



Informe de Sostenibilidad 2020

aguas
regionales[®]

Grupo-epm

Tabla de contenido

1	Perfil del informe	3
2	Cumplimiento normas de propiedad	4
3	Informe de la administración	10
4	Perfil de la organización	12
5	Enfoque de sostenibilidad	30
6	Principales impactos, riesgos, logros, oportunidades de mejora y retos	40
7	Gestión Social	51
8	Gestión Ambiental	57
9	Operación y Mantenimiento	73
10	Inversiones, proyectos e infraestructura	87
11	Auditoría Interna	100
12	Asuntos Legales y Secretaría General	109
13	Gestión Comercial	112
14	Gestión Financiera	182
15	Proceso de Gestión Documental	194
16	Nuestros Colaboradores, Factor Clave para Aguas Regionales EPM.....	197
17	Cadena de suministro.....	216
18	Gestión de la Comunicación.....	219
	ANEXOS	227

1 Perfil del informe

La empresa Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P, reporta a través de este documento el informe de sostenibilidad elaborado bajo los parámetros de transparencia, e incorpora aspectos básicos de la metodología Estándar del Global Reporting Initiative - **GRI**. A través de este, se exponen los logros y resultados alcanzados para la vigencia **2020**, incluyendo aspectos de tipo económico, social, comercial, operativo y ambiental.

El informe contiene las acciones realizadas durante la vigencia del año 2020 comprendida entre 1 de enero al 31 de diciembre de ese año. Durante el desarrollo del informe se realizará el reporte de algunos contenidos GRI de acuerdo con el aspecto abordado en cada sección. Así mismo, la información incluida en este informe cuenta con la validación y verificación por parte del comité de control interno de la empresa garantizando la veracidad de la misma en concordancia con el valor corporativo de la **transparencia**.



Punto de contacto para preguntas sobre el Informe de Sostenibilidad

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



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



Correo electrónico

buzoncorporativo@aguasregionales.com



Líneas telefónicas: 8286657 en Urabá y 8580296 en el Occidente antioqueño.



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

2 Cumplimiento normas de propiedad (Art. 47 Ley 222 de 1995)

Cumplimiento de Normas



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.

Formalización de Pautas



En la compañía se han formalizado las pautas que debe acatar todo el personal en cuanto al uso exclusivo de software adquirido por Aguas Regionales EPM S.A.E.S.P. y sobre el que se posee el soporte de licenciamiento. Hasta el momento no se tiene conocimiento de reclamaciones por parte de autoridades o terceros en relación con el tema.

Revelaciones



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

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.	Perfil de la organización
		102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	Perfil de la organización Operación y mantenimiento
		102-3 Ubicación de las sedes	Perfil de la organización
		102-4 Ubicación de las operaciones.	Perfil de la organización Operación y mantenimiento
		102-5 Propiedad y forma jurídica.	Perfil de la organización
		102-6 Mercados servidos.	Perfil de la organización Operación y mantenimiento
		102-7 Tamaño de la organización.	Perfil de la organización 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.	Cadena de suministro
		EU3 Numero de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.	Gestión Comercial
	2.Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Informe de la administración

Estándar GRI	Título Estándar GRI	Contenidos Estándares GRI	Ubicación en el informe / Respuesta
		102-15 Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	Perfil de la organización Principales impactos, riesgos, logros, oportunidades de mejora y retos.
	3. Ética e integridad	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	Cumplimiento de normas de propiedad Perfil de la organización
	4. Gobernanza	102-18 Estructura de gobernanza.	Perfil de la organización Nuestros Colaboradores, factor clave para Aguas Regionales"
		102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	Perfil de la organización
		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
		102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	Principales impactos, riesgos, logros, oportunidades de mejora y retos.
		102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	Principales impactos, riesgos, logros, oportunidades de mejora y retos.
		102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales.	Principales impactos, riesgos, logros, oportunidades de mejora y retos.
	5. Participación	102-40 Lista de grupos de interés	Enfoque de sostenibilidad

Estándar GRI	Título Estándar GRI	Contenidos Estándares GRI	Ubicación en el informe / Respuesta
	de los Grupos de interés	102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	Nuestros Colaboradores, factor clave para Aguas Regionales"
		102-42 Identificación y selección de los grupos de interés	Enfoque de sostenibilidad
		102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Gestión Social
	6. Prácticas para la elaboración del informe	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Gestión Financiera
		102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	Contenido
		102-47 Lista de los temas materiales.	Enfoque de sostenibilidad
		102-50 Periodo objeto del informe.	Contexto del informe
		102-52 Ciclo de elaboración de informes.	Contexto del informe
		102-55 Índice de contenidos GRI.	Índice de contenidos GRI.
		GRI 200 Económicos	GRI 203 Impactos económicos indirectos
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Gestión Financiera		
GRI 300 Ambientales	GRI 303 Agua	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Gestión Social Gestión Ambiental

Estándar GRI	Título Estándar GRI	Contenidos Estándares GRI	Ubicación en el informe / Respuesta
		303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Gestión Ambiental
		303-3 Extracción de agua	Gestión Ambiental
	GRI 304 Biodiversidad	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	Gestión Ambiental
		304-3 Hábitats protegidos o restaurados.	Gestión Ambiental
	GRI 306 Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Gestión Ambiental
GRI 400 Sociales	GRI 403 Salud y seguridad Ocupacional	403-2 Salud y seguridad Ocupacional	Nuestros Colaboradores, Factor Clave para Aguas Regionales.
		403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Nuestros Colaboradores, Factor Clave para Aguas Regionales.
	GRI 413 Comunidades Locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Gestión Social

Informe de la *administración*



aguas
regionales [®]

Grupo-epm

3 Informe de la administración

Carta del gerente



En Aguas Regionales EPM el año 2020 nos permitió poner a prueba la capacidad de generar soluciones innovadoras para continuar llevando en alto el propósito empresarial por “Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”, un propósito que se vio reflejado en cada una de las acciones que emprendimos en medio de circunstancias que a nivel mundial impactaron la vida de cada ser vivo, y donde, como empresa prestadora de servicios vitales, teníamos la responsabilidad de permanecer firmes y con toda la actitud para asegurarle a las comunidades tranquilidad y confianza, por eso; no es gratis que hayamos sido seleccionados a nivel nacional por Superservicios y Andesco, como la empresa mediada de servicios públicos domiciliarios,

merecedora del reconocimiento a las mejores prácticas de servicio a los usuarios, en la categoría “Impacto Social”, mediante el trabajo social y de atención al usuario para quienes hoy se abastecen con el proyecto de la red de acueducto aéreo y tienen acceso a los senderos de vida. Un proyecto que nos ha hecho merecedores a varios reconocimientos, porque no es solo llevar agua potable, es pensar de manera holística y tener presente el desarrollo integral de las personas, el cuidado del ambiente y la calidad de vida de quienes consumen nuestros productos, entre otros grandes beneficios que este proyecto ha significado para las familias del distrito de Turbo.

Para ser portadores de buenos resultados en el año 2020 aplicamos oportunamente exigentes protocolos de bioseguridad, lo cual; permitió tener bajos niveles de contagios por Covid-19 entre nuestra gente Aguas Regionales EPM y de esta manera, garantizamos la continuidad, eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Siendo la salud de los empleados y la de sus familias un elemento que gestionamos para que física y mentalmente tuvieran el acompañamiento de nuestra

GRI
102-14

empresa, porque reconocemos que cada persona que hace parte de esta familia trabaja arduamente por llevar bienestar a las comunidades, y eso es lo que también queremos ofrecerle a cada uno de ellos.

Es así; como en medio de un año de retos mundiales logramos la implementación de las medidas de alivio propuestas por el Gobierno Nacional, reconectando y reinstalamos más de 5000 clientes a los servicios de acueducto y alcantarillado e hicimos la implementación oportuna de las medidas de alivio para beneficiar a nuestros usuarios.

Es de resaltar que en el índice de trayectoria de Responsabilidad Social Empresarial, alcanzamos 80 puntos, superando la meta que era de 74 puntos; también se hizo el acompañamiento en el desarrollo de la Auditoría Regular de la Contraloría General de Medellín, obteniendo un dictamen limpio de los estados financieros y fenecimiento de la cuenta; logramos la aprobación de las Tablas de Retención Documental (TRD) y la captura de ahorros en procesos y compras por un valor de \$3.802; a través de una gestión de Asuntos Legales se logró el aseguramiento de ingresos por valor de 351 millones de pesos; también, resaltamos el buen trabajo que se hizo operativamente al obtener el cumplimiento del Índice de pérdidas por usuarios facturados (IPUF) del 9.19; así como la vinculación de nuevos usuarios al servicio de acueducto, como el Cantón Naval de Turbo y la adecuación y construcción de nuevas sedes de trabajo; y nos enorgullece poder contar con la ejecución del plan de inversiones más altos en la historia de la empresa, por un valor cerca a los 36.000 millones de pesos, con un 88% de cumplimiento en su ejecución. Han sido muchos los logros y esperamos que con nuestra experiencia, responsabilidad, transparencia y calidez podamos multiplicar en los próximos años, y seamos muestra fehaciente, de que estamos haciendo bien las cosas y de que cada día nos esforzamos por generar rentabilidad y sostenibilidad en las operaciones, para que nuestras comunidades tengan calidad de vida, bienestar y, sobre todo, para “Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”.

Hernán Andrés Ramírez Ríos
Gerente General
Aguas Regionales EPM

Perfil de la organización

Tanque de almacenamiento de agua potable, 20 de Enero- municipio de Apartadó

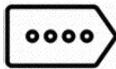


GRI
102-1
102-2
102-3
102-4
102-7
102-15
102-16
102-18
102-22
102-23
102-24

Nuestra Empresa



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



Número de identificación tributaria: NIT: 900.072.373-1



Página web:
www.aguasregionales.com



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



Ubicación de sedes administrativas:

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

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



Marca

Productos y servicios

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

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

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

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 es catalogada por ésta como una entidad oficial, en virtud de su capital accionario 100% público, 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 y participa como empresa filial dentro del Grupo EPM en el sector de Agua y Saneamiento.

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 EPM y sus porcentajes de participación son:



Participación actualizada según Capitalización 2020

Actuación de la Asamblea

Sesiones ordinarias	Sesiones Extraordinarias
1	2



Reforma Estatutaria aumento Capital Autorizado pasando de \$65,118 a \$80,118 millones con un total de 117.498 acciones.

Área de influencia

Aguas Regionales EPM presta sus servicios en los municipios: Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, San Jerónimo, Olaya, Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá, el Distrito de Turbo y los corregimientos de Sucre, El Reposo y Belén de Bajirá.



Población atendida

Acueducto: 15.321,176

Alcantarillado: 15.498

Los negocios

Número y tipo de operaciones

Aguas Regionales EPM presta el servicio de acueducto (procesos de producción y distribución de agua potable) y alcantarillado con la recolección y transporte de aguas residuales. Adicionalmente se dispone de la siguiente capacidad instalada:

Sedes administrativas: 2

Almacenes: 3

Oficinas de atención a los usuarios:

Número de Plantas de producción de agua potable (PPAP): 12
Cantidad de tanques de almacenamiento: 37
Capacidad de tanques de almacenamiento: 29.652.000 litros
Metros de redes de distribución primaria acueducto: 221.000 metros

Gestión Ética

En Aguas Regionales EPM los valores empresariales, el propósito, la estrategia y los demás direccionamientos de tipo estratégico como de Gobierno Corporativo son establecidos en el Grupo EPM y **validados para su implementación por la Junta Directiva y el Comité de Gerencia de la empresa.**

Aguas Regionales EPM por hacer parte del Grupo EPM, adopta la definición de ética establecida por ellos, entendida como el marco a través del cual se validan todas las actuaciones tanto individuales como colectivas dentro la empresa, en función de su consideración como adecuadas o convenientes para la sostenibilidad del Grupo y el logro de sus objetivos estratégicos. Para la empresa, la gestión ética y la de integridad, es un tema fundamental para apalancar el logro del direccionamiento estratégico de empresa y de Grupo Empresarial.

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 mutuos.
- **Nuestro interés primordial es la sociedad:** como sujeto ético, el Grupo EPM asume un papel activo en la construcción y conservación de la sociedad, y reconoce que más allá del servicio que presta en desarrollo de su objeto, está el propósito mayor de contribuir a que la sociedad sea el ámbito para el desarrollo de cada individuo.
- **Brindamos un trato justo:** compartimos el principio de que la base de lo social son relaciones en términos de justicia; en consecuencia, buscamos su realización en cada acción e intercambio que llevamos a cabo y promovemos su inclusión en nuestros programas y actividades.

- **Cuidamos el entorno y los recursos:** como cada miembro de la sociedad debe su vida al entorno y los recursos naturales, el grupo EPM contribuye al cuidado ambiental mediante la gestión de los impactos que genera, el uso racional de los recursos que utiliza y la contribución al mejoramiento ambiental en las áreas donde actúa. Nuestra gestión está comprometida con el adecuado y transparente manejo de los recursos públicos para contribuir a la calidad de vida y brindar oportunidades que permitan una sociedad incluyente.
- **Buscamos fundamentalmente servir:** la gestión del Grupo EPM considera el servir a cada miembro de la sociedad como el eje de sus decisiones y sus acciones; por ello, intenta identificar desde un principio y con claridad las necesidades de aquellos, de tal manera que sus objetivos y compromisos las cubran de la mejor manera posible.

Herramientas de Gestión Ética

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

Bajo la Resolución No. 20200910002982-31 de 25 de noviembre de 2020 se difunde la armonización del código de ética del Grupo EPM con el código de integridad: valores del servicio público, previsto en la ley 2016 de 2020. Es así como Aguas Regionales EPM promueve en sus colaboradores comportamientos éticos que debe inspirar el actuar de los trabajadores tanto a nivel interno como con los diferentes grupos de interés.

- **Declaración de conflictos de interés**
Durante la vigencia 2020, Aguas Regionales EPM promueve la adopción de la declaración de Transparencia y la declaración de Conflicto de Intereses en las subregiones de Urabá y Occidente, con el objetivo de fortalecer la relación y la comunicación con los diferentes grupos de interés y en especial, enriquecer relaciones de confianza entre la Empresa y sus colaboradores a través de buenas prácticas éticas que promuevan la transparencia como eje fundamental de nuestras actuaciones.
- ***Derechos Humanos***
Para Aguas Regionales EPM, la protección de los derechos humanos tiene un papel fundamental en el ejercicio empresarial y especialmente con nuestros proveedores y contratistas. Es por ello que en las condiciones generales de los procesos de contratación se encuentra inmerso el código de conducta, la política y transparencia de derechos humanos.
Durante la vigencia 2020, Aguas Regionales EPM no ha identificado proveedores con un riesgo considerado crítico de explotación infantil y de trabajo forzoso ni se han reportado casos o denuncias formales a través de las interventorías o canales establecidos por la Empresa como la línea Ética de contacto transparente.
- **Medición de clima ético**
Aguas Regionales EPM realiza anualmente la encuesta de Clima Ético a todos sus colaboradores, la cual tiene como objetivo conocer la percepción sobre la Gestión Ética en Aguas Regionales EPM para establecer o redefinir metas y objetivos claros, a partir de la identificación de nuestras actuaciones en el día a día, con el fin de mantener y desarrollar nuevas estrategias, basadas en evidencias, elementos de juicio y de toma de decisiones, en el contexto laboral.

Gobierno Corporativo

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

Aguas Regionales EPM como empresa subordinada desarrolla el Modelo de Gobierno Corporativo implementado por el Grupo EPM; para tal efecto, ejecuta las mismas 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 sus accionistas.

Código de Gobierno Corporativo

Mediante el Decreto 008 del 24 de 19 de noviembre de 2020, la Junta Directiva de AGUAS REGIONALES aprobó la adopción del Código de Gobierno Corporativo y sus anexos. El Código compila y da a conocer las prácticas que en materia de Gobierno Corporativo se definen e implementan en AGUAS REGIONALES alineados al Grupo EPM, adecuándolos a las normas y particularidades que apliquen a cada empresa del Grupo. AGUAS REGIONALES ha concentrado sus esfuerzos en la implementación del “Marco General del Gobierno Corporativo de Grupo EPM”, que es el conjunto de elementos que interactúan para fortalecer el Gobierno Corporativo, promoviendo la unidad de propósito y dirección mediante la implementación de un modelo alineado con el Direccionamiento Estratégico definido para el Grupo. Este modelo se fundamenta en los órganos de gobierno, la definición de su Marco de Actuación mediante prácticas de gobierno, los mecanismos de control y la rendición de cuentas.

El Código de Gobierno Coporativo y sus anexos, el cual se encuentran publicados en la página web de la sociedad: <https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Gobierno-Corporativo>

Modelo de Gobierno Corporativo

Este modelo se fundamenta en los órganos de gobierno, la definición de su marco de actuación mediante prácticas de gobierno, los mecanismos de control, y la rendición de cuentas.



Gráfico de la Representación del "Marco General del Gobierno Corporativo".
Elaboración propia Grupo EPM

De conformidad a lo dispuesto en el Código de Gobierno Corporativo de Aguas Regionales EPM, al finalizar cada ejercicio anual, EPM, en su calidad de matriz del Grupo, emitirá un Informe de Gobierno Corporativo en el que, además de divulgar ciertos datos relacionados con los aspectos contenidos en el presente Código, indicará su grado de cumplimiento.

Estructura de Gobierno

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

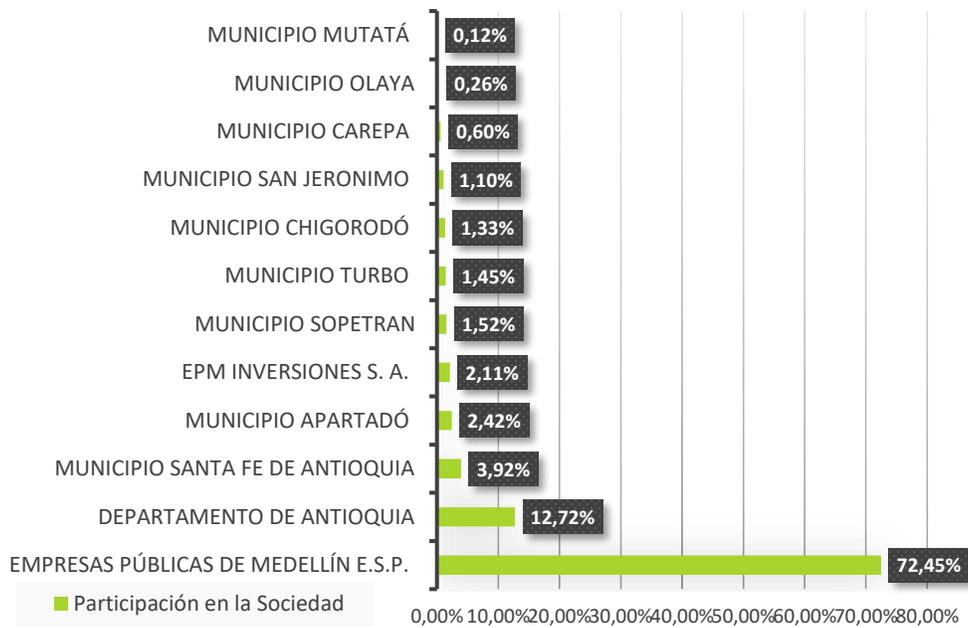


Asamblea de Accionistas

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 EPM y sus porcentajes de participación son:

Participación en la Sociedad



Participación actualizada según Capitalización 2020

Actuación de la Asamblea

Sesiones ordinarias	Sesiones Extraordinarias
1	2

Reforma Estatutaria aumento Capital Autorizado pasando de \$65.118 a \$80.118 millones con un total de 117.498 acciones.

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 2020-2021, fueron:

Posición	Nombre	Categoría	Cargo
1	Jorge William Ramírez Tirado	Interno	Gerente Provisión Aguas
2	Álvaro León Ospina Montoya	Interno	Director Sistemas Regionales Aguas
3	Alejandro Villa Sánchez	Externo	Representante de EPM
4	Gerente Urabá EPM	Interno	Gerente Urabá EPM
5	Gerente de Servicios Públicos – Gobernación de Antioquia	Socio	Gerente de Servicios Públicos – Gobernación de Antioquia
S1	Valeria Restrepo Abad	Interno	Directora Comercial Agua y Saneamiento

S2	Jorge Antonio Yepes Vélez	Interno	Gerente Regulación
S3	León Arturo Yepes Enríquez	Interno	Gerente Aguas Residuales
S4	Julio César García Fernández	Interno	Jefe Unidad Gestión del Rendimiento A&S
S5	Gerente de la Empresa de Vivienda e Infraestructura de Antioquia – VIVA-	Socio	Gerente de la Empresa de Vivienda e Infraestructura de Antioquia – VIVA-

Remuneración de los Miembros de Junta

En Aguas Regionales EPM la remuneración de la Junta Directiva es definido por la Asamblea General de Accionistas, quien aprobó para el periodo 2020-2021 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 ordinaria o extraordinaria a la que asista.

Los miembros de Junta Directiva que tengan vínculo laboral o contractual con los accionistas no devengan honorarios.

Autoevaluación de la Junta Directiva

Este órgano de Gobierno autoevalúa anualmente su gestión a través de los componentes:

- ✔ Relación de la Junta Directiva con la administración de la Empresa,
- ✔ Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado y
- ✔ Desempeño individual como miembro de la Junta Directiva

Los resultados son consolidados a través de la Unidad de Gobierno Corporativo de EPM.

De acuerdo con el resultado de la autoevaluación, la Junta Directiva formula un plan de fortalecimiento en el cual se trabaja durante el año Con el propósito de mantener

una mejora continua en el cuerpo colegiado y su relación con la Administración de la Empresa.

Actuación de la Junta Directiva

Sesiones ordinarias	Sesiones extraordinarias	Voto escrito
7	1	4



Capitalización

Acciones disponibles: 18.694

EPM suscribió 16.936 acciones (\$13.500 millones.)

Los demás Accionistas no suscribieron acciones.

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.



Hernán Andrés Ramírez Ríos
Gerente General



Elinor del Mar Pino Salazar
Jefe del área de Asuntos Legales y secretaria general



Durbis Elena Ayazo Peñata
Jefe del área de Auditoría



Jessica Julieth Rivera
Jefe del Área Administrativa



Guillermo Uriel Martínez Herrera
Jefe área de Operaciones Occidente



Wbeimar Garro Arias
Jefe de área de Operaciones Urabá



José Ángel Galeano Soto
Jefe de área de Gestión Operativa y Comercial

Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR)
Municipio de Santa Fe de Antioquia

Enfoque de sostenibilidad

aguas
regionales[®]
Grupo·epm

Años
15
Llevando manantiales
de vida

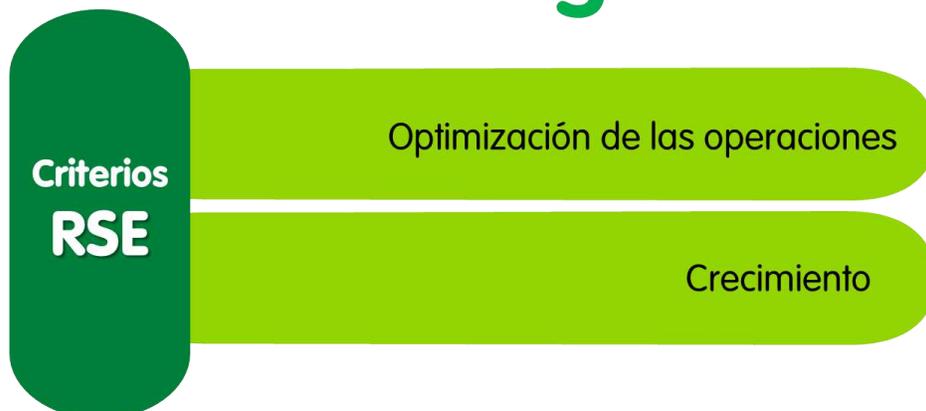
5 Enfoque de sostenibilidad

GRI
102-14
102-40
102-42
102-47

Estrategia

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

Estrategia



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.



- | | |
|---|--|
| <p>1 Propósito</p> | <p>Para qué existimos</p> |
| <p>2 Identidad:
Lo que decidimos SER:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principios de acción • Valores | <p>La establecen aquellos elementos que representan nuestra filosofía empresarial</p> |
| <p>3 Acción:
Qué y Cómo decidimos HACERLO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia corporativa • Estrategia competitiva • Estrategias de soporte | <p>Define el qué y el cómo alcanzamos nuestro propósito alineado con nuestra identidad</p> |
| <p>4 Resultados:
Dónde decidimos LLEGAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribución a los Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS) • MEGA • Objetivos Estratégicos | <p>Son logros que esperamos alcanzar</p> |

Componentes del Direccionamiento Estratégico

Imperativo estratégico del negocio:

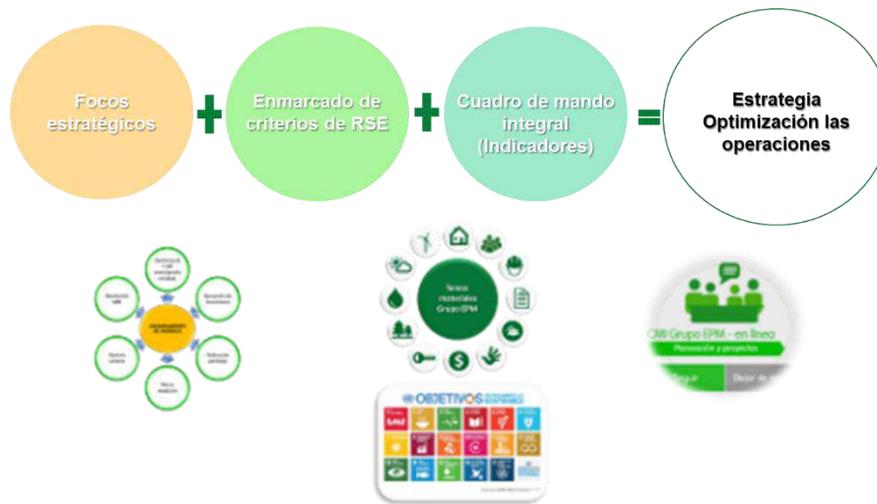
El Imperativo Estratégico constituye el mandato fundamental que el negocio ha de desarrollar para responder a las aspiraciones trazadas en el Direccionamiento Estratégico del Grupo Empresarial; es el eslabón entre el Direccionamiento Corporativo y el Competitivo



Imperativo Estratégico



Rentabilizar el negocio con una operación segura y crecer de manera orgánica en los mercados actuales



Alineamiento Estratégico

Propósito

El propósito es único para todo el Grupo EPM y responde a la pregunta: ¿Para qué existimos como organización?

Nuestro Grupo EPM existe para **“Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”**¹.

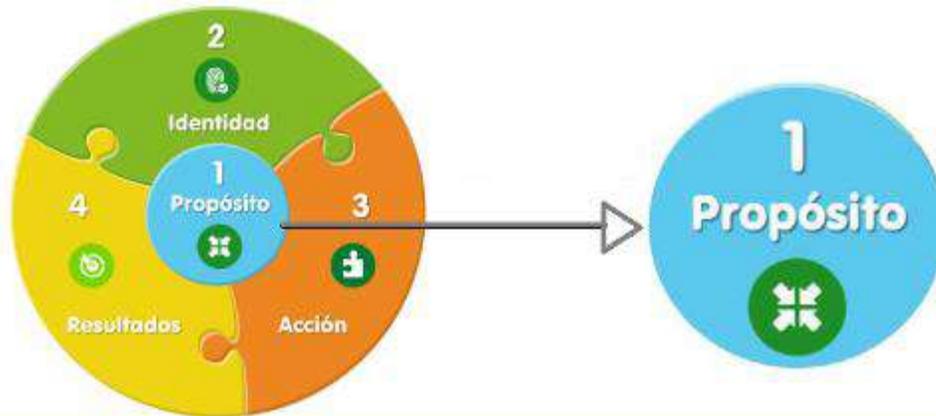
Dicho propósito es ecosistémico y expansivo, parte del ser humano en armonía consigo mismo, expandiendo esa armonía en su familia, en el trabajo, en la comunidad, con quién interactúa, en el territorio donde habita, con las generaciones futuras, con el planeta y toda la vida en sí.

Las bases filosóficas que orientan la construcción y evolución de nuestro propósito de Grupo son dadas desde el modelo de sostenibilidad a través de:

- La Arquitectura para un mundo mejor
- El compromiso con los ODS

El propósito acoge la *Arquitectura para un mundo mejor*², que convoca liderazgos corporativos capaces de conciliar los objetivos de negocio con prioridades del desarrollo humano sostenible, reconociendo la interdependencia entre los grupos de interés y la sostenibilidad, la relevancia de las alianzas y las acciones colectivas, apoyados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 y en el respeto a los principios universales en derechos humanos, medio ambiente, derechos laborales y anticorrupción.

²https://www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2015/04/PublicacionArquitectosparaelFuturo2013_final1.pdf



**El Propósito es el eje de nuestro direccionamiento estratégico
Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor**

La identidad:

Representa nuestra filosofía empresarial

La acción:

Contempla una visión de largo plazo y busca generar valor para nuestros grupos de interés



Estrategia Corporativa (en revisión)

Nuestra estrategia es la optimización de operaciones y crecimiento con criterios Responsabilidad Social Empresarial



Valores

- 1 Responsabilidad
- 2 Transparencia
- 3 Calidez

Principios de acción

- 1 Cumplimos nuestros compromisos
- 2 Nuestro interés primordial es la sociedad
- 3 Brindamos un trato justo
- 4 Cuidamos el entorno y los recursos
- 5 Buscamos fundamentalmente servir

Estrategia Corporativa

La estrategia corporativa se encarga de orientar al Grupo empresarial en su visión de largo plazo, la estrategia competitiva focaliza la acción de los negocios en el mercado desarrollando propuestas de valor y modelos de negocio consistentes con las necesidades de sus clientes y usuarios, y la estrategia funcional apoyando a los negocios, brindando servicios de alto valor representados en dotar a los productos y servicios que éstos ofrecen, de eficiencia y diferenciación.

Estrategias competitivas

La estrategia competitiva es el resultado de la forma como la organización asume y toma posición frente a las condiciones del entorno en el sector industrial en que opera; así entonces, los temas regulatorios, de mercado, manifestadas en las tendencias de los clientes y usuarios, tecnológicas, entre otras, sirven de marco para que, en las empresas, los negocios y los soportes, de manera conjunta, desarrollen acciones para hacer frente a estas demandas y agregando en este empeño una visión clara del comportamiento de la competencia, que definen el curso de acción que seguirán.

Estrategias de soporte

Como se indicó en el numeral anterior, la estrategia competitiva surge de la acción conjunta entre las áreas de soporte de la empresa y los negocios. La contribución del soporte se da en función de la maximización de la productividad de sus recursos y el fomento de una ventaja competitiva para los negocios, siendo esto último el elemento diferenciador por excelencia.

Grupos de interés

La gestión estratégica del relacionamiento construye confianza, soporta los objetivos de negocio y genera desarrollo humano sostenible.



