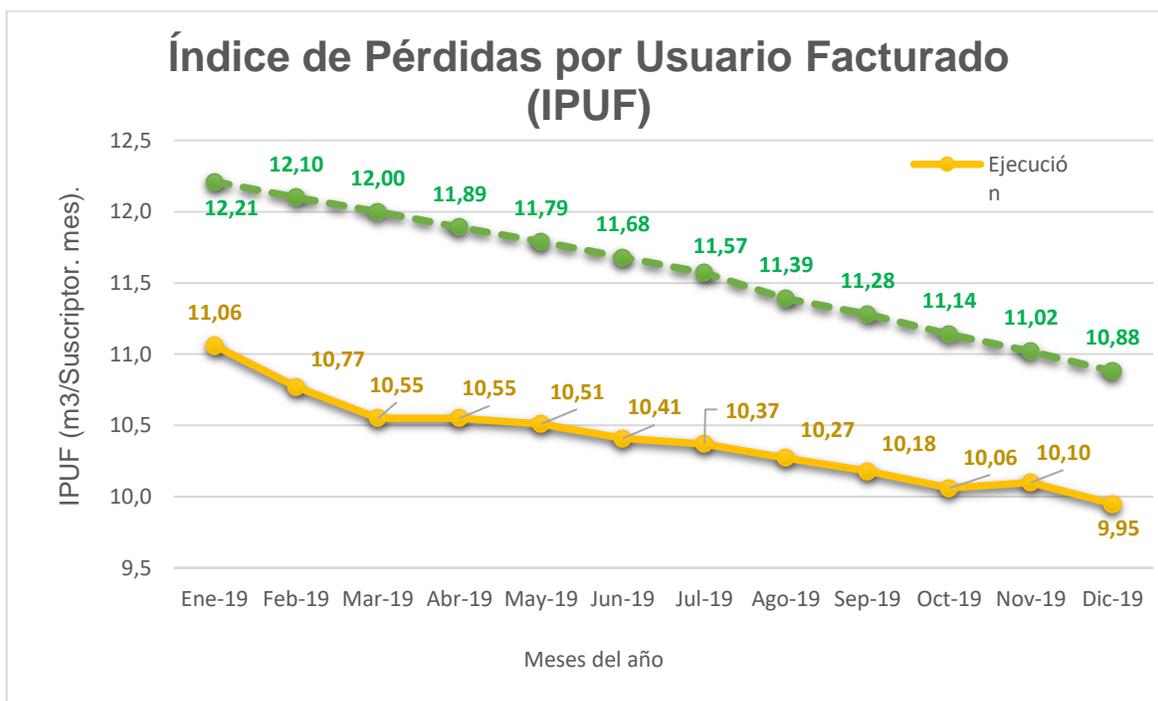
Los indicadores asociados a la medición de la gestión de pérdidas de agua, como el IPUF y el ANC, no solo generan la interpretación en eficiencia desde lo económico, sino que de forma simultánea impactan otros indicadores como la continuidad y la responsabilidad ambiental que Aguas Regionales tiene con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

Desde años atrás, Aguas Regionales 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.

La resolución CRA 688 de 2014, establece en el artículo 9 “Determinación de las metas para los estándares de servicio y los estándares de eficiencia” que el IPUF

deberá ser igual o inferior a 6 m³/suscriptor/mes”. Aguas Regionales resalta que al año 1 de 10 que hacen parte de la actual marcha tarifaria, se cuenta con dos sistemas dentro del techo establecido, cumpliendo con este indicador, antes de los tiempos establecidos.

En la siguiente gráfica, se resaltan los resultados del índice de pérdidas por usuario facturado (IPIUF), para Aguas Regionales. En este se encuentra, que debido a la gestión de pérdidas y al aumento de usuarios, la meta establecida para 2019 se cumplió en un 109,28%.



A continuación, se presenta el resultado del IPIUF por sistema, resaltando que dos sistemas se encuentran por debajo del techo establecido por la norma, que indica que no debe ser superior a 6 m³ por usuario facturado. De igual forma es importante resaltar que en 2019, Turbo, en enero registró el IPIUF en 26,2 y término la vigencia en 19,7 y que el valor registrado para Olaya, se vio afectado por el asentamiento no autorizado, de difícil gestión, que se encuentra conectado al sistema.

Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF)



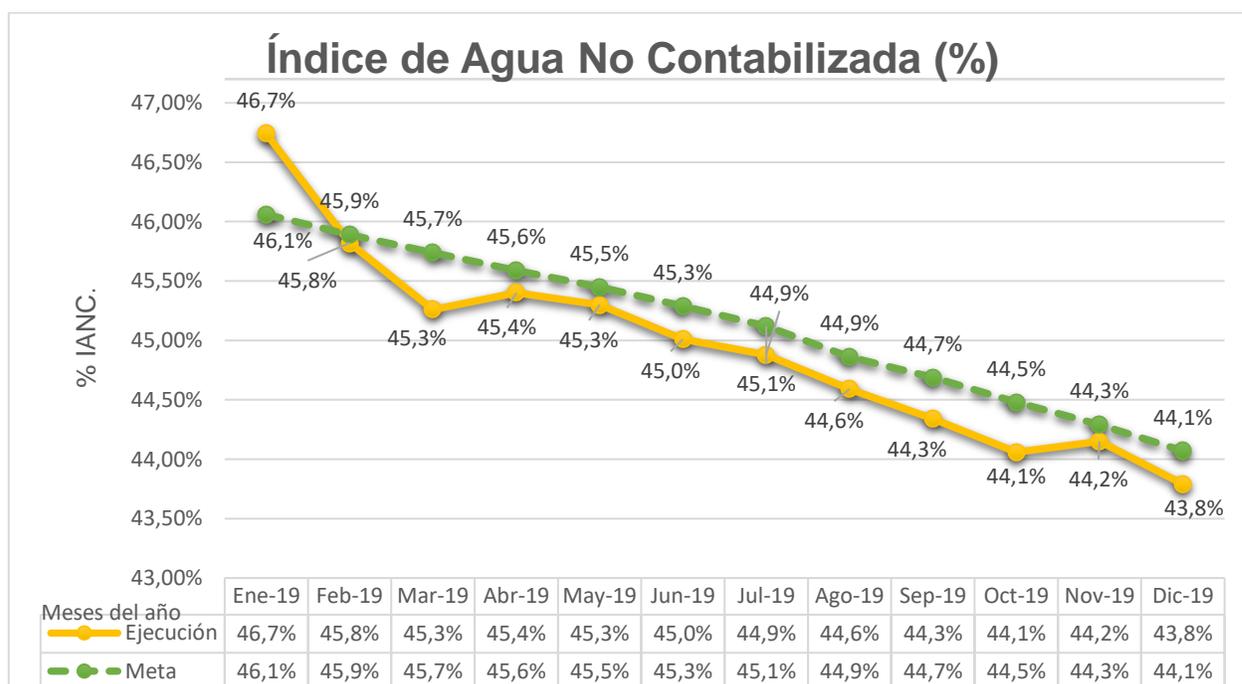
A continuación, resaltamos los resultados presentados para el Distrito Portuario de Turbo en 2019, donde uno de los principales aspectos que permitieron obtener un gran resultado en IPUF, fue el aumento de usuarios, además de todas las acciones implementadas para la gestión de pérdidas. Continúa como reto principal para este sistema, la educación a las personas para el cuidado de las infraestructuras, evitando la construcción de acometidas no autorizadas y continuar con la optimización de redes y gestión sobre los asentamientos informales.

Índice de Pérdidas por Usuario Facturado - Turbo



Agua no contabilizada (ANC).

El indicador de agua no contabilizada, que tiene por objetivo encontrarse por debajo del 30%, superó la meta establecida para la vigencia 2019, la cual establecía una pérdida del 44,1% del agua enviada a la red y se obtuvo un valor de 43,8%. El cumplimiento del indicador se debe en gran medida a las acciones de reposición de redes de distribución, control a la producción de agua en plantas, campañas de uso eficiente y ahorro del agua y gestión de pérdidas técnicas y no técnicas.



En la siguiente gráfica, se registran los resultados de Agua No Contabilizada por sistemas, destacándose el resultado de Mutatá que se encuentra por debajo del 30% y sistemas como Santa Fe de Antioquia muy cerca de este.

Índice de Agua No Contabilizada %



Finalmente, pese al incremento de asentamientos que se han conectado de manera no autorizada a las redes operadas por la empresa en el distrito de Turbo, el índice de agua no contabilizada en este sistema presenta una reducción en ANC.

Índice de Agua No Contabilizable - Turbo



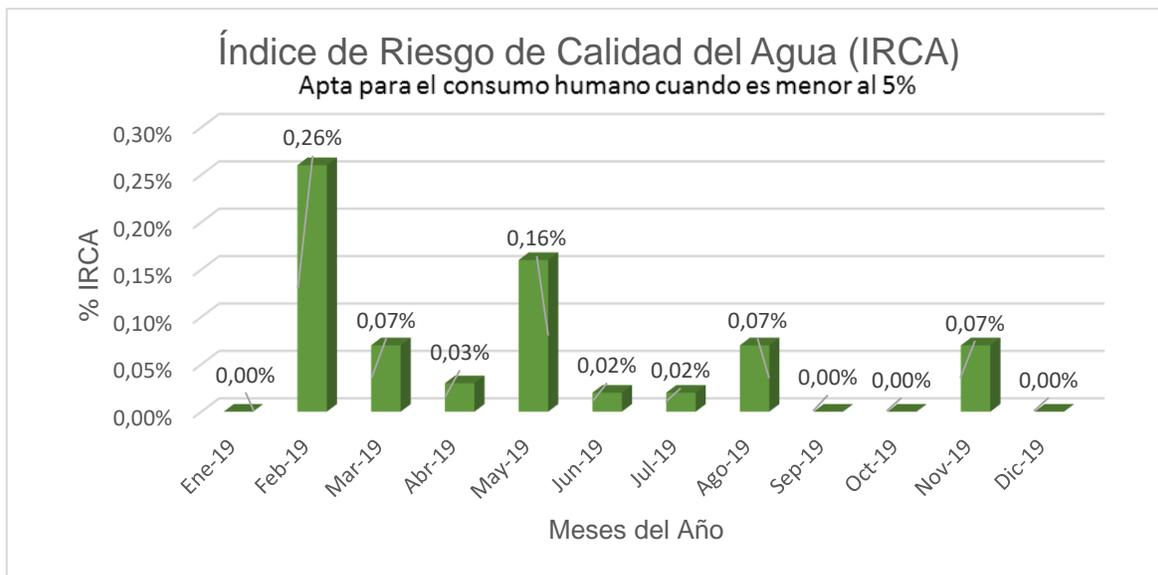
Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA)

Aguas Regionales, durante 2019 dio cumplimiento a lo establecido en el decreto 1575 de 2007 y la resolución 2115 de 2007, quedando como resultado final que en

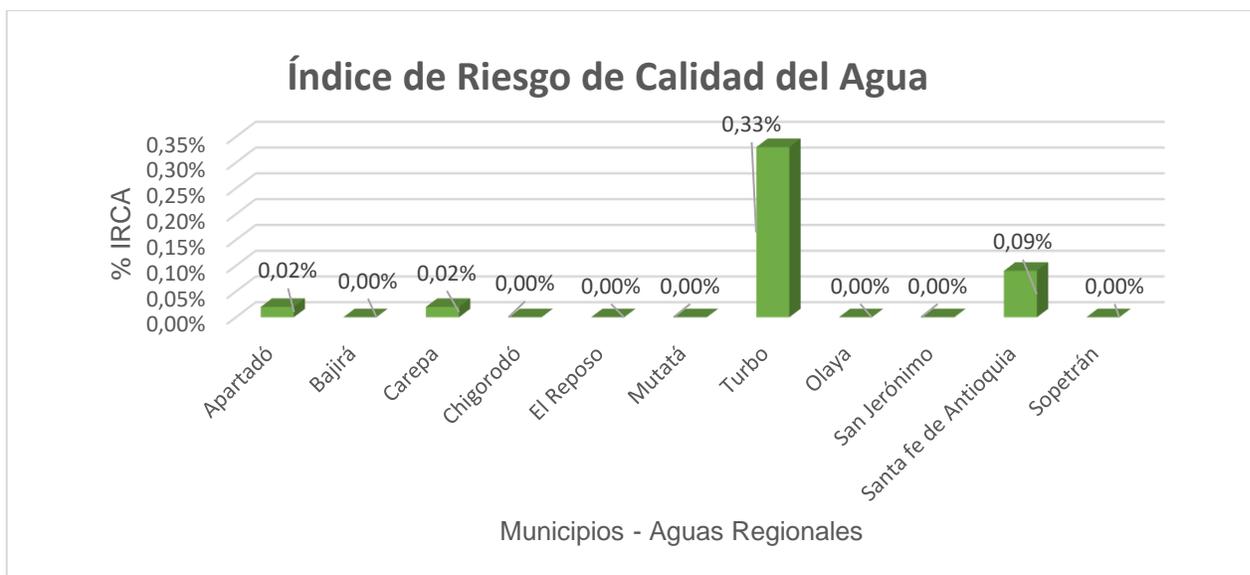
el agua en las redes es apta para el consumo humano. En la gráfica siguiente, se estable el resultado mes a mes en 2019, observándose en esta que ningún registro supera el 5, techo máximo para la calificación sin riesgo.

Tabla 3 Clasificación del nivel del riesgo

Clasificación IRCA (%)	Nivel de Riesgo	IRCA por muestra (Notificaciones que adelantará la autoridad sanitaria de manera inmediata)	IRCA mensual (Acciones)
80.1 -100	INVIABLE SANITARIA MENTE	Informar a la persona prestadora, al COVE, Alcalde, Gobernador, SSPD, MPS, INS, MAVDT, Contraloría General y Procuraduría General.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora, alcaldes, gobernadores y entidades del orden nacional.
35.1 - 80	ALTO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde, Gobernador y a la SSPD.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora y de los alcaldes y gobernadores respectivos.
14.1 – 35	MEDIO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde y Gobernador.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de la persona prestadora.
5.1 - 14	BAJO	Informar a la persona prestadora y al COVE.	Agua no apta para consumo humano, susceptible de mejoramiento.
0 - 5	SIN RIESGO	Continuar el control y la vigilancia.	Agua apta para consumo humano. Continuar la vigilancia.



En el siguiente gráfico, se presentan los resultados por sistema con corte a diciembre 2019, en el cual se encuentra que ninguno de los sistemas operados por la Empresa se encuentra por encima del 5%.



Acciones operativas 2019

Temporada seca

En 2019, la temporada seca que se presentó en el primer semestre fuertemente por el fenómeno del del niño, afectó todos los sistemas, presentándose el mayor impacto en Turbo, Apartadó y Carepa, sistemas en los que las fuentes de captación superficial presentaron el mayor estrés hídrico. En el Distrito Portuario de Turbo, su fuente de captación principal que es el río Turbo, alcanzó solo a ofertar 18 litros por segundo de 155 que se requieren para la prestación del servicio, sin embargo, con este caudal y el aportado por los pozos se lograron en promedio en los momentos más críticos operar con 75 litros por segundo, por lo que se hizo necesario activar el plan de contingencia, en el que se llegó a utilizar ocho carrotanques para apoyar la distribución de agua y todas las demás acciones contempladas dentro del plan, lográndose superar esta difícil temporada, que se registra como una de las más fuertes en los últimos 20 años.



En el municipio de Apartadó, con acciones operativas en la distribución del agua por la red, entre las que se destaca el control de presiones en horarios de bajos consumos, especialmente en las noches, se logró mantener el nivel en los tanques y la puesta en marcha del pozo construido dentro de las instalaciones de la Planta de Producción de Agua Potable, no fue necesario activar el plan de contingencia.

Distribución de agua, temporada seca Turbo.

En el siguiente cuadro se relacionan los caudales que aportaron las fuentes de los tres sistemas más vulnerables. Se resalta que en 2019, gracias a los diseños y la gestión de recursos adelantadas por la Empresa ante el Ministerio De Vivienda, Ciudad Y Territorio, en el municipio de Apartadó se logró construir y tener en operación un pozo profundo con capacidad de captación de 58 litros por segundo, convirtiéndose en la fuente de respaldo para la temporada seca y momentos de altas turbiedades por invierno.



MUNICIPIO/FUENTE	APARTADÓ	TURBO	CAREPA	
	RIO APARTADÓ	RIO TURBO	Q.CRISTALINA	Q. PEDREGOSA
CONCESION I/S	423	210.6	56	80
CAUDAL 24 HORAS	291	155	90	
Fecha de Seguimiento				
08/01/2019	530	268		
09/01/2019			56	280
16/01/2019	485	191		
23/01/2019		109		
28/01/2019	354	134		
29/01/2019			30	120
06/02/2019	315	70		
12/02/2019	290	51	22	118

MUNICIPIO/FUENTE	APARTADÓ	TURBO	CAREPA	
	RIO APARTADÓ	RIO TURBO	Q. CRISTALINA	Q. PEDREGOSA
CONCESION I/S	423	210.6	56	80
CAUDAL 24 HORAS	291	155	90	
20/02/2019	298	45		
26/02/2019	256	30		
27/02/2019			13	104
06/03/2019	276	18		
12/03/2019			11	125
13/03/2019	235	23		
20/03/2019	280			
27/03/2019	247	21		
01/04/2019	279	32		
Caudal mínimo 2019	235	18	11	104

2019

aguas regionales®

Invierno.

De igual forma, en 2019 se presentaron eventos operativos que generaron interrupciones en el servicio de acueducto, estos asociados a las altas precipitaciones.

Los sistemas que presentaron los mayores impactos por invierno fueron Carepa y Turbo.

En Carepa, la conducción de agua cruda y potable durante las fuertes lluvias se hace más vulnerable por la topografía en la que se encuentran instaladas las redes, por lo que constantemente se presentan movimientos de tierra que desacoplan las tuberías ocasionando fugas, que obligan a la interrupción del servicio para todo el casco urbano.

En las siguientes imágenes se muestran algunos eventos:

En la foto se muestra la actividad operativa que hace la reparación de daño en la conducción Carepa.



Informe de sostenibilidad



En 2019, durante la noche del 28 de octubre se presentó el mayor registro de aumento de caudal creciente del río Apartadó, lo cual afectó parte de la infraestructura de acueducto y saneamiento básico. En la bocatoma se presentaron obstrucciones por el arrastre de madera y piedras, sin embargo, esta se logró poner en operación en la mañana del 29 de octubre.

En la Planta de Potabilización se presentó inundación en los bombeos que distribuyen a los tanques Laureles y 20 de Enero que atienden el 70% de la población y se inundó el tanque de piso que alimenta el tanque centro, generando altas turbiedades. Finalmente, en distribución se vio afectado el viaducto El Chispero que fue arrastrado por la corriente. Con el apoyo del municipio, el ejército, la policía y los bomberos, se logró atender la contingencia con la



distribución de agua por carrotanques, y con el apoyo de EPM, la limpieza de redes con los equipos de succión presión que se trasladaron a la zona. Se reconoció por los grupos de interés la gestión de la Empresa para recuperar el servicio en muy poco tiempo.



Bombeo tanque Laureles y 20 de Enero.

Viaducto El Chispero sobre río Apartadó.





Apoyo con equipo succión presión para limpieza de sumideros.

Continuidad

En el municipio de Carepa, para mejorar la capacidad de producción de agua potable en la planta, la Empresa realizó

los diseños de la ampliación de la planta en 2019 y se estima en 2020 construir las obras. Esto será fundamental para que posterior a algún evento operativo que obligue a la interrupción del servicio, la recuperación del sistema se logre en menor tiempo.

De igual forma durante 2019, se optimizaron cinco sectores críticos de la red de conducción.



El principal reto en continuidad para Aguas Regionales se encuentra en el Distrito Portuario de Turbo, además de sostener la continuidad de 24 horas/día en todos los demás sistemas que atiende y el control del crecimiento de asentamientos (invasiones) especialmente en Olaya y Bajirá. En 2019 en Turbo se realizó la reposición y/o extensión de un total de 53 kilómetros de redes en tubería de polietileno de alta densidad, con el objetivo de mejorar la cobertura, disminuir las pérdidas y con esto aumentar la continuidad. De igual forma con el proyecto de red aérea de acueducto y senderos de vida en el sector la playa, se busca reducir las pérdidas y aumentar la cobertura, mejorando la calidad de vida de los habitantes del Distrito Portuario de Turbo.