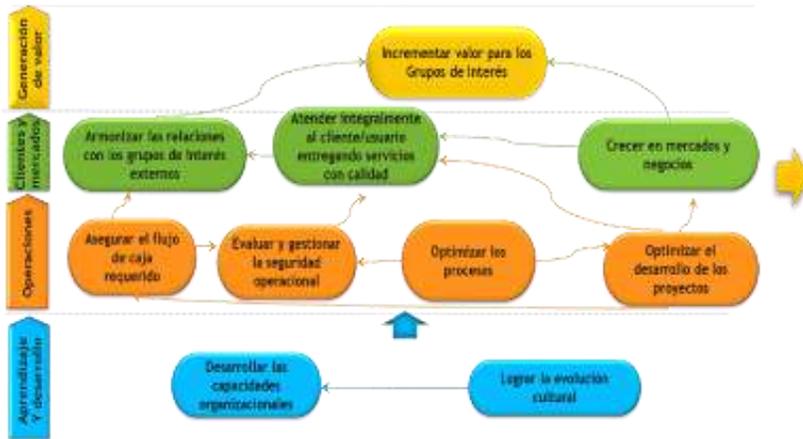
Temas materiales

Temas prioritarios para la sostenibilidad de las empresas, el ambiente y los grupos de interés con los que interactúa, articulados con los ODS.



Resultados

Se plantean los logros que Aguas Regionales EPM espera alcanzar; están compuestos por la MEGA, el mapa de objetivos estratégicos y la contribución a los ODS.



MEGA (En revisión)

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

Contribución ODS



ODS aprobados por las Naciones Unidas en septiembre de 2015

Responsabilidad Social Empresarial - RSE

En Aguas Regionales EPM se entiende la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como los compromisos de origen obligatorio o voluntario que, como empresa y grupo empresarial, se asumen en la relación con los grupos de interés, conservando como objetivo central la sostenibilidad.

La RSE es el cómo de todo lo que hacemos: cómo compramos, cómo vendemos, cómo vinculamos personas, cómo conseguimos nuestros socios, entre otros.

Focos de actuación de RSE

Universalización del servicio: Desarrollo de soluciones sostenibles de acuerdo con las necesidades de las personas para facilitar el acceso y la comprabilidad del servicio público de energía. Se encuentra asociado con cobertura, infraestructura, comprabilidad, formas, lugares y plazos de pago, conocimiento de las necesidades del cliente, conocimiento del producto, educación sobre uso responsable y valoración de lo público.

Apalancamiento del desarrollo: El apalancamiento del desarrollo se halla demarcado por el concepto de desarrollo productivo, comprendido como respuesta a condiciones de entorno, propiciando la generación de capacidades y la generación de ingresos.



Principales impactos,
riesgos, logros,
oportunidades de
mejora y
retos



6 Principales impactos, riesgos, logros, oportunidades de mejora y retos

GRI
102-29
102-15
102-29
102-30
102-31

Impactos y Riesgos

En el análisis del entorno, se identifican aquellas señales tanto positivas como negativas que impactan o afectarían el desarrollo de las actividades y alcanzar los objetivos de Aguas Regionales EPM.

Como resultado de este análisis se identificaron las descritas a continuación mediante la Matriz DOFA.



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 realizado en la vigencia 2020, se lograron identificar 20 riesgos, de los cuales Cinco (5) quedaron valorados como Extremos (25%). Estos riesgos requieren atención inmediata o reforzar las medidas para mitigarlos. Cinco (5) quedaron valorados como Altos (25%). Estos riesgos requieren atención prioritaria y Diez (10) quedaron valorados como tolerables (50%), estos requieren acciones de mitigación o minimización a mediano plazo. Para todos ellos se requiere seguimiento y monitoreo periódico.

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

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo julio 2020
RE1	Escasez de fondos o dificultades para obtener los recursos requeridos para cierre de brechas en infraestructura, expansión y operación.	Media	Mayor	Alto
RE2	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los subsidios por parte de los municipios.	Media	Mayor	Alto
RE3	Incumplimiento del POIR	Alta	Mayor	Extremo
RE4	Limitaciones de acceso a la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras.	Alta	Mayor	Extremo

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo julio 2020
RE6	Impacto negativo a la salud y el bienestar de las personas (funcionarios / comunidad) por condiciones y situaciones laborales.	Media	Máxima	Extremo
RE7	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los servicios públicos por parte de clientes/usuarios.	Media	Mayor	Alto
RE13	Exposición a actividades indebidas que impliquen beneficios o ventajas personales o para terceros.	Baja	Mayor	Alto
RE18	Modificaciones de POT o EOT (zonas de expansión, planes parciales, etc.)	Media	Mayor	Alto
RE20	Discontinuidad en los procesos asociados a la prestación de los servicios.	Media	Máxima	Extremo
RE21	Afectación en los resultados financieros de los negocios asociados a las medidas de control para afrontar la medida sanitaria decretada por el Gobierno Nacional	Media	Máxima	Extremo

Mapa de riesgos

De los veinte (20) riesgos analizados: Cinco (5) quedaron valorados como Extremos (25%). Estos riesgos requieren atención inmediata o reforzar las medidas para mitigarlos. Cinco (5) quedaron valorados como Altos (25%). Estos riesgos requieren atención prioritaria y Diez (10) quedaron valorados como tolerables (50%), estos

requieren acciones de mitigación o minimización a mediano plazo. Para todos ellos se requiere seguimiento y monitoreo periódico.

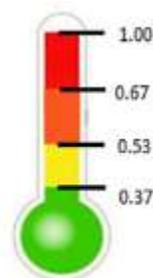
PROBABILIDAD		CONSECUENCIA				
		Mínima 1	Menor 2	Moderada 4	Mayor 8	Máxima 16
Muy alta	5					
Alta	4				RE3, RE4	
Media	3		RE15	RE5, RE8, RE9, RE10, RE12, RE16, RE17	RE1, RE2, RE7, RE18	RE6, RE20, RE21
Baja	2			RE11, RE14	RE13	
Muy baja	1					

Índice de riesgo para la empresa (IR)

El IR es un índice que muestra una primera alerta respecto al riesgo general de la empresa para el periodo analizado. Este indicador se construye con base en la suma de los riesgos individuales, el número total de riesgos y una fórmula matemática que combina estos dos datos. Para el caso específico de Aguas Regionales para el período evaluado, el IR dio un resultado de (0,628), esto lo coloca en un nivel de riesgo Alto.

INDICE DE RIESGO	
Suma riesgos individuales	300
Número de riesgos	20
Índice de Riesgo	0,628

Alto



IR = 0.628 Alto

Gestión de Riesgos en Corrupción

En la vigencia 2020, se realizó seguimiento a los riesgos de fraude y corrupción, logrando identificar la no materialización de alguno y permitiendo mantener la calificación éstos en la matriz correspondiente. Es así como a través de la implementación de las acciones del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se fortalece el ambiente y cultura dentro de la empresa frente al tema de y corrupción y fraude. A continuación, se ilustra el mapa de riesgos de corrupción para Aguas Regionales EPM.

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

Cantidad de riesgos	
Extremo	0
Alto	6
Tolerable	5
Aceptable	2
Total riesgos	13

Nro. del riesgo	Nombre de riesgo
R1	Uso inadecuado de los activos
R2	Concusión
R3	Nepotismo
R4	Soborno / Cohecho
R5	Cientelismo
R6	Tráfico de influencias
R7	Abuso del poder/ autoridad
R8	Colusión
R9	Extorsión
R10	Malversación de fondos
R11	Uso indebido de la información
R12	Uso indebido de información privilegiada
R13	Conflicto de intereses

Logros, oportunidades de mejora y Retos

Logros Aguas Regionales 2020

- Más de 4000 personas que laboran en el Cantón Naval, ubicado en el distrito de Turbo, gozan del servicio de agua potable.
- Iniciamos la operación de los nuevos equipos de generación de cloro in situ en los sistemas; Apartadó, y Chigorodó, con una inversión de \$2,340 millones-recursos propios, y en Turbo financiado por otras fuentes.
- Construcción de redes de alcantarillado distrito sur y estación de bombeo de aguas residuales la yuquita, fase I distrito de Turbo por valor de \$500,000,000.
- Iniciamos las obras de optimización del sistema de captación de agua en el municipio de Chigorodó.
- Reconocimiento Andesco - Superservicios a las mejores prácticas de servicio a los usuarios en la categoría de impacto social, por el proyecto red aérea en el distrito de Turbo.
- Optimización y ampliación de las plantas de potabilización de Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo y Apartadó y Turbo.
- Gestionamos la adquisición de terrenos y servidumbres Con inversión de \$ 3,364 millones.
- Se inició la instalación de la planta de ultrafiltración en el municipio de Olaya.
- Cumpliendo con las disposiciones del Gobierno Nacional por Covid-19, Reconectamos y reinstalamos más de 5000 clientes a los servicios
- Fitch Ratings, afirmó las calificaciones de riesgo crediticio nacionales de largo y corto plazo en 'A(col)' y 'F1(col)'
- Logramos la aprobación de las Tablas de Retención Documental (TRD) por parte del Consejo Departamental de Archivos
- Logramos la captura de ahorros en procesos y compras superando \$3,800 millones
- A través de una gestión de Asuntos Legales se logró el aseguramiento de ingresos por monto \$351 millones
- Adecuamos las instalaciones locativas para el desarrollo de nuestras labores, acorde con los requerimientos de Seguridad y salud en el trabajo
- Llegamos a 842 hectáreas y más de 61 familias beneficiadas, con el proyecto BancO2.

- Superamos la meta propuesta para Responsabilidad Empresarial (RSE) del 74% con un valor alcanzado del 80%.
- En el Índice de Gestión Ambiental reafirmamos nuestro compromiso con el entorno superando la meta, hasta alcanzar el 97%.
- En medio de un año de retos mundiales a causa de una pandemia, logramos la implementación del protocolo de bioseguridad por Covid 19.

Oportunidades mejora Aguas Regionales

- ✓ Fortalecimiento de la capacidad de planeación y ejecución de los proyectos en sus diferentes etapas.
- ✓ Fortalecer el equipo de contratación y adoptar nuevas formas y métodos para asegurar la agilidad en los diferentes procesos y etapas de la contratación y la administración de los contratos.
- ✓ Realizar la sensibilización a la comunidad donde se realizarán las obras de los impactos generados durante el proceso constructivo y de operación.
- ✓ Revisar detalladamente los diseños y tramites requeridos.
- ✓ Mejorar los niveles de comunicación y cercanía con los equipos en EPM
- ✓ Avanzar en los procesos de defraudación de fluidos.
- ✓ Realizar mesas de trabajo con las administraciones Municipales.
- ✓ Descentralizar más las labores administrativas de los equipos.
- ✓ Detallar más los alcances de los usufructos y sus impactos en la rentabilidad.
- ✓ Operacionalizar mas los planes de cartera y recuperación de esta.
- ✓ Mejorar los niveles de comunicación entre los equipos y entender sus realidades y contextos.
- ✓ Fortalecer los procesos de cambio en la organización.
- ✓ Avanzar en diferentes métodos y operaciones para rentabilizar la operación.
- ✓ Mejorar la infraestructura tecnológica de la empresa.
- ✓ Continuar realizando la encuesta de Medición de Clima Ético, que permita fomentar una cultura ética enmarcada en los valores y principios institucionales.
- ✓ Desarrollo e implementación del proyecto ERP, que permita realizar de forma eficiente la migración del proceso de nómina.

- ✓ Fortalecer el plan de capacitaciones en SST, en hábitos de vida saludable, uso adecuado de EPP, prevención de accidentes de trabajo y protocolos de bioseguridad, que permitan prevenir accidentes y enfermedades laborales.
- ✓ Oportunidad en el tiempo para dar respuesta a las solicitudes del público interno y externo.

Retos Aguas Regionales EPM

- ✓ Obtener los recursos por otras fuentes de financiación para la construcción de las PTAR; Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó y Mutatá.
- ✓ Aumentar la capacidad de producción de agua potable en Carepa, pasando de 80 lps a 160 lps para garantizar la continuidad y cobertura en el municipio.
- ✓ Optimización de la bocatoma de Chigorodó, para mitigar los riesgos de interrupción del servicio en las épocas de lluvias.
- ✓ Diseñar el sistema de tratamiento de aguas residuales en San Jerónimo.
- ✓ Diseño de una nueva planta de producción de agua potable para el Distrito de Turbo.
- ✓ Construcción de tanque de 1.200 m³ en el Municipio de San Jerónimo.
- ✓ Construcción de la ampliación de la planta de potabilización de Sopetrán pasando de 50 a 100 L/s.
- ✓ Construcción EBAR El Tesoro en el Municipio de San Jerónimo.
- ✓ Construcción del colector Norte en Chigorodó, continuando con la ruta del saneamiento para eliminación de descargas.

- ✓ Operar la nueva infraestructura desarrollada por otras fuentes, destacando distrito Sur que incluye EBAR Yuquitas y tanque de piso II de agua potable, La Lucila, ambos en Turbo.
- ✓ Ejecución 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.
- ✓ Cumplimiento del plan de aseguramiento de ingresos.
- ✓ Cumplimiento de indicadores CMI y Generales de la Empresa
- ✓ Cumplimiento Plan de Obras de Inversiones Reguladas e indicadores (Marco Tarifario).
- ✓ Protección de 210 Ha nuevas a través de pagos por servicios ambientales y entrega de 2200 árboles.
- ✓ Fortalecer el Plan de Bienestar Laboral, Plan de Capacitación y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Mantener buenos niveles de acercamiento con la organización Sindical.
- ✓ Modificación, actualización y cumplimiento de Plan de saneamiento y manejo de vertimientos (PSMV).
- ✓ Mantener la Calificación Crediticia A1 (COL) para tener acceso a los mercados de deuda.
- ✓ Reducir los índices de ausentismo, severidad, frecuencia y lesión incapacitante de los colaboradores.

Gestión Aguas Regionales EPM 2020



Tanque de almacenamiento
municipio de Carepa



aguas
regionales

Grupo EPM

Gestión social



Fotografía de Nitin Sharma en Pexels

aguas
regionales[®]

Grupo **epm**

7 Gestión Social

GRI
102-43
303-1
413-1



La gestión social en Aguas Regionales EPM es enmarcada en el dialogo, la concertación y la construcción permanente con los grupos de interés, ya que 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 que contribuyan a la armonía de la vida para un mundo mejor.

La materialización del Plan Integral de Gestión Social ha sido históricamente 90% contacto directo con la comunidad, mediante actividades uno a uno, grupales o masivas; el año 2020 por ser un año atípico, nos impuso nuevos retos y la necesidad de reformular y desarrollar estrategias virtuales que nos permitieran aun en distanciamientos social, continuar fortaleciendo la cercanía con las comunidades, conservando el relacionamiento que ha caracterizado a la Empresa

Retos En Familia



Ilustración 1. Familia ganadora del primer puesto



Ilustración 2. Ganadora de #MásAguaMásVida

Retos en familia es una estrategia virtual diseñada por el equipo de Gestión Social de Aguas Regionales EPM dirigido a las familias; respondiendo a la necesidad de formular estrategias innovadoras en tiempo de COVID-19; con este táctico se llegó a la comunidad utilizando las redes sociales; el objetivo principal fue promover la participación de las familias en la educación y sensibilización alrededor de los servicios públicos domiciliarios.

Consistió en el cumplimiento de tres retos, uno cada semana; además, contamos con la vinculación de nuestro aliado Watertech. Participaron de esta estrategia 8 familias y los videos de sus retos alcanzaron 16.530 reproducciones.

Más Agua Más Vida

Con este táctico llegamos a la comunidad utilizando las redes sociales; promoviendo la creatividad y sobre todo la conciencia ciudadana y practicas sociales adecuadas para el uso del servicio de acueducto, además, la cultura de pago de estos.

Consistió en la creación de una pieza audiovisual en familia con una duración máxima de 2 minutos y giró en torno a las

temáticas: consumo responsable y cultura de pago. Las piezas audiovisuales alcanzaron 10.600 reproducciones y 4.100 interacciones.

Guardianes del Agua



El programa se desarrolló de manera virtual con 51 con estudiantes de las I.E San Martín de Porres del Distrito de Turbo, Policarpa y San José Obrero del municipio de Apartadó. En esta oportunidad los estudiantes en cumplimiento de las horas sociales apadrinaron a sus familias y realizaron con ellas diferentes actividades con el propósito de promover el uso eficiente del agua y monitorear sus consumos incentivando al ahorro.

Taller de multiplicación

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, que 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.

Durante el año 2020 se dio apertura a las escuelas de líderes bajo



Ilustración 3. Clausura Escuela de Líderes

modalidad virtual, con encuentros semanales de 2 horas. Participaron líderes de Turbo, Chigorodó y Sopetrán, Apartadó, Carepa, Reposo, Santa Fe de Antioquia y Sucre. Se certificaron 35.

Red Líderes Aguas Regionales EPM



Ilustración 4. Encuentro virtual de la Red

La red está fue creada para conservar el relacionamiento con los líderes que realizan el proceso de formación en la Escuela de Agua Regionales y que quieren seguir fortaleciendo sus conocimientos alrededor de los servicios públicos domiciliarios, así como sus habilidades de liderazgo; está conformada por 42 líderes de los municipios de Apartadó, Carepa.

Chigorodó, San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia, Sopetrán y los corregimientos de El Reposo y Sucre; se desarrolló bajo la modalidad virtual con encuentros cada 15 días.

Líderes en Línea.

Líderes en línea es un programa de Respons liderazgos y reconocemos el valor e infl comunidades; mediante este táctico los líderes desde su celular con los que promovemos domiciliarios.



Ilustración 5. Líder en Línea – San Jerónimo

Participación en Mesas Ambientales y Sinergias interinstitucionales.

Participamos en la mesa ambiental del municipio de San Jerónimo, donde se pudo realizar planificación de acciones en pro del mejoramiento ambiental del municipio. Se destaca participación en actividad de siembra en algunos sectores estratégicos. Así mismo, participamos en el grupo interinstitucional Sinergia ambiental liderado por la primera dama de San Jerónimo, donde se construyó agenda ambiental para el 2021.



Participación en actividad de siembra

Indicador de Trayectoria en Responsabilidad Social Empresarial – RSE

El estado actual de la RSE en Aguas Regionales se caracteriza por un nivel alto. La calificación obtenida en el año 2020 es 80% (2.403 puntos), presentando un cumplimiento del 108% respecto a la meta establecida, la cual era 74%. La dimensión más avanzada es Principios. Las dimensiones menos desarrolladas son Estrategia y planeación y Comunicación y Rendición de cuentas.

Empresa u objeto de medición	2017	Meta 2018	Medición 2018	Meta 2019	Medición 2019	Meta 2020	Medición 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024
Aguas Regionales	41%	45%	39% ▼ ✖	45%	74% ▲ ✔	74%	80% ▲ ✔	75%	76%	76%	78%

Gestión ambiental



aguas
regionales

Grupo-epm

8 Gestión Ambiental

GRI
303-2
303-3
304-2
306-2

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.

Aguas Regionales EPM como filial del Grupo EPM cuenta con una política ambiental, la cual integra los lineamientos que son el eje fundamental para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado. De este modo como conscientes de la interdependencia con el ambiente, por lo tanto, realiza una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

Así, Aguas Regionales EPM se ha comprometido a aplicar los siguientes lineamientos:

- Velar por el cumplimiento de la legislación ambiental y los compromisos voluntarios suscritos en el ámbito de su actuación.
- Realizar la gestión ambiental integral* con enfoque preventivo y hacer uso racional de los recursos que emplea.
- Mejorar continuamente el desempeño ambiental, en el marco de las posibilidades tecnológicas y económicas.
- Promover y fortalecer la cultura ambiental de los grupos de interés pertinentes.

- Afianzar la comunicación transparente de la gestión ambiental con los grupos de interés y propiciar su participación basados en relaciones de respeto y confianza mutua.

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

Como consecuencia, las acciones que se realizan están enmarcados en los siguientes indicadores de gestión.

Indicador de Gestión Ambiental Empresarial

Corresponde al seguimiento del desempeño ambiental de la empresa y 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 medioambiente y los recursos naturales. Es por ello por lo que anualmente se evalúa el desempeño de la gestión ambiental de Aguas Regionales EPM, 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 desde el año 2016 al 2020:

Evolución histórica del IGAE



Evolución IGAE

Año	2016	2017	2018	2019	2020
Resultado	84	84	87.9	97	97
Meta	79	84	84	88	97

Con lo anterior, la empresa demuestra su interés en realizar una gestión ambiental responsable en cada una de las fases o etapas productivas y con ello se busca fortalecer la prestación del servicio bajo esquemas de responsabilidad y proactividad.

Para la medición del Indicador de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE), se realiza evaluación bajo los siguientes ejes:

Ejes o temáticas valoradas	Máximo posible	Nota IGAE	% de meta
Legislación ambiental y compromisos voluntarios	240	230	96%
Gestión de aspectos e impactos ambientales y desempeño	480	431	90%
Cultura, participación y comunicación ambiental	100	100	100%

Cambio climático	115	115	100%
SUBTOTAL	935	876	94%
Elementos diferenciadores (positivos)		35	
Multas o sanciones		0	
TOTAL IGAE 2020	935	911	97%

Tal como se evidencia, la empresa es evaluada en aspectos de gran relevancia, en lo que día a día se busca la excelencia y a través de las oportunidades de mejora nos proponemos nuevos retos que nos permitan ser una empresa sostenible y con objetivos claros hacia el futuro. Es así, como cada día nuestro compromiso es avanzar en una gestión ambiental en la que nuestras comunidades y territorios sean el estímulo para el desarrollo constante y el logro de los objetivos organizacionales.

Gestión sobre las fuentes hídricas -Por los ríos que queremos

Mapas de riesgos de fuentes hídricas Abastecedoras

Con el ánimo de identificar oportunamente las condiciones de calidad y oferta hídrica de los ríos y quebradas sobre las cuales se cuenta con concesión para el abastecimiento de los municipios, Aguas Regionales realiza un diagnóstico continuo a las fuentes de hídricas, lo que nos permite actuar oportunamente ante cualquier eventualidad de riesgo, contaminación o impactos negativos ocasionadas a las fuentes en la parte alta y de este modo activar los planes de contingencia correspondiente,



Río Mutatá.

asimismo, establecer acciones de mitigación de los impactos y garantizar que la prestación del servicio se realiza bajo los estándares de calidad. En este proceso se busca identificar factores antrópicos y naturales que conlleven a la fuente hídrica a realizar un cambio en sus características físicas, químicas y microbiológicas. Por lo tanto, el compromiso de los monitoreos es constante y se efectúa con personal propio de la empresa y en algunas ocasiones en compañía de instituciones que operan como autoridad en los territorios donde prestamos el servicio.

Seguimiento oferta hídrica con Molinete

Teniendo en cuenta el impacto de las fuentes hídricas por la variación climática especialmente en épocas de estiaje, Aguas Regionales realiza continuamente seguimiento a la oferta hídrica mediante aforos con el fin de validar la dinámica 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. Esto dada la importancia de analizar las diferentes medidas mediante las cuales Aguas Regionales actúa frente a las contingencias en las épocas de sequía, además, dado que actualmente se operan en municipios donde hay fuentes superficiales con una alta vulnerabilidad, por lo que la periodicidad de seguimiento es mayor en estas, entre ellas se encuentran: Las Quebradas Cristalina, La Pedregosa de Carepa, Río Apartadó y Río Turbo; monitoreadas continuamente.

Comité de Municipal de Gestión Riesgo de Desastre - CMGRD

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



Concejo de cuenca POMCA Río Turbo-Currulao

La gestión e interacción proactiva nos lleva a ser partícipes constantes de los diferentes escenarios donde se busca la protección y conservación de las fuentes de nuestros territorios. Es por ello por lo que Aguas Regionales participa en los POMCAS del río Turbo-Currulao, río León, río Aurra y la Sopetrana, en esta ordenación se conformaron los Consejos de Cuenca donde la empresa participa activamente interactuando con los diferentes grupos de interés, en especial en áreas o zonas donde hay alta vulnerabilidad de las fuentes hídricas. Cabe resaltar que El POMCA 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. Durante el 2020 se adelantaron acompañamientos a acciones de reforestación de fuentes tributarias al Río Turbo y Río Currulao.

Reforestación en cuencas.

Como compromiso de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, desde Aguas Regionales EPM S.A E.S.P., se interactúa activamente con las Secretarías de Agricultura y Medio Ambiente (SAMA), las corporaciones ambientales



Entrega de material forestal Santa Fe de Antioquia

(CORPOURABA – CORANTIOQUIA) y los líderes comunitarios, con el fin de incentivar y contribuir a la protección y conservación del recurso hídrico en los municipios donde opera, en procura de esta interacción, Aguas Regionales EPM realiza la compra de material forestal que posteriormente son sembrados en las riveras de los ríos y quebradas de los municipios donde se presta el servicio. Es así, como en el 2020 se realizaron las siguientes acciones:

- Suministro de más de 10000 árboles de las especies Guayacán Amarillo, Guadua, roble, guayacán de bola y Clavellino, contribuyendo a que de manera articulada con las SAMAS se logre reforestar zonas de gran importancia hídrica para nuestras regiones.

A continuación, se relaciona el Número de árboles sembrados por municipio:

NO DE ÁRBOLES SEMBRADOS MUNICIPIO								
Municipio	Apartadó	Carepa	Turbo	San Jerónimo	Sopetrán	Olaya	Santa Fé	Total
Cantidad	1.000	880	1.250	3.674	432	995	2.874	11.105

Restauración y Conservación de Bosques Bajo El Esquema BancO2.



Aguas Regionales EPM ha aportado al beneficio de la protección hídrica a través del convenio Banco2 que se ejecuta actualmente en convenio con EPM y CORPOURABA á, beneficiando así 61 familias e impactando favorablemente en 842 Ha de bosques y promoviendo la restauración de 182 Ha correspondientes a la zona de la serranía del Abibe.

Con este convenio durante el 2020 logramos fortalecer el número de hectáreas protegidas y restauradas en las partes altas de las cuencas de los municipios Apartadó, Carepa, Chigorodó y Turbo, vinculando 61 familias que se comprometen a la protección de las zonas de influencia de las cuencas y sus nacimientos.

Con los aportes recibidos, muchas de las familias 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.

Inversión			Total
Aguas Regionales EPM	EPM	CORPOURABA	
\$ 224.280.000	\$416.520.000	\$141.235.095	\$782.035.095

Convenio Piragua Empresarial

En el marco del relacionamiento interinstitucional, Aguas Regionales hace parte del convenio Piragua Empresarial, promovido por Corantioquia como una línea ambiental estratégica en la que conjuntamente con diferentes actores y usuarios del recurso hídrico se realizan acciones que buscan la protección y promoción del recurso hídrico, teniendo en cuenta la legalización del uso del patrimonio hídrico como fortalecimiento de la gobernabilidad, a través de acuerdos, compromisos y proyecciones para el fortalecimiento de la red. A través de este convenio las empresas prestadoras de servicios, acueductos veredales y comunidad en general 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. En este sentido, Aguas Regionales ha suministrado información de pluviometría recolectada en las instalaciones de los municipios de San Jerónimo y Sopetrán, asimismo a acompañado a los profesionales de la corporación en la toma de muestras para análisis fisicoquímico y microbiológico en las fuentes de abastecimiento de la subregión de occidente



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.

Gestión integral de residuos sólidos -PMIRS-

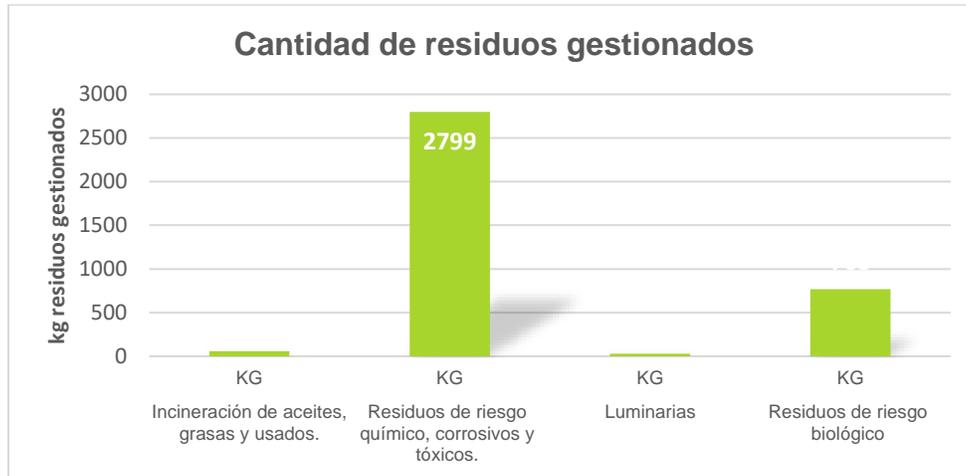
Reconocedores de que en las diferentes fases del proceso productivo se generan residuos y de la importancia de gestionarlos oportuna y responsablemente, Aguas Regionales EPM cuenta con un plan de gestión de residuos sólidos, mediante el cual se articulan las diferentes normas ambientales, la gestión y el manejo integral de los residuos sólidos y se garantiza que estos se dispongan bajo criterios de prevención de la contaminación a los recursos naturales. En este sentido la gestión se enfoca en:

Capacitaciones y educación:

Tema	Beneficios
Separación en la fuente y disposición de los residuos.	Menor cantidad de residuos sólidos que van al relleno sanitario.
Clasificación correcta de los residuos	Mayor cantidad de residuos aprovechados.
Comparendo Educativo	Fortalecimiento en hábitos y conductas ambientales.
Adopta un reciclador	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 (potes vacíos), papeletas de aluminio DPD, entre otros. Estos residuos son almacenados temporalmente y entregados periódicamente a un gestor certificado 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.

Gestión de aspectos e impactos ambientales

La identificación de los aspectos ambientales es un proceso continuo, que determina impactos potenciales pasados, presentes o futuros, positivos o negativos, de las actividades que la empresa realiza y que tienen repercusiones sobre el medio ambiente. En este sentido y bajo los criterios definidos en la política ambiental, Aguas Regionales EPM realiza continuamente la evaluación y análisis de los aspectos ambientales asociados a la operación y la ejecución de proyectos de infraestructura, a fin de garantizar en todo tiempo el cumplimiento de procedimientos alineados al marco regulatorio ambiental y minimizar cualquier impacto que se pueda producir sobre los recursos naturales con los que interactuamos en los territorios. Por lo anterior, se realizaron durante el 2020, acciones en las que la empresa mitigó impactos conllevando esto a que se realizaran importantes inversiones que nos permitieron dar cumplimiento a la normatividad ambiental, entre estas se destaca:

Control de olores en el transporte y tratamiento de las aguas residuales 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 los sistemas de tratamiento de aguas residuales de Santa Fe de Antioquia y el Distrito de Turbo, adicionalmente se realizaron acciones de control y mitigación en algunas descargas de aguas residuales que se encuentran en algunos tramos de los ríos en el municipio de Apartadó y Sopetrán. Esto nos permitió que los impactos de olores desagradables se redujeran a tal punto de evitar incomodidad a las poblaciones aledañas a las instalaciones y áreas que son responsabilidad de la empresa. Este proceso de control se acompañó con dos acciones fundamentales:

- La primera, con la aplicación de dos productos denominados Biocatalizadores y microcarbón, los cuales se componen de las enzimas, hormonas y vitaminas, las cuales reducen o aumentan la energía de activación de una reacción química, haciendo que ésta sea más rápida o más lenta. En este sentido los biocatalizadores permiten que el proceso de descomposición de la materia orgánica que realizan las bacterias se logre con mayor eficiencia en el tiempo, otorgando a los sistemas de tratamiento mejores condiciones de remoción de la carga orgánica. Por su parte el Microcarbón se caracteriza por ser un bioestimulante que activa las bacterias depurativas presentes en el agua, estabilizando el medio y haciendo más propicia la purificación biológica de las bacterias. Este proceso de aplicación se llevó a cabo mediante dos formas, uno aplicado por goteo en dosis definidas para cada sistema y la otra mediante aspersion aplicándose alrededor de las áreas afectadas.