En 2019 se logró poner en funcionamiento la red aérea y los senderos de vida en el Distrito Portuario de Turbo, proyecto que beneficia a cerca de dos mil personas y que se estima en 2020 se logre la vinculación de la base militar de la armada nacional. Este proyecto fue inscrito en el concurso Ideas En Acción del BID,

logrando el segundo lugar y presentándose como una alternativa constructiva para todas las regiones en Latinoamérica que tengan las mismas características de suelo; llenos con madera, tierra y basuras, y zonas con altos niveles freáticos que no permiten la instalación de tuberías de manera tradicional; es decir, en zanjas a una profundidad promedio de 1,2 m.

Mantenimiento redes alcantarillado.

Durante 2019 se continúa con el plan de gestión y mantenimiento preventivo a las redes de alcantarillado, en el que se utilizó el equipo de succión presión propio de la Empresa y rotoondas. Se logró la limpieza de aproximadamente 185km de redes en todos los sistemas. Con estas acciones se reducen las actividades correctivas y se garantiza una mejor prestación del servicio de alcantarillado.

De igual forma en este año, se logró en el municipio de Apartadó la puesta en funcionamiento de la red de aguas lluvias, en el sector salud. Con esta infraestructura se redujo el aporte de aguas lluvias a las redes de aguas residuales, situación que permitió disminuir los registros de reboses de estas aguas en los barrios aguas debajo de este sector.

Hundimiento barrio El Concejo

Dentro de los eventos operativos más representativos de 2019, fue el daño en el colector en el barrio El Consejo del municipio de Apartadó, el cual presentó desacople y aplastamiento en algunos puntos, generando hundimientos en el suelo que afectaron varias viviendas y la vía. La Empresa implementó las acciones de corrección de los daños y se espera en 2020 terminar con las actividades previstas en la red principal y la reparación de las viviendas.



Daño colector finca Meryland por creciente del río Apartadó.

Finalmente, otro evento se presentó a causa de las fuertes lluvias registradas el 28 de octubre de 2019, las cuales ocasionaron la erosión en algunos taludes del río, afectando puntualmente la descarga ubicada en el plan parcial Meryland. Las acciones de reparación de ésta se iniciaron en 2019 y se estima terminarlas en 2020.



Daño en descarga plan parcial Meryland

10. Inversiones

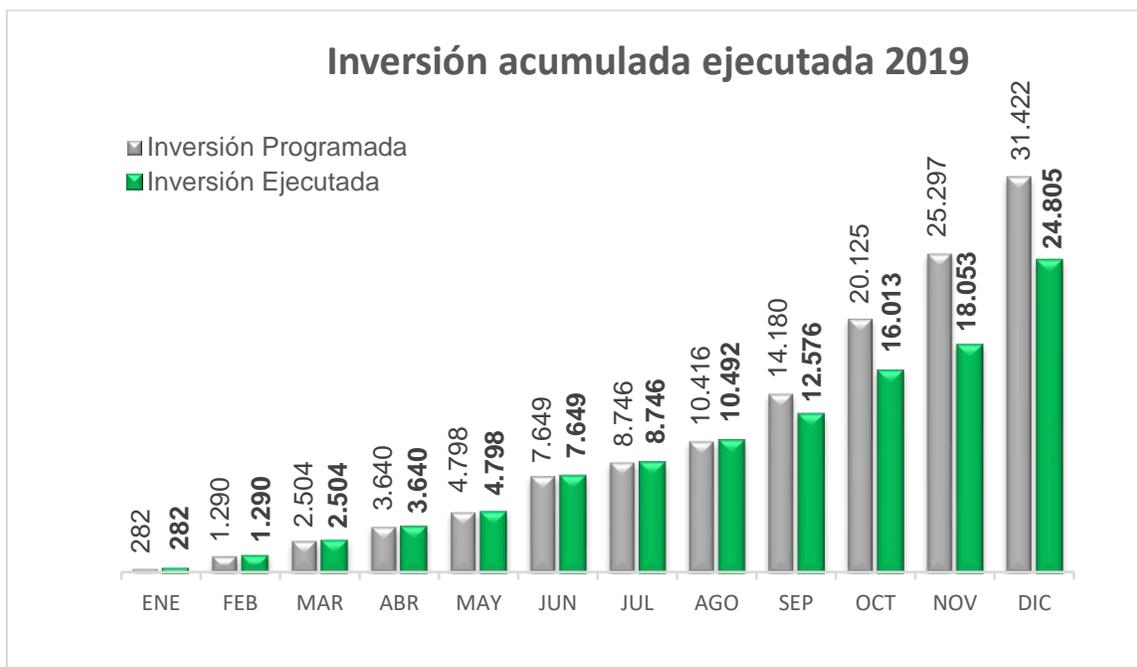


Inversiones Recursos Propios

Para la vigencia 2019 se aprobó el plan de inversiones con recursos propios por valor de \$ 31.422 millones de pesos, de los cuales \$ 16.879 millones corresponden a provisión aguas y \$ 14.542 millones para saneamiento básico.

La inversión acumulada ejecutada a diciembre 31 de 2019 asciende a \$ 24.805 millones, para un cumplimiento del 79%, de los cuales \$14.187 millones corresponden al sistema de acueducto (provisión agua) y \$ 10.618 millones al sistema de alcantarillado (saneamiento básico). Estas inversiones 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 4 Inversión Acumulada



cumplimiento



Del total de los recursos ejecutados a diciembre de 2019, el 57,2% corresponden a acueducto y el 42,8% a alcantarillado.

Las principales inversiones ejecutadas en el sistema de acueducto fueron:

Municipio	Descripción	Valor Ejecutado	Meta física ejecutada
Región Urabá	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de acueducto en los sistemas atendidos por Aguas Regionales. Grupo 1.	\$ 383	2,1 Km
Región Urabá	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de acueducto en los sistemas atendidos por Aguas Regionales. Grupo 2.	\$ 662	4,4 Km
Turbo	Extensión de redes de acueducto y obras accesorias, en los barrios Pescadores 1 y 2 y Nueva Florida.	\$ 3.766	11,3 Km
Chigorodó	Obra pública para el diseño y construcción de la estructura de captación.	\$ 74	Global
Mutatá, Bajirá y Chigorodó	Suministro de macromedidores y accesorios para Mutatá, Bajirá y Chigorodó – zona 4”.	\$ 570	Global
El Reposo	Construcción pozo profundo para nueva captación de agua subterránea del sistema de acueducto en el corregimiento El Reposo.	\$ 670	Global
San Jerónimo	Optimización y ampliación de planta de producción de agua potable (PPAP).	\$1,649	30 L/s
Región Occidente	Optimización de las infraestructuras de captación y potabilización.	\$399	Global
Turbo	Optimización Planta de Producción de Agua Potable, captación y obras accesorias”, municipio de Turbo.	\$467	Global
San Fe de Antioquia	Suministro, transporte e instalación de sistema de generación en sitio de hipoclorito de sodio para la Planta de Tratamiento de Agua Potable.	\$452	Global
San Fe de Antioquia	Optimización Planta de Producción de Agua Potable, zona Occidente.	\$267	Global

Las principales inversiones ejecutadas en el sistema de alcantarillado fueron:

Municipio	Descripción	Valor Ejecutado	Meta física ejecutada
Región Urabá	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de acueducto en los sistemas atendidos por Aguas Regionales. Grupo 1.	\$ 760	1,16 Km
Región Urabá	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de acueducto en los sistemas atendidos por Aguas Regionales. Grupo 2.	\$ 1.340	2,01 Km
Chigorodó	Consultoría para la realización de estudios y diseños asociados a estructuras y redes de alcantarillado.	\$ 197	Global
Apartadó	Construcción de Colector Apartadó Etapa I.	\$1.944	1.3 km
Sopetrán	Construcción de la II etapa del Colector El Rodeo.	\$ 1.847	0.9 Km
Chigorodó	Consultoría para la realización de los diseños requeridos para transporte y tratamiento de aguas residuales en el municipio de Chigorodó.	\$ 1.055	Global
Chigorodó	Construcción colector de alcantarillado en el municipio de Chigorodó.	\$410	0.05 km

De los principales logros se resaltan:

- Extensión de redes de acueducto y obras accesorias en el Municipio de Turbo con el que se terminó la ejecución de la red de acueducto aéreo y senderos de vida, logrando impactar a 512 familias y el segundo lugar en la convocatoria “Ideas en acción 2019” del Banco Interamericano de Desarrollo en el evento realizado en Guayaquil Ecuador.

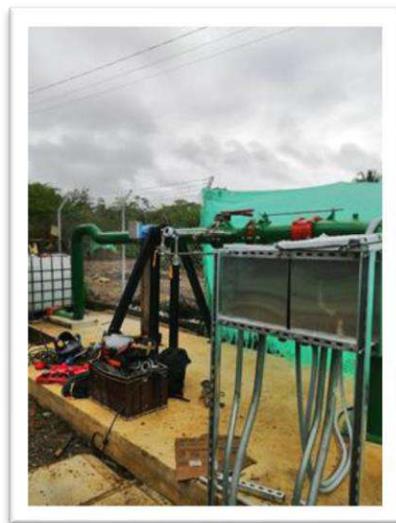


Construcción Red aérea



Vista en planta de los senderos de vida. Fuente Canal RCN

- Construcción de 2.01 Km del colector Apartadó etapa 1 para continuar con la ruta del Saneamiento del Municipio y llegar a la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.
- Firma de acta transacción con TICSA Colombia Filial del Grupo EPM para la ejecución de los diseños de las ampliaciones de las plantas de Carepa, El Reposo y Chigorodó y diseño de sistemas de tratamiento de lodos de Santa Fe de Antioquia, Apartadó, Carepa, Chigorodó y Turbo, diseño de colectores Guayabal en Chigorodó y el Milagro en Carepa, así como el estudio de patología estructural de la Planta de Potabilización de Turbo.
- Construcción de pozo subterráneo como fuente alterna en el Corregimiento El Reposo, se encuentra en proceso de concesión ante la Corporación ambiental para iniciar su operación.



Pozo construido en la planta El Reposo

- Instalación de sistema de generación de cloro en sitio en Santa Fe de Antioquia para reducir los riesgos asociados al uso de cloro gaseoso en la salud y seguridad en el trabajo.



Equipo de generación de cloro instalado en Planta de Potabilización Santa Fe de Antioquia

- Adquisición de predios para las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales de Chigorodó y Mutatá, adicionalmente se encuentra en ejecución los diseños para la construcción de la PTAR en Chigorodó y en contratación la de Mutatá.

- Construcción de 2.5 kilómetros de la II Etapa del Colector El Rodeo - Sopetrán para continuar con la ruta del Saneamiento del Municipio y llegar a la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.



Instalación de tubería Colector El Rodeo

- Ampliación Planta de Producción Agua Potable San Jerónimo para aumentar la capacidad de 30 L/s a 60 L/s con el fin de tener mayor cobertura y continuar con los parámetros de calidad de agua potable suministrada a la población.



Tanque espesador de lodos Planta San Jerónimo.

- Optimizaciones de las captaciones de San Jerónimo y Sucre, realizando mejoras en la infraestructura de desarenación y aducción para facilitar su operatividad y minimizar las pérdidas internas.

Dentro de los retos para el año 2020 tenemos la consolidación del equipo de trabajo, gestión de recursos para la construcción de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales además de continuar con los procesos de contratación para el cumplimiento de las metas de cumplimiento del Plan de Obras Inversiones Regulado (POIR) y Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV).

Otro de los principales retos en 2020, es el desarrollo del acta de ejecución para aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros para la elaboración del estudio de factibilidad correspondiente a la Nueva Fuente de captación de agua para el abastecimiento de agua potable en la zona central de la subregión de Urabá.

Recursos Aportes Bajo Condición

Adicionalmente a los recursos propios, dentro de las estrategias de Aguas Regionales, se busca realizar inversiones con el menor impacto a la tarifa, en ese sentido se proyecta realizar gestión de recursos de otras fuentes por valores superiores a \$50.000 millones de pesos. A continuación, se describen los proyectos relevantes.

PROYECTO	SISTEMA
Colector 4A aguas residuales, tramo de entrega al sistema de tratamiento.	Carepa
Optimización y extensión de redes de recolección aguas residuales y distribución barrio Nuevo Horizonte (2km).	Mutatá
Construcción pozo profundo para nueva fuente de captación. Turbo. Pozo N°5.	Turbo
Construcción PTAR y colector Mata Guadua Apartadó.	Apartadó
Construcción PTAR Carepa.	Carepa
Construcción PTAR Turbo.	Turbo
Construcción de redes de recolección aguas residuales en Distrito Norte Fase I municipio de Turbo. Incluye optimización EBAR.	Turbo

PROYECTO	SISTEMA
Redes de alcantarillado comunitario.	Chigorodó
Colector Mutatá (1.4km) PSMV.	Mutatá
Construcción de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.	Mutatá
Colector Norte Chigorodó.	Chigorodó

11. Auditoría Interna



Alineación Estratégica de la Vicepresidencia Auditoría Corporativa



La misión de la auditoría interna es mejorar y proteger el valor de la organización proporcionando aseguramiento, asesoría (consultoría) y análisis con base en riesgos. La actividad de auditoría interna ayuda al Grupo EPM a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control.

La estructura de planta de cargos de esta área está conformada por: Un (1) jefe y dos (2) profesionales.

• **Plan de trabajo de Auditoría**

El plan de trabajo del área de Auditoría, se concibe mediante la planeación de Auditoría Corporativa como Grupo Empresarial, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

1 Revisión del Contexto

- Señales del entorno.
- Direccionamiento estratégico.
- Reuniones Clave: Riesgos, Diseño Organizacional, Planeación Corporativa, Vicepresidentes y Directivos
- Iniciativas estratégicas Auditoría.

2 Actualización Alineación Estratégica

- Enlace con el direccionamiento estratégico del Grupo.
- Planteamiento estratégico Auditoría Corporativa

3 Priorización Universo de Auditoría

- Unidades auditables priorizadas 2019
16 Macroprocesos /ciclos
- Criterios de priorización

Criterio	Peso
Índice de riesgo	15%
Relevancia estratégica	20%
Resultado de auditoría	15%
Criterio del auditor	25%
Riesgo emergente	25%

4 Cobertura del Plan

- Unidades auditables a evaluar seis (6)
- Enfoques: Evaluaciones Obligatorias

Aprobación en cada Junta Directiva o Comité de Auditoría, en cumplimiento del gobierno corporativo y las normas internacionales de auditoría

5 Aprobación del Plan

Seguimiento periódico al cumplimiento de lo planeado, a la gestión y ajustes derivados de respuestas a riesgos emergentes

6 Seguimiento al Plan

Los cambios sustanciales deben ser aprobados nuevamente en Junta Directiva o Comité de Auditoría

El indicador de cumplimiento del plan de trabajo de auditoria interna para 2019 fue del 88%, el cual apporto valor a los procesos auditados.

Durante la ejecución de las auditorias se identificaron oportunidades de mejora en las siguientes unidades auditables:

Procesos Misionales

- ✔ Gestión Comercial: Peticiones, Quejas y Reclamos.
- ✔ Ciclo Prestación Servicio de Acueducto: Auditoría Integral a la Operación en los Sistemas de Distribución y Gestión Planes de mejoramiento.
- ✔ Ciclo Prestación Servicio de Alcantarillado: Mantenimiento Alcantarillado - Aguas Regionales.

Procesos de Soporte

- ✔ Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional (D.O.): Horas extras, nómina y compensación.
- ✔ Gestión Tecnologías de Información: Cumplimiento derechos de autor.
- ✔ Ciclo Suministro de Bienes y Servicios: Adquisición de bienes y servicios, aseguramiento continuo comité contratación y seguimiento planes de mejoramiento.
- ✔ Gestión Financiera: Control interno contable.
- ✔ Gestión Jurídica: Gestión predial y servidumbres.

Procesos Estratégicos

- ✓ Planeación Integrada: Sistema de Control Interno (MIPG) y Sistema de Control Interno (FURAG).
- ✓ Macroproceso Evaluación y Mejoramiento: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

• Estado de Planes de Mejoramiento Formulados

Se cerro la vigencia 2019 con 113 planes de mejoramiento, con un indicador de eficacia del control del 93% de acuerdo con el seguimiento realizado:



• Resultados Evaluación Entes de Control

➤ Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) – Sistema de control interno

Se fortaleció el sistema de control interno, a través de la implementación y seguimiento al modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).

Se obtuvo una calificación para el Sistema de Control Interno de 66.2, quedando en el quintil 5 (más alto), con los siguientes puntajes por dimensiones:

DIMENSIÓN	PUNTAJE
Ambiente propicio para el ejercicio del control	68,5
Evaluación estratégica del riesgo	63,2

Actividades de control efectivas	64,8
Actividades de monitoreo sistemáticas y orientadas a la mejora	67,6
Institucionalidad (esquema líneas de defensa) adecuada para la efectividad del control interno	65,6
Línea Estratégica	66,9
Primera Línea de Defensa	66,6
Segunda Línea de Defensa	63,4
Tercera Línea de Defensa	60,9

La calificación por dimensiones para el MIPG fue:

DIMENSIÓN	PUNTAJE
Gestión estratégica del talento humano	65,9
Integridad	72,2
Planeación institucional	60,8
Fortalecimiento institucional y simplificación de proceso	62,7
Gobierno digital	70,2
Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción	65,7
Servicio al ciudadano	71,7
Participación ciudadana en la gestión pública	56,3
Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	62,9
Control interno	66,2

➤ **Evaluación Sistema de Control Interno Contable**

Como resultado, se determinó el grado de implementación y efectividad de los controles asociados al proceso contable, obteniéndose un puntaje general de 4.56 puntos la Evaluación Sistema de Control Interno Contable, alcanzando una calificación de eficiente.

Se obtuvo un aumento de 0,6 puntos con respecto a la vigencia 2018, como se observa:



➤ **Contraloría General de Medellín**

Fenecimiento

Se obtuvo Fenecimiento de la cuenta, salvo las operaciones relacionadas con los contratos 033 – 2017, 49 – 2018, 83 – 2017 y 48 – 2018.

Con una calificación de la gestión fiscal de 88,06 puntos, y un concepto FAVORABLE.

Hallazgos

Hallazgos Administrativos: 10

Hallazgos Administrativos con Posible Incidencia Fiscal: 5

Hallazgo Administrativo con Posible Incidencia Disciplinaria: 1

• **Acciones de Fortalecimiento de Control Interno**



Plan de comunicaciones cultura de control interno

Se fortaleció la cultura de gobierno, riesgo y control a través de inducciones, capacitaciones, apertura de auditorías, actividad Interactiva - Tienda Online, impactando a 151 funcionarios.



Apoyo a la gestión

Se participó en proceso de inducciones y capacitaciones como: Metodología planes de mejoramiento, seguridad digital, aplicativo Planer - como control para la planeación y consolidación de datos - como control de información.



Desarrollo de Capacidades

Se fortalecieron las capacidades del equipo de auditoría a través de: Cursos virtuales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, metodología planes de mejoramiento, Riesgos y controles, metodología Audisoft, causa raíz, control fiscal y riesgos en contratación.

Encuentro de Líderes de Auditoría del Grupo EPM

12. Asuntos Legales y Secretaría General



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, la Vicepresidencia de Asuntos Legales y Secretaría General de EPM lideró la implementación de una Secretaría General de Grupo, con alcance a las empresas nacionales involucradas operativamente, en la que 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 del Grupo de la Secretaría General Nacional a partir de los resultados alcanzados en la implementación.

Aguas Regionales 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 al filial como integrante del Grupo Empresarial.

En el desarrollo del soporte jurídico desplegados en la vigencia 2019 el Área de Asuntos Legales y Secretaría General de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. alcanzó logros como:

Aseguramiento de Ingresos:

El Área de Asuntos Legales y Secretaría General en el 2019 aportó en la meta de aseguramientos de ingresos un valor de \$604.292.119 logrado a través de las gestiones y representaciones jurídicas realizadas en los siguientes aspectos relacionados con devolución de mayor valor pagado por Contribución Especial a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Comité de Conciliación

El Área de Asuntos Legales y Secretaría General tiene a su cargo la Secretaría Técnica del Comité de Conciliación, a través del cual se habilitaron acuerdos transaccionales como apoyo a la recuperación de la cartera de Clientes, Usuarios y reclamaciones de terceros.

Adquisición de inmuebles y servidumbres

El Área de Asuntos Legales y Secretaría General contribuyó a la ejecución del Plan de Inversiones con la gestión predial adquisición del inmueble donde se espera efectuar la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales en Mutatá y la Planta de Producción de Agua Potable en Chigorodó; la constitución de las servidumbres para la construcción del Colector del Municipio de Chigorodó y la imposición judicial de la servidumbre para la Construcción del Colector Apartadó.

Gestión Contractual

El Área de Asuntos Legales y Secretaría General en el marco del Estatuto de Contratación, el instructivo general para la adquisición de bienes y servicios y demás normas internas de la Empresa, contribuyó con su asesoría y acompañamiento jurídico al cumplimiento del Plan de Contratación y ejecución del Plan de Inversiones, con más de ochocientas (800) actuaciones para todas las áreas transversales de la Empresa.

13. Gestión de la Comunicación

102-40
102-42
102-44



“Nuestra política de comunicación tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM.”

Desde comunicaciones se realiza la gestión para que las áreas de la Empresa se relacione con los diferentes grupos de interés.

Grupos de Interés:



Estado:

Son aquellas entidades del orden nacional, departamental y municipal de las ramas del poder ejecutivo, legislativo y judicial, así como entidades estatales de otros países y organismos supranacionales.

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

Gente Aguas Regionales:

Son los servidores, beneficiarios, jubilados, pensionados, aprendices del SENA y estudiantes de práctica del Grupo EPM.

Objetivo de relacionamiento: Fortalecer la relación Gente Grupo EPM-Organización para favorecer la confianza y elevar el desarrollo humano sostenible de los grupos de interés, y así lograr el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Gremios:

Son las empresas, instituciones, fuerzas vivas, que están radicadas en los municipios donde operamos nuestros servicios, así como aquellos gremios que están localizados a nivel nacional o internacional y hacen presencia en los territorios.

Fortalecer la relación con las entidades territoriales, para generar sinergias colaborativas que permitan el desarrollo sostenible y trabajo en equipo en pro de las comunidades y así lograr llevar bienestar y calidad de vida con diferentes componentes.

Proveedores y contratistas:

Este grupo de interés está conformado por personas naturales y jurídicas de carácter nacional e internacional que están en capacidad de proveer bienes y servicios a las empresas del Grupo EPM.

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

Accionistas y socios:

Se refiere a los accionistas de Aguas Regionales, que son EPM y los municipios donde estamos presentes: Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá, Santa Fe de Antioquia, Olaya, Sopetrán y San Jerónimo.

Objetivo de relacionamiento: fortalecer en el modelo de Gobierno Corporativo.

Colegas:

Conformado por los gremios, asociaciones y empresas dedicadas a la prestación de servicios públicos domiciliarios, e instancias donde se discuten, comparten e intercambian experiencias y temas de interés común en términos de desarrollo y sostenibilidad, de interés para el sector.

Objetivo de relacionamiento: formular y desarrollar una estrategia coordinada de sostenibilidad del entorno económico, social y ambiental, con la que se promueva un comportamiento responsable por parte del sector de servicios en el marco de una relación de colaboración con los integrantes.

Comunidad:

Comunidad Composición Población ubicada en las zonas donde Aguas Regionales tiene presencia a través de sus proyectos y operaciones.

Objetivo de relacionamiento: establecer compromisos multidireccionales con un sentido compartido entre la comunidad, las autoridades estatales y otros actores legítimos en los territorios donde la Empresa está presente, para cogestionar dinámicas permanentes y pertinentes en la sociedad y el medio ambiente, que se traduzca en equidad y en una mejor calidad.

Clientes y usuarios.

Son las personas, empresas y otras organizaciones con las que se tiene una relación a partir de la prestación de los servicios públicos. Para efectos de la relación comercial, en particular de facturación, la Empresa asocia un número de instalación a la dirección del inmueble donde los clientes y usuarios realizan el consumo.

Acciones de colaboración:

Comunicaciones de Aguas Regionales trabaja bajo la dirección de la Gerencia de Aguas Regionales y es coordinada desde un involucrado operativo con la Vicepresidencia de Comunicación y Relaciones Corporativas de EPM. Ser parte de los RICS de comunicaciones, permite estar alineados con la estrategia de Grupo EPM y contar con información de primera mano ya sea relacionada con la empresa o con sus proyectos.

Las estrategias de los planes son:

Comunicación para el desarrollo: Planear y coordinar el desarrollo de piezas y espacios educativos, donde de una manera lúdica y diferente se transmitan mensajes institucionales que sean apropiados por la comunidad, logrando generar cambios concretos en la sociedad, en las instituciones y los individuos.

Comunicación Informativa: Informar de temas relacionados con los proyectos y la empresa, permitiendo fortalecer las relaciones y la comunicación efectiva, con los grupos de interés.

Comunicación Relacional: Generar espacios de relacionamiento cercano, con los públicos de interés externos, donde se puedan generar vínculos y relaciones de mutua ganancia, en beneficio de la imagen y reputación de la empresa y los proyectos.

Comunicación Interna: Informar, por los diferentes medios, de manera constante sobre el desarrollo de los proyectos y los avances de la empresa, a los empleados directos de Aguas Regionales.



El nuevo portal web de Aguas Regionales

1. **Posibilita** al usuario una navegación más intuitiva por asociación de temas y contenidos.
2. **Segmenta** la información en menús que permiten la opción de búsqueda por criterios específicos y así optimizar su contenido en términos de utilidad, facilidad y eficiencia.
3. **Tiene** un menú de accesibilidad y la opción para la configuración del idioma que sumarán significativamente al rápido acceso de la información y a la armónica experiencia del usuario en la página.
4. **Tiene** un diseño gráfico más amigable, cercano, que permitirá una experiencia más agradable al usuario y desee volver a ingresar, así mismo conserva la línea gráfica de Grupo EPM.
5. **Contiene** información novedosa, actual y acorde a las acciones que la Empresa vaya ejecutando.
6. **Cumple** con los requerimientos de accesibilidad de Gobierno Digital y la Ley 1712.
7. **Incluye** subtítulos, transcripciones de los sonidos y descripciones de los videos que se encuentran en el portal.
8. **Cambia** a dos idiomas más, distintos al español o leído en voz alta por la máquina.

9. Posiciona la nueva marca y permite dar a conocer a todos sus grupos de interés las noticias de una manera más fresca y de fácil navegación.

Dentro de los logros obtenidos en el 2019 tenemos:

- **Lanzamiento de nuevo portal web Aguas Regionales** el cual permite, por medio de estrategias y metodologías diferentes, dar a conocer a todos los grupos de interés de la organización, las gestiones, promociones, tramites, actividades y relacionados a las operaciones que presta la empresa en las regiones del Urabá y Occidente antioqueño.

Además de su renovación visual, mucho más limpia, amable, moderna y cercana, el nuevo portal de Aguas Regionales, posibilita al usuario una navegación más intuitiva por asociación de temas y contenidos, y gracias a la segmentación de la información y a la opción de búsqueda por criterios específicos, su contenido se optimiza en términos de utilidad, facilidad y eficiencia. También, con un menú de accesibilidad y la opción para la configuración del idioma que sumarán significativamente al rápido acceso de la información y a la armónica experiencia del usuario en la página.

- **Contratación de suministro de avisos y carteleras** para la identificación de todas las sedes de la Empresa, los cuales permiten la unidad de la marca e identificación de las sedes donde prestamos nuestros servicios, con esto cumplimos al marco de la política de comunicaciones, de generar mayor posicionamiento de la marca y mantener una adecuada relación con los grupos de interés.
- **Implementación y uso frecuente de las redes sociales corporativas:** Facebook, Youtube, Twitter y grupos de WhatsApp, en los cuales se emite información relacionada con la Empresa y los servicios que presta, también, comunicados sobre entre interrupciones, avances en las obras, inicio de proyectos, rendición de cuentas, educación al cliente y otros. Permitiendo así mayor posicionamiento de marca, inmediatez en la información y la comunicación para con los usuarios y clientes.
- **Contratación y entrega de suministro de agua potable envasada en bolsa y botella** en diferentes eventos, con las alcaldías, concejos municipales, Estado, JAC. Gremios, Universidades, Sena, eventos propios y de las administraciones municipales, así como iniciativas de otras entidades, para propiciar el acercamiento a la comunidad de los municipios que están dentro del área de influencia, con el propósito de continuar con el proceso de divulgación y posicionamiento de marca.

2019

aguas
regionales®

Informe de sostenibilidad

- **Creación, implementación y apoyo en diferentes campañas:**
 1. Campaña de Orden y Aseo.
 2. Campañas sobre ahorro y uso eficiente del agua, con notas especiales sobre el ahorro del recurso hídrico en época de temporadas secas.
 3. Campañas G.I. Externos.
 4. Campaña Reto 2/14.
 5. Campaña #AguaLegalAguaParaTodos
 6. Campaña #MejorSinRumor
 7. Campaña Sonríe Somos Parte de Ti, con la que se busca Cercanía y Confianza con nuestros grupos de interés.

- **Creación de manual para uso de redes sociales corporativas**, con el objetivo de emplear las directrices estilísticas y procedimentales que se deben considerar al momento de interactuar con los usuarios por medio de las redes sociales de la Empresa, estandarizando el discurso corporativo y proyectando un mismo tono y actitud comunicacional.

- **Se realizaron diferentes encuentros** con los Concejos Municipales, con quienes se dialogó sobre balance en la gestión de la Empresa y proyectos, igualmente **se hicieron reuniones, comités y recorridos** con todos los alcaldes de los municipios donde la Empresa presta los servicios de acueducto y alcantarillado, también, se han llevado a cabo con diferentes gremios, generando cercanía y un mejor relacionamiento.

- **Actualización documentos corporativos:** reajuste al diseño de plantillas de presentaciones (tenemos dos), manual de presentaciones y de redes sociales, manual para realizar las presentaciones, hoja membrete, entre otros.

- **Emisión de diferentes programas Radiales #InfoAguas**, con una duración de 10 minutos, todos los jueves cada 15 días. Se emiten con temáticas distintas, de acuerdo a las necesidades expresadas por los usuarios y novedades en la gestión de la Empresa. Algunos de los temas tratados han sido: defraudación de fluidos, plantas de tratamiento de aguas residuales, escuela de líderes, especiales sobre el tema de temporada seca, jornadas barriales, red de acueducto área, entre otros.

Emisoras donde se han emitido los programas radiales:

En Occidente: Santa Fe de Antioquia 104.4 FM, Sopetrán 105.4 FM, San Jerónimo 89.4

En Urabá: Apartadó 103.3 FM o 107.4 FM, Carepa 104.4 FM, Turbo 106.0 AM, Chigorodó 88.5 FM

- Se realizaron 7 contratos con emisoras de diferentes municipios (Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, San Jerónimo, Apartadó, Carepa, Turbo y Chigorodó), 2 periódicos (La chiva de Urabá y Notioccidente), 1 contrato para redes sociales, 2 contratos de hidratación en bolsas de agua, 1 contrato para papelería especial y souvenirs, con un presupuesto ejecutado por \$180.000.000
- **Entrega oportuna de boletín mensual Gotas Regionales**, el cual tiene como objetivo comunicar sobre diferentes temas de información general e interna a todos los grupos de interés de la Empresa.
- Publicación de boletines de prensa en la página web, así como en las redes sociales, y grupos de WhatsApp.
- **Implementación y apoyo 3er Festival del Sancocho**, el cual tiene como objetivo Afianzar las relaciones interpersonales entre los trabajadores, desarrollar la creatividad, fomentar el trabajo en equipo y el fortalecimiento de los valores institucionales.

14. Gestión Comercial



Proceso Comercial

Tiene como función definir y ejecutar las acciones derivadas de las estrategias de preventa, venta y postventa, acciones comerciales, atención al usuario, y el respectivo seguimiento, acorde con el Plan Comercial de la Empresa, de esta manera disfrutar momentos de verdad con los usuarios contando con una visión integral de la comunidad en general; asimismo, optimizando los recursos utilizados en el aseguramiento de los ingresos.

Componentes del Proceso Comercial

La gestión comercial integra 4 componentes:

1. **Aseguramiento de ingresos:** Vinculación usuarios acueducto y alcantarillado, consumos y vertimientos, gestión de multiusuarios, recaudo

de usuarios, micromedición y gestión cartera a usuarios en estado de suspensión y estado de corte.

2. **Gestión pérdidas comerciales:** Seguimiento y gestión a grandes consumidores, atención de causas y observaciones de lectura, seguimiento a lavaderos de carros y motos, instalaciones que no reportan o disminuyen considerablemente sus consumos, fuentes alternas de agua, recuperación de consumos por normalización de usuarios, seguimiento y gestión a usuarios que se reconectan de manera no autorizada, seguimiento y gestión de curvas de consumo y su impacto en la facturación.
3. **Facturación y recaudo de subsidios:** Gestión permanente en la consecución de los acuerdos de subsidios aprobados por los concejos municipales, firma de convenios con las alcaldías para garantizar la transferencia de subsidios, gestión mensual de la facturación y recaudo efectivo de los subsidios facturados.
4. **Procesos de defraudación de fluidos:** Gestión y recuperación de consumos por vía administrativa o judicial.

Se plantea un plan de gestión integral, permanente y medible de los procesos comerciales de Aguas Regionales, con puntos de control, que permiten de una manera dinámica y precisa controlar los procesos, encaminados al aseguramiento de ingresos de la empresa.



Las actividades son desarrolladas por todo el equipo de trabajo, donde es fundamental, la **productividad, la eficiencia, la cercanía, calidez**, el trabajo en equipo y coordinado, aspectos claves para lograr a cabo el cumplimiento de las metas propuestas por la empresa; asimismo, realizando **reconocimiento** al colaborador que más **actuaciones destacadas**

demuestre (orientación al servicio, orientación al logro, cumplimiento de metas, trabajo en equipo, capacidad de adaptación, oportunidad y calidad).

La gestión comercial es transversal en las zonas donde la Empresa hace presencia, por ello se detalla la información de manera separada para mayor contexto.

Usuarios Aguas Regionales 2017- 2018- 2019

Composición	2017	2018	2019	Crecimiento 2018 Vs 2019	% Variación 2018 Vs 2019
Usuarios Acueducto	84.301	87.977	91.886	3.909	4%
Usuarios Alcantarillado	65.590	68.913	72.593	3.680	5%

Fuente: Repositorio diciembre 2019

Usuarios por región

Subregión Urabá

Crecimiento de usuarios 2018-2019 acueducto y alcantarillado

Para Urabá el total de usuarios de agua potable a diciembre 2019 fue de **73.189** y para alcantarillado de **57.620**, equivalente a un incremento del 5% para acueducto y el 4% para alcantarillado con respecto a la vigencia inmediatamente anterior.

Meta usuarios vigencia 2019

Usuarios Urabá	Acueducto	Alcantarillado
Meta Urabá	73.463	61.026
Ejecución	73.189	57.620
Variación	274	3.406
Resultado indicador	99,6%	94,4%

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 al servicio de acueducto y alcantarillado.
- ✓ Aplicación y análisis de censos general o por sectores.
- ✓ Identificación de multiusuarios para la independización del servicio
- ✓ Cautivar y recuperar usuarios en estado cortado para que pasen a estado de conexión.
- ✓ Cierre de brecha con la identificación de usuarios que facturan acueducto y no alcantarillado en zonas de cobertura, con la aplicación de verificar derrame y gestión en barrios con alcantarillado comunitario.
- ✓ Apoyo permanente en proyectos de extensión y optimización de redes de acueducto y alcantarillado; tanto en procesos de pavimentación de vías por parte de las alcaldías, como en ampliación de cobertura por parte de la Empresa.
- ✓ Relacionamiento y seguimiento permanente a Urbanizadores y nuevas construcciones para aclarar los procesos de vinculación, mejorando los entregables y disminuyendo los tiempos de vinculación.
- ✓ Optimización y seguimiento al proceso de descarga y facturación efectiva de solicitudes por trabajos realizados a los usuarios.
- ✓ Análisis Big Data para conocer el estado y evolución de los indicadores, permitiendo mejora continua al proceso Comercial.

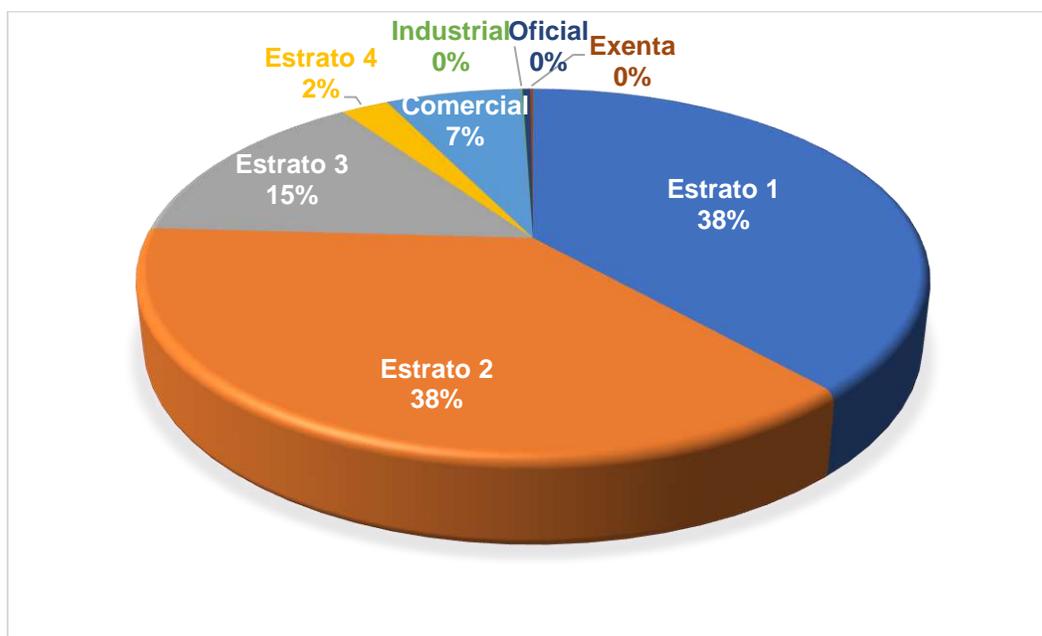
Usuarios por categoría y estrato 2017-2018-2019 acueducto y alcantarillado

Categoría y Estrato Urbá	Acueducto 2017	Alcantarillado 2017	Acueducto 2018	Alcantarillado 2018	Acueducto 2019	Alcantarillado 2019
Estrato 1	26.568	17.516	28.032	18.427	28.095	17.891
Estrato 2	25.012	20.814	25.941	21.889	27.456	23.602
Estrato 3	9.070	8.219	9.257	8.523	10.575	10.056
Estrato 4	1.410	1.263	1.496	1.322	1.720	1.502
Comercial	4.577	3.952	4.751	4.045	4.906	4.255
Industrial	45	28	41	27	59	33
Oficial	282	202	278	202	276	205

Categoría y Estrato Urabá	Acueducto 2017	Alcantarillado 2017	Acueducto 2018	Alcantarillado 2018	Acueducto 2019	Alcantarillado 2019
Exenta	89	66	99	73	102	76
Total	67.053	52.060	69.895	54.508	73.189	57.620

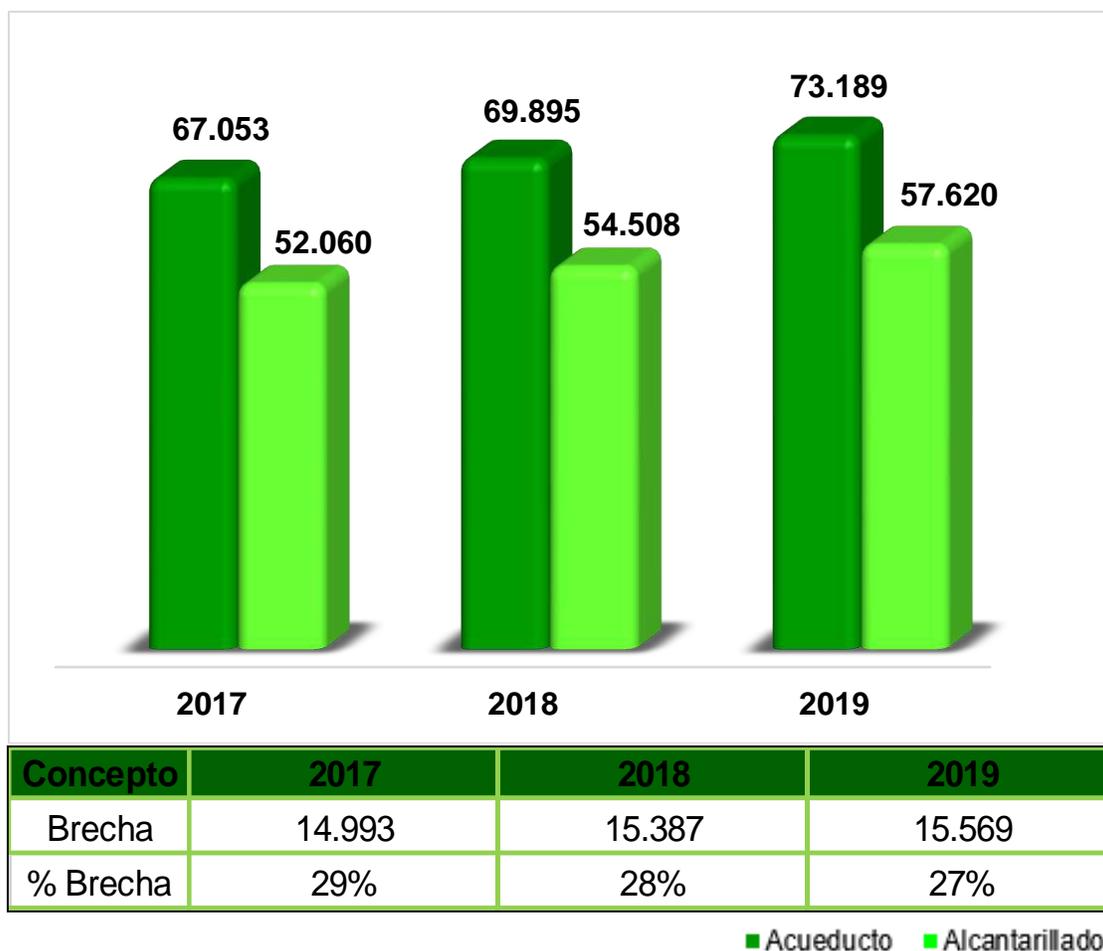
2019

Participación por estrato acueducto 2019



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 76%, mientras que la mayor participación de usuarios no residenciales se concentra en el segmento comercial con un 7% frente a otros segmentos.