Aplicación por goteo en la PTAR de Santa Fe de Antioquia



Aplicación por goteo en la EBAR Jesús Mora Distrito de Turbo



Aplicación por aspersión PTAR de Santa Fe de Antioquia

- La segunda acción se adelantó con la medición en campo de los niveles de emisión de olores producidos por los gases producto de la descomposición de la materia orgánica que realizan las bacterias. Estos gases como el ácido sulfhídrico y el amoníaco son los principales causantes de generar incomodidad a las personas que se encuentran cercanas a las instalaciones, por lo cual es necesario realizar continuo seguimiento y asimismo el control oportuno a fin de reducir riesgos ambientales y de salud pública.

Por lo anterior, Aguas Regionales EPM ha venido dando cumplimiento a las siguientes normas:

- 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.
- Resolución 0672 de 2014 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible:
- 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.

Mantenimiento de pozos sépticos.

En algunas de nuestras instalaciones se encuentran instalados pozos sépticos mediante los cuales se realiza el pretratamiento de las aguas residuales resultado de las actividades domésticas en las instalaciones donde no se tiene alcance de redes de alcantarillado. Por lo cual Aguas Regionales viene adelantando el mantenimiento oportuno y adecuado a los pozos, de tal modo que nos permita minimizar y prevenir contaminación a los recursos suelo y agua, con los cuales tenemos interacción.

Relacionamiento con grupos de interés.

Comprendiendo la importancia de fortalecer y mantener un relacionamiento y una 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. Tramites ambientales requeridos para la ejecución de proyectos y obras:
 - a. Permisos de aprovechamiento forestal.
 - b. Ocupación de cauces.
 - c. Permisos de vertimientos.
 - d. Concesiones.

- b. Apoyo acciones conjuntas:
 - Seguimientos informes Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV).
 - Seguimiento de trámites.
 - 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.

Operación y mantenimiento



9 Operación y Mantenimiento

GRI
102-2
102-4
102-6
203-1

Indicadores Operativos Aguas Regionales EPM

AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.					
Indicador CMI	Ejecución diciembre 2019	Ejecución diciembre 2020	Meta diciembre 2020	% de Cumplimiento diciembre 2020	Variación 2019 - 2020
Cumplimiento meta cobertura Acueducto.	91.881	97.959	96.430	101,59%	+6.078
Cumplimiento meta cobertura Alcantarillado.	72.593	76.732	79.049	97,07%	+4.139
Calidad del Agua.	0.06%	0.15%	5%	100,00%	+0.09%
Continuidad del servicio.	92,94%	93,77%	96,04%	97,64%	+0,83%
Pérdidas por usuario facturado.	9,95	9,19	8,68	117%	-0.76

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

Cumplimiento $\geq 95\%$

Cumplimiento $>95\%$ y <100

Cumplimiento $\geq 100\%$

Se resalta del cuadro con resultados consolidados del ICO 2020, en la columna de variación 2019 – 2020; el crecimiento en usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado, se conserva el cumplimiento del indicador de calidad del agua siendo

esta apta para el consumo humano en todos los sistemas que atendemos, el aumento en continuidad del servicio y la reducción de pérdidas.

Continuidad

Se estableció para 2020, cerrar la vigencia con una continuidad consolidada del 96.04%, equivalente a 23 horas de servicio de acueducto al día. El resultado obtenido fue de 93.8%, equivalente a 22,5 horas de servicio de acueducto al día, afectándose el indicador por los resultados obtenidos en el distrito de Turbo, en el cual la temporada seca generó un fuerte estrés hídrico en la oferta de las cinco fuentes de captación, principalmente la del río Turbo, que llegó a ofertar solo 20 litros por segundo, de 150 necesarios para garantizar el servicio, además de la afectación que se viene presentando por el acceso no autorizado al servicio (fraudes) en la calidad del servicio en general, por el incremento de urbanismos no autorizados (invasiones).

En la siguiente gráfica se muestra la meta y el resultado del indicador de continuidad de la empresa durante 2020, indicando que la disminución en los resultados de la continuidad de febrero, marzo y abril se presentó por la temporada de verano, como resaltamos anterior con mayor impacto en el distrito de Turbo.

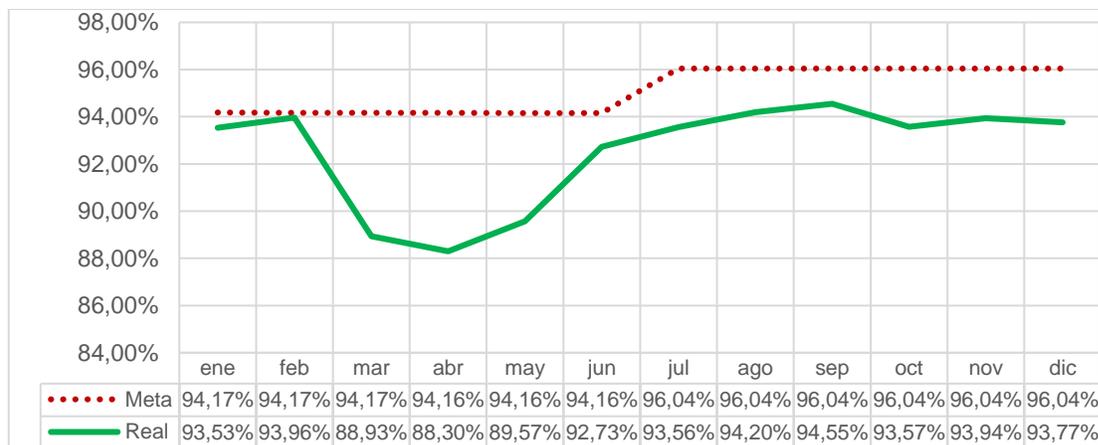
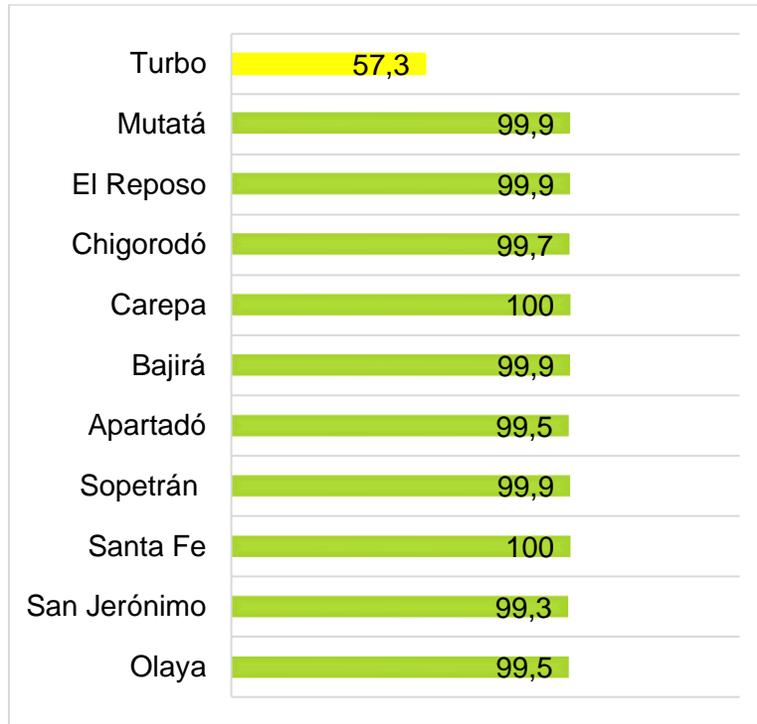


Tabla. Resultado Continuidad Aguas Regionales 2020

A continuación, se resaltan los resultados de continuidad por sistemas, en los que se observa que el único sistema que a diciembre 2020 se encuentra por debajo de 98,36% de continuidad, establecido en la resolución 688 de 2014, es el distrito de Turbo que registró continuidad del 57,3%.



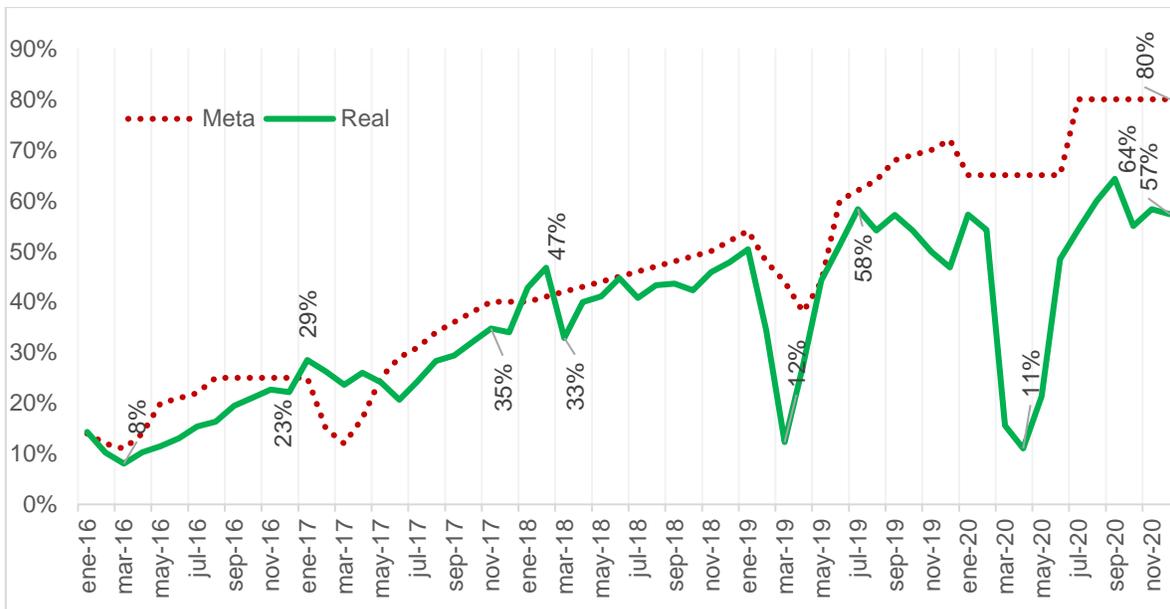
Valores en porcentaje.

Continúa siendo el distrito de Turbo el principal reto de continuidad para la empresa. En este sistema se han implementado acciones en infraestructura, entre estas la optimización y extensión de redes de acueducto, resaltando la vinculación de la Armada Nacional y los barrios Bellavista y Nueva Florida. Se continúa con la construcción del tanque la Lucila II, el cual se estima entre en operación en el primer semestre de 2021, con el cual se estima impactar la continuidad, contando con mayor respaldo en almacenamiento, específicamente en 2.000 m³ que tendrá de capacidad, además con este mismo proyecto se están remplazando los equipos de bombeo al tanque La Lucila, ganando confiabilidad y capacidad en estos.

De igual forma en todos los sistemas atendidos por la empresa, se viene adelantando con las áreas: operativa, comercial, social y comunicaciones, las acciones de educación cliente, las cuales buscan implementar la cultura de cuidado y uso adecuado del agua y los impactos negativos en la prestación del servicio por

la realización de fraudes, esperando con todas estas acciones implementadas por la empresa, impactos positivos en los indicadores de pérdidas y continuidad en el servicio de acueducto, además de lograr la eficiencia operacional.

En la siguiente imagen, se destaca el comportamiento de la continuidad en el servicio de acueducto en el distrito de Turbo. En la curva de “Real” que corresponde a los resultados de cada mes, se encuentra que el mayor deterioro en el indicador se presenta el primer semestre durante la temporada seca, generalmente desde febrero a abril, la cual impacta negativamente la oferta hídrica de las fuentes de captación. Aguas Regionales EPM y EPM, se encuentran actualmente en el proceso de contratación del estudio de viabilidad de las fuentes de captación superficial, que garantice la prestación del servicio 24 horas día, independiente de la temporada climática que se esté presentando, incluso es una solución planeada no solo para el distrito de Turbo, sino que también contempla los municipios de Apartadó, Carepa y Chigorodó, donde las fuentes de captación también presentan deterioro en la temporada seca.



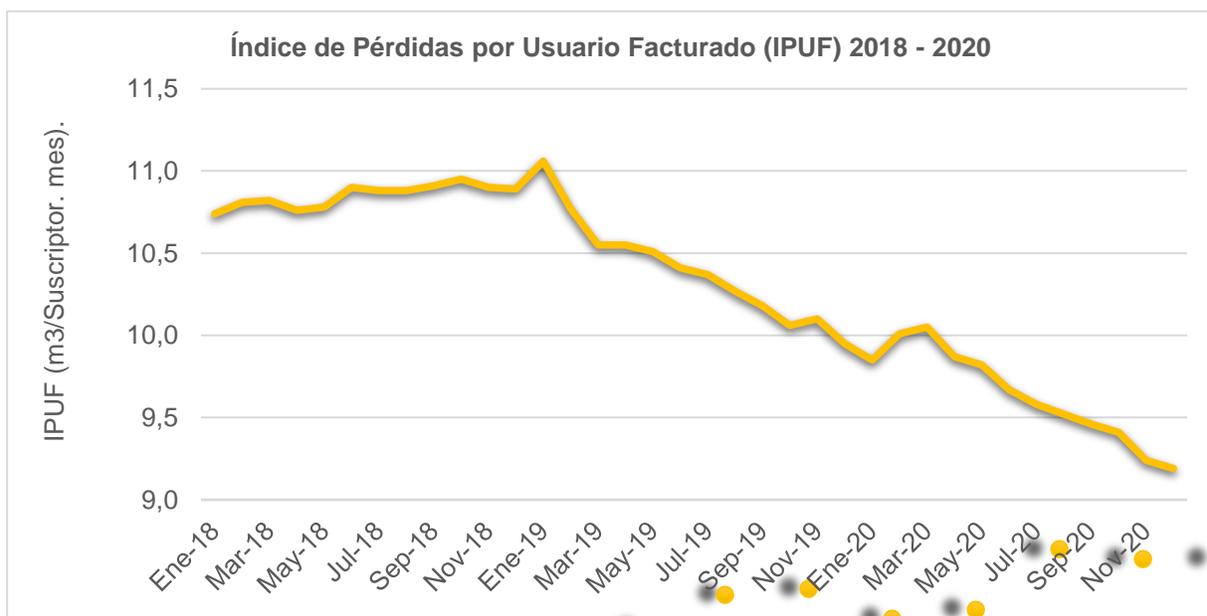
Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF)

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 EPM tiene con sus fuentes de captación.

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

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 EPM resalta que al cierre del primer semestre del año 5 de 10 que hacen parte de la actual marcha tarifaria, se cuenta con dos sistemas dentro del techo establecido.

En la siguiente gráfica, resaltamos los resultados del índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF), para Aguas Regionales. En este encontramos, que debido a la gestión de pérdidas y al aumento de usuarios, la meta establecida para 2020 se cumplió en un 117%, sin embargo, es importante resaltar los impactos en la gestión, por la pandemia por Covid-19, que afectó los planes de trabajo en campo, específicamente la búsqueda sistemática de fugas y la gestión comercial predio a predio y al crecimiento de invasiones o asentamientos que se conectan de forma no autorizada (fraudes).



A continuación, presentamos el resultado del IPUF por sistema desde la APS (área de prestación del servicio), resaltando que El Reposo y Bajirá si se toman de manera individual 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 2020, Turbo, en enero registró el IPUF en 19.2 y término la vigencia en 14,7. Durante este periodo, los sistemas de Chigorodó y Mutatá presentaron aumento en su indicador de pérdidas por usuario facturado En Chigorodó la principal causa está asociada al crecimiento de asentamientos informales y fugas no perceptibles y para el caso de Mutatá, por tratarse de una sistema pequeño, el indicador se vio afectado, por fugas no perceptibles, ocasionadas por la vida útil de las redes, sin embargo la meta establecida se cumplió.

El único sistema que no cumplió con la meta establecida es el corregimiento de Sucre, que hace parte del municipio de Olaya. La principal causa se concentra en una invasión, la cual genera altos consumos.

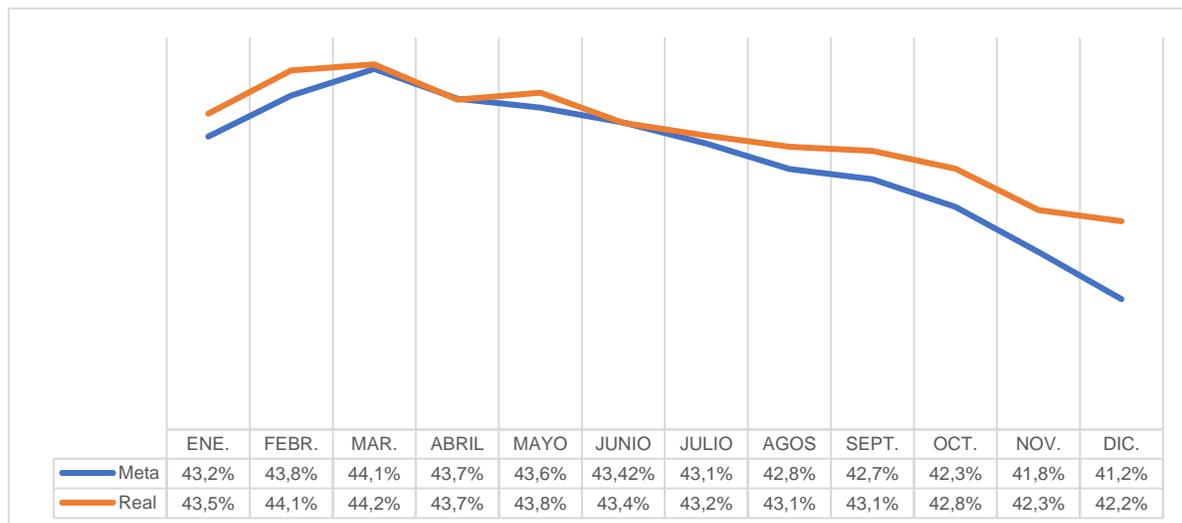
Sistema - APS	Ejecución-2020	Meta Año Tarifario	Cumple/No Cumple
Apartadó	10,14	12,72	Cumple
El Reposo			
Carepa	6,51	10,83	Cumple
Chigorodó	6,34	7,3	Cumple
Mutatá	5,68	10,07	Cumple
Bajirá			
Turbo	14,67	19,25	Cumple
Olaya	19,24	10,31	No Cumple
San Jerónimo	6,34	6,94	Cumple
Santa fe de Antioquia	7,27	6,47	No Cumple
Sopetrán	11,4	11,56	Cumple

Es importante resaltar la gestión desde los proyectos de infraestructura, en los que se ejecutaron contratos con alcance de optimización de redes de acueducto en todos los sistemas, siendo el de mayor impacto, el contrato ejecutado por la fuente

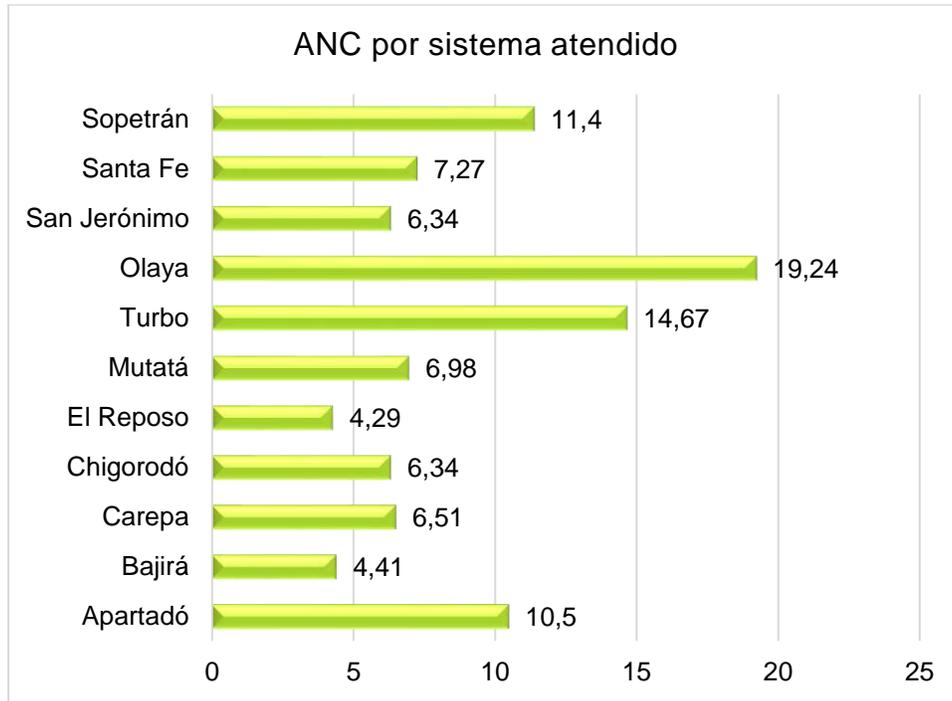
de financiación de Obras por Impuestos, con el que se optimizaron cerca de 14 kilómetros de redes de distribución que estaban construidas en asbesto cemento en el municipio de Apartadó.

Agua no contabilizada (ANC)

El indicador de agua no contabilizada, que tiene por objetivo encontrarse por debajo del 30%, para la vigencia 2020 no supero la meta establecida, la cual se definió en 41,2% del agua enviada a la red y se obtuvo un valor de 42.6%. El cumplimiento del indicador se afectado en gran medida por el crecimiento acelerado de invasiones en todos los territorios donde prestamos el servicio. En la siguiente gráfica, mostramos el comportamiento del indicador en 2020.

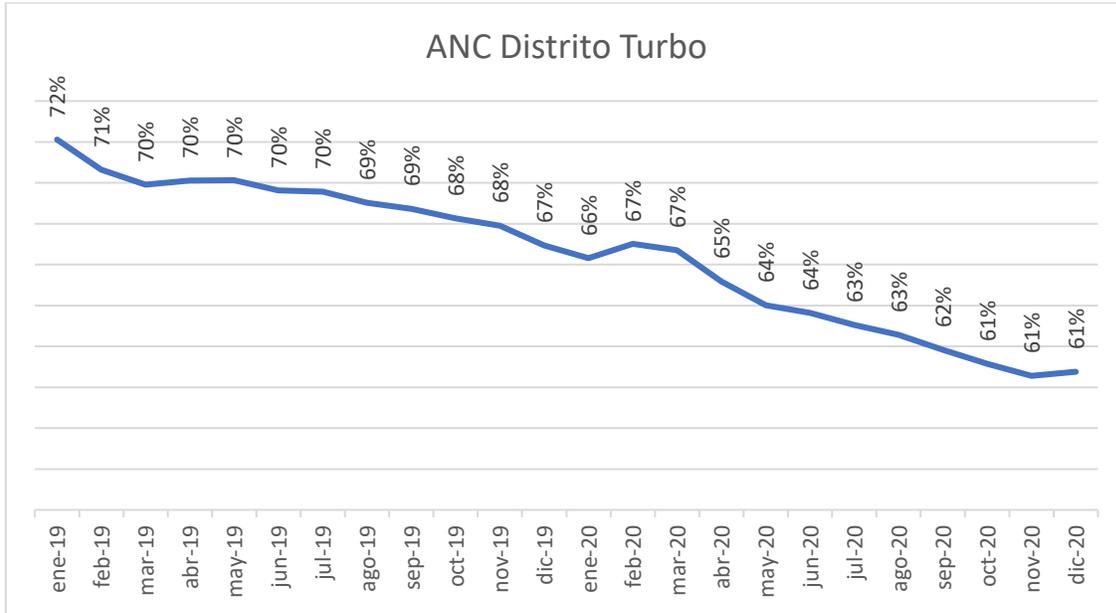


Es importante señalar que el comportamiento, de aumento en las perdidas en los primeros tres meses del año, obedecen a la temporada seca, como mayor impacto en el distrito de Turbo, donde por la activación del plan de contingencia, gran parte del agua producida se entrega por medio de carrotanques, y no se factura.



En la siguiente gráfica, se registran los resultados de Agua No Contabilizada por sistemas, destacándose el resultado de El Reposo y Belén de Bajirá que se encuentran por debajo del 30% y sistemas como San Jerónimo, Mutatá, Chigorodó y Carepa muy cerca de este. Es importante resaltar que, en todos los sistemas se continúan con las acciones enfocadas en la reducción de pérdidas, con el fortalecimiento de equipos y el conocimiento, la búsqueda sistemática de fugas, las actividades comerciales para fortalecer la micromedición, la optimización de redes e instalación de equipos resaltándose los macromedidores, entre otras.

En la siguiente gráfica queremos resaltar el resultado en el distrito de Turbo, en el que se ha logrado reducir 12% de pérdidas, medidas como ANC, desde enero 2019 a diciembre 2020.

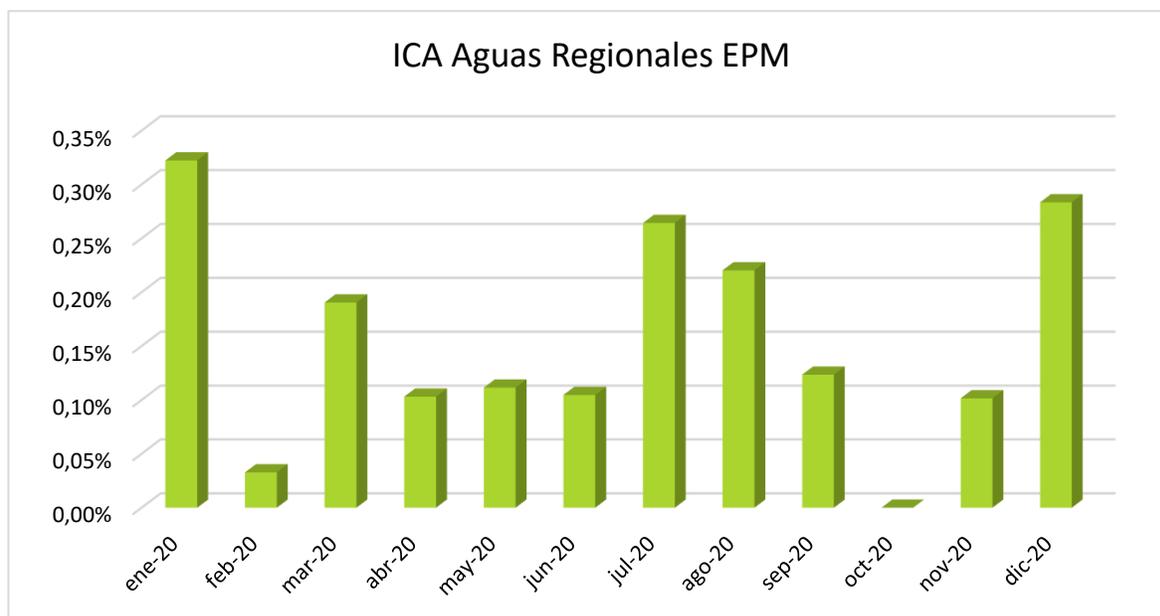


Índice de calidad del agua (ICA)

Aguas Regionales, durante 2020 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 en 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 1. 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 2020, atendiendo el compromiso de garantizar la calidad en la prestación del servicio, entregando agua apta para el consumo humano a nuestros usuarios, Aguas Regionales EPM mantuvo la relación contractual con los laboratorios de Corpouraba y Acuazul, con los cuales se tomaron durante toda la vigencia, cerca de 3.404 muestras, para hacer control y seguimiento a las características fisicoquímicas del agua.

Acciones operativas 2020



- Temporada seca

En 2020 se presentó el segundo registro histórico de oferta de caudal del río Turbo más bajo, llegando a 20 litros por segundo que, sumado a la oferta de los pozos, obligó a la activación del plan de contingencia establecido por la empresa ya que, de los 150 litros por segundo requeridos, solo alcanzamos a tener un promedio entre 60 y 70 litros por segundo.

Dentro de las estrategias implementadas, se resalta el

alquiler de 8 carros para distribución de agua, más el apoyo que prestan carros de instituciones como bomberos, policía nacional, armada nacional y ejército nacional. Durante la contingencia distribuyeron 13.180.610 de litros de agua potable, incluidos el apoyo institucional que se otorga al distrito para atender sectores no operados por la empresa. Durante este periodo, se recibieron por los canales de atención al usuario, 6.927 pedidos de sector sin agua, que fueron todos atendidos, de los cuales el 92.6% corresponden al distrito de Turbo. Es importante señalar que los sistemas atendidos en la subregión del occidente no presentan estrés hídrico durante la temporada seca, debido a la confiabilidad de sus fuentes de captación.

Cuenta de Municipio	feb	mar	abr	may	Total, general
APARTADÓ	35	47	17		99
BAJIRA	4	5	3		12
CAREPA	15	284	49	1	349
CHIGORODÓ	17	12	11		40
MUTATÁ			1		1
REPOSO	5	6	1		12
TURBO	162	3578	2403	271	6414
Total, general	238	3932	2485	272	6927

En 2019 el total de solicitudes de sector sin agua fue de 4.919, evidenciando que la intensidad del verano y los impactos en las fuentes de captación en 2020 fue mucho mayor, reflejado esto en 2.008 solicitudes más de nuestros usuarios.

Imágenes de momentos de distribución de agua en carrotanque.



Imágenes de fuente de captación principal río Turbo.

Invierno.

De igual forma, en 2020, se presentaron eventos operativos, que generaron interrupciones en el servicio de acueducto, estos asociados a las altas precipitaciones en ambas subregiones.

En Urabá se generaron por las fuertes lluvias niveles de turbiedad que no permitían el tratamiento del agua en las plantas de potabilización, especialmente en Turbo, Apartadó y Mutatá. En cuanto a Chigorodó, la principal afectación que genera el invierno, esta asociada a la obstrucción de los equipos de bombeo, causado por el arrastre de material del río, gravas, madera y basuras especialmente.

En imágenes daños de redes primarias



Inundación de instalaciones por desbordamiento de ríos.