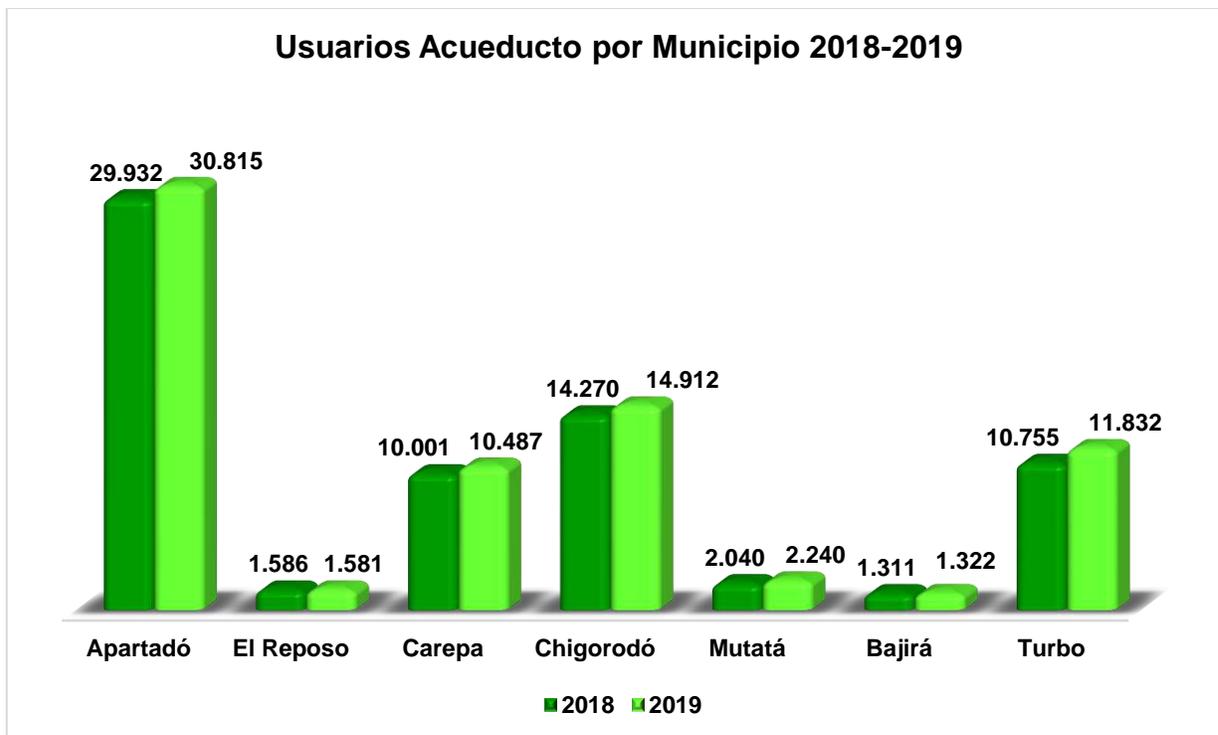
Comparativo de usuarios entre acueducto y alcantarillado (brecha) 2017- 2018- 2019



A diciembre de 2019 la brecha entre los usuarios de acueducto y alcantarillado es de un 27% para un total de 15.569 usuarios menos en el servicio de alcantarillado.

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

Usuarios acueducto por municipio 2018- 2019



Aguas Regionales en la región de Urabá, opera un total de siete (7) sistemas de acueducto de las 5 cabeceras municipales: Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá, Turbo, y los corregimientos El Reposo (Apartadó) y Bajirá (Mutatá).

La composición de los usuarios de acueducto está representada en un 42% para Apartadó, 20% Chigorodó, 16% Turbo, 14% Carepa, 3% Mutatá, Reposo y Bajirá cada uno con el 2% respectivamente.

La variación en los usuarios del servicio de acueducto entre la vigencia 2018 y 2019 es de 3.294, de los cuales 883 corresponden a Apartadó, 1.077 en Turbo, Chigorodó con 642, Carepa 486 y entre Mutatá, El Reposo y Bajirá 207 usuarios.

Usuarios alcantarillado por municipio 2018- 2019



Frente al servicio de alcantarillado se logró en el 2019 vincular 3.112 usuarios, con una variación del 6% con respecto al 2018.

El crecimiento de usuarios se logra por las acciones comerciales descritas en el servicio de acueducto y la gestión realizada para dar cumplimiento a la reducción del 100% de brecha entre suscriptores de acueducto y alcantarillado como uno de los estándares que debe cumplir la Empresa a junio de 2.023, de acuerdo con la Resolución CRA 688 de 2014 del Marco Tarifario. La variación en número de usuarios se logra básicamente por:

- ✓ Gestión de usuarios en proyectos de extensión y optimización de redes de alcantarillado en los diferentes municipios.
- ✓ Gestión permanente para lograr la legalización de alcantarillados comunitarios, donde se logró la entrada en operación del barrio Juan XXIII en Turbo con 250 vinculaciones.
- ✓ Verificar derrame con pruebas de anilina para la legalización del servicio en diferentes sectores identificados que cuentan con redes de alcantarillado y no se les factura por este servicio.
- ✓ Dentro del cumplimiento al cierre de brecha del 2019 para los municipios de la región de Urabá, se destaca Carepa con el 100% entre la brecha de usuarios de acueducto y alcantarillado.

Subregión Occidente

Crecimiento de usuarios 2017-2018-2019 acueducto y alcantarillado

Composición Occidente	2017	2018	2019	Crecimiento 2018 Vs 2019
Usuarios Acueducto	17.248	18.082	18.697	615
Usuarios Alcantarillado	13.530	14.405	14.973	568

Para la región de Occidente el total de usuarios de acueducto a diciembre 2019 fue de **18.697** y para alcantarillado fue de **14.973**, lo que equivale a un incremento del 3% para acueducto y el 4% para alcantarillado con respecto a la vigencia 2018. Logrando en el 2019 un crecimiento de 615 nuevos usuarios en acueducto y 568 en alcantarillado.

Meta usuarios vigencia 2019

Usuarios Occidente	Acueducto	Alcantarillado
Meta Occidente	19.031	15.433
Ejecución	18.697	14.973
Variación	334	460
Resultado indicador	98,2%	97,0%

En el 2019 con respecto a la meta proyectada se tiene un cumplimiento del 98% para el servicio de acueducto y el 97% para alcantarillado.

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 al servicio de acueducto y alcantarillado.
- ✓ Aplicación y análisis de censos general o por sectores.
- ✓ Cautivar y recuperar usuarios en estado cortado para que pasen a estado de conexión.
- ✓ Cierre de brecha con la identificación de usuarios que facturan acueducto y no alcantarillado en zonas de cobertura, con la aplicación de verificar derrame y gestión en barrios con alcantarillado comunitario.

- ✓ Apoyo permanente en proyectos de extensión, optimización de redes y pavimentación de vías, para la identificación de nuevos usuarios.
- ✓ Relacionamiento y seguimiento permanente a Urbanizadores y nuevas construcciones para aclarar los procesos de vinculación, mejorando los entregables y disminuyendo los tiempos de vinculación.
- ✓ Optimización y seguimiento al proceso de descarga y paso al facturador, solucionando inconsistencias a solicitudes de nuevos usuarios.
- ✓ Análisis Big Data para conocer el estado y evolución de los indicadores, permitiendo mejora continua al proceso comercial.

Usuarios por categoría y estrato 2017- 2018- 2019 acueducto y alcantarillado

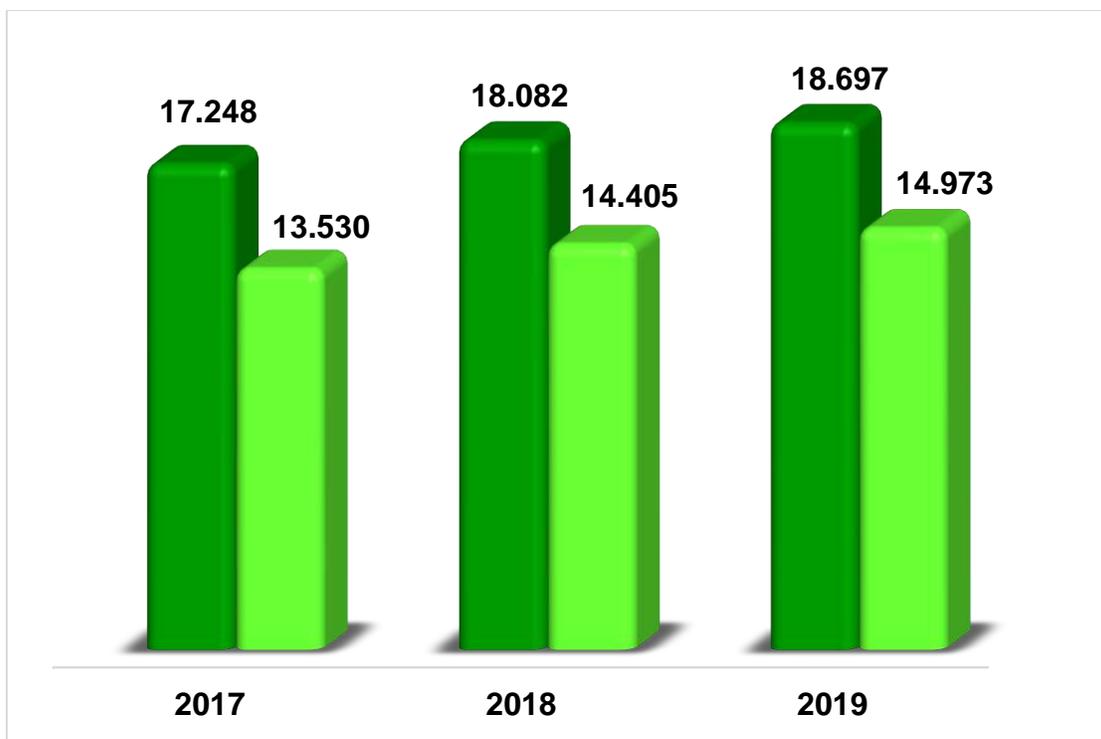
Categoría y Estrato Occidente	Acueducto 2017	Alcantarillado 2017	Acueducto 2018	Alcantarillado 2018	Acueducto 2019	Alcantarillado 2019
Estrato 1	2.625	1.882	2.948	2.192	2.014	1.311
Estrato 2	6.947	5.884	7.250	6.235	5.448	4.382
Estrato 3	2.904	2.500	2.845	2.417	5.905	5.460
Estrato 4	2.178	1.647	2.416	1.878	2.359	1.809
Estrato 5	979	341	988	392	1.298	698
Estrato 6	186	116	190	119	197	127
Comercial	1.199	1.009	1.198	1.013	1.185	999
Industrial	57	8	70	12	104	29
Oficial	153	127	157	131	166	141
Exenta	20	16	20	16	21	17
Total	17.248	13.530	18.082	14.405	18.697	14.973

Participación por estrato acueducto 2019



Con relación a los usuarios por estrato y categoría para la región de Occidente, la mayor participación está en el segmento residencial de los estratos 1, 2, 3, 4 con el 84%, mientras que la mayor participación de clientes no residenciales, la tiene el segmento comercial con un porcentaje del 7% frente a otros segmentos.

Comparativo brecha de usuarios 2017- 2018- 2019

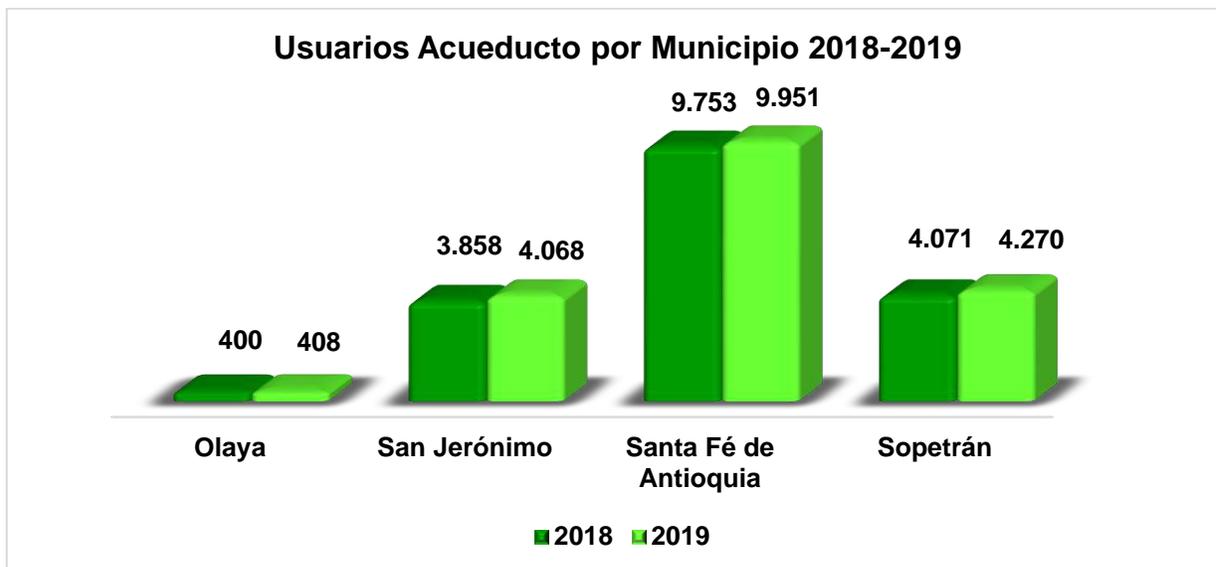


Concepto	2017	2018	2019
Brecha	3.718	3.677	3.724
% Brecha	27%	26%	25%

■ Acueducto ■ Alcantarillado

A diciembre de 2019 la brecha entre los usuarios de acueducto y alcantarillado es del 25%, para un total de 3.724 usuarios menos en el servicio de alcantarillado.

Usuarios acueducto por municipio 2018- 2019

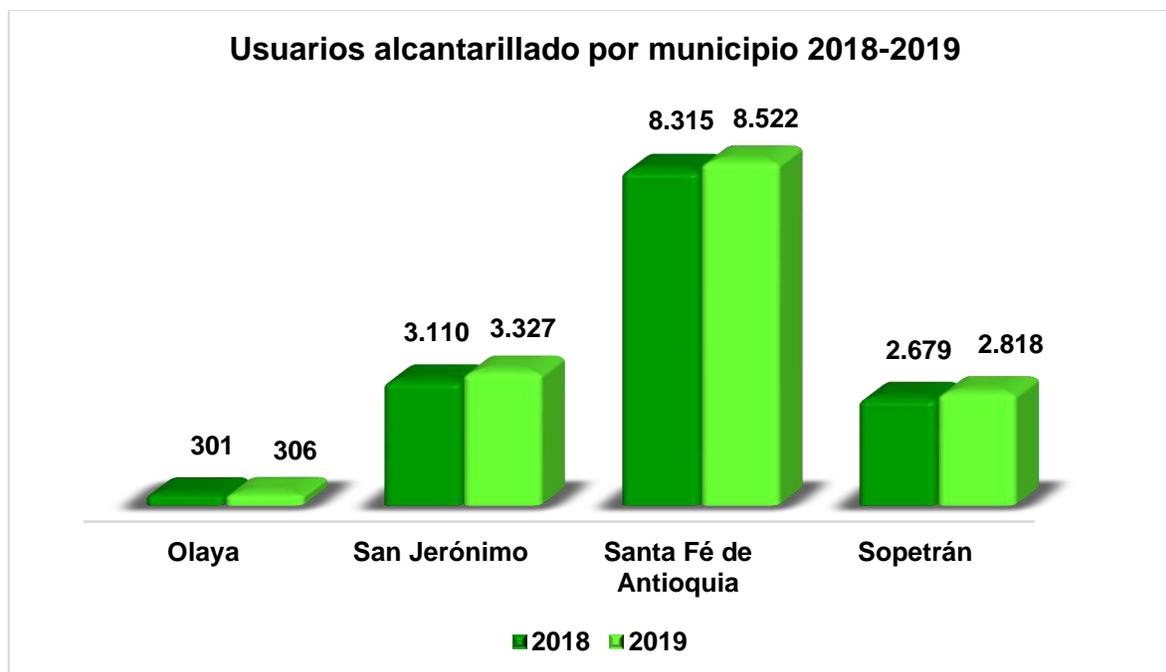


Aguas Regionales en la región de Occidente, opera un total de cuatro (4) sistemas de acueducto, Olaya, San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia y Sopetrán; asimismo, en Anzá se presta el servicio a 5 usuarios desde el 2017, los cuales se identifican dentro de los usuarios de Santa Fe de Antioquia, respetando los diferentes aspectos como tarifa y porcentajes de subsidios propios del municipio.

Las composiciones de los usuarios de acueducto están representadas en un 53% de Santa Fe de Antioquia, 23% de Sopetrán, 22% San Jerónimo y el 2% de Olaya respectivamente.

La variación en los usuarios del servicio de acueducto entre la vigencia 2018 y 2019 es de 615, de los cuales 198 corresponden a Santa Fe de Antioquia, 210 en San Jerónimo y Sopetrán con 199 usuarios.

Usuarios alcantarillado por municipio 2018- 2019



Frente al servicio de alcantarillado se logró en el 2019 una variación del 4% con respecto al 2018, San Jerónimo 217, Santa Fe de Antioquia 207, Sopetrán 139 usuarios, y Olaya con 5 nuevos usuarios.

El crecimiento de usuarios se logra por las acciones comerciales descritas en el servicio de acueducto, y la gestión realizada para dar cumplimiento a la reducción de brecha entre usuarios de acueducto y alcantarillado. Occidente es una zona que no contempla el cierre de brechas un 100% por sus particularidades en zonas rurales, teniendo en cuenta los sectores de difícil recolección y que muchas viviendas cuentan con una solución particular de vertimiento.

Consumos y vertimientos 2018 - 2019 Aguas Regionales

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, se muestra la variación de los consumos totales en cada vigencia.

Conceptos	Ejecución 2018	Ejecución 2019	Proyectado 2019	% Cumplimiento 2019	% Var
Consumos Acumulados m ³	13.168.118	13.780.909	13.527.130	102%	5%
Consumo Promedio Mes m ³	12	12	12	99%	-3%

Conceptos	Ejecución 2018	Ejecución 2019	Proyectado 2019	% Cumplimiento 2019	% Var
Vertimientos Acumulados m ³	9.782.882	10.151.189	10.176.145	100%	4%
Vertimiento Promedio Mes m ³	12	12	11	101%	-5%

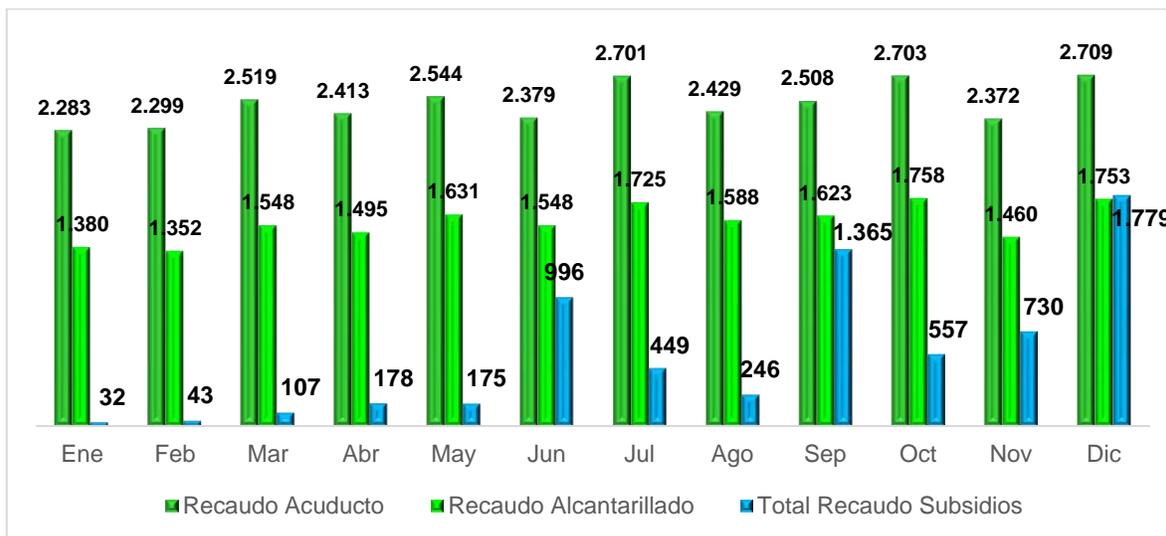
La variación respecto al 2018 para los consumos de acueducto es del 5% y para alcantarillado del 4%. Con un cumplimiento de consumos y vertimiento total del 102% y 100% en cada servicio. Entre las acciones tenemos:

Gestión del debido proceso y posterior cambio de 5.336 cambios medidores con mal funcionamiento y gestión del banco de medidores con cumplimiento de vida útil, lo que garantiza una medición más precisa de consumos a los usuarios y una facturación más conveniente.

- ✓ En los vertimientos unitarios, se tiene un cumplimiento del 101% impactando la ejecución de la meta en 9 de 11 municipios con cumplimiento a más del 100% frente a lo proyectado.
- ✓ A nivel general se continúa con la sensibilización por parte del área Social con el uso eficiente y racional del agua, para lograr que los consumos crezcan por el ingreso de nuevos usuarios más no por consumo excesivo de los mismos.

Recaudo

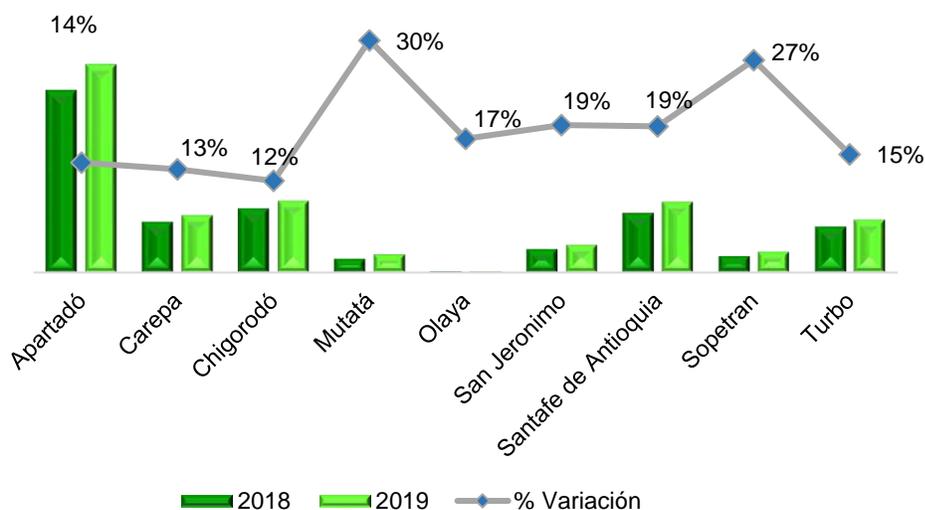
Dentro de los indicadores de Aseguramiento de Ingresos que tiene la Empresa se realiza especial énfasis al comportamiento del recaudo, mediante los conceptos de usuarios, subsidios y recaudo total, dentro de las acciones implementadas se diseñan estrategias comerciales, sociales y jurídicas que permitan a los usuarios cultura de pago mensual y oportuna de los valores facturados por servicios públicos de acueducto y alcantarillado, 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.



Se tiene un recaudo total de enero a diciembre 2019 de \$55.380 millones, frente al mismo periodo de la vigencia anterior el cual fue de \$48.454 millones con una variación del 14% y \$6.926 millones más recaudados.

La meta de recaudo clientes se planteó en \$42.260 millones y se recaudaron \$48.721 millones, con un cumplimiento del 115% y \$6.461 millones más de recaudo frente a lo proyectado.

Variación Recaudo Usuarios Acueducto y Alcantarillado 2018-2019

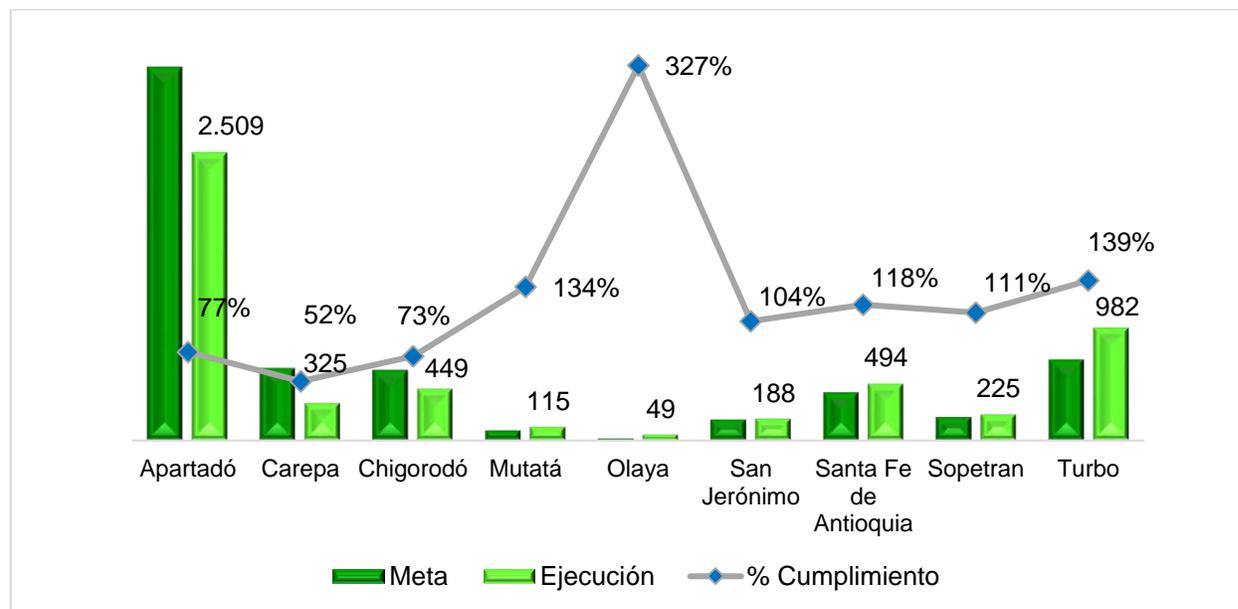


De acuerdo con el comparativo del recaudo, se presentan incrementos significativos con respecto al 2018, principalmente por el ingreso de nuevos usuarios y el comportamiento en los consumos y vertimientos en general de los usuarios totales, cartera recuperada de vigencias anteriores, transiciones tarifarias aplicadas en enero que impactan cargo fijo y variable de ambos servicios, indexación tarifaria que para este periodo fue aplicada en mayo en un 3,01% impactando cargo fijo y variable, y actualización del CMT en julio.

Micromedición

La Micromedición es uno de los factores que más influye en las pérdidas comerciales de la Empresa; para la vigencia 2019 se identificaron instalaciones con medidores que requerían cambio por renovación tecnológica, medidores destruidos, parados o dañados, y otras instalaciones sin medidor, gestionando para esta vigencia un total de 5.336 cambios de medidores.

Cambios de Medidores 2019



Las estrategias comerciales llevadas a cabo durante el 2019 fueron transversales a todos los Municipios y Corregimientos operados por la Empresa; es así, como el Plan de Micromedición permitió mejorar los indicadores de usuarios micromedidos, garantizando la disminución de pérdidas no técnicas y la generación de una factura más conveniente para los usuarios.

Causas y observaciones en el proceso de lectura de medidores.

Durante el 2019 se logró realizar 7.210 visitas a instalaciones con causas de no lectura del medidor y observaciones de lectura, realizando mayor énfasis en aquellas que afectan directamente el consumo de los usuarios como son, medidor profundo, medidor destruido, servicio directo, medidor parado o dañado, entre otros; de esta manera se realizó gestión para que los usuarios autoricen el traslado, instalación o cambio del medidor.

En general se logró la atención efectiva del 68% de Causas y Observaciones durante la vigencia, contribuyendo a la disminución de pérdidas comerciales y a una facturación más conveniente para los usuarios.

Acciones y estrategias implementadas para el cumplimiento

- ✓ Notificación del debido proceso al usuario para cambio y normalización de anomalías presentadas en el sistema de medida y renovación tecnológica.
- ✓ 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.
- ✓ Notificación al usuario y recuperación de consumos por manipulación del medidor.

Actividades comerciales destacadas por municipios

Distrito de Turbo



acueducto y el 95% en alcantarillado.

- ✓ Gestión de creación de pedidos para legalización de 386 usuarios de la red área sector El Pescador, permitiendo mejorar la calidad de vida de la comunidad en general.
- ✓ Se logró cumplimiento de usuarios 106% en
- ✓ Cumplimiento de la meta de micromedición en un 139%, aportando a la disminución de las perdidas comerciales.
- ✓ Gestión para la recuperación de cartera logrando recaudos efectivos y la normalización de 5 usuarios en categoría oficial con cartera por más de más de \$80 millones y en difícil cobro del Top 10, aportando al cumplimiento del indicador de cartera y al aseguramiento de ingresos.
- ✓ Georreferenciación del municipio con mapas de puntos de calor, identificando los sectores con mayor deterioro de la cartera pendiente.
- ✓ Seguimiento, sensibilización e intervención en campo a 17 lavaderos de carros formales e informales, con el fin de verificar que cuenten con los permisos, como licencia ambiental para su operatividad y control del sistema de tratamiento de sus vertimientos antes de verter a las redes de la Empresa, como trampas de grasas, solidos pesados como arenas, asimismo, el diligenciamiento del formato establecido para esta gestión.
- ✓ Gestión del Plan Integral Turbo (PIT) en el barrio Gaitán, donde se realizaron 534 visitas, logrando realizar 120 vinculaciones de usuarios en acueducto y 176 en alcantarillado de este último servicio actualmente se está en diagnóstico de redes por parte del área operativa, con el fin de determinar la operación de estas por parte de la Empresa.
- ✓ Gestión del Plan Integral Turbo (PIT) en el barrio Jesús Mora, donde se realizaron 1.246 visitas, logrando realizar 56 vinculaciones en acueducto y

alcantarillado y 68 en alcantarillado y la normalización de novedades comerciales.

- ✓ Gestión del Plan Integral Turbo (PIT) en el barrio Julia Orozco, donde se realizaron 955 visitas, logrando realizar 55 vinculaciones en acueducto y 46 en alcantarillado y la normalización de novedades comerciales.
- ✓ Aplicación de pruebas de anilina a 365 inmuebles de usuarios para identificar si vierten a las redes de alcantarillado operadas por la Empresa, de los cuales 198 se identificaron usuarios potenciales, a los cuales se les realizó el proceso para la legalización del servicio.
- ✓ Gestión a 257 causa y Observaciones 21-Posibles Fraudes normalizando 227 usuarios.
- ✓ Gestión a 90 instalaciones adicionales reportados por EPM, de los cuales se normalizaron 87 instalaciones.

Apartadó y El Reposo



✓ Se logró cumplimiento de usuarios en Apartadó del 98% en acueducto y alcantarillado, y El Reposo en acueducto un cumplimiento del 91%, en alcantarillado actualmente no es operado por la Empresa.

✓ Se logro el cambio de 2.509 medidores por mal funcionamiento y por renovación tecnológica.

✓ Continuidad al seguimiento de urbanizaciones con macromedidor, el cual permite dar alertas por inconsistencias en micromedición, doble paginación e inconsistencias en facturación.

Seguimiento y visitas en campo a instalaciones de categoría oficial de las cuales se les realizó.

análisis de consumo a las instituciones educativas, hospitales, cuerpo de bomberos, estación de policía, administración municipal, entre otras; con el fin de corregir anomalías en cuanto a cobros por promedio, imposibilidad de acceso, medidores en mal funcionamiento, entre otras causas.

- ✓ Se realizaron acercamientos con representantes de la Pila Pública en Apartadó, la cual presenta una cartera superior a los \$500 millones, se aceptó propuesta de pago y nos encontramos en proceso de legalización.
- ✓ Seguimiento a la curva de consumos de urbanizadores con medidor general, el cual permite dar alertas por inconsistencias, permitiendo la correcta facturación.

Carepa

- ✓ Se logró cumplimiento de usuarios del 99% en acueducto y del 98% en alcantarillado.
- ✓ Se logró el cambio de 325 medidores que se encontraban con mal funcionamiento, realizando gran énfasis en el cambio de medidor por renovación tecnológica y vida útil.



✓ Seguimiento y sensibilización e intervención en campo a 21 lavaderos de carros formales e informales, con el fin de verificar que cuenten con los permisos como licencia ambiental para su operatividad y control del sistema de tratamiento de sus vertimientos antes de verter a las redes de la empresa, como trampas de grasas, sólidos pesados como arenas, así mismo, el diligenciamiento del formato establecido para esta gestión.

✓ Gestión de la cartera oficial del Cuerpo de Bomberos el Imder y la Placa Polideportiva las cuales aportó al cumplimiento de cartera, asegurando ingresos por \$73 millones.

✓ Acompañamiento a proyectos de optimización de redes en los barrios Chocosito, Pueblo Nuevo y Arinco, logrando legalizar 42 usuarios.

- ✓ En los barrios Santillana, la Paz y Saizita se realizó una extensión de redes de acueducto logrando legalizar a 148 usuarios que aportaron al cumplimiento de la meta de usuarios.
- ✓ Se realizaron pruebas de anilina a 107 instalaciones para identificar si vierten a las redes de alcantarillado operadas por Aguas Regionales, de los cuales se legalizaron 25 usuarios.
- ✓ Gestión a 24 instalaciones adicionales reportados por EPM, donde se logró legalizar 7 usuarios, la suspensión del servicio a 5 usuarios, asimismo, la actualización de la información en el facturador.
- ✓ Vinculación de 44 usuarios de 62 potenciales de la urbanización Los Almendros aportando a la meta de usuarios de acueducto, asimismo, vinculamos 40 usuarios de la Urbanización Fesapalma.

Chigorodó



✓ Se logró cumplimiento de usuarios del 98% en acueducto y del 92% en alcantarillado.

✓ El indicador de micromedición se cumplió en un 73% con la instalación de 449 medidores, y realizando gran énfasis en el cambio de medidor por renovación tecnológica

✓ Seguimiento de la curva de consumos de las 4 Pilas Públicas del municipio,

lo que permite dar alertas frente a los m³ facturados, se realiza gestión de cartera con los representantes de cada una de las Pilas logrando mantener en estado de conexión estas instalaciones.

- ✓ Gestión para la recuperación de cartera logrando recaudos efectivos y la normalización de 1 usuario en categoría comercial con cartera de \$18

millones y en difícil cobro, aportando al cumplimiento del indicador de cartera y al aseguramiento de ingresos y al disfrute nuevamente del servicio de estos usuarios.

- ✓ Seguimiento y sensibilización e intervención en campo a 23 lavaderos de carros formales e informales, para verificar que cuenten con los permisos como licencia ambiental para su operatividad y control del sistema de tratamiento de sus vertimientos antes de verter a las redes de la empresa, como trampas de grasas, solidos pesados como arenas, así mismo el diligenciamiento del formato establecido para esta gestión.

Mutatá y Bajará



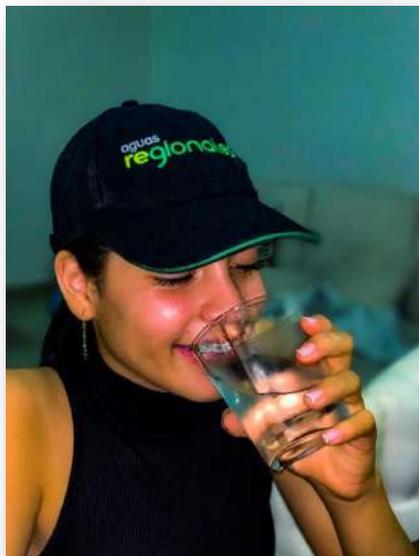
- ✓ Se logró cumplimiento de usuarios del 112% en acueducto y del 98% en alcantarillado y del 89% de los usuarios de acueducto en Bajará, para este corregimiento no se opera el servicio de alcantarillado.

Se cambiaron 115 medidores que se encontraban en mal funcionamiento.

✓ Se dio Inicio a gestión para la vinculación de usuarios potenciales en el corregimiento de Bajará sector Prado con 55 usuarios el cual aportara al cumplimiento de la meta en la vigencia 2020.

- ✓ Gestión para la recuperación de cartera logrando recaudos efectivos por \$121 millones de entes en categoría oficial y en difícil cobro, asegurando ingresos por \$210 millones aportando al cumplimiento del indicador de cartera y al aseguramiento de ingresos y al disfrute nuevamente del servicio de estos usuarios.
- ✓ Se realiza análisis a la curva de consumos de las 2 Pilas Públicas, y seguimiento en campo con el apoyo de las áreas operativa y social.

Santa Fe de Antioquia



✓ Se logró cumplimiento de usuarios del 96% en acueducto y en alcantarillado.

✓ El indicador de micromedición se cumplió en un 118% con la instalación de 494 medidores que se encontraban con mal funcionamiento y realizando gran énfasis en el cambio de medidor por renovación tecnológica.

✓ Se logra llevar a cabo a través de nuestra participación en el comité de estratificación, la implementación de los nuevos estratos en zona urbana del municipio.

✓ Gracias a la campaña que se llevó a cabo a partir del año 2018 y finalizó en 2019, correspondiente a la depuración de base de datos de facturación vs usuarios conectados a las redes de alcantarillado de la empresa, se logra una disminución significativa de las reclamaciones por servicios no prestados.

- ✓ Se llevan a cabo 17 procesos administrativos a instalaciones irregulares con una recuperación de consumos de 4.930m³ recuperados en acueducto y 580m³ en alcantarillado.
- ✓ Seguimiento, sensibilización e intervención en campo a 4 lavaderos de carros formales e informales, con el fin de verificar que se encuentren al día con el pago de sus facturas, que no tengan instaladas conexiones fraudulentas, que cuenten con su medidor de acueducto en buen estado y que las condiciones de prestación del servicio sean favorables tanto para la empresa como para los usuarios.
- ✓ Acompañamiento al área de proyectos para la ejecución de censos a más de 100 instalaciones. Adicionalmente se llevaron a cabo los debidos procesos necesarios para la reposición de redes de acueducto en los sectores del centro histórico del municipio.

Sopetrán



✓ Se logró cumplimiento de usuarios del 99% en acueducto y del 93% en alcantarillado.

✓ Se logro la vinculación anticipada de varios urbanizadores aportando a la meta de usuarios.

✓ El indicador de micromedición se cumplió en un 111% con la instalación de 225 medidores que se encontraban con mal

funcionamiento y realizando gran énfasis en el cambio de medidor por renovación tecnológica.