Mejoras locativas

En 2020 Aguas Regionales EPM ejecutó por medio de contratos y con su personal operativo, acciones encaminadas a mejorar su infraestructura física para garantizar la gestión operativa, bajo condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Dentro de todas las acciones destacamos:

Adecuación pasarelas y construcción nuevas casetas de almacenamiento.



Reforma en laboratorios y nuevo taller electromecánico.



Reconstrucción caseta bocatoma y arreglo vías de acceso



Instalación de pasamanos

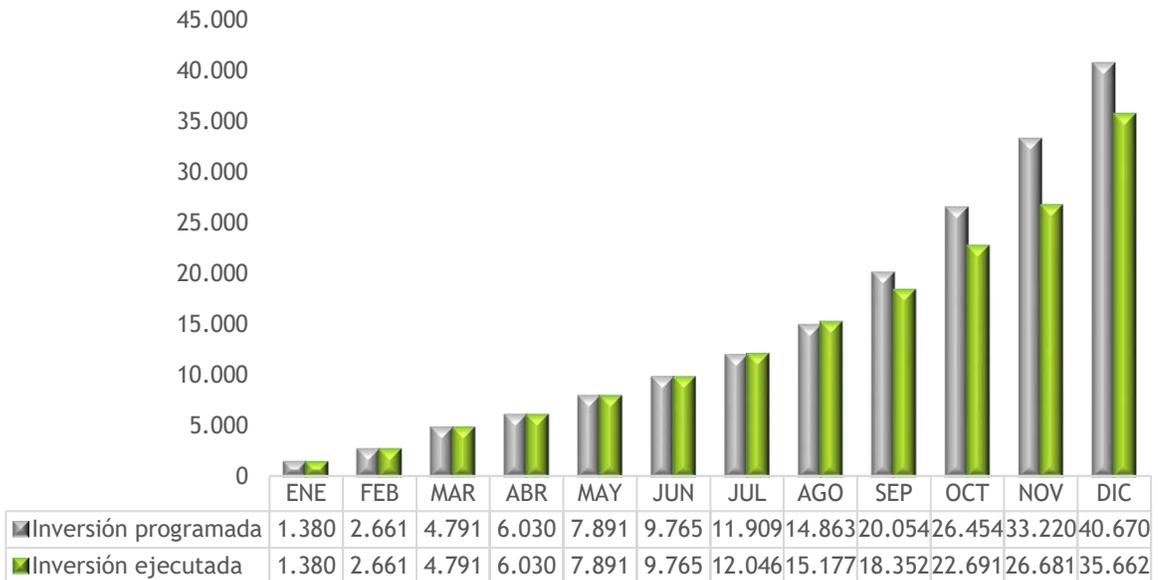


Inversiones con recursos propios 2020

Para la vigencia 2020 se aprobó el plan de inversiones con recursos propios por valor de **\$ 40.670** millones de pesos, de los cuales **\$ 15.672** millones corresponden a provisión aguas y **\$ 24.998** millones para alcantarillado.

La inversión acumulada ejecutada a diciembre 31 de 2020 asciende a **\$ 35.662** millones, para un cumplimiento del **87,7%**, de los cuales **\$13.351** millones corresponden al sistema de acueducto (provisión agua) y **\$ 22.311** millones al sistema de alcantarillado (saneamiento básico), siendo la ejecución de inversiones más alta desde el inicio de la operación de la filial, las obras ejecutadas buscan además de mejorar la calidad de vida, cerrar las brechas y optimizar los procesos en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Inversión acumulada ejecutada 2020



Del total de los recursos ejecutados a diciembre de 2020, el 37% corresponden a acueducto y el 63% a alcantarillado.

Durante el año 2020 en todos los sistemas operados por Aguas Regionales EPM se realizó la extensión de 10.580 m de redes de acueducto y 5.718 m de redes de alcantarillado, también se realizó una optimización de 16.553 m de redes de acueducto y 11.866 m de alcantarillado.

Dentro de las principales inversiones ejecutadas se destacan:

Municipio	Servicio	Descripción	Valor Ejecutado 2020	metafísica ejecutada
Región Urabá	AC y AL	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de acueducto en los sistemas atendidos por Aguas Regionales. Grupo 1. (Apartadó y Carepa)	\$ 3.102	5,32 Km Ac 2,15 Km AL
Región Urabá	AC y AL	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de acueducto en los sistemas atendidos por Aguas Regionales. Grupo 2. (Turbo, Chigorodó y Mutatá)	\$ 2.075	4,75 Km Ac 1,69 Km AL
Región Urabá	AC y AL	Construcción de redes de acueducto y alcantarillado en los municipios donde opera AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P. grupo 1	\$ 3.879	7,60 Km Ac 6,49 Km AL
Región Occidente	AC y AL	Construcción de redes de acueducto y alcantarillado en los municipios donde opera AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P. grupo 2	\$ 1.254	1,2 Km Ac 0,7 Km AL

Municipio	Servicio	Descripción	Valor Ejecutado 2020	metafísica ejecutada
Chigorodó	AL	Construcción colector Hospital y zona norte en el municipio de Chigorodó.	\$ 5.942	0,679 Km
Apartadó	AL	Construcción de colector Apartadó etapa 1	\$ 1.077	1,74 Km
Chigorodó	AL	Consultoría para la realización de los diseños requeridos para transporte y tratamiento de aguas residuales en el municipio de Chigorodó.	\$376	Global
Turbo	AC	Optimización Planta de Producción de Agua Potable, Captación y Obras Accesorias”, Municipio de Turbo	\$883	Global
Mutató	AL	Consultoría en Diseños para el transporte y tratamiento de Aguas Residuales en el Municipio de Mutató.	\$642	Global
Apartadó	AC	Optimización planta de producción de agua potable y obras accesorias – Municipio de Apartadó.	\$1.334	Global
Apartadó Chigorodó	AC	Suministro, transporte e instalación de sistemas de generación en sitio de hipoclorito de sodio para las plantas de producción de agua potable	\$2.339	Global
Carepa	AL	Construcción de colector en el Municipio de Carepa	\$809	0.641 m
San Jerónimo	Ac	Ampliación planta de producción de agua potable	564	30 L/s

Municipio	Servicio	Descripción	Valor Ejecutado 2020	metafísica ejecutada
Santa Fe de Antioquia	Ac	Optimización planta de producción de agua potable	285	Global
Sopetrán San Jerónimo	AC y AL	Diseño Planta de producción de agua potable Sopetrán y EBAR El Tesoro San Jerónimo	878	Global
San Jerónimo	AL	Compra de predio planta de tratamiento de aguas residuales	3.007	1,3 Ha
Santa Fe de Antioquia	AL	Constitución de servidumbres colector al Rio Cauca	319	Global
Sopetrán	AL	Colector Construcción de colector El Rodeo Etapa 2	441	2,5 Km

Registro Fotográfico:

Optimización planta de Apartadó:



Construcción del colector Hospital municipio de Chigorodó:



Sedimentadores: Cambio de placas de asbesto cemento por módulos tipo colmena



Ampliación Planta de potabilización San Jerónimo:



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. A continuación, se describen los proyectos relevantes que se gestionaron durante la vigencia.

MUNICIPIO	DESCRIPCIÓN	VALOR	ESTADO	FECHA	OBSERVACIONES
Apartadó	Construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales en el municipio de Apartadó, Antioquia	\$42.863.322.539	Radicado 2019ER0088670	31/07/2019	Atendidas observaciones MVCT
Carepa	Construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales en el municipio de Carepa, Antioquia	\$18.505.232.016	Radicado 2019ER0088646	31/07/2019	Atendiendo observaciones MVCT
Carepa	Construcción del sistema de recolección	\$6.383.168.124	Radicado 2020ER0099706	07/10/2020	Viabilizado

	de aguas residuales colector etapa III, municipio Carepa				
Turbo	Construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales en el distrito de Turbo, Antioquia	\$20.662.756.900	Radicado 2019ER008 8661	31/07/2019	Atendiendo observaciones MVCT *Caudal, Presupuesto
Mutató	Construcción del sistema de recolección de aguas residuales colector etapa I en el municipio de Mutató	\$2.668.224.172	Radicado 2019ER014 7819	29/12/2019	Atendidas observaciones MVCT
Total		\$ 91.082.703.751			

Adicionalmente mediante el mecanismo de financiación de Obras por Impuestos se ejecutan los siguientes proyectos:

Municipio	Descripción	Valor	Alcance	Administrador	Impacto
Turbo	Construcción de tanque de almacenamiento de piso La Lucila II y obras accesorias en el sistema de acueducto del municipio de Turbo.	\$ 17.818	Tanque 2000 m ³ Rebombeo tanque piso a tanque elevado	O X I EPM	11.265 viviendas beneficiadas, se estima aumentar continuidad, hoy en 51% y llegar al 80% posterior a los ejercicios comerciales y operativos de reducción pérdidas.
Turbo	Construcción de redes de alcantarillado Distrito Sur, Fase III (barrio Obrero) – municipio de Turbo.	\$ 6.670	3.38 Km 981 cajas domiciliarias 65 cámaras de inspección	O X I EPM	1.226 viviendas beneficiadas, implica un aumento del 22,34% de los usuarios actuales y la cobertura pasa de 40.6% a 49,6%

Municipio	Descripción	Valor	Alcance	Administrador	Impacto
Apartadó	Optimización sistema de acueducto en el municipio de Apartadó, Antioquia.	\$ 9.114	13,447 Tubería PEAD 100 PN 10 de 90mm a 200mm.	O X I EPM	2.272 Viviendas beneficiadas impactará el 7% de los usuarios actuales y se espera una reducción en pérdidas de 2,1%
Total			\$ 50.217		

Registro fotográfico:

- Construcción tanque de almacenamiento La Lucila II del Distrito de Turbo (capacidad 2000 m3).





Construcción EBAR Yuquitas Distrito de Turbo.



Oportunidades de mejora ejecución de proyectos

De acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas en cada uno de los procesos de contratación y ejecución de los proyectos, se realizaron las siguientes estrategias que se están implementando para el cumplimiento del plan de inversiones:

Estrategia	Descripción
Agrupar procesos de contratación	Agrupación de procesos de contratación con alcance similar, con el fin de optimizar tiempo en la gestión administrativa, se realizarán 18 contratos en 2021 de los cuales 10 están ya en ejecución o en proceso de contratación.
Gestión Predial	Implementar procedimiento de adquisición de predios y servidumbres y realizar un adecuado estudio de títulos. Realizar liberación de servidumbres para poder dar inicio a un proceso de contratación. Mejorar relacionamiento con notarias y oficinas de instrumentos públicos.
Ejecución obras civiles	Realizar la sensibilización a la comunidad donde se realizarán las obras de los impactos generados durante el proceso constructivo y de operación. Revisar detalladamente los diseños y tramites requeridos.
Permisos ambientales	Realizar verificación previa del cumplimiento y vigencia de los permisos ambientales requeridos.
Hitos Semanales	Seguimiento a propuesta de hitos semanales para la ejecución de los proyectos.
Distribución de funciones	Distribución de la contratación por requeridores.
Segunda opción de Evaluación	Se implementa segunda opción, para facilitar la evaluación de propuestas y reducir los tiempos de esta etapa del proceso.
Revisión de perfiles profesionales proyectos	Realizar una mejor revisión de las competencias y perfil del personal a contratar en el área para evitar reprocesos.

Auditoría interna



aguas
regionales®

Grupo-epm

11 Auditoría Interna

Enfoques Estratégicos 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:



El indicador de cumplimiento del plan de trabajo de auditoría interna para 2020 fue del 100%, el cual aporta valor a los procesos auditados.

Durante la ejecución de las auditorías se evaluaron e identificaron oportunidades de mejora en las siguientes unidades auditables:

Procesos Misionales

- Gestión Comercial: Verificación Cumplimientos Ambientales y Peticiones, Queja y Reclamos
- Prestación Servicio de Acueducto: Administración de Contratos
- Gestión de Ingresos: Evaluación Cumplimiento Medidas COVID-19

Procesos de Soporte

- Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional (D.O.): Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo y Sistema de Control Interno (MIPG)
- Gestión Tecnologías de Información: Cumplimiento derechos de autor.

- Suministro de Bienes y Servicios: Aseguramiento Continuo Comité Contratación; Evaluación de compras, para atender las necesidades originadas por el Covid-19; Gestión de materiales en poder del contratista
- Gestión Financiera: Control Interno Contable y Flujo de caja

Procesos Estratégicos

- Planeación Integrada: Evaluación Planeación Integrada
- Macroproceso Evaluación y Mejoramiento: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Seguimiento Planes de mejoramiento.

- **Planes de Mejoramiento**

Se cerro la vigencia 2020 con un acumulado de 148 planes de mejoramiento, con un cumplimiento del 100% del indicador eficacia del Control, superando la meta establecida del 80%.

Estado Planes de Mejoramiento Formulados

100%

Eficacia del Control

100%

Planes Cerrados Responsable Líder (RL)

63

Planes Evaluados por Auditoría

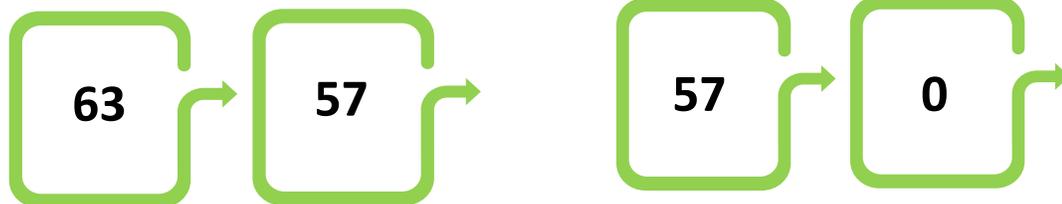
57

Planes Eficaces

57

Planes No Eficaces

0



Esto, gracias a la gestión, compromiso y ejecución de las siguientes actividades:

- ✓ Se realizó seguimiento a 60 planes de mejoramiento cerrados por el responsable líder, obteniendo una calificación de eficaces.
- ✓ Seguimiento y envió de informe de planes de mejoramiento mensuales a los responsables líderes y Gerencia.
- ✓ Seguimiento en el comité de gerencia por parte del Gerente General.
- ✓ Capacitación al personal designado por áreas, para el cargue y seguimiento de planes de mejoramiento.
- ✓ Envío de alertas de planes vencidos y próximos a vencer a los responsables líderes.

- **Resultados Evaluación Entes de Control**

- **Resultados Medición Transparencia por Colombia – Vigencia 2019**

Se obtuvo una calificación que superó la meta establecida por el Grupo EPM para la vigencia 2020. ***Pasando de un nivel de riesgo medio a un nivel de riesgo moderado.***

Este resultado ratifica el compromiso y la responsabilidad de la Empresa con sus grupos de interés, estableciéndose como una empresa en un nivel de riesgo de corrupción moderado, evidenciando que Aguas Regionales proporciona buenas prácticas empresariales y estrategias de gestión de riesgos que contrarrestan cualquier práctica de corrupción.

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

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

Se obtuvo una calificación para el Sistema de Control Interno de 66.9, quedando en el quintil 5 (más alto), con los siguientes puntajes por dimensiones:

Dimensión	Puntaje
Ambiente Propicio para el Ejercicio del Control	59,9
Evaluación Estratégica del Riesgo	64,6
Actividades de Control Efectivas	72,7
Información y Comunicación Relevante y Oportuna para el control	72,5
Actividades de Monitoreo Sistemáticas y Orientadas a la Mejora	65,1

Se obtuvo una calificación para el Desempeño Institucional (Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG) de 68.8, quedando en el quintil 5 (más alto), con los siguientes puntajes por dimensiones:

➤ **Contraloría General de Medellín**

La Contraloría General de Medellín como resultado de la Auditoría Regular Vigencia 2019, emitió un concepto FAVORABLE obteniendo una calificación total de 93,97 puntos. Producto de un dictamen a los estados financieros como LIMPIOS y FENECIMIENTO de la cuenta

Para un resultado de seis (6) hallazgos administrativos:

- Componente Control Financiero - dos (2).
- Componente Gestión y Resultados - cuatro (4).

Se rindió plan de mejoramiento en el aplicativo de Gestión Transparente de la Contraloría.

• **Línea Ética Contacto Transparente**

Para la vigencia 2020, no se recibieron reportes de incidentes en la línea Ética Contacto Transparente.

Se realizaron campañas masivas sobre la difusión de la línea de Contacto Transparente, a través de piezas, boletines, videos y boletines de prensa, que además se pautaron en Facebook y se emitieron en varios programas radiales.

• **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 en planes de mejoramiento y Sistema de Control Interno.
- Apertura de auditorías.

Apoyo a la gestión

Se realizó acompañamiento en:

- El proceso de adquisición de bienes y servicios
- Plan de inversiones.
- Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- Gestión planes de Mejoramiento

Desarrollo de Capacidades

Se fortalecieron las capacidades del equipo de auditoría a través de:

- Auditoría Interna y el nuevo entorno organizacional.
- Nuevo procedimiento de Auditoría.
- Sistema de control interno, bajo el marco COSO.
- Líneas de defensa.
- Protocolos de bioseguridad.
- Impacto del COVID-19 en los estados financieros en entidades del sector público.

• **Oportunidades de Mejora**

De acuerdo con la gestión realizada se evidenciaron las siguientes oportunidades de mejora en el proceso, que serán objeto de planes de mejoramiento:

- Debilidades en el equipo auditor de comunicación efectiva.
- Falta de completitud del recurso humano del equipo de Auditoría
- Debilidades en la socialización de la metodología de formulación del Plan de Auditoría al equipo directivo.

Asuntos Legales y Secretaría General



Fotografía de Sora Shimazaki en Pexels

aguas
regionales[®]

Grupo-epm

12 Asuntos Legales y Secretaría General

Principales logros:

En el desarrollo del soporte jurídico desplegados en la vigencia 2020, además de la atención a solicitudes internas, el Área de Asuntos Legales y Secretaría General de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. alcanzó grandes logros representativos para la organización, tales como:



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

Actividad Litigiosa 2020

La situación jurídica del negocio es óptima, sin que se registren a la fecha y durante la vigencia 2020, situaciones judiciales o administrativas que pongan en riesgo la estabilidad económica o la viabilidad financiera o legal de la Compañía.

En materia de litigios se muestra en tabla la situación con corte a 31 de diciembre de 2020:

(Cifras en millones de pesos)

Litigios	31/dic/20	
Pretensiones en contra vigentes	\$ 5.289	Probabilidad de condena Probable: \$34 Posible: \$1.816 Remota: \$160
Provisiones contables	\$2.010	
Condenas pagadas	\$0	
Demandas instauradas vigentes	\$4.169	Probabilidad de éxito Probable: \$2.151 Posible: \$428 Remota: \$330
Valores recuperados en sentencias favorables	\$39	

Procesos 2020	
Terminadas	Vigentes
3	39*
Resultado a favor	Resultado en contra
3	0

Tutelas 2020	
Terminadas	En trámite
9	2**
Resultado a favor	Resultado en contra
9	0

Comportamiento cierre anual			
Año	Demandante	Demandado	Tutelas
2019	25	9	8
2020	29	10	11

Gestión comercial



Fotografía de Anna Nekrashevich en Pexels

aguas
regionales[®]

Grupo-epm

13 Gestión Comercial

GRI
102-6
103-1
EU3

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.

Aseguramiento de Ingresos

- Usuarios Activos Aguas Regionales 2018- 2019- 2020

Composición	2018	2019	2020	Crecimiento 2019 Vs 2020	% Variación 2019 Vs 2020
Usuarios Acueducto	87.977	91.886	97.959	6.073	7%
Usuarios Alcantarillado	68.913	72.593	76.732	4.139	6%
Total	156.890	164.479	174.691	10.212	6%

Composición	2018	2019	2020	Crecimiento 2019 Vs 2020	% Variación 2019 Vs 2020
Usuarios Acueducto	87.977	91.886	97.959	6.073	7%

Usuarios Alcantarillado	68.913	72.593	76.732	4.139	6%
Total	156.890	164.479	174.691	10.212	6%

Fuente: Repositorio diciembre 2020

Usuarios Cumplimiento por Municipio 2020

Acueducto

Municipio	Proyectado	Ejecutado 2020	Dif	Cump %
Apartadó	32.654	32.159	-495	98%
Bajirá	1.547	1.955	408	126%
Carepa	11.077	11.005	-72	99%
Chigorodó	15.401	15.746	345	102%
El Reposo	1.662	1.923	261	116%
Mutatá	2.231	1.972	-259	88%
Olaya	416	554	138	133%
San Jerónimo	4.392	4.176	-216	95%
Santa Fé de Ant	10.309	10.307	-2	100%
Sopetrán	4.531	4.456	-75	98%
Turbo	12.210	13.706	1.496	112%
Total	96.430	97.959	1.529	101,6%

Alcantarillado

Municipio	Proyectado	Ejecutado 2020	Dif	Cump %
Apartadó	30.257	29.155	-1.102	96%
Bajirá	0	0	0	0%
Carepa	11.024	10.778	-246	98%
Chigorodó	12.847	12.574	-273	98%
El Reposo	0	0	0	0%
Mutatá	1.791	1.748	-43	98%
Olaya	314	296	-18	94%
San Jerónimo	3.634	3.395	-239	93%
Santa Fé de Ant.	8.959	8.862	-97	99%
Sopetrán	3.153	2.945	-208	93%
Turbo	7.070	6.979	-91	99%
Total	79.049	76.732	-2.317	97,1%

Fuente: Repositorio diciembre 2020

Usuarios por Región

Región Urabá

Crecimiento de Usuarios 2019-2020 Acueducto y Alcantarillado

Para Urabá el total de usuarios de agua potable a diciembre 2020 fue de **78.466** y para alcantarillado de **61.234**, equivalente a un incremento del 7% para acueducto y el 6% para alcantarillado con respecto a la vigencia inmediatamente anterior.

Meta Usuarios Vigencia 2020

Usuarios Urabá	Acueducto	Alcantarillado
Meta Urabá	76.782	62.989
Ejecución	78.466	61.234
Variación	-1.684	1.755
Resultado indicador	102,2%	97,2%

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.
- ✓ Reactivación del servicio de acueducto a 3.934 usuarios en cumplimiento de la resolución CRA 911 de marzo 2020, "Por la cual se establecen medidas regulatorias transitorias en el sector de agua potable y saneamiento básico, derivadas de la emergencia declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19" de acuerdo con los artículos 3 y 4 reinstalación y reconexión del servicio de acueducto a los suscriptores residenciales suspendidos y cortados; y contribuir con el lavado constante de manos lo cual contribuye a la reducción del riesgo de contraer coronavirus.
- ✓ Aplicación y análisis de censos por sectores de acuerdo con necesidad de información.
- ✓ Identificación de multiusuarios para la independización del servicio
- ✓ Cautivar y recuperar usuarios en estado cortado para que pasen a estado de conexión, mediante la normalización de la cartera.

- ✓ Cierre de brecha con la identificación de usuarios que facturan acueducto y no alcantarillado en zonas de cobertura, con la aplicación de pruebas de anilina para verificar derrame y gestión con las administraciones municipales y comunidad en barrios con alcantarillado comunitario y que se encuentran dentro del Área Prestación del Servicio-APS.
- ✓ 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, así como gestión y homologación de planes de facturación y estados de conexión en ambos servicios.

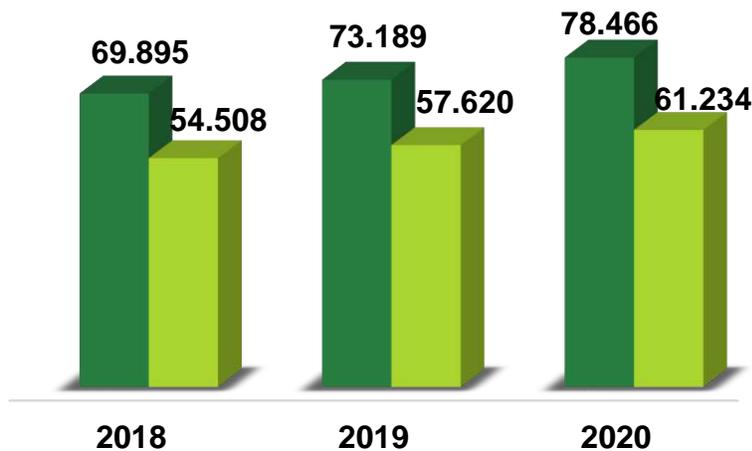
Usuarios Activos por Categoría y Estrato 2018-2019-2020 Acueducto y Alcantarillado

Categoría y Estrato	Acueducto 2018	Alcantarillado 2018	Acueducto 2019	Alcantarillado 2019	Acueducto 2020	Alcantarillado 2020
Estrato 1	28.032	18.427	28.095	17.891	31.204	19.497
Estrato 2	25.941	21.889	27.456	23.602	29.455	25.515
Estrato 3	9.257	8.523	10.575	10.056	10.446	9.895
Estrato 4	1.496	1.322	1.720	1.502	1.915	1.662

Estrato 5					12	0
Estrato 6					10	1
Comercial	4.751	4.045	4.906	4.255	4.955	4.337
Industrial	41	27	59	33	62	33
Oficial	278	202	276	205	305	217
Exenta	99	73	102	76	102	77
Total	69.895	54.508	73.189	57.620	78.466	61.234

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 77%, mientras que la mayor participación de usuarios no residenciales se concentra en el segmento comercial con un 6% frente a otros segmentos.

Comparativo de Usuarios entre Acueducto y Alcantarillado (Brecha) 2018-2019- 2020



Concepto	2018	2019	2020
Brecha	15.387	15.569	17.232
% Brecha	28%	27%	28%

■ Acueducto ■ Alcantarillado

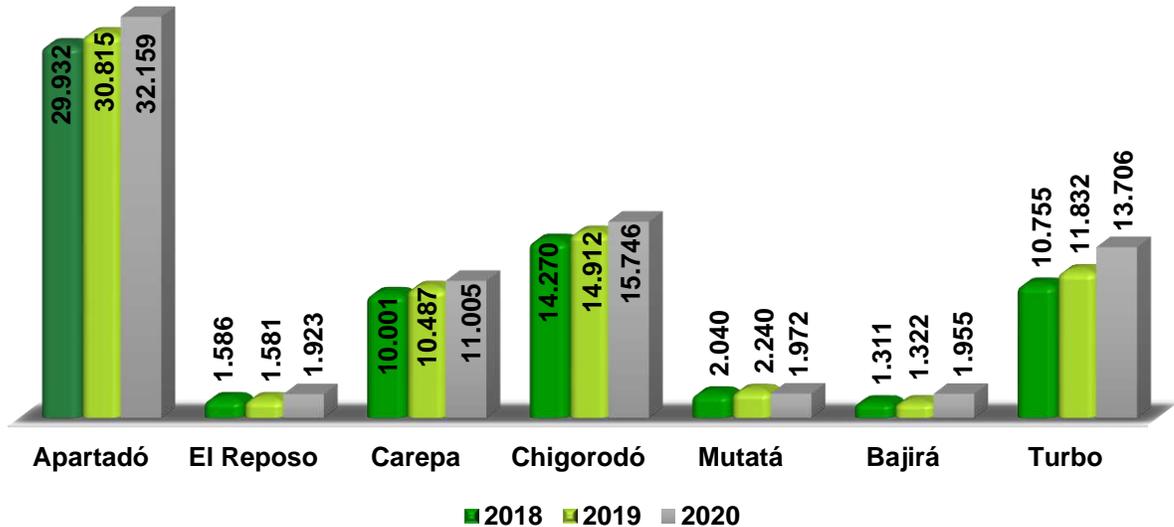
A diciembre de 2020 la brecha entre los usuarios de acueducto y alcantarillado es de un 28% para un total de 17.232 usuarios menos en el servicio de alcantarillado.

De acuerdo con la resolución CRA 688 de 2014, modificada y adicionada por la CRA 735 de 2015 la cual indica que se debe tener el 100% del cierre de brecha entre los usuarios de acueducto y alcantarillado a junio de 2023, excluyendo aquellos usuarios que cuentan con solución particular de sus vertimientos; la empresa ha identificado las siguientes novedades que no permiten la vinculación de usuarios al servicio de alcantarillado en los municipios operados y que están dentro del área de prestación del servicio de la empresa:

Novedades que no permiten la vinculación de usuarios al servicio de alcantarillado.

1. Usuarios con pozo séptico
2. Sectores no operados o alcantarillados comunitarios
3. Problemáticas particulares de los usuarios.
 - Zonas de alto riesgo
 - Vienten a caños o directamente al río
 - No cuentan con redes internas de alcantarillado
 - Viviendas construidas por debajo de los niveles de las redes de la empresa.
 - No cuentan con redes por el frente
 - Soluciones particulares de vertimientos no certificadas por la corporación ambiental.
 - Zonas de difícil gestión.

Usuarios Acueducto por Municipio 2018- 2019- 2020.

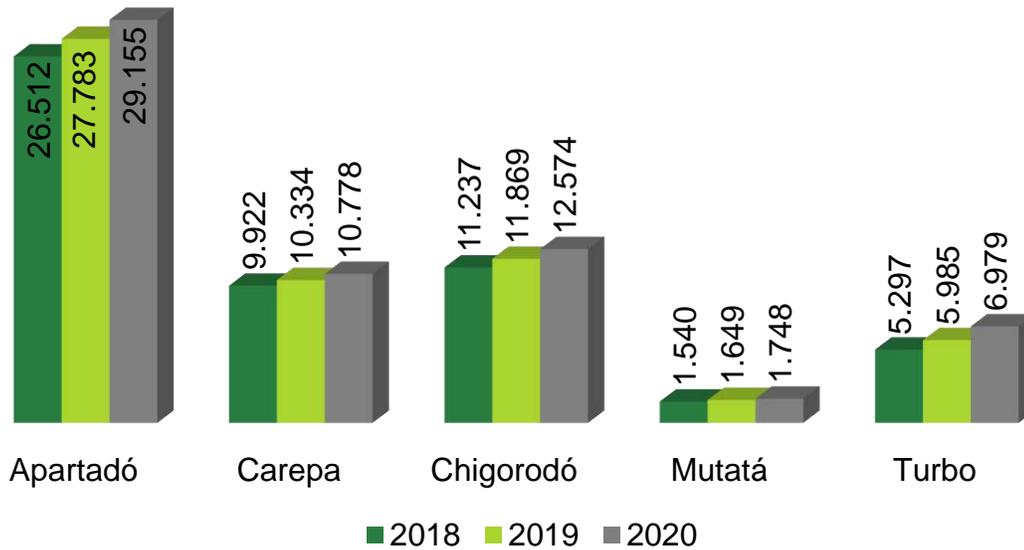


Aguas Regionales en la región de Urabá, opera un total de siete (7) sistemas de acueducto de las 5 cabeceras municipales: Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá, Turbo, y los corregimientos El Reposo (Apartadó) y Bajirá (Mutatá).

La composición de los usuarios de acueducto está representada en un 41% para Apartadó, 20% Chigorodó, 17% 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 2019 y 2020 es de 5.277, de los cuales 1.344 corresponden a Apartadó, 1.874 en Turbo, Chigorodó con 834, Carepa 518 y entre El Reposo y Bajirá 975, y Mutatá -268 usuarios; para los municipios de Apartadó, Mutatá y los corregimientos de Bajirá y El Reposo, se realizó análisis de la Big Data para actualizar el plan de facturación logrando identificar entre mayo y junio usuarios de Apartadó y Mutatá con planes de facturación del Centro Poblado, impactando en aumento la cantidad de usuarios en cada uno de los corregimientos mencionados y disminuyendo la cantidad en Apartadó y Mutatá.

Usuarios Alcantarillado por Municipio 2018- 2019- 2020.



Frente al servicio de alcantarillado se logró en el 2020 vincular 3.614 usuarios, con una variación del 6% con respecto al 2019.

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 2023, 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.
- ✓ Verificar derrame con 248 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, así, Turbo 118, Carepa 42 instalaciones, Chigorodó 88.

Región Occidente

Crecimiento de Usuarios 2018-2019-2020 Acueducto y Alcantarillado

Composición Occidente	2018	2019	2020	Crecimiento 2019 Vs 2020	% Variación 2019 Vs 2020
Usuarios Acueducto	18.082	18.697	19.493	796	4%
Usuarios Alcantarillado	14.405	14.973	15.498	525	4%
Total	32.487	33.670	34.991	1.321	4%

Composición Occidente	2018	2019	2020	Crecimiento 2019 Vs 2020	% Variación 2019 Vs 2020
Usuarios Acueducto	18.082	18.697	19.493	796	4%
Usuarios Alcantarillado	14.405	14.973	15.498	525	4%
Total	32.487	33.670	34.991	1.321	4%

Para la región de Occidente el total de usuarios de acueducto a diciembre 2020 fue de **19.493** y para alcantarillado fue de **15.498**, lo que equivale a un incremento del 4% para ambos servicios con respecto a la vigencia 2019. Logrando en el 2020 un crecimiento de 796 nuevos usuarios en acueducto y 525 en alcantarillado.

Meta Usuarios Vigencia 2020

Usuarios Occidente	Acueducto	Alcantarillado
Meta Occidente	19.648	16.060
Ejecución	19.493	15.498
Variación	155	562
Resultado indicador	99,2%	96,5%

En el 2020 con respecto a la meta proyectada se tiene un cumplimiento del 99% 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.
- ✓ Reactivación del servicio de acueducto a 471 usuarios en cumplimiento de la resolución CRA 911 de marzo 2020, "Por la cual se establecen medidas regulatorias transitorias en el sector de agua potable y saneamiento básico, derivadas de la emergencia declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19" de acuerdo con los artículos 3 y 4 reinstalación y reconexión del servicio de acueducto a los suscriptores residenciales suspendidos y cortados; y contribuir con el lavado constante de manos lo cual contribuye a la reducción del riesgo de contraer coronavirus
- ✓ Aplicación y análisis de censos por sectores de acuerdo con la necesidad.
- ✓ Cautivar y recuperar usuarios en estado cortado para que pasen a estado de conexión y disfruten nuevamente del servicio.
- ✓ Cierre de brecha con la identificación de usuarios que facturan acueducto y no alcantarillado en zonas de cobertura, con la aplicación de pruebas de anilina para verificar derrame y gestión.
- ✓ 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.

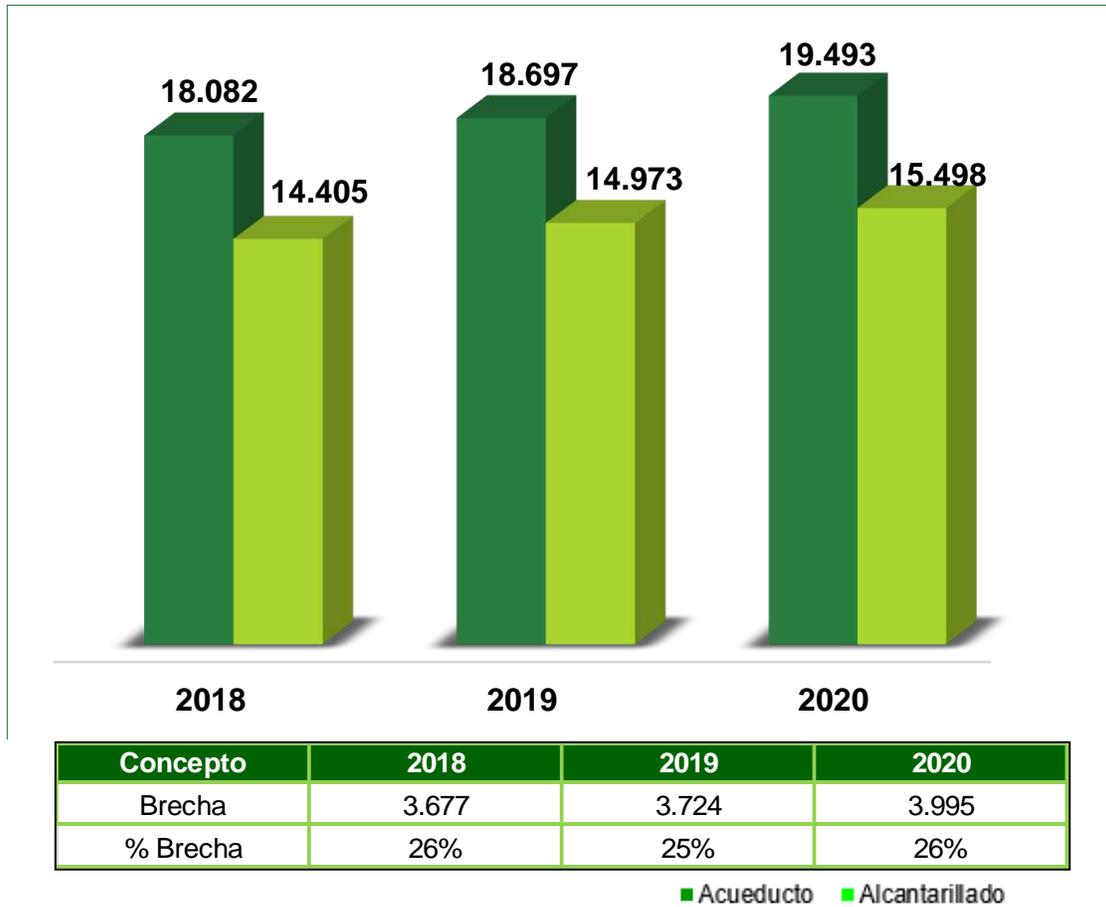
- ✓ Análisis Big Data para conocer el estado y evolución de los indicadores, permitiendo mejora continua al proceso Comercial, así como gestión y homologación de planes de facturación y estados de conexión en ambos servicios.

Usuarios por Categoría y Estrato 2018- 2019- 2020 Acueducto y Alcantarillado.

Categoría y Estrato	Usuarios Acueducto 2018	Usuarios Alcantarillado 2018	Usuarios Acueducto 2019	Usuarios Alcantarillado 2019	Acueducto 2020	Alcantarillado 2020
Estrato 1	2.948	2.192	2.014	1.311	2.916	2.162
Estrato 2	7.250	6.235	5.448	4.382	6.502	5.379
Estrato 3	2.845	2.417	5.905	5.460	4.536	4.090
Estrato 4	2.416	1.878	2.359	1.809	2.476	1.896
Estrato 5	988	392	1.298	698	1.349	627
Estrato 6	190	119	197	127	211	139
Comercial	1.198	1.013	1.185	999	1.179	1.001
Industrial	70	12	104	29	136	44
Oficial	157	131	166	141	168	143
Exenta	20	16	21	17	20	17
Total	18.082	14.405	18.697	14.973	19.493	15.498

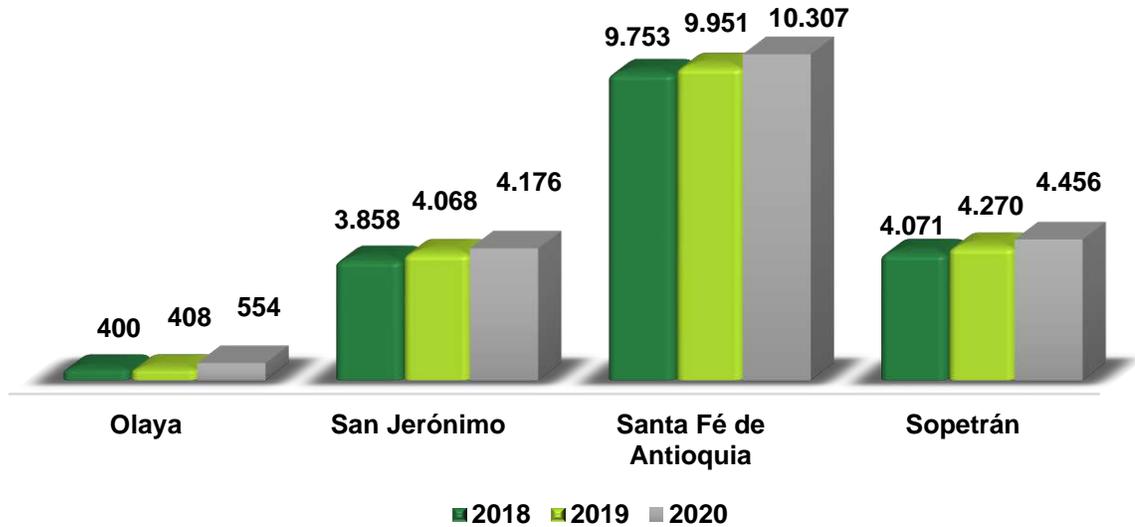
Con relación a los usuarios por estrato y categoría para la región de Occidente, la mayor participación está en el segmento residencial de los estratos 1, 2, 3, 4 con el 84%, mientras que la mayor participación de clientes no residenciales, la tiene el segmento comercial con un porcentaje del 6% frente a otros segmentos.

Comparativo Brecha de Usuarios 2018- 2019- 2020



A diciembre de 2020 la brecha entre los usuarios de acueducto y alcantarillado es del 26%, para un total de 3.995 usuarios menos en el servicio de alcantarillado.

Usuarios Acueducto por Municipio 2018- 2019- 2020.

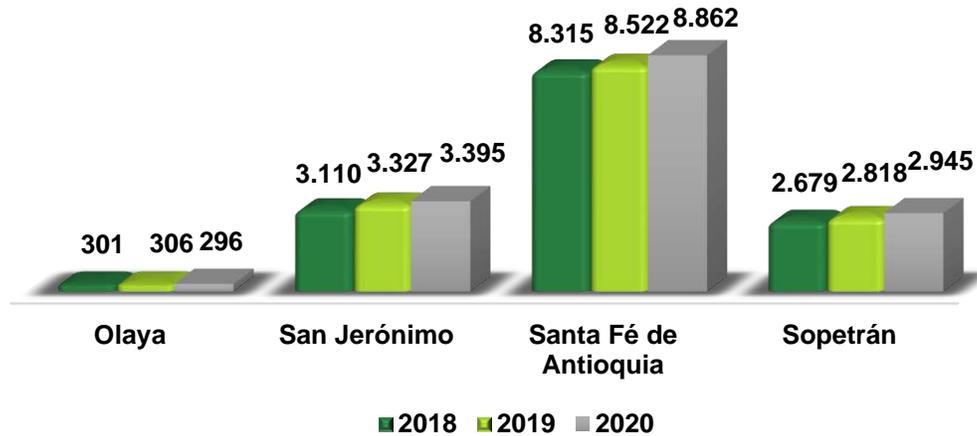


Aguas Regionales EPM en la región de Occidente, opera un total de cuatro (4) sistemas de acueducto, Olaya, San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia y Sopetrán; asimismo, en Anzá se presta el servicio a 13 usuarios desde el 2017, los cuales se identifican dentro de los usuarios de Santa Fe de Antioquia, respetando 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, 21% San Jerónimo y el 3% de Olaya respectivamente.

La variación en los usuarios del servicio de acueducto entre la vigencia 2019 y 2020 es de 796, de los cuales 356 corresponden a Santa Fe de Antioquia, 108 en San Jerónimo y Sopetrán con 186 usuarios y Olaya 146, el crecimiento de este último municipio se da por el ingreso de Urbanizador el cual por la prestación del servicio

Usuarios Alcantarillado por Municipio 2018-2019- 2020



Frente al servicio de alcantarillado se logró en el 2020 una variación del 4% con respecto al 2019, San Jerónimo 68 nuevos usuarios, Santa Fe de Antioquia 340, Sopetrán 127 usuarios, y Olaya con -10 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 EPM.

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

Conceptos	Ejecución 2018	Ejecución 2019	Proyectado 2019	% Cumplimiento 2019	% Var
Consumos Acumulados m3	13.168.118	13.780.909	13.527.130	102%	5%
Consumo Promedio Mes m3	12	12	12	99%	-3%
Vertimientos Acumulados m3	9.782.882	10.151.189	10.176.145	100%	4%
Vertimiento Promedio Mes m3	12	12	11	101%	-5%

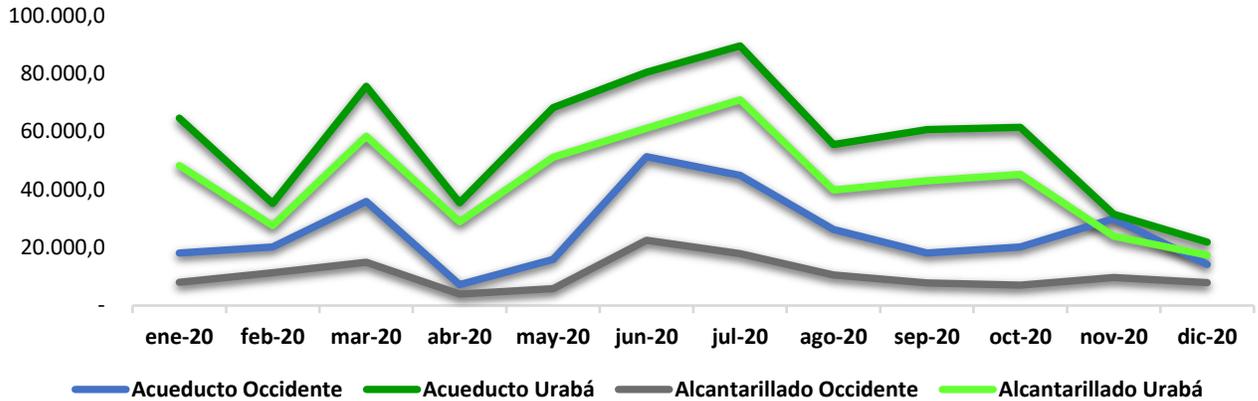
La variación en la vigencia 2020 respecto al 2019 para los consumos acumulados es del 5% y para vertimientos del 4%. Con un cumplimiento del 102% y 100% en cada servicio respectivamente; el consumo unitario está por encima del presupuestado, lo que se ve reflejado en el cumplimiento de los consumos y vertimientos totales.

Entre las acciones tenemos:

- ✓ El cumplimiento de usuarios de acueducto reconectados y reinstalados a partir de marzo dentro del marco de la contingencia por COVID-19 y de acuerdo con lo establecido en la Resolución de la CRA 911 de 2020, lo que permitió apalancar el cumplimiento de la meta, igualmente por los nuevos usuarios legalizados y vinculados de acuerdo con gestión comercial.
- ✓ Recuperación de consumos y vertimientos en investigación durante el 2020 por 1.624.696 m3

Región / Servicio	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	Total
Acueducto Occidente	18.085,5	20.201,7	35.921,4	7.202,7	15.869,7	51.323,7	44.886,1	26.232,5	18.066,1	20.182,2	30.002,5	14.193,3	302.167,3
Acueducto Urabá	64.639,0	35.193,8	75.534,2	35.469,1	68.190,1	80.398,2	89.511,9	55.458,6	60.673,5	61.476,5	31.485,7	21.870,2	679.900,6
Alcantarillado Occidente	7.981,5	11.286,6	14.917,1	3.958,4	5.819,7	22.505,5	17.886,7	10.572,3	7.838,7	6.995,6	9.621,7	7.866,2	127.249,9
Alcantarillado Urabá	48.320,6	27.493,9	58.312,1	28.850,1	51.071,1	61.141,5	70.915,6	39.778,8	42.998,1	45.246,2	23.876,5	17.374,2	515.378,7
Total	139.026,6	94.176,0	184.684,8	75.480,2	140.950,5	215.368,9	223.200,3	132.042,1	129.576,4	133.900,5	94.986,3	61.303,9	1.624.696,5

Curva Consumos Recuperados



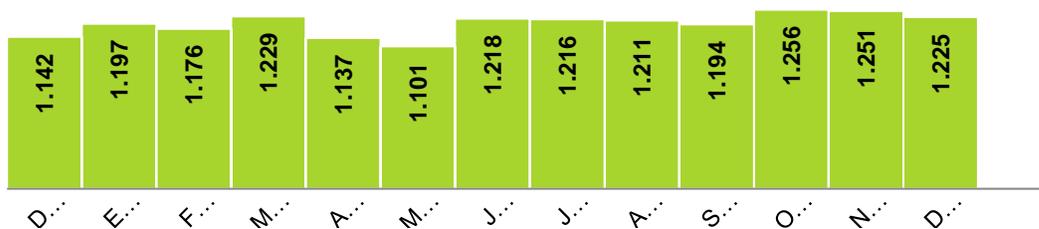
- ✓ Gestión del debido proceso y posterior cambio de 3.621 cambios medidores con mal funcionamiento y gestión del banco de medidores con cumplimiento de vida útil, lo que garantiza una medición más precisa de consumos a los usuarios y una facturación más conveniente.
- ✓ A nivel general se continúa con 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.

Consumos y Vertimientos facturados (miles m3)

Consumos



Abril y mayo: Gran afectación por la emergencia social y económica.





Junio a septiembre: El sector residencial de la zona de Urabá presenta una ligera tendencia positiva, la cual contrasta con la misma tendencia en forma negativa para la zona de occidente. El sector comercial muestra recuperación con relación al pico inferior del mes de mayo.

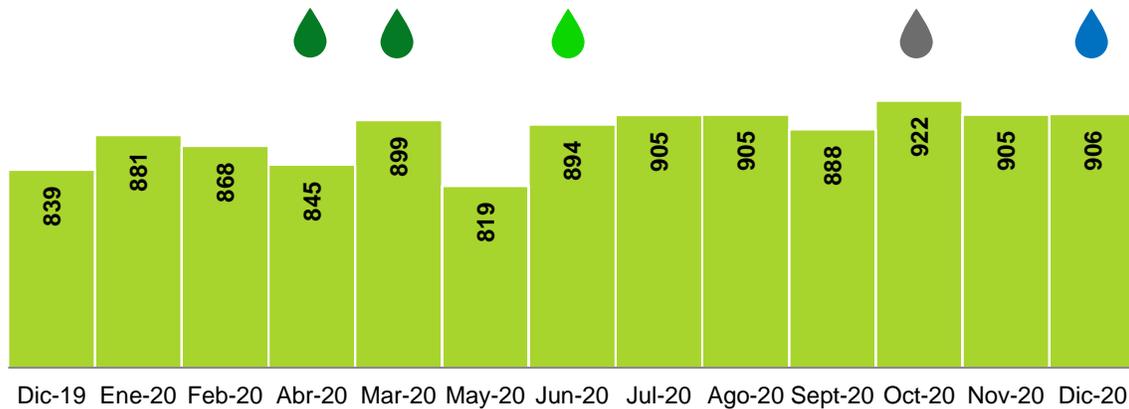


Octubre: El sector residencial registró un crecimiento del 4,2% y el no residencial del 16%. La región de Occidente presentó la mayor recuperación con una variación del 13%, frente a un 3% de la Región de Urabá.



Diciembre: Disminución del 2.1%, los cuales consecuentes con la disminución del periodo de consumos (-1,8%)

Vertimientos



Abril y mayo: Gran afectación por la emergencia social y económica.



Junio a septiembre: El sector residencial de la zona de Urabá presenta una ligera tendencia positiva, la cual contrasta con la misma tendencia en forma negativa para la zona de occidente.



Octubre: El sector residencial registró un crecimiento del 3,1% y el no residencial del 14%. La región de Occidente presentó la mayor recuperación con una variación del 8,4%, frente a un 3% de la Región de Urabá



Diciembre: Consumo estable en el sector residencial, el sector no residencial mostró un crecimiento del 2.5%

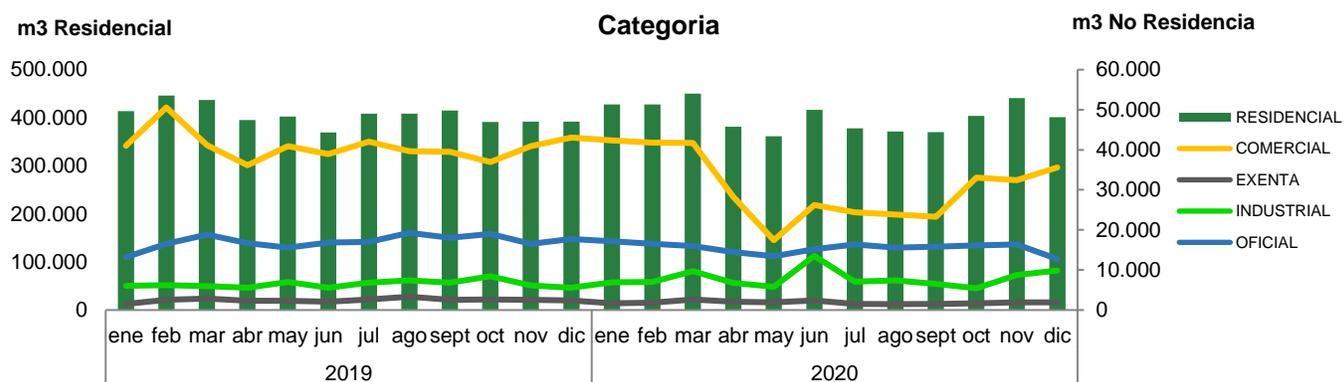
Tendencia de Consumos

Durante la aplicación de la medida por COVID -19 se identificó una contracción de la demanda de consumos de aproximadamente el 22% en los usuarios no residenciales, debido al cierre de los establecimientos. Así mismo, para los usuarios residenciales que son los que predominan en la empresa, se identificó un incremento en los consumos de aproximadamente el 5.6%.

Tendencia de Consumos por Categoría y Estratos Occidente 2019-2020

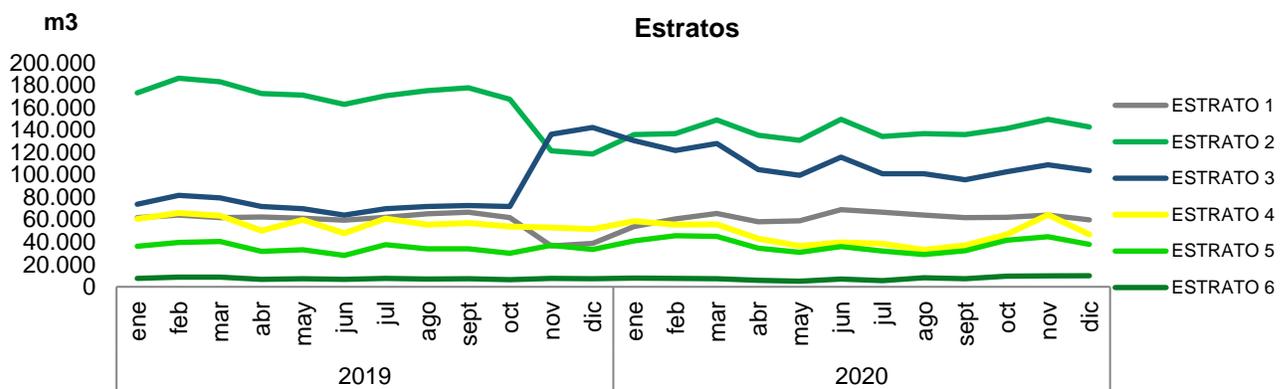
2019					
Mes	Comercial	Exenta	Industrial	Oficial	Residencial
ene	41.019	1.518	6.033	13.170	413.506
feb	50.568	2.537	6.176	16.566	446.431
mar	41.186	2.852	5.980	18.835	436.708
abr	36.140	2.287	5.542	16.690	395.011
may	40.925	2.285	7.037	15.578	402.233
jun	38.906	2.055	5.599	16.850	369.289
jul	42.023	2.650	6.843	17.019	408.786
ago	39.676	3.334	7.365	19.271	408.687
sept	39.470	2.586	6.862	18.080	414.977
oct	36.932	2.669	8.411	19.021	391.444
nov	40.941	2.577	6.118	16.508	391.832
dic	43.043	2.404	5.600	17.706	391.913

2020					
Mes	Comercial	Exenta	Industrial	Oficial	Residencial
ene	42.359	1.713	6.952	17.173	427.814
feb	41.789	1.873	7.018	16.570	427.902
mar	41.742	2.655	9.724	15.985	450.412
abr	28.169	2.098	6.762	14.435	381.459
may	17.433	1.935	5.782	13.456	361.563
jun	26.260	2.387	13.506	15.149	416.682
jul	24.369	1.550	7.100	16.398	377.922
ago	23.866	1.484	7.438	15.590	371.622
sept	23.306	1.508	6.507	15.798	370.017
oct	33.068	1.689	5.430	16.166	403.983
nov	32.456	1.879	8.739	16.398	441.058
dic	35.599	1.922	9.862	12.732	400.968



En mayo se presentó la mayor afectación por la emergencia social, afectando con mayor fuerza el sector comercial e industrial. El sector no residencial muestra tendencia positiva.

Para la subregión Occidente se identifica disminución en el sector residencial del 0.2%, esto debido a que los estratos 5 y 6 que corresponde básicamente a casas de verano y centros turísticos no fueron habitadas durante el confinamiento; igualmente se vieron afectados los consumos del sector comercial con disminución del 20.3%; A pesar de la recuperación paulatina de los consumos en el territorio, afectados por las condiciones de la emergencia sanitaria por Covid-19, esta situación disminuyó la tendencia de crecimiento que podría haberse registrado para este año por la afluencia turística como principal fuente de economía en los municipios.

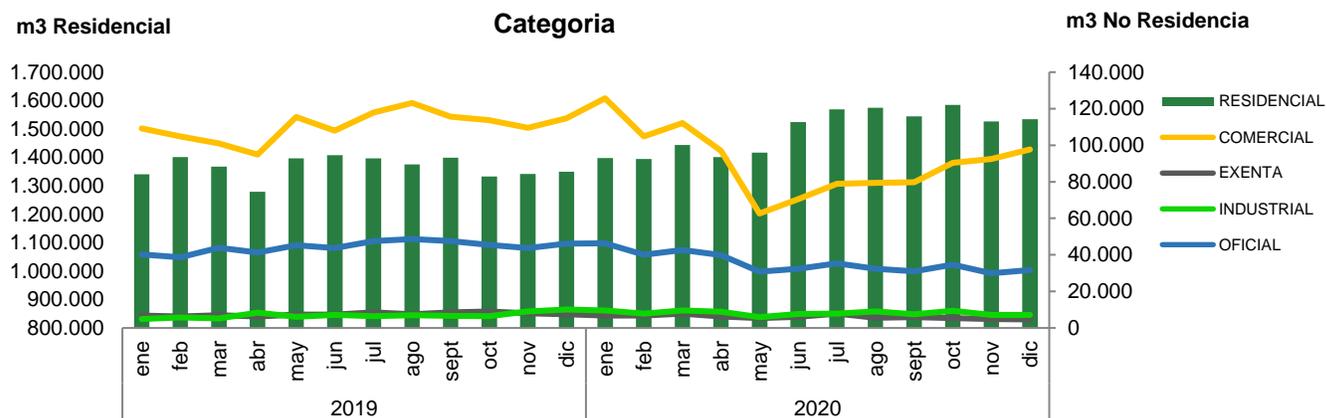


Tendencia de Consumos por Categoría y Estratos Urabá 2019-2020

2019					
Mes	Comercial	Exenta	Industrial	Oficial	Residencial
ene	109.102	6.829	4.907	40.279	1.340.169
feb	104.805	6.353	5.726	38.710	1.400.978
mar	100.977	6.974	5.173	43.832	1.367.535
abr	94.991	6.249	8.388	41.361	1.279.298
may	115.466	7.291	6.096	45.219	1.396.380
jun	107.988	7.249	7.095	43.729	1.408.421
jul	117.975	8.569	6.436	47.562	1.396.399
ago	123.160	7.472	7.015	48.649	1.375.827
sept	115.694	8.511	6.603	47.582	1.398.613

2019					
Mes	Comercial	Exenta	Industrial	Oficial	Residencial
oct	113.727	9.026	6.377	45.508	1.332.703
nov	109.508	7.983	9.123	43.782	1.341.968
dic	114.697	7.427	10.100	46.168	1.350.209

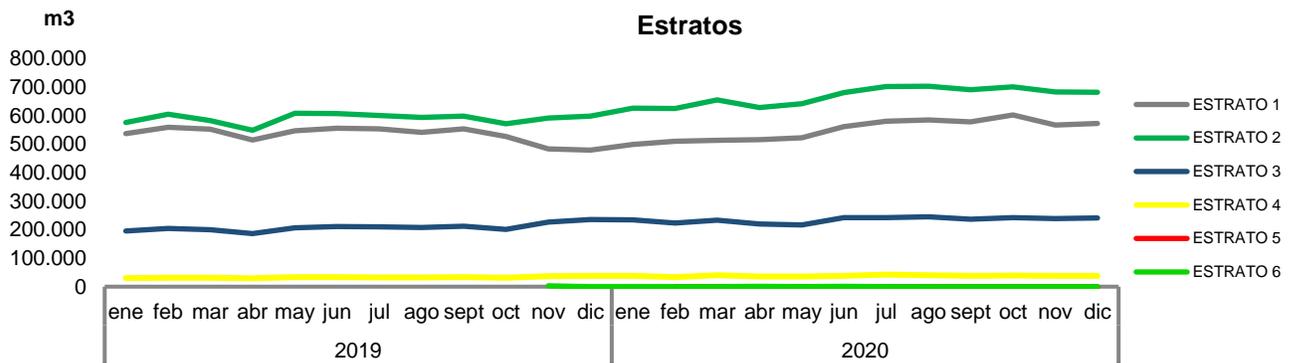
2020					
Mes	Comercial	Exenta	Industrial	Oficial	Residencial
ene	125.698	6.736	9.500	46.337	1.397.390
feb	104.785	6.792	7.802	40.119	1.393.893
mar	112.078	7.834	9.670	42.657	1.443.419
abr	96.946	6.296	8.893	39.851	1.401.530
may	62.641	5.463	5.986	30.845	1.416.861
jun	70.615	6.048	7.586	32.419	1.524.340
jul	78.959	7.859	7.792	35.309	1.568.514
ago	79.439	5.596	9.148	32.393	1.574.493
sept	79.730	5.979	7.575	31.043	1.544.772
oct	90.388	5.471	9.490	34.584	1.584.651
nov	92.408	4.836	7.168	29.913	1.526.831
dic	97.698	4.689	7.231	31.629	1.534.117



En mayo se presentó la mayor afectación por la emergencia social, afectando con mayor fuerza el sector comercial e industrial. El sector no residencial muestra tendencia positiva.