- ✓ Gracias a la campaña que se llevó a cabo a partir del año 2018 y finalizó en 2019, correspondiente a la depuración de base de datos de facturación vs usuarios conectados a las redes de alcantarillado de la empresa, se logra una disminución significativa de las reclamaciones por servicios no prestados.
- ✓ Seguimiento, sensibilización e intervención en campo a 4 lavaderos de carros formales e informales, con el fin de verificar que se encuentren al día con el pago de sus facturas, que no tengan instaladas conexiones no autorizadas, que cuenten con su medidor de acueducto en buen estado y que las condiciones de prestación del servicio sean favorables tanto para la empresa como para los usuarios.
- ✓ Acompañamiento al área de proyectos para la ejecución de censos a aproximadamente 50 instalaciones con los debidos procesos necesarios para la construcción de acometidas de alcantarillado en el sector Chagualal por la vía empedrada.

San Jerónimo

- ✓ Se logró cumplimiento de usuarios del 104% en acueducto y del 105% en alcantarillado.
- ✓ Se logro la vinculación anticipada de varios urbanizadores aportando a la meta de usuarios.
- ✓ El indicador de micromedición se cumplió en un 104% con la instalación de 188 medidores que se encontraban con mal funcionamiento y realizando gran énfasis en el cambio de medidor por renovación tecnológica.
- ✓ Seguimiento, sensibilización e intervención en campo a 3 lavaderos de carros formales e informales, con el fin de verificar que se encuentren al día con el pago de sus facturas, que no tengan instaladas conexiones no autorizadas, que cuenten con su medidor de acueducto en buen estado y que las condiciones de prestación del servicio sean favorables tanto para la empresa como para los usuarios.
- ✓ Se llevan a cabo 2 procesos administrativos a instalaciones irregulares con una recuperación de consumos de 145 m3 recuperados.
- ✓ Acompañamiento al área de proyectos para la ejecución de censos a más de 50 instalaciones. Adicionalmente se llevaron a cabo los debidos procesos necesarios para la reposición de redes de alcantarillado en los sectores Senderito, Hospital y Casa de la cultura.

Olaya

- ✓ Logró cumplimiento de usuarios del 99% en acueducto y en alcantarillado.
- ✓ El indicador de micromedición se cumplió en un 327% con la instalación de 49 medidores que se encontraban con mal funcionamiento y realizando gran énfasis en el cambio de medidor por renovación tecnológica.
- ✓ Gracias a la campaña que se llevó a cabo a partir del año 2018 y finalizó en 2019, correspondiente a la depuración de base de datos de facturación vs usuarios conectados a las redes de alcantarillado de la empresa, se logra una disminución significativa de las reclamaciones por servicios no prestados.
- ✓ Inicio del proyecto Piloto de medición digital en el corregimiento de Sucre con el levantamiento del censo de usuarios a impactar, las características de la

población, además de la culminación del debido proceso para la reposición de medidores de acueducto.



Proyecto AMR en Corregimiento de Sucre

En la vigencia 2019 desde el área Comercial iniciamos con el apoyo al proyecto AMR (Lectura Automática de Medidores), el cual consiste en que la lectura de los medidores de los clientes, para efectos de facturación, no se hace a través de personas con terminales portátiles, sino mediante dispositivos de lectura y equipos de comunicación para su transmisión a servidores (computadores) donde se calcula el valor acumulado para la facturación mensual.

Desde la gestión realizada se evidencio mediante análisis de la Big Data y visitas de campo un total de 294 medidores, de los cuales 172 se debe hacer renovación tecnológica, por lo que fue necesario dar inicio al debido proceso para el cambio del equipo de medida por esta causa, así mismo, se identificaron las instalaciones que tienen novedad como medidor profundo, sin tapa y cajilla del medidor, entre otros, para que al momento de realizar el pre - equipamiento de los dispositivos a los medidores para la lectura remota, todos las novedades que tengan las instalaciones estén resueltas.

Aspectos importantes del proyecto

El proyecto tiene como objetivo probar tecnologías de medición inteligente para micro medición, en cuanto a:

- ✓ Sistema de comunicaciones.
- ✓ Funcionalidad, confiabilidad, eficiencia y eficacia.
- ✓ Capacidad de integración con el medidor usado por Aguas Regionales.
- ✓ Practicidad y facilidad en instalación y puesta de marcha.
- ✓ Comportamiento de la tecnología en campo bajo las características de las redes de la Empresa.
- ✓ Funcionalidades y confiabilidad del software.

Este tipo de lectura tiene ventajas importantes para los usuarios y para la Empresa:

- ✓ Habilidad de transformar la forma de operar incorporando tecnología digital mediante el proceso de transformación Digital.
- ✓ No se requiere de personas que lean los contadores. Se evita exposición a situaciones de riesgo público.
- ✓ Se evitan los errores por digitación (del medidor a la terminal)
- ✓ Se tiene conocimiento del consumo y facturación en periodos más cortos (horas, días, semanas, meses).
- ✓ Se evidencia, de manera oportuna, problemas con el medidor.

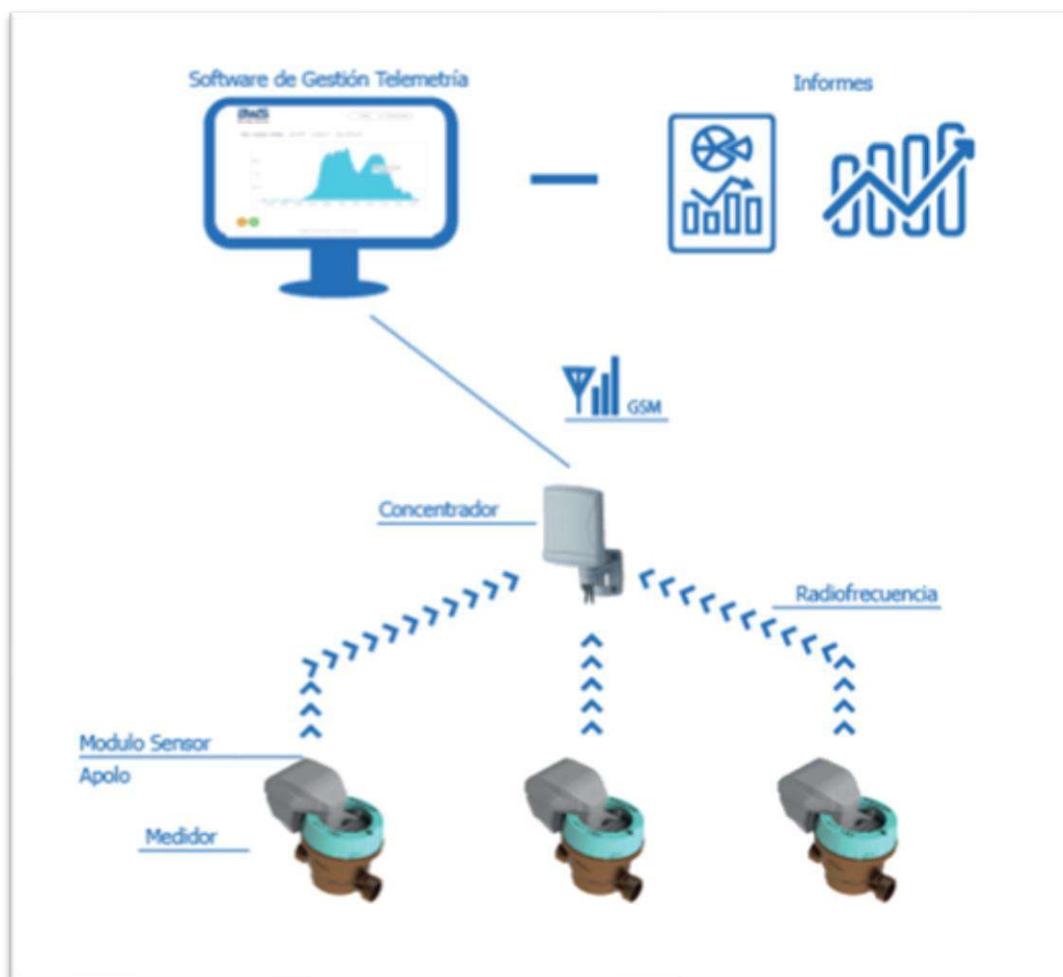
Lectura remota

- ✓ Evitar costos de lectura manual.
- ✓ Evitar errores de digitación.
- ✓ Conocer perfil de consumo.

Analítica (Individual y banco de medidores)

- ✓ Identificación de fugas.
- ✓ Alarma por medidor parado.
- ✓ Consumo irregular (fraude, cambio de uso, etc).
- ✓ Medidor subdimensionado, sobredimensionado, o adecuado.
- ✓ Gestión banco de medidores.
- ✓ Control metrológico.

Esquema de lectura automática de medidores



Universalización del Servicio.

Definido como el acceso al servicio. Se encuentra asociado en términos como cobertura e infraestructura; sin embargo, involucra un amplio número de variables de comprabilidad, esta última entendida como “palanca” de la universalización o cobertura del servicio, es decir, su enfoque atiende a que una vez haya acceso a las redes de acueducto y alcantarillado sea posible la conexión. Así mismo, compromete variables comerciales y culturales asociadas con elementos de la oferta, tales como formas, lugares y plazos de pago, conocimiento de las necesidades del usuario, conocimiento del producto, educación sobre uso responsable y valoración de lo público, de esta manera se tiene repercusiones importantes en la construcción de territorios sostenibles y competitivos.

En coherencia con esto, Aguas Regionales trabaja para garantizar facilidades de acceso a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, brindando opciones **financieras, comerciales y culturales** que facilitan que las personas y la comunidad en general puedan obtener y mantener los servicios públicos domiciliarios prestados por la empresa.

La población atendida en los municipios donde prestamos servicios de acueducto y alcantarillado es de **156.890**, entre ambos servicios, con una variación de 7.859 nuevos usuarios que representan un 5,0% con respecto a 2018. Con el fin de ofrecer atención con calidad y oportunidad a nuestros usuarios, la empresa conviene a través del Acta de Ejecución Comercial, donde EPM se compromete en la prestación de los servicios relacionados con el ciclo comercial, prestados por Aguas Regionales en los municipios donde la empresa preste servicios; así como el soporte, capacitación, asesoría y acompañamiento en todo lo relacionado con las actividades requeridas para desarrollar el objeto del contrato, la cual incluye la atención en canales presenciales, virtuales, call center, administración de Big Data, lectura, crítica, precrítica, facturación, reparto de facturas, recaudo, gestión cartera y atención de peticiones, quejas y reclamos de nuestros usuarios.

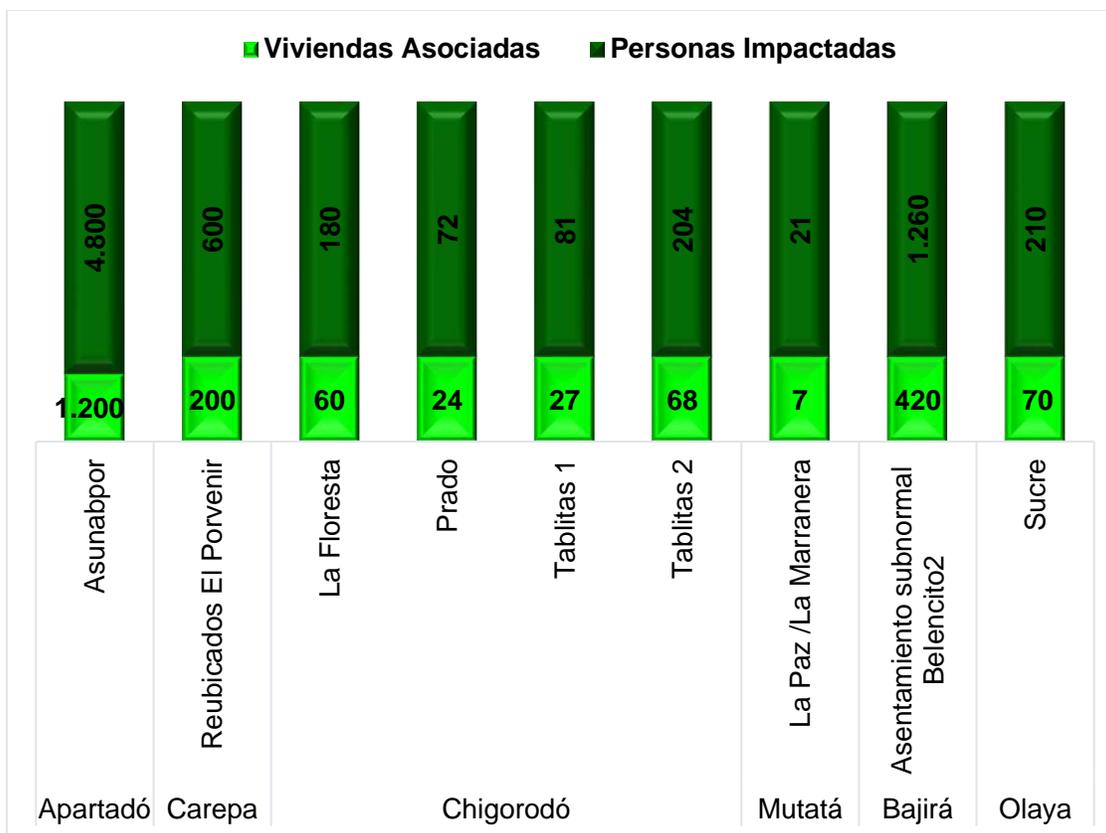
Aguas Regionales cuenta con modalidades de financiación las cuales fueron actualizadas permitiendo mayores condiciones de pagos para los usuarios y diferentes puntos de recaudo que permiten a los usuarios tener mayores facilidades al momento de realizar sus transacciones.



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.

Medidores comunitarios instalados por municipio



Proyecto de Optimización del Acueducto de Apartadó

Las obras del proyecto de optimización iniciadas en esta vigencia se realizarán bajo el mecanismo de Obras por Impuestos, con recursos provenientes de las contribuciones de EPM, Aguas Regionales EPM y Empresa de Energía del Quindío (EDEQ) que contempla entre otras, la instalación de 570 micromedidores de acueducto de manera gratuita a los usuarios de los sectores de las comunas 3 y 4 y el centro de Apartadó, logrando con esto la renovación de micromedición por obsolescencia y disminuyendo la base de datos de banco de medidores de la empresa los cuales ya cumplieron su vida útil, asimismo, la instalación del elemento de medida a inmuebles con conexión directa, lo que se traduce en aseguramiento de ingresos para la empresa por una medición más precisa y en una facturación más conveniente para los usuarios.



Vinculación usuarios piloto Red Aérea de Acueducto en Distrito de Turbo

Con el proyecto Piloto del Acueducto Aéreo en El Distrito de Turbo, para prestar el servicio en zonas de difícil acceso en los barrios La Playa, Pescador 1 y 2, El Progreso mediante la gestión comercial se realizó la vinculación de aproximadamente 512, impactando con este a más de 1.608 personas, igualmente, se realiza gestión para la vinculación del Batallón fluvial de la armada, mediante la disponibilidad del servicio con soluciones e infraestructuras innovadoras, llegando con el servicio en zonas de difícil acceso, actualmente, Aguas Regionales y el Grupo EPM venimos evaluando alternativas en la solución de sus vertimientos; de esta manera Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor a las comunidades beneficiadas.



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, finalizando en enero de 2021, también se contempla la actualización de los Costos Medios de Tasas Ambientales -CMT- que comprende las tasas de uso y retributivas facturadas por las Corporaciones Ambientales CORANTIOQUIA y CORPOURABA.

A partir de 2021 se contemplan los costos eficientes por cumplimiento del nuevo marco regulatorio, donde define las siguientes generalidades:

Nuevos suscriptores de acueducto y alcantarillado

- Llegar al 100% de los suscriptores del área de prestación en junio de 2023 (excluyendo aquellos que por ordenamiento territorial no pueden recibir un servicio convencional)

Brecha entre acueducto y alcantarillado

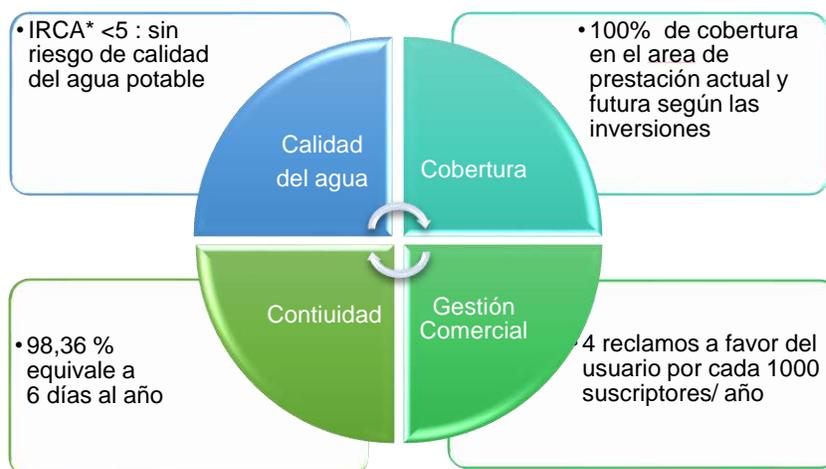
- Reducir el 100% de la Brecha entre suscriptores de acueducto y alcantarillado en junio de 2023 (excluyendo aquellos que tienen soluciones particulares)

Pérdidas de agua (IPUF)

- Reducir a la mitad la diferencia entre el nivel eficiente de la CRA (6m³/sus) y el real en julio de 2021. Además, reducir el 75% de esa diferencia en julio de 2026.

Costos eficientes

- Llevar los costos unitarios a los costos eficientes definidos por la CRA en julio de 2021



El artículo 100 de la Resolución CRA 688 de 2014 señala en su inciso 2do que “Cada seis meses las personas prestadoras deberán dar a conocer a los suscriptores, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local o en las facturas de cobro de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, el resultado de los descuentos realizados en el semestre inmediatamente anterior.” Cabe señalar que estos descuentos se realizan por el no cumplimiento de los indicadores de calidad, continuidad y reclamos comerciales.

Dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución, Aguas Regionales en el primero y segundo semestre de 2019 cumplió los indicadores de Calidad del Agua, Reclamos Comerciales y Continuidad en todos municipios y corregimientos donde hace presencia, excepto en Carepa en el primer semestre que cerró con un

indicador en 96,72%, sobre una meta de 98,36%. A los usuarios de este municipio que fueron afectados por incumplimiento en el indicador, se les otorgó un descuento en su factura, conforme a los criterios de la resolución CRA 688 de 2014.



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.

Aumentos tarifarios 2019

- ✓ En enero se aplican transiciones a los cargos variables de acueducto y alcantarillado para todos los municipios, excepto Mutatá y Bajará en el servicio de acueducto. Con esta aplicación se finaliza la transición de los municipios de Chigorodó, Apartadó y Santa Fe de Antioquia en acueducto y alcantarillado, el Municipio de Turbo solo acueducto, lo que indica que las tarifas que se aplican a los usuarios llegaron a tarifa techo, que corresponde a la máxima autorizada por la CRA.
- ✓ En febrero de 2019 el IPC se acumula por encima de los tres puntos llegando a 3,01%, la empresa realiza indexación a las tarifas de los municipios y corregimientos para los servicios de acueducto y alcantarillado, aplicado a los consumos de mayo del mismo año.
- ✓ En agosto se realiza cambios en los Costos Medios de Tasa ambiental CMT (Tasa de Uso y Retributiva), que aplicarán durante el cuarto año tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado en todos los municipios y corregimientos donde opera la empresa, conforme a lo dispuesto en las “Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015”.

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, para la prestación de los

servicios públicos Domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los municipios donde la empresa desarrolla sus actividades. EPM cuenta con 14 oficinas en la región de Urabá y Occidente al servicio de usuarios y comunidad, ubicadas en puntos estratégicos para la atención de PQR y 8 en el área de influencia de la empresa.

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.