En Urabá los consumos en el sector residencial muestran un crecimiento del 11.4% en el 2020 con respecto al 2019, asociado principalmente por la conexión de nuevos usuarios y a las estrategias nacionales, departamentales y municipales en la contención del COVID-19.

Frente al sector comercial se identifica una disminución del 24.6% en el 2020 con respecto al 2019, asociado a las medidas del Gobierno Nacional por el confinamiento obligatorio.

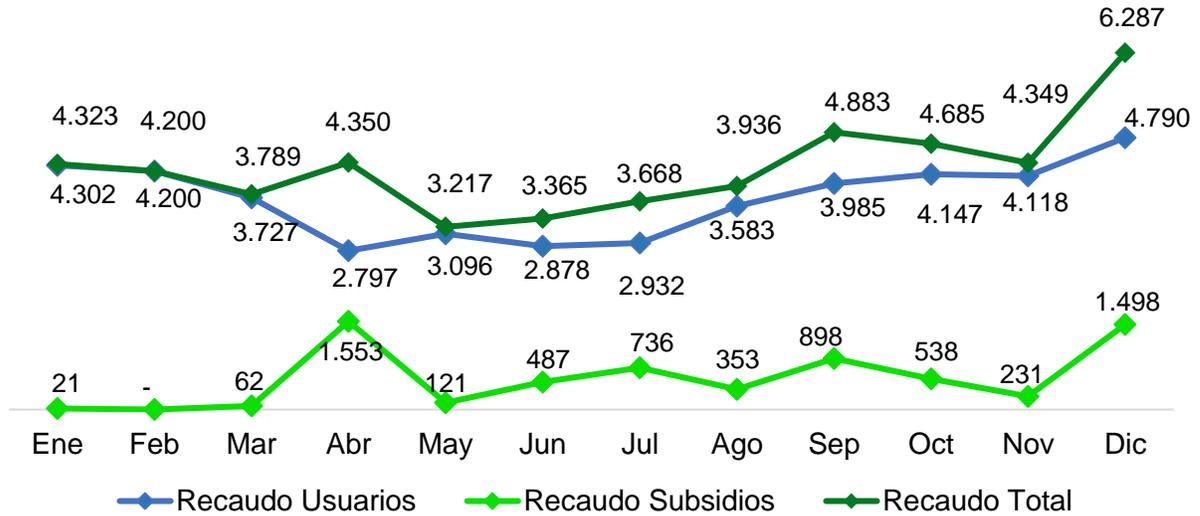


Recaudo 2020

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.

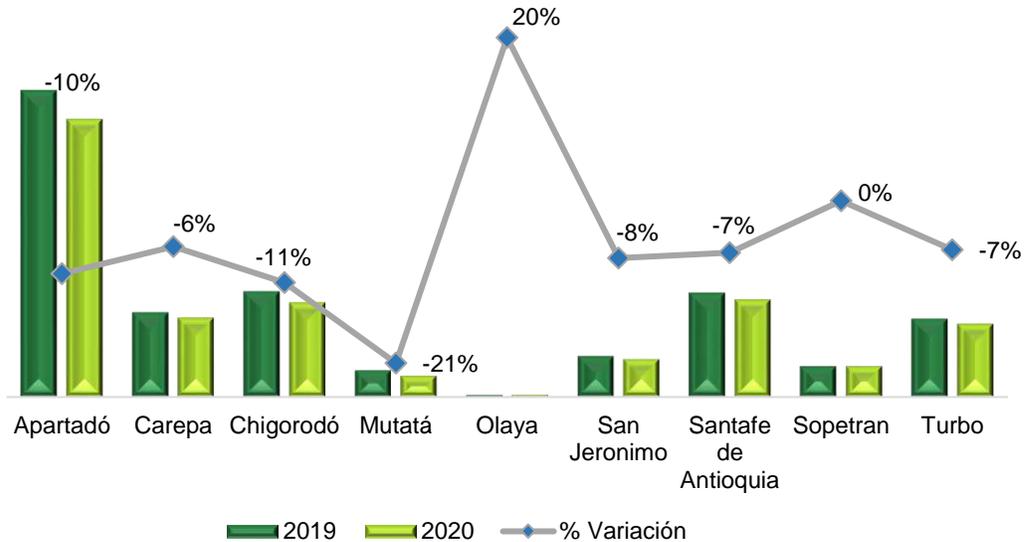
Recaudo Por Concepto



Se tiene un recaudo total de enero a diciembre 2020 de \$51.051 millones, frente al mismo periodo de la vigencia anterior el cual fue de \$55.380 millones con una variación del -8% y \$4.329 millones menos recaudados de los cuales 4.168 fueron por recaudo de usuario, afectado por la emergencia económica por el Covid-19.

Variación Recaudo Usuarios

Acueducto y Alcantarillado 2019- 2020

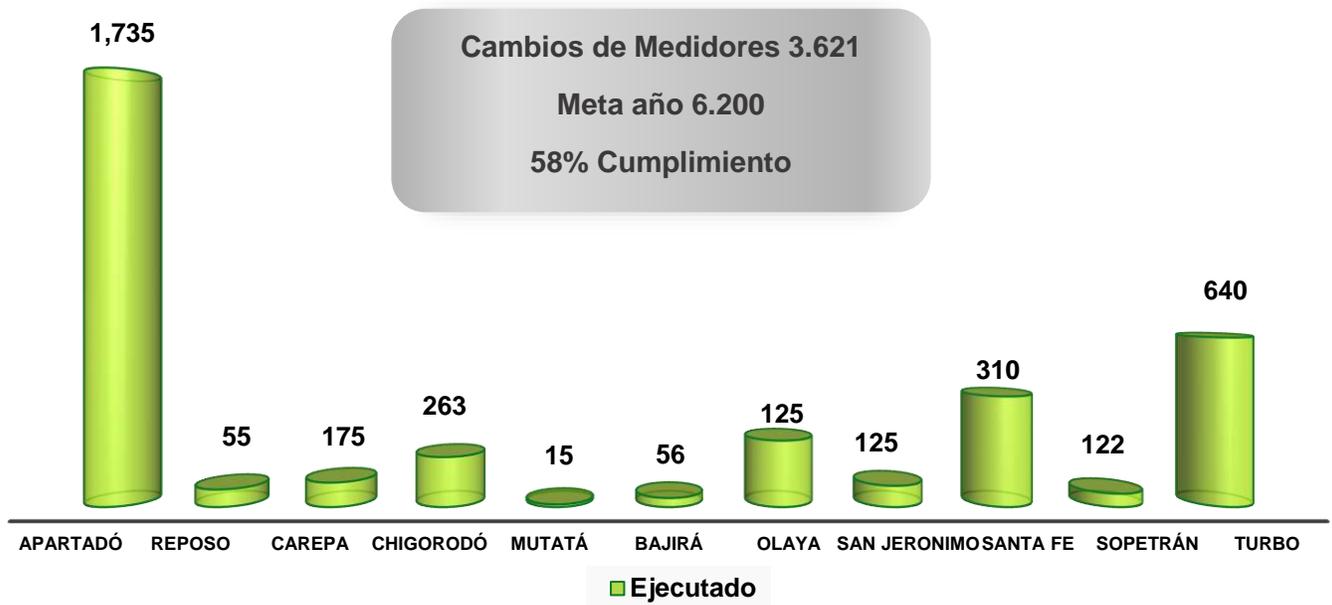


De acuerdo con el comparativo del recaudo, se presentan una disminución con respecto al 2019, principalmente por la emergencia económica la cual en la cual se afecta por variables como variaciones tarifarias las cuales de acuerdo con la resolución CRA 911 de marzo de 2020, en su artículo 2. indica “*suspensión temporal de los incrementos tarifarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. De manera temporal y por el término previsto en la presente Resolución, se suspende la aplicación de las variaciones tarifarias...*” y que para Aguas Regionales se generaron incrementos que no fueron posible aplicar en tarifa: acumulación de IPC del 3.02%, variación en costos particulares y tasas ambientales, que impactan cargo fijo y variable de ambos servicios; entre otras por el no pago de los servicios públicos por algunos usuarios ya que las acciones de cobro no se realizaron por el impacto económico que causó la Pandemia por el Coronavirus.

Gestión Micromedición 2020.

La Micromedición es uno de los factores que más influye en las pérdidas comerciales de la empresa; para la vigencia 2020 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 3.621 cambios de medidores.

Las estrategias comerciales llevadas a cabo durante el 2020 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.



La ejecución de acuerdo con lo proyectado se vio afectada debido a la actual emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional por el Covid-19, ya que para el 2020 se tenía una proyección de instalación de 6.200 medidores en mal

estado e instalaciones directas y por la actual emergencia se ha realizado una gestión de sensibilización mediante labor más persuasiva que coercitiva con el usuario para autorización del cambio de medidor y sin la aplicación del debido proceso, ya que por la no autorización de los cambios teniendo en cuenta lo indicado en el capítulo 3 cláusula 13, del Contrato de Condiciones Uniformes, al impedir la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida y la lectura de los medidores, a los funcionarios autorizados por las Empresas y debidamente identificados, se incurre en una causal para la suspensión del servicio; suspensión del servicio que no se puede ejecutar de acuerdo a la resolución CRA 911 de 2020 que en el artículo 5. Indica lo siguiente, *“Suspensión y Corte del Servicio de Acueducto. Durante la vigencia de la presente resolución, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto no podrán adelantar acciones de suspensión o corte del servicio a los suscriptores residenciales.”* La vigencia de la Emergencia fue prorrogada hasta el 28 de febrero de 2021. Igualmente, afecto restricciones por parte de los usuarios los cuales no permitían recibir la gestión comercial, por temor al contagio del virus, pese a la aplicación de los protocolos de bioseguridad.

Acciones y estrategias implementadas para el cumplimiento

- ✓ 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

Se logró creación de pedidos para legalización de 152 usuarios de las veredas Nueva Florida y Bella Vista, permitiendo mejorar la calidad de vida de la comunidad que no contaba con el servicio; igualmente aportar al índice de agua no contabilizada.



- ✓ Ejecución del proyecto de extensión de red en la Armada, logrando la vinculación de 25 nuevos usuarios. Clientes categorizados como grandes consumidores ya que se surtirán 2.000 personas aproximadamente.



- ✓ Se realizaron 86 vinculaciones a usuarios de del barrio Chocosito y el Progreso que se surten del proyecto de la red aérea.

- ✓ A nivel general en el Distrito de Turbo, se logró cumplimiento en usuarios del 114% en acueducto y el

62% en alcantarillado.

- ✓ Cumplimiento de la meta de micromedición en un 117%, aportando a la disminución de las perdidas comerciales.



- ✓ Gestión para la recuperación de cartera logrando recaudos efectivos y la normalización de usuarios en categoría oficial. Actualmente contamos con una cartera saneada en un 90% aproximadamente en esta categoría, este logro se ha obtenido mediante notificación escrita dirigida al alcalde y reuniones con jefes de despacho.
- ✓ Apoyo al área de proyectos en la socialización de proyectos de acueducto y alcantarillado en los siguientes barrios: Ciudadela Bolívar, el Progreso, Buenos Aires, Jesus Mora, Centro, las Delicias, Progresar y Monterrey I.
- ✓ Gestión del Plan Integral Turbo (PIT) en el barrio la Lucila

Total Censo	Facturan AC	No facturan AC	Facturan AL	No facturan AL	Retiro definitivo	Suspension
1.280	1.176	104	994	286	52	242

Se realizaron 606 visitas, logrando realizar 56 vinculaciones de usuarios en alcantarillado y 23 en acueducto, adicionalmente se logró que 32 usuarios autorizaran la instalación de medidores, caja tapa, realces de medidor y profundizar acometidas.

- ✓ Aplicación de pruebas de anilina a 118 inmuebles de usuarios para identificar si vierten a las redes de alcantarillado operadas por la Empresa, a los cuales se les realizo el proceso para la legalización del servicio.



- ✓ Gestión a 469 causa y Observaciones, que se realizaron mediante visitas domiciliarias persuasivas para lograr que los usuarios accedan al cambio de medidor y las correcciones de anomalías encontradas.

- 202 visitas a medidores reportados como tapados interiormente.
- 103 visitas a medidores reportados con lectura menor
- 20 visitas a medidores reportados como registro devolviendo, a estas se les instalaron precintos para evitar manipulación del medidor.
- 49 visitas a medidores destruidos
- 95 instalaciones se les creó pedidos para ser atendidas por el contratista para revisar presunto fraude



- ✓ Seguimiento y visitas en campo a instalaciones de categoría oficial con el fin de corregir anomalías en cuanto a cobros por promedio, imposibilidad de acceso y medidores en mal funcionamiento.

- ✓ Se realizó visita a 34 instalaciones que presentaban inconsistencias entre el servicio de acueducto y alcantarillado en la categoría y estrato, Esta información fue enviada a EPM mediante catalogo para ser unificada en los aplicativos.

Apartadó y El Reposo



- ✓ Se logró cumplimiento de usuarios en Apartadó del 98,5% en acueducto y alcantarillado 96,4%, y El Reposo en acueducto un cumplimiento del 116%, el alcantarillado no es operado por la Empresa.
- ✓ Se logró el cambio de 1.735 medidores por mal funcionamiento en el Apartadó y 55 en el Reposo.
- ✓ Recibimiento de urbanizadores privados y públicos- Municipal con disponibilidad presupuestal aprobada, tales como: Urbanización Curazao, Palmeras del Abibe y Edificio Panorama
- ✓ Seguimiento a la curva de consumos de urbanizadores con medidor general, el cual permite dar alertas por inconsistencias, permitiendo la correcta facturación.
- ✓ Actualización de 134 medidores en el facturador que se encontraban con series inconsistentes.
- ✓ Seguimiento y visitas en campo a instalaciones de categoría oficial y grandes consumidores de las cuales se les realizó análisis de consumo; con el fin de corregir anomalías en cuanto a cobros por promedio, imposibilidad de acceso, medidores en mal funcionamiento, entre otras causas.
- ✓ Acompañamiento al área de proyectos para la gestión de cambios de acometidas de acueducto y alcantarillado en optimización de redes en los barrios la Paz, Laureles, Policarpa, El Darién, Los Almendros y Serranía.
- ✓ Recuperación de cartera oficial por valor de \$197.048.420 aportando al cumplimiento del indicador de cartera y al aseguramiento de ingresos.

- ✓ Se inició piloto de medidores con registro devolviendo, logrando la correcta instalación de 94 micromedidores.

Carepa



- ✓ Se logró cumplimiento de usuarios del 99% en acueducto y del 98% en alcantarillado
- ✓ El indicador de micro medición se cumplió en un 31.13% con la instalación de 174 medidores que se encontraban con mal funcionamiento con las causas de no lectura del medidor y observaciones de lectura y realizando gran énfasis en el cambio de medidor por renovación tecnológica.
- ✓ Desde comercial se realizó acompañamiento y ejecución en las actividades de extensión y reposición de redes de acueducto y alcantarillado en diferentes sectores del Municipio.
- ✓ Se recibieron los proyectos urbanísticos de la estrella y Fesapalma contribuyendo al cumplimiento de metas de usuarios de acueducto y alcantarillado con un total de 22 viviendas.
- ✓ Quedo pendiente la vinculación de las urbanizaciones Fesapalma, Villa Flora, las Gaviotas y San Marino, por un total de 164 viviendas de las cuales se verán reflejadas en el facturador para el 2021 a mediados de marzo o abril.
- ✓ Mediante visita en campo se logró identificar sectores operados en el municipio de Carepa, realizando pruebas de anilina se logró observar que los usuarios si vierten a las redes operadas por la empresa. y se consiguió poner facturar 42 instalaciones en el servicio de alcantarillado el cual nos aporta al cumplimiento de cierre de brecha.

- ✓ Se ha recuperado 2.630 m³ por un valor total de \$ 6.034.452 mil pesos del servicio de acueducto y alcantarillado.

Chigorodó

- ✓ Se logró cumplimiento de usuarios del 102% en acueducto y del 98% en alcantarillado



- ✓ El indicador de micro medición se cumplió en un 57.14% con la instalación de 260 medidores que se encontraban con mal funcionamiento con las causas de no lectura del medidor y observaciones de lectura y realizando gran énfasis en el cambio de medidor por renovación tecnológica.

- ✓ Desde comercial se realizó acompañamiento y ejecución en las actividades de extensión y reposición de redes de acueducto y alcantarillado en diferentes sectores del Municipio.

- ✓ Se recibieron los proyectos urbanísticos como Villas de Guatapurí, 44 de las 202 viviendas que restaban para cumplir con el total y san francisco con 6 vinculaciones de acueducto y alcantarillado con un total de 48 viviendas las cuales contribuyen al cumplimiento de

metas de usuarios.

- ✓ Quedo pendiente la vinculación de la urbanización Rio de Guaduas, por un total de 40 viviendas de las cuales se encuentran en construcción por temas del sistema de bombeo para el servicio e alcantarillado.
- ✓ Manantiales del avive no cumple con los diseños y la extensión de redes de acueducto y alcantarillado, a la fecha hay 95 instalaciones de energía, una

de ellas esta legalizada, 33 se encuentran directas y el resto tienen pozos artesanales.

- ✓ Mediante visita en campo se logró identificar sectores operados en el municipio de Chigorodó, realizando pruebas de anilina se logró observar que los usuarios si vierten a las redes operadas por la empresa. y se consiguió poner facturar 71 instalaciones en el servicio de alcantarillado el cual nos aporta al cumplimiento de cierre de brecha.
- ✓ Se realizó gestión para recibir sectores comunitarios en el barrio Sanchez Ramírez logrando vincular 17 usuarios al servicio, y proyectar recibir la urbanización el crucero que cuenta con 25 viviendas.
- ✓ Se cuenta con un plan de choque sobre los sectores operados y también se viene gestionando con la alcaldía y la corporación para recibir sectores comunitarios o que tienen una solución particular. Para el 2021 se tiene estimado legalizar 180 servicios de alcantarillado.
- ✓ En el Municipio hemos recuperado 66 m3 por un valor total de \$ 235.330 mil pesos del servicio de acueducto y alcantarillado.

Mutatá y Belén de Bajirá

- ✓ Se logró cumplimiento de usuarios del 88% en acueducto y del 98% en alcantarillado y en el corregimiento de Bajirá se obtuvo un cumplimiento del 126% de los usuarios de acueducto para este corregimiento no se opera el servicio de alcantarillado
- ✓ El indicador de micro medición se cumplió en un 39% con la instalación de 66 medidores que se encontraban con mal funcionamiento con las causas de no lectura del medidor y observaciones de lectura y realizando gran énfasis en el cambio de medidor por renovación tecnológica.
- ✓ Desde comercial se realizó acompañamiento y ejecución en las actividades de extensión y reposición de redes de acueducto y alcantarillado en diferentes sectores del Municipio y el corregimiento.

Santa Fe de Antioquia

- ✓ Se logró cumplimiento de usuarios del 99.9% en acueducto y en alcantarillado del 98.9% respecto a la meta proyectada.
- ✓ A pesar de las dificultades por las disposiciones nacionales por la emergencia sanitaria, se logró la reposición de 284 medidores que se encontraban con mal funcionamiento gracias a las gestiones persuasivas llevadas a cabo con los usuarios.
- ✓ Se logra consolidar el trabajo de actualización de la estratificación en la zona urbana y adelantar las aprobaciones iniciales para iniciar con la estratificación rural.
- ✓ 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 y cumplimiento de debidos procesos en la reposición de redes de alcantarillado en calles del centro histórico del municipio.

Sopetrán

- ✓ Se logró cumplimiento de usuarios del 98.34% en acueducto y del 93,4% en alcantarillado respecto a la meta proyectada.
- ✓ A pesar de las dificultades por las disposiciones nacionales por la emergencia sanitaria, se logró la reposición de 84 medidores que se encontraban con mal funcionamiento gracias a las gestiones persuasivas llevadas a cabo con los usuarios.

- ✓ Se constituye el comité de estratificación con las primeras reuniones de capacitación y definición de presupuesto para dar continuidad a su funcionamiento.
- ✓ Sopetrán es el municipio con mayores reportes de solicitudes de los usuarios por mantenimiento correctivo. Gracias al trabajo conjunto entre las áreas comercial y operaciones, el territorio Occidente logró un cumplimiento del indicador del ANS superior al 90%. Mejorando los tiempos de atención tanto para los usuarios residenciales como los no residenciales.
- ✓ 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.

San Jerónimo

- ✓ Se logró cumplimiento de usuarios del 95% en acueducto y del 93.4% en alcantarillado.
- ✓ A pesar de las dificultades por las disposiciones nacionales por la emergencia sanitaria, se logró la reposición de 101 medidores que se encontraban con mal funcionamiento gracias a las gestiones persuasivas llevadas a cabo con los usuarios.
- ✓ San Jerónimo es el municipio con mayor cantidad de metros cúbicos vendidos durante el año 2020: Se cargaron alrededor de 12.000m³ representados en más de ciento veinte millones.
- ✓ 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 concluyó con la homologación de las primeras tres transacciones del proceso de constructores y la consolidación de la oficina virtual en la página web de Aguas Regionales para todos los municipios de influencia de la empresa.

Olaya

- ✓ Logró cumplimiento de usuarios del 133% en acueducto y en 94% alcantarillado. La sobre ejecución en acueducto está dado gracias a la vinculación del proyecto Aldea Vacacional La Florida, que asciende a más de 140 instalaciones.
- ✓ El indicador de micromedición se cumplió en un 125% con la instalación de 125 medidores que se encontraban con mal funcionamiento y culminando la reposición de medidores en el corregimiento de Sucre por renovación tecnológica.
- ✓ Se constituye el comité de estratificación con las primeras reuniones de capacitación y definición de presupuesto para dar continuidad a su funcionamiento.
- ✓ La actualización de la resolución de precios de Aguas Regionales se llevó a cabo con el propósito de dar Cumplimiento del concepto 25652 de la DIAN respecto a los medidores no excluidos del IVA. Adicionalmente se homologaron algunos ítems de servicios asociados entre los territorios y se consolidó una nueva metodología en Occidente con las siguientes ventajas en el cobro de los trabajos:
 - Facilitar el descargue a los liquidadores.
 - Inclusión de nuevos ítems no contemplados en la anterior resolución.
 - Homologación con códigos de inventario.

- Garantizar la actualización a tiempo real de los valores de materiales según lo registrado en inventario.

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 **174.691**, entre ambos servicios, con una variación de 10.212 nuevos usuarios que representan un 6,0% con respecto a 2019. 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, pre-crítica, facturación, reparto de facturas, recaudo, gestión cartera y atención de peticiones, quejas y reclamos de nuestros usuarios.

Aguas Regionales EPM 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.

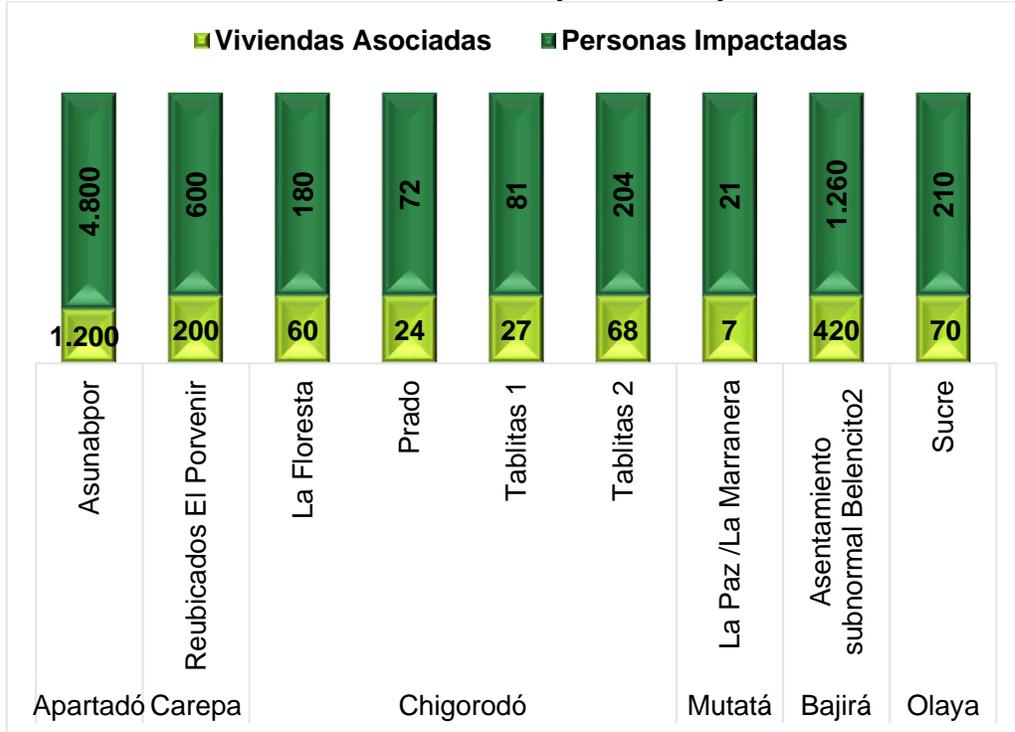
Pilas Públicas



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.

En el 2020, no se instalaron medidores comunitarios en los municipios operados, en la actualidad se continúan con los medidores instalados desde el 2018 donde aún no es posible prestar el servicio con medidores individuales por restricciones para extender redes de acueducto y alcantarillado.

Medidores Comunitarios Instalados por Municipio



Proyecto de 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 contemplo 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.

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 las autorizadas por la Junta Directiva en 2016 y en el 2020 la aplicación de un porcentaje de aumento de acuerdo a las tarifas máximas que no impactara la factura típica de los usuarios para los municipios de Carepa, Turbo, Chigorodó, Mutatá, San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia y Olaya, y así mismo la aplicación de acciones como aplicación de planes de financiación y alternativas de pago de fácil acceso para los usuarios, sensibilización de ahorro y uso eficiente del servicio mediante campañas de educación al usuario y Campañas de divulgación antes y durante la aplicación de las incrementos aprobadas, así:

Municipio	Servicio
	AP

Municipio	Servicio
Olaya	AP

Carepa 40%	AR	40%	AR
Turbo 100%	AP	San Jerónimo 30%	AP
	AR		AR
Mutató 30%	AP	Sopetrán 30%	AP
	AR		AR

AP- Aguas Potable / AR- Agua Residual

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

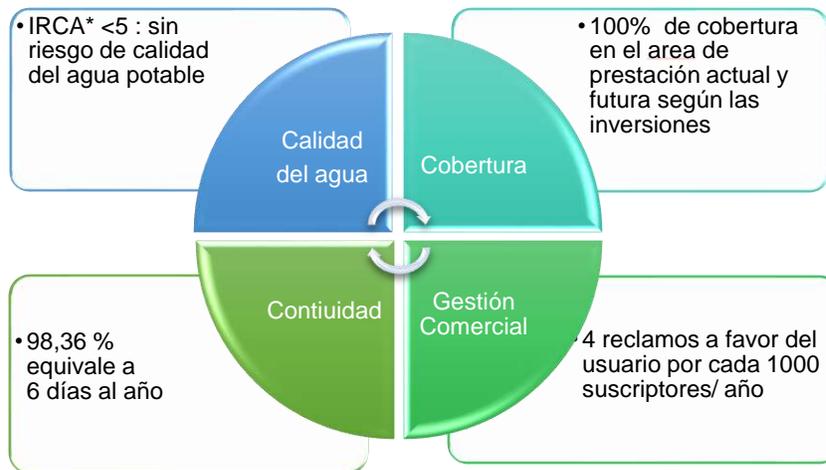
- Reducir el 100% de la Brecha entre suscriptores de acueducto y alcantarillado en junio de 2023 (excluyendo aquellos que tienen soluciones particulares)

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 2020 cumplió los indicadores de Calidad del Agua, Reclamos Comerciales y Continuidad en todos municipios y corregimientos donde hace presencia, excepto en Turbo en el segundo semestre que cerró con un indicador en 65%, sobre una meta de 52,56%. 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 2020

- ✓ En enero se aplicaron transiciones a los cargos variables de acueducto y alcantarillado de acuerdo con lo aprobado por la Junta directiva en 2016 por la Junta Directiva a Carepa en ambos servicios, Turbo en alcantarillado, Mutatá alcantarillado, Olaya, San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia y Sopetran ambos servicios.
- ✓ En febrero de 2020 el IPC se acumula por encima de los tres puntos llegando a 3,02%, la empresa realiza indexación a las tarifas de los municipios y corregimientos para los servicios de acueducto y alcantarillado, los cuales no se aplicaron a los usuarios de acuerdo con lo indicado en la resolución CRA 911 de marzo de 2020, y a partir de diciembre de 2020 se aplican los aumentos teniendo en cuenta lo autorizado según resolución 936 de 2020.
- ✓ En agosto se realiza cambios en los Costos Medios de Tasa ambiental CMT (Tasa de Uso y Retributiva), que aplicarán durante el quinto 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”. Los cuales solo se aplicaron los que disminuían de acuerdo con lo indicado en la resolución CRA 911 de marzo de 2020, y a partir de diciembre de 2020 se aplican los aumentos teniendo en cuenta lo autorizado según resolución 936 de 2020.

- ✓ Aplicación de disminuciones por costos particulares del tercer año tarifario a partir de los consumos del 15 de agosto de 2020 y del cuarto año tarifario a partir de los consumos del 23 de octubre de 2020. Los incrementos de costos particulares son aplicados a partir de la facturación de enero 2021 del tercer y cuarto año tarifario.

Oficinas de Atención al Cliente

El servicio de atención al cliente en Aguas Regionales es prestado a través de acta de transacción cuyo objeto es prestación por parte de EPM, de los servicios relacionados con los procesos de atención al cliente, así como el soporte, capacitación asesoría asociado a estos servicios, que sean requeridos por Aguas Regionales EPM, para la prestación de los servicios públicos Domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los municipios donde la empresa desarrolla sus actividades. EPM cuenta con 16 oficinas al servicio de clientes y comunidad en el área de influencia de la empresa Urabá y Occidente.

Mediante la Gerencia de atención al cliente de EPM se liderar la gestión de los canales de atención con visión integral de cliente, garantizando sinergias en la atención de todos los productos, la consistencia por segmento, el debido proceso y la satisfacción de los clientes a través de una experiencia en el servicio satisfactoria.

Canal Constructores

En el 2020 se logró habilitar el enlace de la oficina virtual Canal Constructores a través de la página web de la empresa, desde donde los constructores podrán realizar diferentes transacciones como:

1. Viabilidad
2. Factibilidad
3. Revisión de diseños

Adicionalmente, se cuenta con el cargue en la página web del instructivo para la generación de usuario y el ingreso a la oficina virtual.

Con el proceso virtual, los constructores ingresarían ellos mismos la información a través de la página web de ARE, proceso que impacta en el componente de racionalización de tramites.

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 más de 16 oficinas en el área de influencia de la región de Urabá y Occidente al servicio de usuarios y comunidad, ubicadas en puntos estratégicos para la atención de PQR.

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

Módulos de Gestión Virtual

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



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 2020 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 IVR También llamado “holding telefónico”, que 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, tips 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.

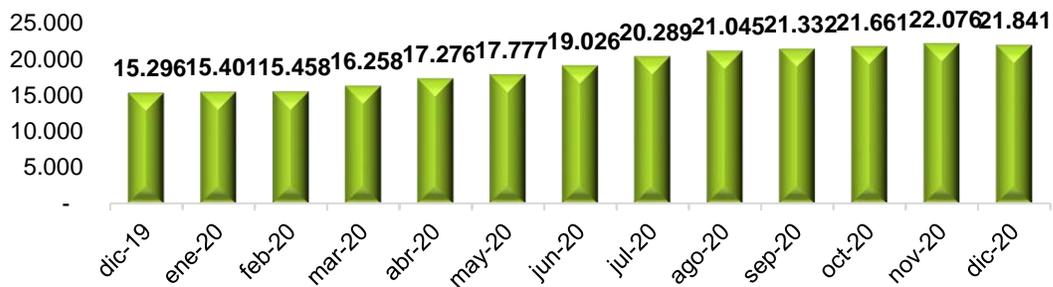
Dentro de las estrategias aplicadas por la empresa están las siguientes:

- ✓ Gestión persuasiva mediante oficios de gestión cartera y visitas en campo.
- ✓ Aplicación debido proceso para recuperación de consumos por Defraudación de Fluidos y gestión de cobro Jurídico a usuarios que figuren con expediente reincidentes en la auto reconexión.
- ✓ Aplicación de alternativas de pago en terreno y financiaciones en oficinas.

Dando cumplimiento a la Resolución CRA 911 de marzo de 2020, se llevaron a cabo acciones de reconexión al servicio de acueducto a usuarios que se les había suspendido por falta de pago. En total fueron 4.405 viviendas, impactando aproximadamente a 17.620 personas. Cabe resaltar que la empresa no realizó cobros por los trabajos ejecutados para que los usuarios contaran nuevamente con el servicio y en este aspecto se invirtieron \$534 millones.

La cartera de los usuarios cortados y suspendidos era de \$1.662 millones, de los cuales \$282 millones correspondía a los usuarios suspendidos y \$1.379 de los usuarios en estado cortado.

Cartera Total 2020



La cartera total de la empresa que incluye cartera corriente, financiada y cartera de subsidios asciende a \$21.841 millones con corte al mes de diciembre 2020, con un incremento del 43% respecto a la cartera que se tenía en diciembre de 2019, principalmente asociado a las medidas del Gobierno Nacional de no realizar acciones de suspensión y corte del servicio a los usuarios residenciales desde el 18 de marzo de 2020 y hasta el 28 de febrero de 2021 inclusive; de igual forma, entre abril y junio los usuarios que no cancelaran las facturas se financiaba automáticamente a 36 y 24 meses sin intereses para los estratos 1 al 4 entre otras medidas de alivios.

Comportamiento de las financiaciones.

Usuarios Financiados Acumulados - Valor financiado



Fuente: Informe Cartera dic-2020

Usuarios Financiados Mes - Valor financiado

Fuente: Informe Cartera dic-2020



- ✓ Las financiaciones generadas en el mes de diciembre 2020 fueron de 2.028, asegurando ingresos por \$674 millones.
- ✓ Al cierre diciembre de 2020 se tiene una cartera de \$8.634 millones y con 57.920 servicios suscritos financiados frente a la cartera 2019 que fue de \$8.095 millones y 27.326 SS financiados, lo que refleja una variación en la cartera total del 7% y en servicios suscritos del 112% lo que equivale a 30.594 usuarios más financiados en 2020, por los diferentes alivios y alternativas de pago aplicadas a los usuarios de acuerdo a medidas establecidas por el Gobierno Nacional y acatadas por la empresa.

Alivios Aplicados por Covid-19

No se facturaron intereses de mora por el no pago de las facturas expedidas entre el 23 de marzo y el 31 de julio de 2020 y hasta el 30 de junio se congelaron las cuotas de todas las financiaciones.



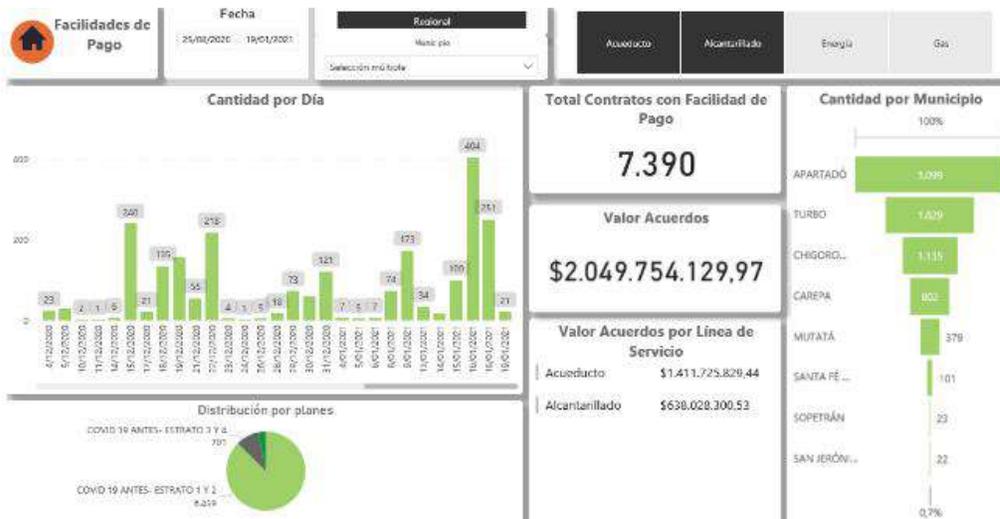
- ❖ Contratos Diferidos a estrato 1 y 2 a 36 meses tasa del 0%
- ❖ Estratos 3 y 4 a 24 meses con tasas especiales.
- ❖ Facturas emitidas desde el 17 de marzo hasta el 31 de julio de 2020 y de acuerdo con el ciclo de facturación.

Las medidas fueron aplicadas de acuerdo con los ciclos de facturación de cada municipio.

Las condiciones especiales de pago ofrecidas no fueron aplicables a otros valores incluidos en la factura, tales como, tarifa de aseo, valores facturados por recuperaciones de meses anteriores, impuesto de alumbrado público.

Adicional se dio un período de gracia, para los usuarios residenciales de los estratos del 1 al 4, para que el primer pago del valor sujeto a pago diferido se realice a partir de la factura expedida en el mes de julio de 2020. En las cuotas a pagar por el saldo diferido de las facturas, no se cobrarán los intereses ocasionados durante el período de gracia.

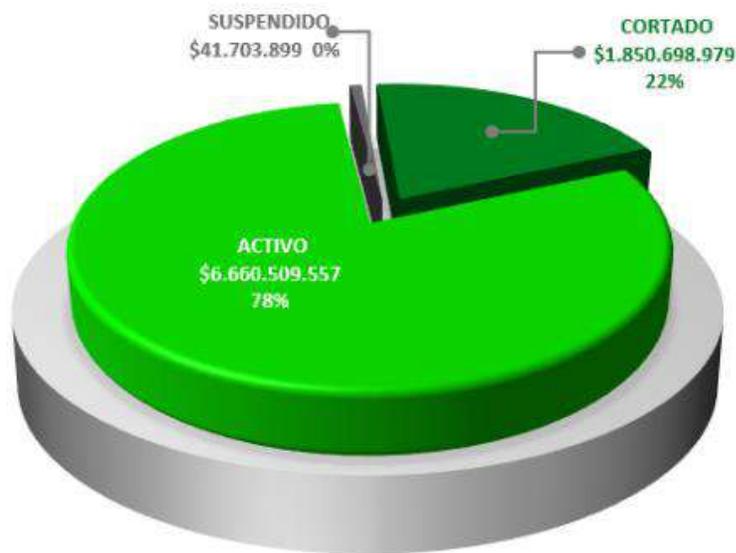
Alternativas de Pago Aplicadas a los Usuarios en Terreno 2020



Cartera por estados Activos Suspendidos y Cortados en Pesos (\$)

MUNICIPIO	ACTIVO	SUSPENDIDO	CORTADO	TOTAL
Anzá	\$ 519.804			\$ 519.804
Olaya	\$ 1.685.087		\$ 297.197	\$ 1.982.284
San Jerónimo	\$ 432.259.971	\$ 1.678.704	\$ 90.068.469	\$ 524.007.145
Santa Fe	\$ 818.991.848	\$ 2.247.947	\$ 74.805.557	\$ 896.045.352
Sopetrán	\$ 201.823.608	\$ 1.628.539	\$ 17.812.615	\$ 221.264.762
Sucre	\$ 21.745.051	\$ 1.071.475	\$ 719.654	\$ 23.536.181
OCCIDENTE	\$ 1.477.025.371	\$ 6.626.665	\$ 183.703.492	\$ 1.667.355.529
Apartadó	\$ 2.323.971.289	\$ 15.503.176	\$ 645.661.806	\$ 2.985.136.271
Bajirá	\$ 127.132.435	\$ 811.727	\$ 91.985.649	\$ 219.929.811
Carepa	\$ 862.781.334	\$ 1.211.207	\$ 188.735.462	\$ 1.052.728.004
Chigorodó	\$ 645.399.597	\$ 5.021.862	\$ 142.816.770	\$ 793.238.229
Mutatá	\$ 127.492.079	\$ 253.655	\$ 36.587.659	\$ 164.333.393
Reposo	\$ 45.169.989		\$ 38.870.175	\$ 84.040.164
Turbo	\$ 1.051.537.463	\$ 12.275.607	\$ 522.337.966	\$ 1.586.151.036
URABÁ	\$ 5.183.484.186	\$ 35.077.234	\$ 1.666.995.487	\$ 6.885.556.907
REGIONALES	\$ 6.660.509.557	\$ 41.703.899	\$ 1.850.698.979	\$ 8.552.912.436

Fuente: Informe Cartera dic-2020



El mayor
los activi

s de cartera es para
ital, para el estado

Fuente: Informe Cartera dic-2020

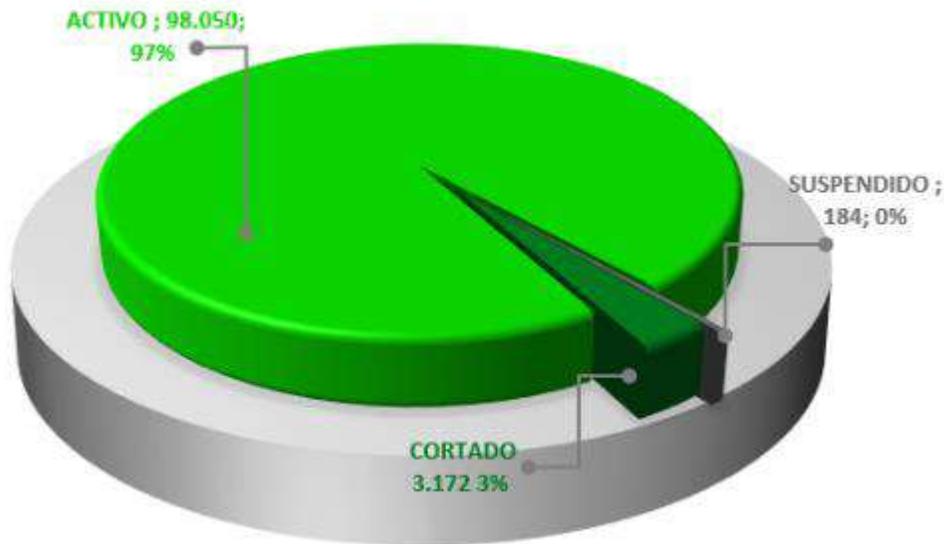
suspendidos es del 0% y para el estado de cartera Cortado la participación es del 22% respectivamente.

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 \$19.850 millones, de los cuales \$8.552 corresponden a la cartera de los usuarios por consumos, vertimientos y cargos fijos. Lo que indica que del total de la cartera el 43% corresponde a esta.

Cartera por Usuarios Activos Suspendidos y Cortados

MUNICIPIO	ACTIVO	SUSPENDIDO	CORTADO	TOTAL
Anzá	14			14
Olaya	109		4	113
San Jerónimo	4.176	14	91	4281
Santa Fe	10.340	15	179	10534
Sopetrán	4.415	9	52	4476
Sucre	442	6	8	456
OCCIDENTE	19.496	44	334	19.874
Apartadó	32.045	64	938	32.505
Bajirá	2.020	3	230	2.204
Carepa	11.002	8	309	11.165
Chigorodó	15.786	30	269	15.715
Mutatá	1.911	3	63	1.925
Reposo	2.035		84	2.085
Turbo	13.755	32	945	14.370
URABÁ	78.554	140	2.838	81.532
REGIONALES	98.050	184	3.172	101.406

Fuente: Informe Cartera dic-2020



Fuente: Informe Cartera dic-2020

El mayor porcentaje de participación de acuerdo con la cartera por usuarios es para los activos con el 97% de participación frente a los usuarios totales, para el estado suspendidos es del 0% y para el estado de cartera Cortado la participación es del 3% respectivamente.

La cantidad de usuarios en los diferentes estados fue impactada por la activación del servicio de acuerdo con lo decretado por la resolución CRA 911 de marzo de 2020, la cual indica reactivar el servicio a usuarios en estado de suspensión y corte, los cuales fueron activados sin pago.

Gestión Perdidas 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 2020 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 perdidas comerciales y/o aparentes.

		Consumo autorizado facturado	Consumo facturado medido	Agua Facturada	
			Consumo facturado no medido		
Volumen de entrada al sistema	Consumo autorizado	Consumo autorizado no facturado	Consumo no facturado medido	Agua No Facturada	
			Consumo no facturado no medido		
	Pérdidas de Agua	Pérdidas aparentes (Comerciales)	Consumo no autorizado		
			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				

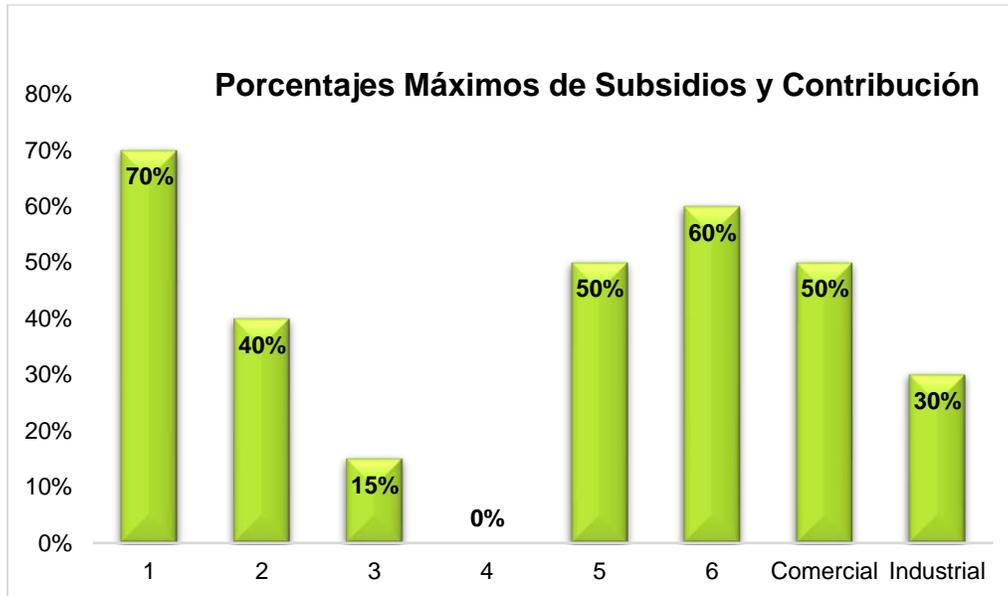
Familias beneficiadas por subsidios otorgados

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%	15%	-15%	50%	-50%
	2	-9%	-20%	15%	-10%	30%	-30%	10%	-10%	30%	-30%
	3	0%	0%	10%	-5%	10%	-10%	0%	-0%	-5%	-5%
AI		Apartadó		Carepa		Chigorodó		Turbo		Mutatá	

Acueducto	Estrato	Apartadó		Carepa		Chigorodó		Turbo		Mutatá	
		Cargo Fijo	Cargo variable								
1	1	-13%	-30%	30%	-20%	40%	-40%	15%	-15%	50%	-50%
	2	-9%	-20%	15%	-10%	30%	-30%	10%	-10%	30%	-30%
	3	0%	0%	10%	-5%	10%	-10%	0%	-0%	-5%	-5%
2	1	0%	-50%	30%	-20%	40%	-40%	15%	-15%	50%	-50%
	2	0%	-40%	15%	-10%	30%	-30%	10%	-10%	30%	-30%
	3	0%	0%	10%	-5%	10%	-10%	-0%	-0%	-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
1	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%
Alcantarillado	Estrato	Olaya		San Jerónimo		Sopetrán		Santa Fe	
		Cargo Fijo	Cargo variable /	Cargo Fijo	Cargo variable /	Cargo Fijo	Cargo variable /	Cargo Fijo	Cargo variable /
2	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 2020 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
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
2020	6.425.919.192	4.871.820.258	11.297.739.450
% Variación	18,7%	4,3%	12,0%

Fuente: Subsidios actualizados a diciembre 2019 y 2020

Se evidencia de acuerdo con la cartera pendiente una variación del 18,7% en la cartera por concepto de subsidios y una variación del 12% en la cartera total con relación a la vigencia anterior.

Subsidios Facturados

Indicador	2018	2019	2020	% Variación
Facturación Subsidios	\$ 5.594	\$ 7.509	\$ 7.662	2,03%
Recaudo Subsidios	\$ 6.373	\$ 6.657	\$ 6.498	-2,39%
Familias Beneficiadas	106.854	113.688	138.880	22,16%

Fuente: Subsidios actualizados y Repositorio dic-2020

- ✓ Con las acciones de cartera se logró recuperar \$378 millones de otras vigencias.

- ✓ Durante el 2020 se recibieron los acuerdos de subsidios por cada municipio, todo reportaron continuidad con los porcentajes de subsidios y contribuciones del 2019.
- ✓ En julio de 2020 se radicó ante cada administración municipal el balance de subsidios y contribuciones para la vigencia 2021.
- ✓ Apartadó, Carepa y Santa Fe de Antioquia firmaron los respectivos convenios de transferencia de subsidios para la vigencia 2020, los demás municipios no hicieron.
- ✓ Se propuso firma de giro directo a todas las administraciones municipales y ninguno aceptó, sin embargo, para Turbo se logró con el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio- MVCT giro directo para segundo semestre 2020.

Facturación y Recaudo de Subsidios por Municipio 2020



Cifras expresadas en millones de pesos



Municipios al día con la facturación de subsidios 2020.



Promedio de facturación por Municipios vigencia 2020



Pendiente por recaudar por municipio vigencia 2020.

Indicador Canales de Atención Por Región.

Se presenta mes a mes de la vigencia 2020 las estadísticas de atención por Canal

Canal Urabá	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Presencial	2.551	2.733	1.732	4	10	268	705	1.397	1.780	1.790	1.406	1.259
Telefónico	211	258	202	174	282	309	372	185	160	151	101	104
Carta	54	71	64	2	5	9	34	13	50	53	38	32
Asesor en línea	69	82	89	30	50	40	2	31	222	297	335	253
Back	10	8	15	3	18	13	9	4	9	14	14	9
Web	14	13	40	54	143	209	92	124	95	62	45	37
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2.909	3.165	2.142	267	508	848	1.214	1.754	2.316	2.367	1.939	1.694

Canal Occidente	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
Presencial	310	266	210	1	2	82	236	256	287	245	258	181
Web	7	7	18	46	57	78	45	60	22	12	12	12
Telefónico	35	38	26	55	89	56	56	40	21	20	24	22
Carta	11	22	8	2	3	5	13	13	21	27	6	4
Back	3	21	2	2	2	1	1	2	5	2	1	3
Memorando	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0

Asesor en línea	0	1	3	2	8	15	2	3	6	6	1	1
Total	366	355	267	111	161	237	353	374	363	313	302	223

Fuente: Indicador mes de diciembre 2020

Eficacia en la atención de la Línea de Atención al Cliente



Niveles de atención meta del 85%.

ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
69,00%	67,00%	56,00%	80,00%	86,00%	45,00%	76,00%	77,00%	86,00%	86,00%	77,00%	87%

Para el 2020 se proyectó una meta del 85% en los niveles de atención telefónica, evidenciando los mejores resultados en los meses de mayo, septiembre, octubre y diciembre.

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

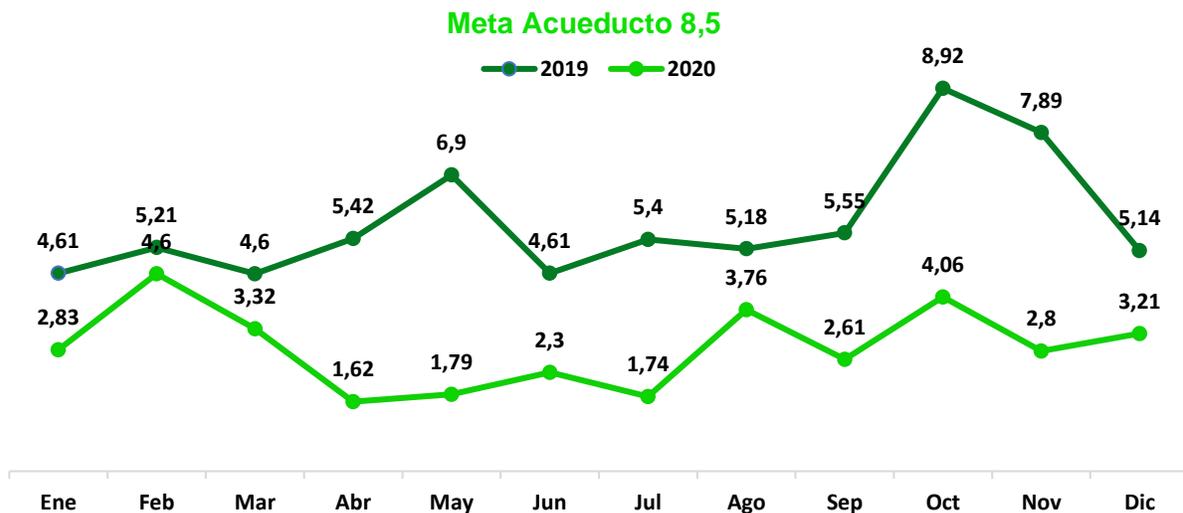
$$\text{Nivel de servicio} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de llamadas atendidas antes de 20Seg.}}{\text{N}^\circ \text{ de llamadas entrantes}}$$

Indicador de PQR 2019-2020

Durante el año 2020 se implementaron diferentes acciones, lo que permitió disminuir el índice de reclamaciones, entre las cuales estuvo la creación del comité de descargas para el control y seguimiento de estas, logrando mejorar el indicador con respecto al año anterior, igualmente se lleva seguimiento mediante alertar de PQR

próximos al vencimiento y vencidos con el fin de atender de manera oportuna las solicitudes de los usuarios.

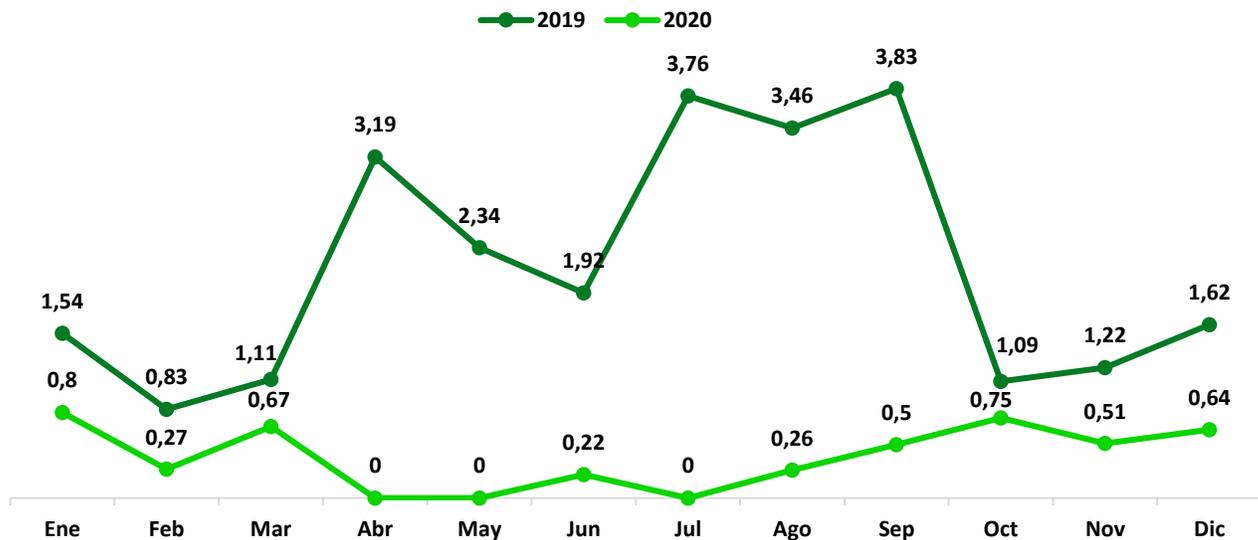
Reclamos Acueducto



2020	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	Ago	sep	oct	nov	dic
Recibidos	127	157	142	108	138	228	178	173	222	194	141	149
Procedentes	27	44	32	16	19	27	22	37	27	42	28	32
Indicador	2,83	4,60	3,32	1,62	1,79	2,30	1,74	3,76	2,61	4,06	2,80	3,21

Reclamos Alcantarillado

Meta Alcantarillado 3,4



2020	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	Ago	sep	oct	nov	dic
Recibidos	127	157	142	108	138	228	178	173	222	194	141	149
Procedentes	27	44	32	16	19	27	22	37	27	42	28	32
Indicador	2,83	4,60	3,32	1,62	1,79	2,30	1,74	3,76	2,61	4,06	2,80	3,21

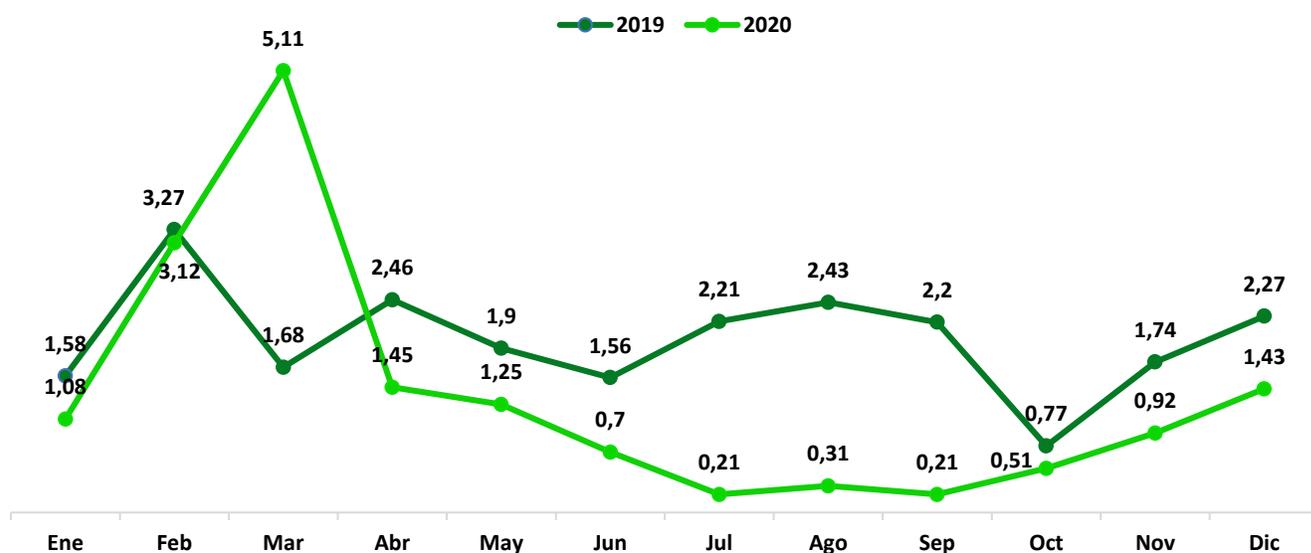
Quejas Acueducto

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

La meta establecida para el periodo era de 3.78 para acueducto la cual se cumplió en un 164% y 0.28% para alcantarillado, cumplida en un 168%; cerrando la vigencia con un indicador 1.35 para acueducto y 0.09 para alcantarillado; ejecuciones que

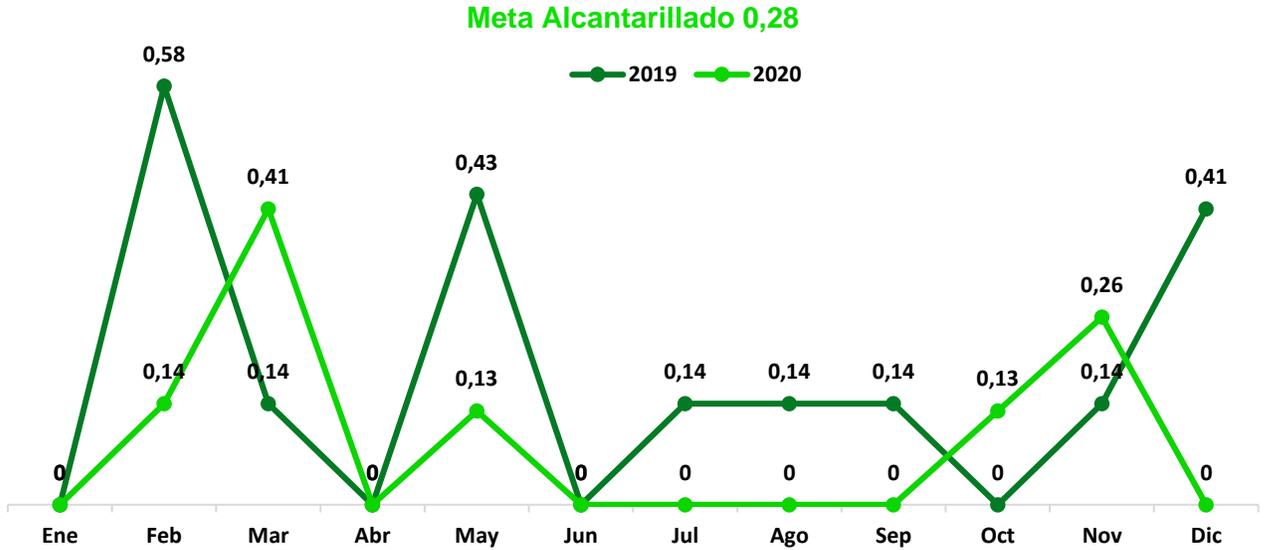
se lograron teniendo como eje principal la retroalimentación con cada uno de los actores que intervienen en la atención de las solicitudes de los usuarios, lo que permitió que se realizara una prestación con calidad y oportunidad

Meta Acueducto 3,78



2020	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	Ago	sep	oct	nov	dic
Recibidos	41	75	117	31	19	11	11	23	26	43	36	45
Procedentes	10	29	50	14	12	7	2	3	2	5	9	14
Indicador	1,08	3,12	5,11	1,45	1,25	0,70	0,21	0,31	0,21	0,51	0,92	1,43

Quejas Alcantarillado



2020	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	Ago	sep	oct	nov	dic
Recibidos	0	4	6	0	3	0	1	2	1	5	5	4
Procedentes	0	1	3	0	1	0	0	0	0	1	2	0
Indicador	0,00	0,14	0,41	0,00	0,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,13	0,26	0,00

El comportamiento de este indicador en el 2020 frente al año 2019 estuvo con tendencia a la baja, excepto en el mes de marzo cuando inicio la emergencia Sanitaria por el COVID-19; esta emergencia genero un incremento de solicitudes que no se alcanzaban a atender dentro de los ANS establecidos.