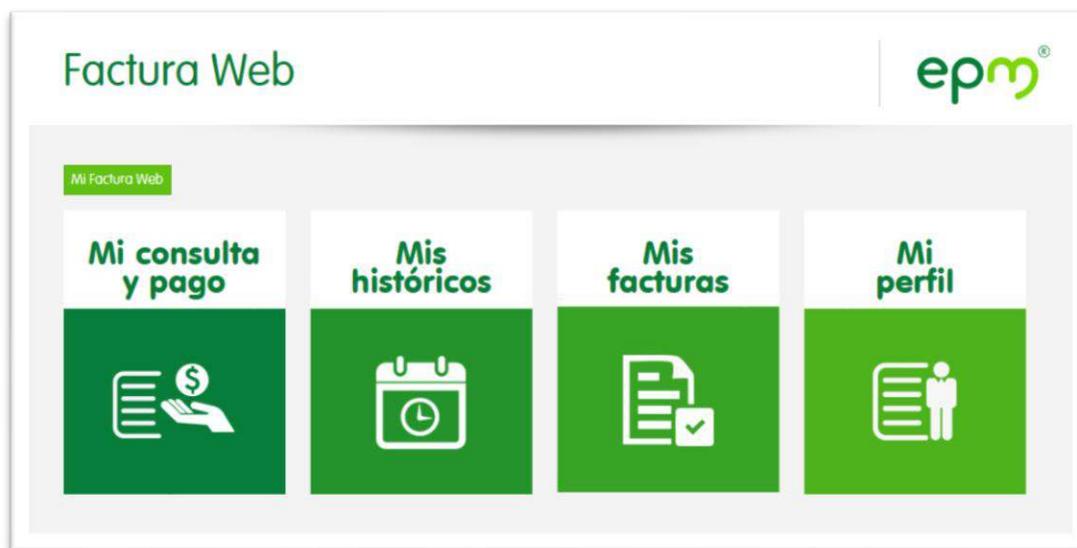


Canales de recaudo

Aguas Regionales 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 facturaweb y cancelar en oficinas de Gana y Coofinep con el número del contrato, sin necesidad de presentar factura física.



Interacción con nuestros usuarios

Diferentes estrategias y acciones se implementaron durante el 2019 como mecanismo para mantener informados a nuestros usuarios y a la vez escuchar la percepción del servicio que presta la empresa, entre otras los diferentes canales de comunicación presenciales y virtuales para el dialogo con los grupos de interés se destacan:

- ✓ Se realizaron diferentes encuentros presenciales con cada grupo de interés y la continuidad de medios de comunicación alternativa como grupos de WhatsApp, lo que permite mayor cercanía con los usuarios.

- ✓ Mensajes de respuesta de voz interactiva (IVR), por medio de una grabación que se escucha cuando usted llama al teléfono de contacto de las empresas, clientes y usuarios, se informa sobre interrupciones del servicio, consejos de uso y ahorro eficiente del agua, e información general.

Gestión cartera y acceso a planes de financiación

Aguas Regionales cuenta con acta de transacción con EPM cuyo objeto, dentro de los servicios relacionados en el acta de transacción se tiene para la gestión del riesgo de crédito enfocada al cliente los siguientes modelos: Scoring de cartera, Buró, ajuste de metas del Cuadro de Mando Integral- CMI, entre otras.

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; con gestión preventiva dentro de los 30 días a usuarios con riesgo alto de cartera, gestión persuasiva a usuarios con edad de mora mayor a 31 días hasta los 210 días, y gestión Pre jurídica a usuarios con edad de cartera mayor a 210 días catalogados como cuentas de difícil cobro.

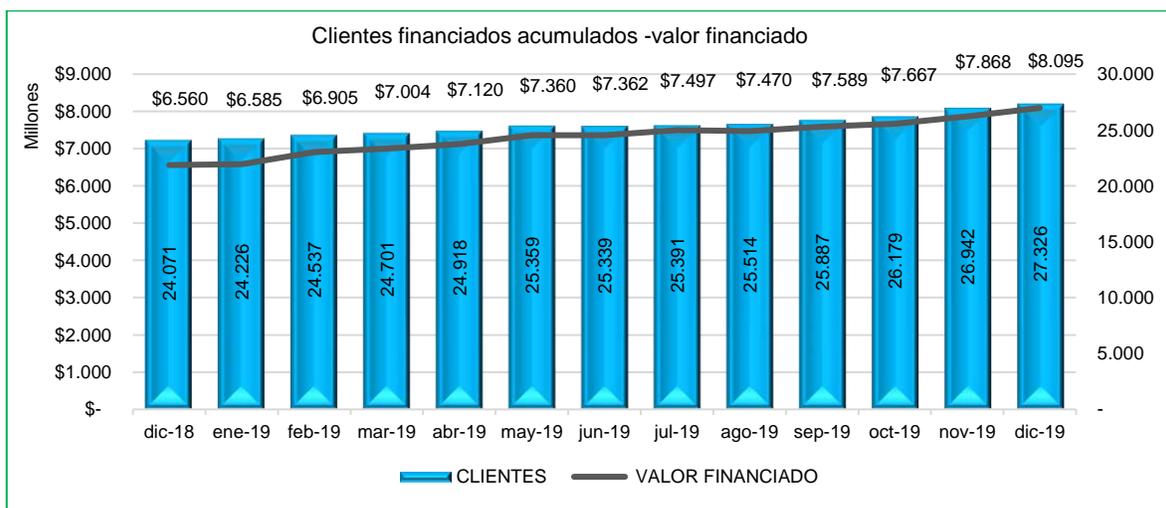
Dentro de las estrategias aplicadas por la Empresa están las siguientes:

- ✓ Seguimiento y control a usuarios con más de 4 cuentas vencidas en estado Suspensión Total y Retiro Definitivo Por Falta de Pago a usuarios con más de 7 cuentas vencidas; sensibilizando en el pago oportuno de sus obligaciones mediante amplios planes de financiación, informando cuentas vencidas, valor de la cartera y estado de conexión de esta.
- ✓ Gestión persuasiva mediante oficios de gestión cartera.
- ✓ Instalación de dispositivos expansibles o suspensión desde la llave de bloqueo a los usuarios que se les detecte conexión no autorizadas, o que sean reincidentes en la auto reconexión.
- ✓ Aplicación debido proceso para recuperación de consumos por Defraudación de Fluidos y gestión de cobro Jurídico a usuarios que figuren con expediente reincidentes en la auto reconexión.
- ✓ Gestión de cortes desde collar a los usuarios que en las visitas de seguimiento se identifiquen conectados de manera no autorizada.

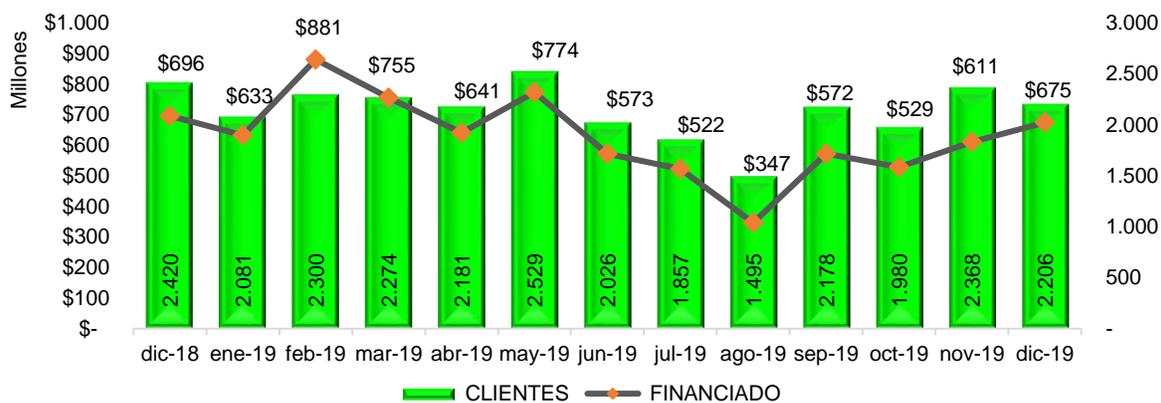
- ✓ Jornadas Educativas Barriales y gestión ejecutiva de cartera a instalaciones en categoría oficial.

Comportamiento de las financiaciones.

Usuarios financiados mes - valor financiado



Fuente: Informe Cartera dic-2019



Fuente: Informe Cartera dic-2019

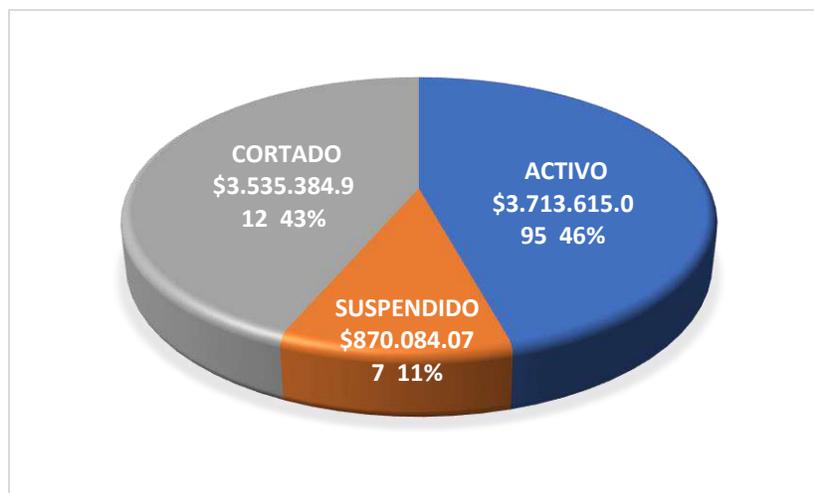
- ✓ Las financiaciones generadas en el mes de diciembre fueron de 2.206, asegurando ingresos por \$675 millones.

- ✓ Al cierre diciembre de 2019 se tiene una cartera de \$8.095 millones, con 27.326 servicios suscritos financiados.

Cartera por estados activos suspendidos y cortados en pesos (\$)

Municipio	Activo	Suspendido	Cortado	Total
Anzá	149.076	24.308		173.384
Olaya	2.403.849	282.032	1.598.364	4.284.246
San Jerónimo	310.586.486	1.417.901	97.887.537	409.891.924
Santa Fe	746.540.209	9.619.163	90.951.836	847.111.209
Sopetrán	92.431.616	1.193.445	19.849.846	113.474.907
Occidente	1.152.111.237	12.536.848	210.287.583	1.374.935.668
Apartadó	1.076.603.975	598.237.132	1.122.167.037	2.797.008.144
Bajirá	70.417.732	16.860.214	129.138.634	216.416.580
Carepa	505.247.391	48.670.264	421.327.311	975.244.965
Chigorodó	461.026.521	55.686.822	256.696.948	773.410.291
Mutató	116.619.093	14.886.386	50.445.493	181.950.973
Reposo	14.241.582	8.462.781	75.340.245	98.044.609
Turbo	317.347.564	114.743.629	1.269.981.661	1.702.072.854
Urabá	2.561.503.859	857.547.228	3.325.097.329	6.744.148.416
Total General	3.713.615.095	870.084.077	3.535.384.912	8.119.084.084

Fuente: Informe Cartera dic-2019



Fuente: Informe Cartera dic-2019

El mayor porcentaje de participación de acuerdo con los estados de cartera es para los activos con el 46% de participación frente a la cartera total, para el estado

suspendidos es del 11% y para el estado de cartera Cortado la participación es del 43% respectivamente.

El total de la cartera de la empresa por la prestación de los servicios públicos, deudas por subsidios con los municipios, y cartera de terceros, asciende a \$15.296 millones, de los cuales \$8.119 corresponden a la cartera de los usuarios por consumos, vertimientos y cargos fijos. Lo que indica que del total de la cartera el 53% corresponde a esta.

Cartera por usuarios activos suspendidos y cortados

Municipio	Activo	Suspendido	Cortado	Total
Anzá	4	1		5
Olaya	404	6	18	428
San Jerónimo	4.103	17	92	4.212
Santa Fe	9.931	61	236	10.228
Sopetrán	4.207	17	71	4.295
Occidente	18.649	102	417	19.168
Apartadó	30.050	608	1.523	32.181
Bajirá	1.693	77	317	2.087
Carepa	10.228	277	549	11.054
Chigorodó	14.842	231	473	15.546
Mutatá	1.757	45	88	1.890
Reposo	1.835	51	152	2.038
Turbo	11.410	559	2.143	14.112
Urabá	71.815	1.848	5.245	78.908
Total General	90.464	1.950	5.662	98.076

Fuente: Informe Cartera dic-2019



Fuente: Informe Cartera dic-2019

El mayor porcentaje de participación de acuerdo con la cartera por usuarios es para los activos con el 92% de participación frente a los usuarios totales, para el estado suspendidos es del 2% y para el estado de cartera Cortado la participación es del 6% respectivamente.

Gestión pérdidas comerciales

La Empresa cuenta con el equipo de Gestión Perdidas Comerciales cuyo objetivo principal es de mejorar los indicadores comerciales como aporte al plan de aseguramiento de ingresos de Aguas Regionales, como un proceso de transformación integral para lograr la disminución de pérdidas no técnicas en todos los sistemas operados por la Empresa.

Los programas de reducción y control de pérdidas comerciales en el servicio de acueducto están orientados a disminuir desperdicio del recurso hídrico mediante el control, seguimiento y prevención de conexiones irregulares, clandestinas, sin micromedición, entre otras, mediante acciones comerciales e intervenciones sociales para promover el uso responsable del servicio por parte de usuarios y comunidad en general.

El programa de GPC para la vigencia 2019 integró educación, ofertas de valor de acceso y comprabilidad, para minimizar la vulnerabilidad de la infraestructura frente a acciones de por conexiones irregulares.

Como parte importante para la consolidación del plan se tomó de la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico la resolución CRA 688 de 2014 la guía para la implementación del plan de reducción de pérdidas; teniendo como insumo a este El Balance Hídrico de cada municipio, para estimar las pérdidas comerciales y/o aparentes.

Volumen de entrada al sistema	Consumo autorizado	Consumo autorizado facturado	Consumo facturado medido	Agua Facturada	
		Consumo autorizado no facturado	Consumo no facturado medido		
	Pérdidas de Agua	Pérdidas aparentes (Comerciales)		Consumo no autorizado	Agua No Facturada
				Inexactitud de la medición y errores en el manejo de los datos de lectura de medidores	
Pérdidas reales (Físicas)			Fugas en tuberías de conducción y en redes principales de distribución		
			Fugas y desbordamiento en tanques de almacenamiento		
		Fugas en acometidas			

Familias beneficiadas por subsidios otorgados.

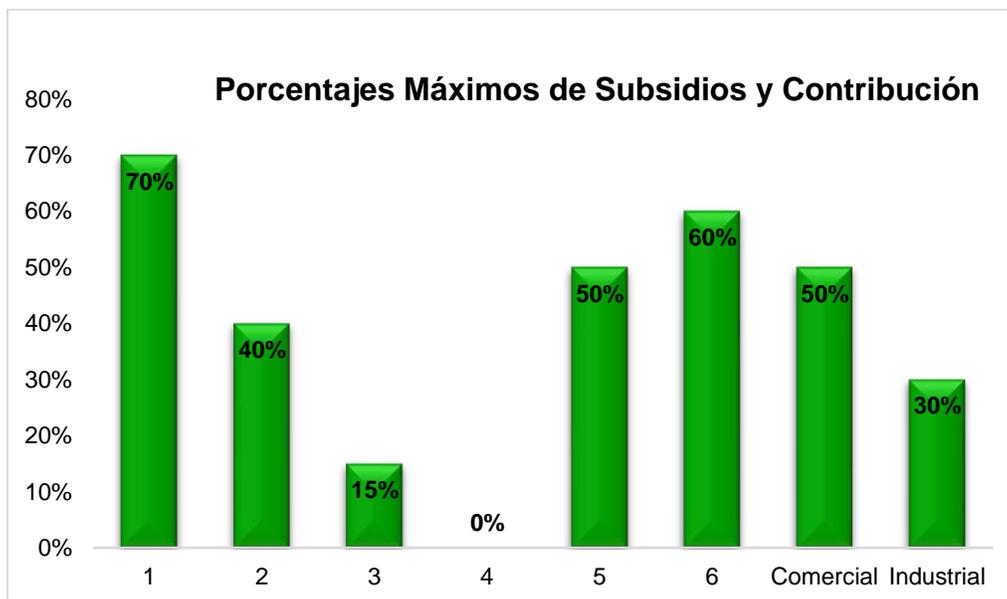
El sistema de prestación de servicios públicos contempla el criterio de solidaridad y redistribución, mediante el cual se subsidia a los usuarios de menores ingresos para que puedan pagar las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado que cubran sus necesidades básicas. Los entes 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, 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: Artículo 125 de la ley 1450 de 2011.

Porcentaje de subsidios aplicados por cada municipio a los estratos 1, 2, y 3

Acueducto	Estrato	Apartadó		Carepa		Chigorodó		Turbo		Mutatá		
		Cargo Fijo	Cargo variable									
Acueducto	1	-13%	-30%	-30%	-20%	-40%	-40%	-22%	-22%	-50%	-50%	
	2	-9%	-20%	-15%	-10%	-30%	-30%	-16%	-16%	-30%	-30%	
	3	0%	0%	-10%	-5%	-10%	-10%	5%	-5%	-5%	-5%	
Alcantarillado	Estrato	Apartadó		Carepa		Chigorodó		Turbo		Mutatá		
		Cargo Fijo	Cargo variable									
		1	0%	-50%	-30%	-20%	-40%	-40%	-22%	-22%	-50%	-50%
		2	0%	-40%	-15%	-10%	-30%	-30%	-16%	-16%	-30%	-30%
3	0%	0%	-10%	-5%	-10%	-10%	-5%	-5%	-5%	-5%		

Acueducto	Estrato	Olaya		San Jerónimo		Sopetrán		Santa Fe	
		Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable	Cargo Fijo	Cargo variable
Alcantarillado	1	-70%	-70%	-70%	-70%	-60%	-60%	-40%	-40%
	2	-40%	-40%	-40%	-40%	-34%	-34%	-35%	-35%
	3	-15%	-15%	-15%	-15%	-12%	-12%	-5%	-5%

Durante el 2019 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 pago oportuno por parte de los municipios de los valores facturados y la cartera pendiente de vigencias anteriores.

Vigencia	Subsidios	Intereses de Mora	Total Cartera
2017	6.142.665.831	3.013.981.591	9.156.647.422
2018	5.494.594.140	3.964.187.260	9.458.781.400
2019	5.415.632.412	4.669.435.231	10.085.067.643
% Variación	-1,4%	17,8%	6,6%

Fuente: Subsidios actualizados a diciembre 2018 y 2019

Se evidencia de acuerdo con la cartera pendiente que se logró una variación del -1,4% en la cartera por concepto de subsidios y una variación del 6,6% en la cartera total con relación a la vigencia anterior.

Subsidios facturados

Indicador	2017	2018	2019	Variación
Facturación Subsidios	\$ 5.906	\$ 5.594	\$ 6.295	13%
Recaudo Subsidios	\$ 5,745	\$ 6,373	\$ 6.655	4%
Familias Beneficiadas	102.117	106.854	133.682	25%

Fuente: Subsidios actualizados y Repositorio dic-2019

- ✓ Con las acciones de cartera se logró recuperar \$560 millones de otras vigencias.
- ✓ Durante el 2019 se recibieron los acuerdos de subsidios por cada municipio, todo reportaron continuidad con los porcentajes de subsidios y contribuciones del 2018.
- ✓ En julio de 2019 se radicó ante cada administración municipal el balance de subsidios y contribuciones para la vigencia 2020.
- ✓ Apartadó, Carepa, Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo y Turbo firmaron los respectivos convenios de transferencia de subsidios para la vigencia 2019, los demás municipios no lo hicieron.
- ✓ Se propuso firma de giro directo a todas las administraciones municipales y ninguno aceptó.

Indicador canales de atención por subregión.

Subregión Occidente

Se presenta mes a mes de la vigencia 2019 las estadísticas de atención por Canal

Canal Urabá	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Presencial	2.852	2.906	2.854	2.672	2.915	2.474	2.851	2.497	2.716	2.796	2.364	2.241
Telefónico	148	133	128	152	127	118	120	148	162	204	171	173
Carta	32	48	55	57	68	54	81	66	68	101	44	54
Asesor en línea	87	141	100	92	163	174	214	101	152	110	78	69

Canal Urabá	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Back	5	9	12	15	17	30	28	36	40	33	15	29
Web	9	21	15	19	36	27	22	20	24	21	13	11
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3.133	3.262	3.164	3.008	3.326	2.877	3.316	2.868	3.162	3.265	2.685	2.577

Canal Occidente	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Presencial	316	330	422	371	396	347	327	298	317	315	217	215
Telefónico	37	18	8	16	14	6	25	15	32	21	21	27
Carta	13	14	18	15	10	18	12	7	10	18	5	14
Asesor en línea	3	2	3	1	1	2	1	0	0	1	1	1
Back	4	3	3	4	0	2	2	1	8	4	4	4
Web	3	5	15	7	16	12	14	8	8	9	10	12
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	376	372	469	414	437	387	381	329	375	368	258	273

Eficacia en la atención de la línea de atención al cliente



Niveles de atención meta del 85%.

Urabá

ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
81%	76%	71%	67%	74%	85%	83%	81%	50%	85%	58%	74%

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (seg)
EPM Aguas	74%	90%	23	779	54
Orientación a la facturación					
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	74%	90%	23	779	54

Occidente

ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
81%	76%	62%	67%	76%	85%	83%	81%	50%	85%	58%	74%

Fuente: Indicador mes de diciembre 2019

Pilotos	Nivel de servicio	Eficacia	Tiempo promedio de espera (Seg)	N° de llamadas atendidas	Duración de la transacción (min)
EPM Aguas	74%	90%	23	185	50
Información a la facturación					
Quejas	0%	0%	0	0	0
Total	74%	90%	23	185	50

Para el 2019 se proyectó una meta del 85% en los niveles de atención telefónica, evidenciando los mejores resultados en los meses de junio y octubre

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{N° de llamadas atendidas}}{\text{N° de llamadas entrantes}}$$

$$\text{Nivel de servicio} = \frac{\text{N° de llamadas atendidas antes de 20Seg.}}{\text{N° de llamadas entrantes}}$$

Indicador de Quejas



Acueducto

Cumplimiento acumulado 1.86 cumplimiento del mes 2.27 Meta 4.2

En el cierre del año se tuvo un indicador acumulado de 1.86 sobre la meta global del 4.2 y el cumplimiento del mes fue de 2.27; la sobre ejecución que se dio durante todo el año fue apalancada principalmente por la estrategia del seguimiento y retroalimentación que se sostuvo con el personal operativo y del contratista; lo que nos permitió mejorar la calidad de

las atenciones a cada una de las solicitudes realizadas por nuestros usuarios y clientes.

Con todos estos buenos resultados, se logró superar el estimado de cumplimiento al cierre de año que se tenía de 3.5, con un indicador acumulado de 2.

Alcantarillado

Cumplimiento acumulado 0.14 – Cumplimiento del mes 0.41 Meta 0.31

Sobre la meta global de 0.31 se logró un cumplimiento acumulado de 0.14, el indicador del mes no se alcanzó a cumplir, tuvo un resultado de 0.41. La subejecución se da teniendo en cuenta lo ajustado que es esta medición ya que con solo 3 quejas se incumple el indicador.

Durante el año se mantuvieron las estrategias comerciales asociadas a las de acueducto, las cuales nos permitieron cumplir el indicador en 9 meses y solo tener subejecución en 3 meses del año; la implementación de los planes de mantenimiento preventivo a las redes de alcantarillado fue el mayor empuje en el cumplimiento del indicador.

Gracias a estas estrategias se logró en cumplimiento de la meta, cerrando el año con un indicador de 0.18, superando la meta de cierre estimada de 0.22.

Indicador de reclamos

Acueducto

Cumplimiento acumulado 5.76 Cumplimiento del mes 5.14 Meta 8.5

El indicador acumulado es de 5.76 y el cumplimiento para el mes de diciembre fue 5.14 sobre la meta global del 8.5.

Durante todo el año se mantuvo una sobre ejecución soportados en la estrategia de las descargas parciales de las órdenes de trabajo en Hidro, práctica que nos permitió minimizar las reclamaciones por cobros errados en las atenciones de las solicitudes; aunque en los últimos 3 meses se vienen presentando un incremento en las reclamaciones por inconformidad con el aforo, estamos a la espera de la respuesta por parte del departamento de liquidación de EPM para poder identificar porque se vienen presentando estos casos.

Con estas buenas acciones se logró el cierre de año con un indicador en 5.76, donde los estimado para el cierre del 2019 era lograr un cumplimiento del 6.5 y se superó en un 0.74.

Alcantarillado

Cumplimiento acumulado 2.16 – Cumplimiento del mes 1.62 Meta 3.4

Al cierre del año 2019 se logra un cumplimiento acumulado de 2.16, el indicador para el mes de diciembre es de 1.62.

La sobre ejecución durante el año se dio por las prácticas asociadas a las de acueducto, donde se logró la disminución significativa de reclamaciones por cobros mal generados desde las descargas de las solicitudes en Hidro; el reto en el que venimos y seguiremos trabajando es en la disminución de las reclamaciones por servicios no prestados que son las que en estos momentos generan el mayor número; actividad que hace parte del cierre de brecha y en la que nos encontramos ejecutando pruebas de anilina.

Se logro terminar el año con un cumplimiento del 2.16 sobre la meta de 3.4.

Logros y retos gestión comercial

1. Cumplimiento indicador de quejas y reclamos 100%.
2. Gestión Recaudo 100%.
3. Gestión Cartera Subsidios con la recuperación de \$560 millones de otras vigencias
4. Reporte oportuno al SUI.
5. Estabilización proceso de descargas.
6. Mejora de indicadores de ANS.
7. Atención efectiva del 68% de Causas y Observaciones.
8. Cumplimiento indicadores de cartera del CMI.
9. Cumplimiento cartera por gestión comercial del 108%
10. Cambio de 5.336 medidores por mal funcionamiento y obsolescencia.
11. Cumplimiento del delta de usuarios de acueducto del 95%

Retos 2020

1. Meta Micromedición 100%.
2. Meta proyecciones de demanda.
3. Meta Aseguramiento de Ingresos.
4. Recuperación \$500 millones en cartera.
5. Indicadores CRA 688 de 2014.
6. Mantener cartera subsidios vigencia anterior y acciones recuperación cartera vencida.
7. Aplicar procedimiento castigo de cartera.
8. Cumplir indicadores CMI de Cartera.
9. Cumplimiento indicadores de ANS.
10. Aprovechar tecnologías de información EPM y Big Data.

15. Gestión Financiera

102-45
203-2



Indicadores financieros

Indicador CMI – Margen EBITDA

Concepto	2015	2016	2017	2018	2019
Ingresos	27,650	44,923	48,209	50,942	56,210
EBITDA	3,762	10,015	17,043	16,199	20,546
Margen EBITDA	14%	24%	35%	32%	37%

Cifras en millones de pesos

Aguas Regionales cerró con 24 puntos por encima de la meta en el cumplimiento del EBITDA, y con respecto al año anterior aumentó el 27%, lo cual representa \$4,329 millones; apalancado en mayores ingresos por \$5,269 millones y un leve aumento en costos y gastos efectivos del 3%. Las diferentes estrategias implementadas en optimización de costos, mejora de ingresos y rentabilización de las operaciones, nos permiten seguir mejorando.

EBITDA	
V/r actual:	20,546
Ejecución:	124%
Variación:	27%

Margen EBITDA	
V/r actual:	37%
Ejecución:	120%
Variación:	15%

Resultado Operacional	
V/r actual:	15,319
Ejecución:	147%
Variación:	26%

Ingresos de actividades ordinarias:

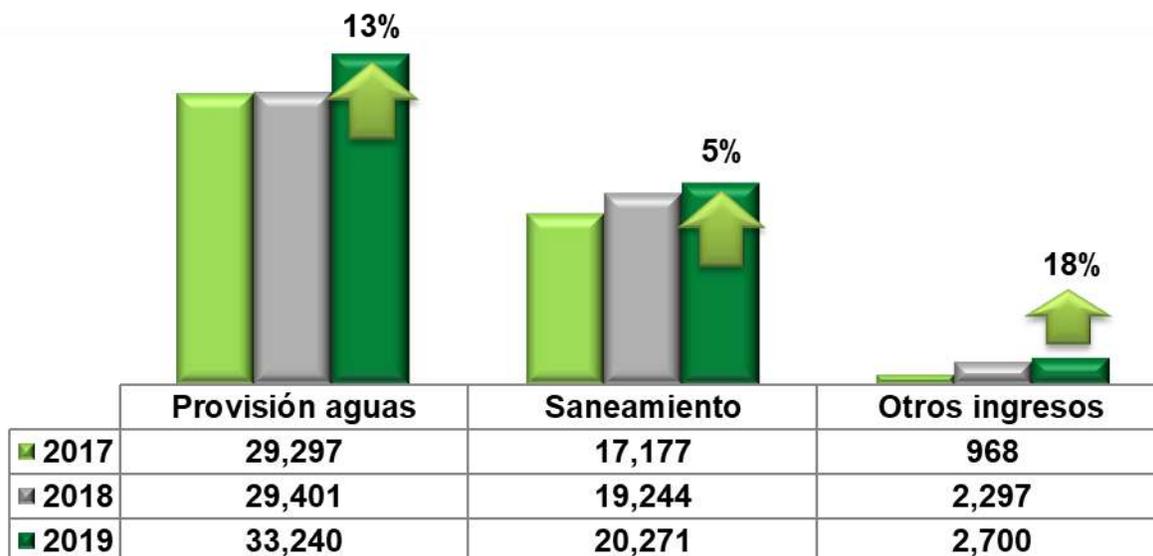
La composición de los ingresos de Aguas Regionales al cierre de diciembre es: 59% provisión aguas, 36% para saneamiento y 5% en otros ingresos, estos últimos generados por los contratos de prestación de servicios en el oriente antioqueño con

EPM y Pintuco; contrato de arrendamiento para la ubicación de una de las antenas de Colombia Móvil en el Municipio de Apartadó; contrato con las empresas de aseo por comisión de facturación y recaudo a los usuarios, que tienen contrato de energía prepagada; y otras recuperaciones del periodo, siendo las más representativas: costos por préstamos asociados al proyecto de inversión Red Matriz Sopetrán por \$713 millones, recuperación de la contribución especial de la SSPD, pagada en la vigencia fiscal 2013 por \$174 millones y 2015 por \$138 millones, y la recuperación por reclamación a Suramericana por proceso fiscal 029-2013, asociado a Regional de Occidente por \$40 millones.

Con relación a los ingresos por prestación de los servicios, en 2019 se apalancaron por el aumento en cortes, suspensiones, reconexiones y reinstalaciones por la gestión cartera que se viene trabajando fuertemente desde el área comercial, asimismo; se presentó mayor ejecución de acometidas por pavimentaciones realizadas principalmente en los municipios de Mutatá, Apartadó y Chigorodó, pues al cierre de diciembre se han instalado aproximadamente 2,068 por cambios de acometidas para ambos servicios, lo que representa \$1,186 millones más en ingresos.

El cumplimiento de los consumos promedios o unitarios alcanza un 103% para acueducto y un 104% para alcantarillado; se continúa con la sensibilización por parte del área Social con el uso eficiente y racional del agua, mediante los programas de “escuela de líderes y Ferias del agua”, logrando así, que los consumos crezcan por el ingreso de nuevos usuarios, más no por exceso de estos.

En diciembre se registró la provisión del POIR por \$2,327 millones, esta se registra como un menor valor del ingreso, lo cual no afectó la meta para la vigencia fiscal.



1.1 Estado de Resultado y Balance

Concepto	2015	2016	2017	2018	2019
Ingresos operacionales	27,650	44,923	48,209	50,942	56,210
Resultado del periodo antes de impuestos	1,173	5,006	12,890	12,294	14,693
Ebitda	3,762	10,015	17,043	16,199	20,546
Resultado integral total del periodo	519	2,561	7,859	8,383	9,932
Activos	97,011	117,575	129,131	139,686	169,365
Pasivos	33,814	41,138	44,835	47,007	66,754
Patrimonio	63,196	76,437	84,296	92,679	102,611

Cifras en millones de pesos

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 \$29,679 millones frente a 2018, se explica principalmente por la ejecución de inversiones por \$24,805 millones y el recibo de \$5,000 millones por parte de EPM, para realizar el estudio de factibilidad de nuevas fuentes de agua para el abastecimiento de agua potable en la región de Urabá.

Aguas Regionales, continúa con la ejecución de los proyectos que se aprobaron en 2018 a través de las Resoluciones No. 000173, 000174 y 000176, emitidas por la ART (Agencia de Renovación del Territorio), mediante las cuales se aprobó la solicitud de vinculación del impuesto sobre la renta y complementario del periodo gravable 2017, a proyectos de inversión en las Zonas Más Afectadas por el Conflicto Armado — ZOMAC, con una participación del 5% para los siguientes proyectos:

Proyecto	Costo Total del Proyecto	Aporte EPM	Aporte EDEQ	Aporte Regionales	Total	Ejecución a Dici 2019
Optimización del Sistema de Acueducto del municipio de Apartadó	9,114	80.00%	15.00%	5.00%	100.00%	18.15%
Construcción Tanque de Almacenamiento de piso La Lucila II y Obras accesorias en el sistema de acueducto para los sectores 1 y 2 del municipio de Turbo	12,703	95.00%	0.00%	5.00%	100.00%	9.22%
Extensión construcción redes de alcantarillado del Barrio Obrero Municipio Turbo	6,671	95.00%	0.00%	5.00%	100.00%	18.39%
Total	28,488	25,697	1,367	1,424	28,488	4,052

Cifras en millones de pesos Colombianos

Pasivos, se realizaron desembolsos de créditos asociados al contrato de empréstito firmado con Davivienda por \$15,000 millones, recursos que fueron utilizados para apalancar el plan de inversiones 2019; se realizaron abonos a la deuda por \$3,293 millones y pagos de intereses corrientes por \$2,155 millones. En la vigencia se realizaron pagos asociados a inversiones por \$21,383 millones (2018: \$2,859 y 2019: \$18,524), los pagos asociados a impuestos, tasas y contribuciones ascendieron a \$10,034 millones.

Patrimonio, aumentó el 11% por la utilidad neta acumulada al cierre de diciembre de 2019.

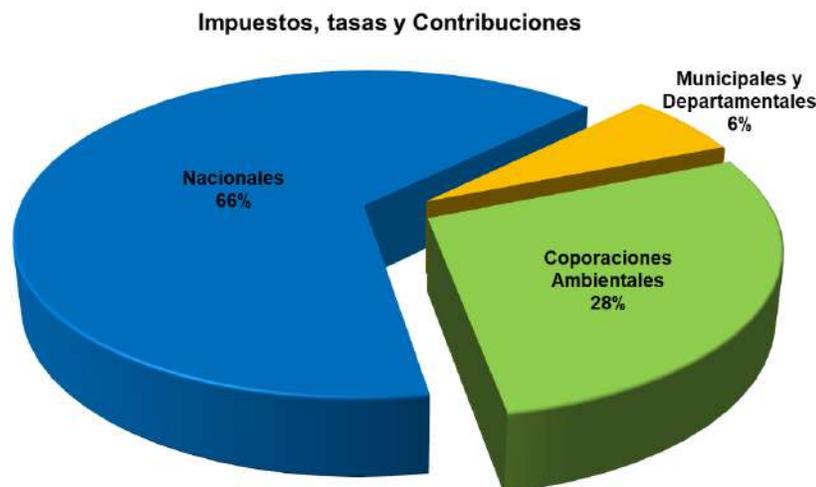
1.2 Transferencias

Impuestos, tasas y Contribuciones	2015	2016	2017	2018	2019
Nacionales	1,420	3,850	4,744	5,125	6,594
Municipales y Departamentales	691	1,055	592	690	637
Coporaciones Ambientales	1,481	2,376	2,247	2,576	2,848
Total tributos	3,592	7,281	7,583	8,391	10,079

Cifras en millones de pesos

Las transferencias realizadas del orden nacional, municipal y a las corporaciones ambientales, ascienden a \$10,079 millones, para efectos de comparabilidad se registró lo efectivamente pagado.

El 66% de los impuestos pagados en 2019, se asocian a impuestos y contribuciones nacionales, el 28% a las corporaciones ambientales (CORPOURABA y CORANTIOQUIA) y el 6% a impuestos municipales y departamentales, siendo los más representativos industria y comercio, predial y alumbrado público.



Las transferencias realizadas del orden nacional, municipal y a las corporaciones ambientales, ascienden a \$10,079 millones, para efectos de comparabilidad se registró lo efectivamente pagado.

TRANSFERENCIAS CORPORACION AMBIENTAL					
Concepto	2015	2016	2017	2018	2019
Tasa por uso	55	65	63	100	106
Tasa por vertimiento	1,296	1,849	1,725	1,965	2,196
Costos de gestión ambiental	4	3	1	1	1
Costos por control de calidad	126	459	458	510	545
TOTAL	1,481	2,376	2,247	2,576	2,848

Cifras en millones de pesos

En 2019 hubo aumento en el pago por concepto de tasas Retributivas y de Uso realizadas a las corporaciones ambientales con respecto a 2018, debido a:

Tasas de uso: por variación de la tarifa de cobro establecida por el ministerio de medio ambiente y aumento de consumos por caudales captados de operación que son reportados a las corporaciones. Es preciso resaltar que, para los municipios operados en occidente, se cuenta con concesiones que no varían año a año, es decir, la Corporación emite una concesión para que la Empresa capte el mismo caudal en un periodo de tiempo determinado (5 años – 10 años – etc). Para Urabá las concesiones emitidas por Corpourabá son diferentes, toda vez que emite una tabla donde informa cual es el caudal autorizado para cada año durante la vigencia del permiso.

Tasas retributivas: por variación de la tarifa de cobro establecida por el ministerio de medio ambiente, aumento de consumos por caudales captados y vertidos de operación que son reportados a las corporaciones en las autodeclaraciones. Cumplimiento de metas de cargas o acuerdo de cargas contaminantes: este factor juega un papel importante en el resultado de la factura, ya que, si la empresa incumple los siguientes aspectos, se enfrenta a que las diferencias de facturación sean altas: incumplimiento de acuerdo de cargas contaminantes definido con las corporaciones (normas de vertimiento), incumplimiento de proyectos definidos en los PSMV y eliminación de descargas. Estos factores impactan directamente en el factor regional, el cual es un valor multiplicador para facturar las TR.

Transferencias por impuestos, tasas y contribuciones comparativo año 2014 - 2019

Impuestos, tasas y contribuciones durante los años 2014 a 2019					
Concepto/Año	2015	2016	2017	2018	2019
Provisión Impuesto de Renta	158	2,312	3,722	3,509	4,875
Impuesto al patrimonio	0	0	0	0	0
Impuesto a la riqueza	339	290	114	0	0
Contribución Especial de Obra Pública (Ley 418 de 1997)	595	678	301	715	960
Cuota de fiscalización CGM	68	71	0	147	151
Contribución SSPD	78	77	90	183	110
Contribución CRA	25	34	38	50	59
IVA	12	212	316	294	180
GMF	146	176	162	227	258
Subtotal orden Nacional	1,421	3,850	4,744	5,125	6,594
Industria y Comercio	226	357	543	522	568
Predial	7	10	14	14	13
Estampillas, otros impuestos y contribuciones	457	688	34	154	56
Subtotal orden Municipal y otros	690	1,055	592	690	637
TOTAL	2,111	4,905	5,335	5,815	7,231

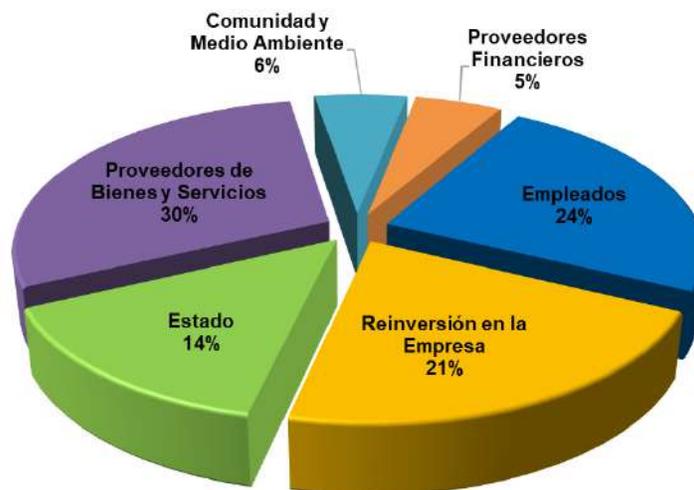
Cifras en millones de pesos

Los impuestos en la vigencia fiscal 2019, aumentan el 20% frente a 2018, principalmente por el impuesto de renta, el cual aumenta por la utilidad operacional en \$2,398 millones, producto de la combinación de mayor ejecución de ingresos y menores costos y gastos efectivos, así como gastos financieros. Referente a la contribución especial, esta se incrementa significativamente, por la mayor ejecución de inversiones en 2019 con respecto a 2018.

También, se obtuvo para la vigencia 2019 beneficios tributarios por \$302 millones en activos reales productivos, que son descontables del impuesto de renta.

Cuarto estado financiero:

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 párrafo 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.

ANEXOS

- Informe del Revisor Fiscal
- Certificado de EEFF
- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados Integral
- Estado de Flujos de Efectivo
- Estado de Cambios en el Patrimonio
- Revelaciones-Aguas Regionales EPM



grupo epm

aguas regionales

Somos parte de ti

aguas regionales®