Gestión financiera



Fotografía de Oleg Magni en Pexels

aguas
regionales[®]

Grupo-epm

14 Gestión Financiera

GRI
102-45
203-1
203-2

Estructura de capital

La empresa garantiza sus ingresos a través de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado; y para la prestación adecuada de estos servicios realiza inversiones en infraestructura, mantenimientos preventivos y correctivos de sus activos operacionales en los diferentes sistemas; lo anterior, con el objetivo de tenerlos en óptimo funcionamiento. Estos activos a diciembre de 2020 representan el 94% del patrimonio, lo que equivale a **\$114,157 millones**.

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

Aguas Regionales en el año 2020 aumentó el Capital Autorizado de la Sociedad en 21,998 acciones, lo cual le permitió emitir 18,694 nuevas acciones ordinarias en reserva para ofrecérselas a sus accionistas de acuerdo con el Reglamento de Emisión y Colocación de Acciones, de las cuáles EPM suscribió un total de 16,936 acciones, generando pago en la vigencia 2020 de 12,573 y en 2021 4,363 acciones. El resultado anterior modificó la participación accionaria de los socios de la empresa, donde EPM pasó del 67.25% al 72.45%.

Servicio a la deuda

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

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

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

Adicionalmente, en 2020 La agencia internacional de calificación de riesgo crediticio Fitch Ratings, afirmó las calificaciones nacionales de largo y corto plazo de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P., en 'A(col)' y 'F1(col)' respectivamente, con perspectiva estable; esta decisión, refleja la naturaleza regulada del negocio, con una exposición menor a variaciones de los ciclos económicos al prestar un servicio esencial y de primera necesidad. Asimismo, incorporan el vínculo moderado de su accionista mayoritario, Empresas Públicas de Medellín E.S.P., el cual le brinda soporte operativo y financiero como parte del grupo.

Las Calificaciones Nacionales 'A' denotan expectativas de bajo riesgo de incumplimiento y 'F1' indica la más fuerte capacidad de pago oportuno de los compromisos financieros, ambos, en relación con otros emisores u obligaciones en el mismo país.

Entre los factores clave evaluados por Fitch Ratings están:

- ➊ El impacto manejable del Covid-19 en el Sector.
- ➋ La reducción temporal en la generación Operativa.
- ➌ El Plan de Inversiones.
- ➍ El Incremento Moderado en el Apalancamiento.
- ➎ El apoyo operativo, técnico y financiero de la casa matriz.
- ➏ Exposición a riesgos climáticos.

Este reconocimiento respalda la posición competitiva, fuerte y sólida de Aguas Regionales EPM, como ESPD ante el sector financiero, lo que permitirá gestionar los recursos de crédito necesarios para la inversión y continuar prestando servicios con calidad contribuyendo así a la armonía de la vida para un mundo mejor.

Indicadores Financieros

Indicador CMI – Margen EBITDA

Concepto	2016	2017	2018	2019	2020
Ingresos	44,923	48,209	50,942	56,210	60,355
EBITDA	10,015	17,043	16,199	20,546	24,105
Margen EBITDA	24%	35%	32%	37%	40%

Cifras en millones de pesos

Aguas Regionales cerró con 31 puntos por encima de la meta en el cumplimiento del EBITDA, y con respecto al año anterior aumentó el 17%, lo cual representa \$3,559 millones; apalancado en mayores ingresos por \$4,144 millones y un leve aumento en costos y gastos efectivos del 1%. Las diferentes estrategias implementadas en optimización de costos, mejora de ingresos y rentabilización de las operaciones, nos permiten seguir mejorando.

Resultado Operacional	EBITDA	Margen EBITDA
V/r actual: 18,035	V/r actual: 24,105	V/r actual: 40%
Ejecución: 148% 	Ejecución: 131% 	Ejecución: 130% 
Variación: 18% 	Variación: 17% 	Variación: 9% 

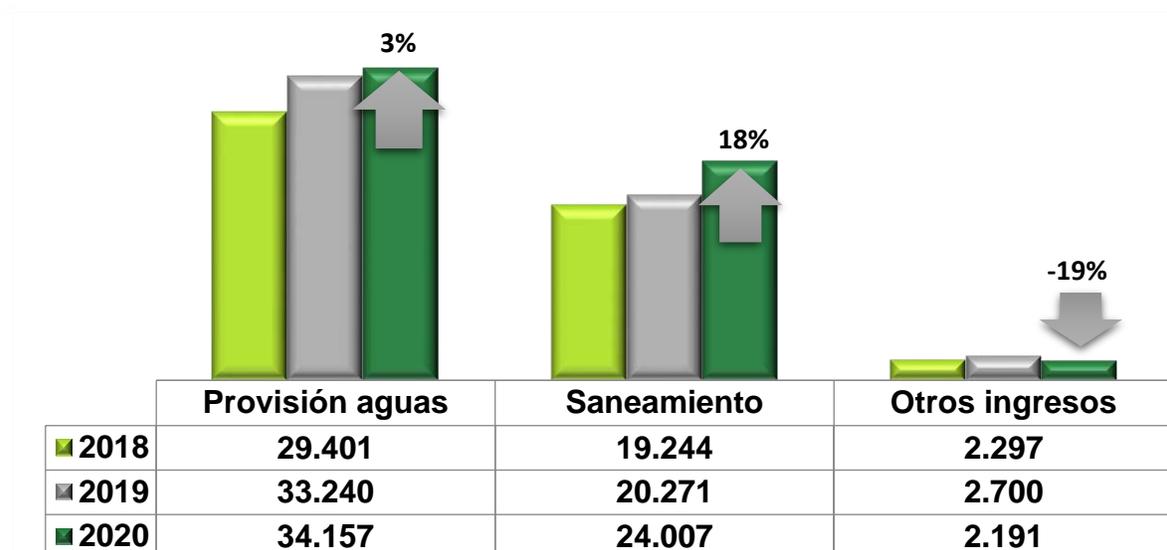
Ingresos de actividades ordinarias:

La composición de los ingresos de Aguas Regionales al cierre de diciembre es: 57% provisión aguas, 40% para saneamiento y 3% en otros ingresos. Con relación a los ingresos por prestación de los servicios, en 2020 el aumento se da principalmente por el ingreso de 4,295 y 4,139 usuarios nuevos en acueducto y alcantarillado, respectivamente; adicional, se realizaron trabajos de cambio y reposición en acometidas de acueducto y alcantarillado, básicamente por aumento en las vías en proceso de pavimentación en los municipios de Urabá; como Apartadó, Carepa, Chigorodó y Mutatá. Asimismo, se cumplió con los consumos en un 102% para

acueducto y el 99.8% para alcantarillado. Además, se hicieron 1,178 reinstalaciones y 2,629 reconexiones a usuarios por la emergencia sanitaria derivada de la pandemia del COVID-19.

También, como medidas frente a la pandemia generada por el COVID-19, para aliviar la carga financiera de los usuarios, se aplicó descuento del 10% por pago oportuno a los usuarios residenciales de los estratos 1 y 2 de acuerdo con las Resoluciones internas No. 20200910001236 y 20200910001237, derivadas de la Resolución CRA 915 y CRA 918; por otra parte, el Gobierno Nacional ordenó congelar los incrementos tarifarios, con un impacto de \$1,179 millones como menor valor en el ingreso, debido a que no se aplicó la indexación de la tarifa por el aumento del IPC en 3.02% (aplica cuando la variación del IPC acumula 3ptos o más), lo anterior de acuerdo con la resolución CRA 911.

Otros ingresos presentan disminución principalmente por la combinación de mayores ingresos asociados a intereses de financiación por \$886 millones que hasta 2019 se reconocían en el grupo de ingresos financieros, y por lineamiento contable estos se reflejan como ingresos operativos; por otra parte, se firmó contrato con la Armada Nacional por \$638 millones con el objeto “instalación de red y acometidas hidráulicas de manera integral y a todo costo en el Distrito Portuario de Turbo”. Vs menores ingresos generados por la terminación de los contratos en la Subregión del Oriente Antioqueño con Global de Pinturas S.A. (PINTUCO) por \$326 millones y con EPM por \$872 millones, los cuales finalizaron en 2019, también, por otra parte, en 2019 se hicieron recuperaciones, por costos por préstamos asociados al proyecto de inversión Red Matriz de Sopenetrán por \$713 millones, contribución especial de la SSPD pagada en la vigencia fiscal 2013 por \$174 millones y 2015 por \$138 millones.



Estado de Resultado y Balance

Concepto	2016	2017	2018	2019	2020
Ingresos operacionales	44,923	48,209	50,942	56,210	60,355
Resultado del periodo antes de impuestos	5,006	12,890	12,294	14,693	15,188
Ebitda	10,015	17,043	16,199	20,546	24,105
Resultado integral total del periodo	2,561	7,859	8,383	9,932	9,294
Activos	117,575	129,131	139,686	169,365	227,229
Pasivos	41,138	44,835	47,007	66,754	105,237
Patrimonio	76,437	84,296	92,679	102,611	121,992

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 \$57,864 millones frente a 2019, se explica principalmente por la ejecución de inversiones por \$35,662 millones, asimismo, por el efectivo y equivalente de efectivo, como resultado de la capitalización por \$10,087 millones generada por EPM para las inversiones en infraestructuras de acueducto y alcantarillado, \$2,512 millones producto del desembolso de crédito con Findeter, para financiar exclusivamente la liquidez como alivio por la presión originada en la reducción de los ingresos ordinarios derivada de la Emergencia Económica, Social y Ecológica prevista en el Decreto 417 de 2020.

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 2020
Optimización del sistema de Acueducto del municipio de Apartadó		80%	15%	5%	100%	100%
	9,114	7,291	1,367	456	9,114	9,114
Construcción Tanque de Almacenamiento de piso La Lucila II y Obras accesorias de acueducto para los sectores 1 y 2 del municipio de Turbo		95%	0%	5%	100%	87%
	12,703	12,068	-	635	12,703	11,083
Extensión construcción redes de alcantarillado del Barrio Obrero Municipio Turbo		95%	0%	5%	100%	89%
	6,671	6,337	-	334	6,671	5,941
Total	28,488	25,697	1,367	1,424	28,488	26,138

Pasivos, Desembolso total del crédito del Banco Popular en 2020 por \$33,500 millones para apalancar el plan de inversiones 2020, además, con el propósito de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios públicos en la emergencia sanitaria por la pandemia derivada del COVID-19, se desembolsaron créditos de tesorería con el Banco Popular por \$5,897 millones y con Findeter por \$2,512 millones, para este último a tasa cero, plazo de 36 meses con tres meses de periodo de gracia; se realizaron abonos a la deuda por \$4,022 millones y pagos de intereses corrientes por \$2,675 millones. En la vigencia se realizaron pagos asociados a inversiones por \$31,528 millones (2019: \$6,270 y 2020: \$25,258), los pagos asociados a impuestos, tasas y contribuciones ascendieron a \$12,133 millones.

Patrimonio, aumentó el 19% frente al 2019, principalmente por la capitalización recibida del accionista mayoritario EPM por \$10,087 millones, adicionalmente la utilidad neta acumulada al cierre de diciembre de 2020 cerró en \$9,294 millones, lo que equivale al 48% del aumento.

Transferencias

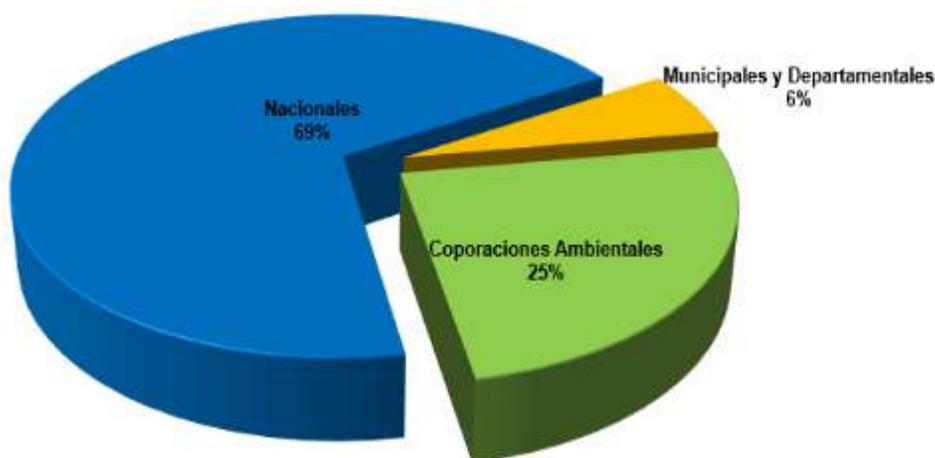
Impuestos, tasas y Contribuciones	2016	2017	2018	2019	2020
Nacionales	3,850	4,744	5,125	6,594	7,357

Impuestos, tasas y Contribuciones	2016	2017	2018	2019	2020
Municipales y Departamentales	1,055	592	690	637	656
Corporaciones Ambientales	2,376	2,247	2,576	2,881	2,632
Total tributos	7,281	7,583	8,391	10,112	10,645

Cifras en millones de pesos

Las transferencias realizadas del orden nacional, municipal y a las corporaciones ambientales, ascienden a \$10,645 millones, para efectos de comparabilidad se registró lo efectivamente pagado, de los cuales el 69% corresponden a impuestos nacionales, el 25% a las tasas y contribuciones de las Corporaciones ambientales (CORPOURABÁ y CORANTIOQUIA) y el 6% a impuestos municipales, departamentales y contribuciones especiales a los entes de vigilancia SSPD y CRA.

Impuestos, tasas y Contribuciones



Transferencias a las Corporaciones Ambientales

TRANSFERENCIAS CORPORACION AMBIENTAL					
Concepto	2016	2017	2018	2019	2020
Tasa por uso	65	63	100	106	115

Tasa por vertimiento	1,849	1,725	1,965	2,196	1,938
Costos de gestión ambiental	3	1	1	1	1
Costos por control de calidad	459	458	510	545	578
TOTAL	2,376	2,247	2,576	2,848	2,632

Cifras en millones de pesos

En 2020 el pago realizado a las corporaciones ambientales, por concepto de tasas Retributivas presentó disminución, y aumentó en tasa por Uso con respecto a 2019, lo cual se explica a continuación:

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 Subregión de 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 anual de la tarifa mínima 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, toda vez 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, el caudal promedio de descarga y la concentración de los parámetros objeto de interés, de acuerdo con los resultados de monitoreo de los vertimientos que son reportados a las corporaciones en las autodeclaraciones de tasa retributiva y eliminación de descargas. Son factores que impactan directamente en el factor regional, el cual es un factor multiplicador para facturar la Tasa Retributiva.

Tabla. Transferencias por Impuestos, tasas y contribuciones comparativo año 2016-2020

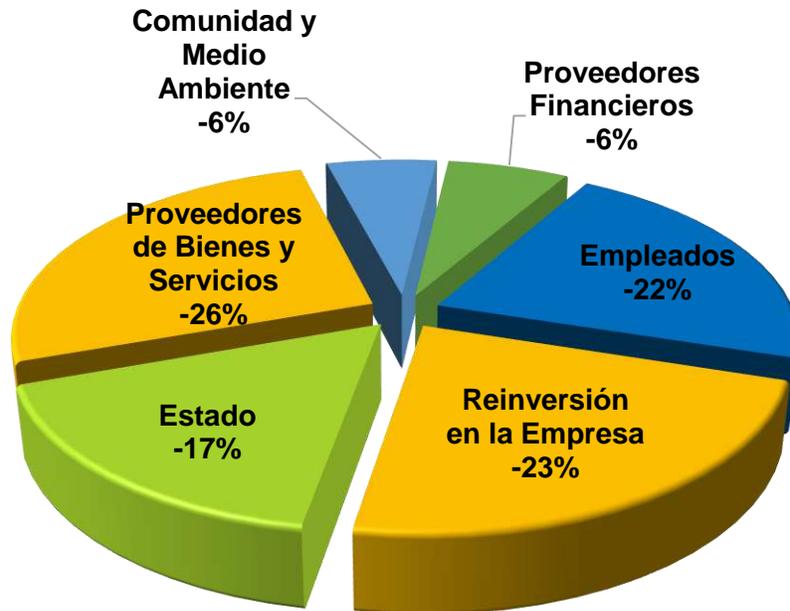
Impuestos, tasas y contribuciones durante los años 2016 a 2020					
Concepto/Año	2016	2017	2018	2019	2020
Provisión Impuesto de Renta	2,312	3,722	3,509	4,875	4,825
Impuesto al patrimonio	0	0	0	0	0
Impuesto a la riqueza	290	114	0	0	0
Contribución Especial de Obra Pública (Ley 418 de 1997)	678	301	715	960	1,421
Cuota de fiscalización CGM	71	0	147	151	141
Contribución SSPD	77	90	183	110	485
Contribución CRA	34	38	50	59	97
IVA	212	316	294	180	80
GMF	176	162	227	258	309
Subtotal orden Nacional	3,850	4,744	5,125	6,594	7,357
Industria y Comercio	357	543	522	568	607
Predial	10	14	14	13	11
Estampillas, otros impuestos y contribuciones	688	34	154	56	38
Subtotal orden Municipal y otros	1,055	592	690	637	656
TOTAL	4,905	5,335	5,815	7,231	8,013

Cifras en millones de pesos

Los impuestos en la vigencia fiscal 2020, aumentan el 11% frente a 2019, principalmente por la contribución especial de obra pública por la mayor ejecución de inversiones, y la contribución adicional de la SSPD por \$397 millones, definida en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994, destinada al fortalecimiento del Fondo Empresarial de la Superservicios, la cual se encuentra en proceso de demanda.

También, se obtuvo para la vigencia 2020 beneficios tributarios por \$167 millones en activos reales productivos, que son descontables del impuesto de renta.

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.

Proceso de gestión documental

Fotografía de Oleg Magnien Pexels

aguas
regionales

Grupo-epm

15 Proceso de Gestión Documental

Tiene como función la administración de los documentos que se elaboran, reciben y tramitan en la empresa, con el objetivo de salvaguardar la información, facilitar su consulta y llevar un control de los documentos tanto físicos como electrónicos, de acuerdo con lo establecido en la normatividad archivística reglamentada por el AGN – Archivo General de la Nación, bajo el principio de transparencia enmarcado en la ley 1712 de 2014.

Logros Gestión Documental

- Aprobación de las TRD – Tablas de Retención Documental: Herramienta archivística principal para la organización de los documentos de archivo (gestión, central e histórico).
- Aprobación interna de seis (6) herramientas archivísticas que permiten direccionar el proceso de gestión documental y disponer los documentos para la consulta de nuestros usuarios internos y externos las cuales son:
 - Registro de Activos de Información.
 - Índice de Información Clasificada y/o Reservada.
 - Programa de Gestión Documental – PGD.
 - Plan Institucional de Archivos – PINAR.
 - Sistema Integrado de Conservación – SIC.
 - Implementación del Formato Único de Inventario Documental – FUID.
- Construcción del Centro de Administración Documental de la sede Urabá: Fue construido con el objetivo de centralizar la administración de los documentos de la empresa de acuerdo con lo establecido por la normatividad archivística.

Retos Gestión Documental

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P, para el 2021 en el proceso de gestión documental tiene como retos:

- Implementación y seguimiento de las herramientas archivísticas aprobadas en el año 2020, con el fin de mejorar y posicionar el proceso y cumplir en un 100% con los requerimientos de los entes de control.
- Digitalizar los documentos que hacen parte de la memoria institucional.
- Seguimiento y control de los sistemas de información de la entidad (Enter Online, Mercurio).

Nuestros Colaboradores



aguas
regionales

Grupo-epm

16 Nuestros Colaboradores, Factor Clave para Aguas Regionales EPM

GRI
02-7
102-8
102-18
102-41
403-2
403-5

Aguas Regionales EPM 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 EPM 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 2020, la Empresa terminó con una planta de 250 personas, distribuidas de la siguiente manera:

CARGOS	2019	2020
Directivos	12	8
Profesionales	39	49
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	104	59
Sostenimiento	98	134
TOTAL	253	250

PERSONAL POR GÉNERO	2019			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres

Directivos	12	7	5	8	4	4
Profesionales	39	14	25	49	16	33
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	104	69	35	59	28	31
Sostenimiento	98	98	0	134	130	4
TOTAL	253	188	65	250	178	72

PERSONAL POR RANGO DE EDAD	2019	2020
18 - 29 años	53	41
30 - 50 años	176	181
51 - 62 años	24	28
Total planta de personal a diciembre 31	253	250

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

Se cuenta con una planta de personal aprobada de 280 plazas. Durante el año 2020 se realizaron 21 procesos de selección y se vincularon 34 personas, dando cumplimiento a las necesidades de personal que tiene la Empresa.



Empleados Aguas Regionales EPM - Subregión Urabá

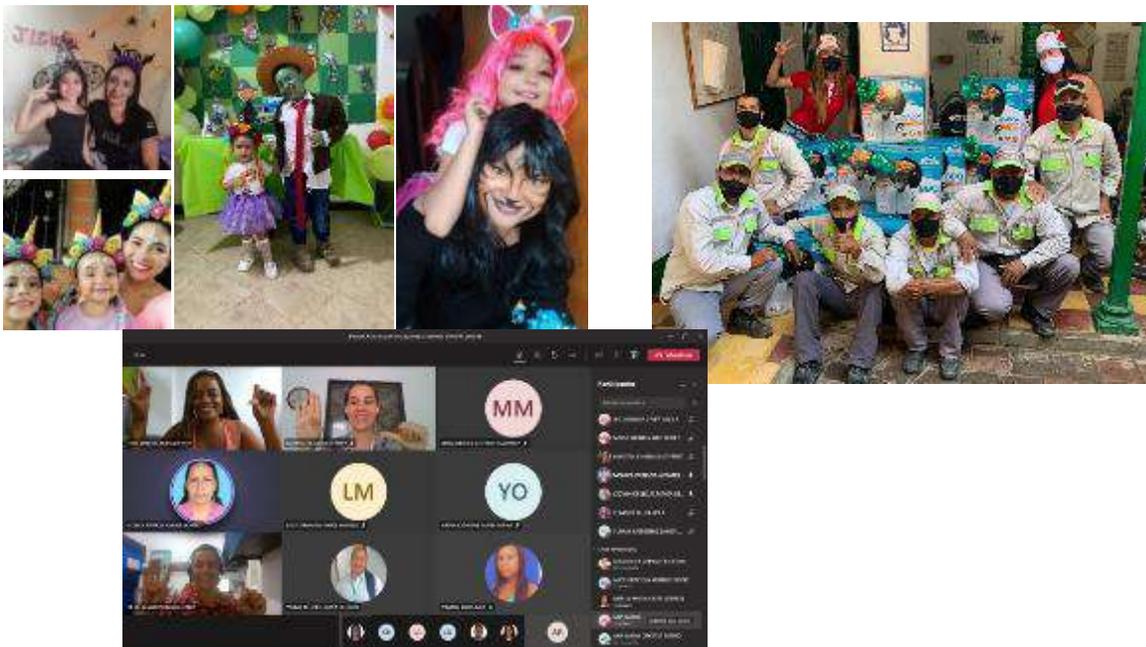
Bienestar Laboral

En Aguas Regionales EPM, estamos convencidos que el bienestar de nuestros colaboradores hace parte fundamental de la estrategia corporativa, por ello anualmente se estructura el Plan de Bienestar Laboral que contempla distintos tipos de actividades orientadas a fortalecer las relaciones interpersonales e incentivar los buenos hábitos que redunden en mejoramiento de la calidad de vida y el crecimiento personal de nuestros colaboradores.

Entre algunas actividades realizadas durante el año 2020 están:

- Clases de actividad física y pausas activas
- Celebración de fechas especiales:
- Día del Género

- Día de los Disfraces
- Cumpleaños
- Día de los profesionales
- Día de la Familia
- Amor y amistad
- Abriéndole las puertas y el corazón a la navidad
- Día de Graduación
- Día de la secretaria, madre y el padre
- 60 minutos siendo parte de ti
- Encuentros de cercanía con grupos focalizados
- Cierre fin de año
- Taller de emprendimiento virtual
- Eventos y retos virtuales:
- Aguas Regionales se pinta de colores en el día del Niño
- Taller de Emprendimiento Virtual
- Reto 1 Chef Master Express
- Reto 2 luces, cámara y foto
- Reto 3 Ideas Innovadoras
- Reto 4 Festival de Sabores “Comida tradicional”



Se promueven actividades físicas, recreativas y charlas de salud mental que busca mejorar las condiciones de salud, prevenir la enfermedad y fomentar estilos de vida saludable en los colaboradores d.

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

Para el año 2020 la Empresa otorgó más de 1.300 beneficios por un total de Cuatrocientos Treinta y Dos Millones Ochocientos Cuarenta y Tres Mil Novecientos Pesos (\$ 432.843.900.) 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.
- Auxilio por matrimonio
- Prima de vacaciones.
- Prima extralegal de junio.
- Prima extralegal de navidad.
- Prima de antigüedad.



Durante la vigencia 2020 Aguas Regionales EPM, otorgó un crédito de vivienda para construcción en sitio propio mediante el Fondo Rotatorio de Vivienda de la Empresa. A la fecha se han beneficiaron 6 empleados contribuyendo a mejorar el bienestar y calidad de vida de nuestros 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	2019	2020
Número de beneficios	1.136	1.300
Valor (COP millones)	\$414.838.615	\$432.843.900
% de empleados que utiliza beneficios	100%	100%



Seguridad y Salud en el Trabajo - SST

En el año 2020 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 y capacitaciones realizadas:

- Acompañamiento en la elaboración e implementación de los protocolos de Bioseguridad de Prevención del Covid-19 y reintegro laboral.

- Acompañamiento al personal ante necesidad de reubicación laboral.
- Mediciones ambientales con apoyo de la ARL.
- Inducción/Reinducción en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
- Seguimiento en Seguridad y Salud en el Trabajo a contratistas.
- Acompañamiento a la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial.
- Reelección de comités Copasst y Convivencia Laboral con vigencia 2020-2022
- Pausas activas y actividades de promoción y prevención
- Inspecciones de seguridad.
- Exámenes médicos periódicos al personal administrativo.
- Capacitaciones sobre:
 - Manejo seguro de químicos
 - Retorno al trabajo en tiempos de COVID-19
 - Ciclo de charlas de salud mental: cómo manejar el estrés en tiempos de COVID-19 e higiene del sueño en épocas difíciles,
 - prevención del contagio del Covid-19
- Acompañamiento en formación a Comités de Convivencia Laboral y COPASST en temas de responsabilidades en SST y normatividad aplicable
- Riesgo biológico por accidentes ofídicos
- Autocuidado y uso adecuado de elementos de protección personal
- Peligro público-manejo defensivo y autocuidado en seguridad vial
- Prevención de riesgo eléctrico
- Reentrenamiento de trabajo seguro en alturas nivel avanzado.
- Investigación de accidentes laborales e inspecciones en campo con apoyo del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Operaciones de planta de ultrafiltración
- Seguimiento a personal con restricciones médicas.
- Asesoría de la ARL-Colmena en el manejo de la emergencia sanitaria por COVID-19
- Actualización y publicación del reglamento de higiene y seguridad industrial



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

Indicadores SST	2019	2020
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	0,40	1,1
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	44,94	159,00
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	8,85	6,67
Trabajadores representados en comités de seguridad (%)	100%	100%
Número de accidentes de trabajo reportados	26	24

Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	1,65
Cobertura en salud de los empleados	100%	159,00
Inversiones en salud ocupacional (COP-Millones)	300	6,67



Uso adecuado de elementos de Bioseguridad y entrega de dotación en Occidente - Urabá

Formación y Desarrollo

En Aguas Regionales EPM 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.

Durante la vigencia 2020, se realizaron 59 eventos de capacitación, los cuales se ejecutaron de forma virtual con ocasión a las medidas de prevención interpuestas por la Empresa para evitar la propagación del virus Covid-19. En total se realizaron 188 horas de capacitación, entre las cuales se encuentran:

- ✓ Conceptos básicos de RSE y DDHH
- ✓ Bioseguridad

- ✓ Seguridad social y parafiscales en tiempos de COVID-19
- ✓ Biodiversidad y cambio climático en tiempos de COVID-19
- ✓ Lo mejor de Excel en el teletrabajo
- ✓ Taller en Derechos Humanos
- ✓ Curso Integridad, Transparencia Y Lucha Contra La Corrupción
- ✓ Microsoft Teams
- ✓ Principales aspectos legales laboral y corporativo en tiempos de COVID-19
- ✓ Incapacidades en el sistema general de riesgos laborales y el sistema general de SS
- ✓ Plan Estratégico de seguridad vial
- ✓ Normatividad en el pago de horas extras
- ✓ Crecer en la aventura
- ✓ Taller de Competencias Comunicativas
- ✓ Trabajo en equipo y sentido de pertenencia
- ✓ Transparencia y conflicto de intereses
- ✓ Agua 2.0: Empresas eficientes para el siglo XXI
- ✓ Construcción temas relevantes Grupo EPM (Materialidad)
- ✓ Encuentro empresarial agencia pública de empleo - SENA
- ✓ Reglamento interno de trabajo y proceso disciplinario
- ✓ Taller Teletrabajo en tiempos de pandemia
- ✓ Congreso virtual de servicios públicos, TIC y YV
- ✓ Socialización normatividad en el pago de horas extras
- ✓ Ciclo de charlas de salud mental

59

Eventos de capacitación extralegales.

188

Horas de capacitación

75,2

Horas/Hombre/Capacitación/año

Manejo seguro de químicos – Subregión Occidente
23 de enero de 2020



Indicadores de formación	2019	2020
Número de eventos de aprendizaje realizados	48	59
Inversión Plan de Aprendizaje Organizacional (COP millones)	26	0,4
Ejecución presupuestal (%)	100%	0,08%
Número de horas/Hombre/Capacitación	52,9	75,2

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.

Agua Regionales EPM cuenta con 1 sindicato con subdirectiva en subregiones de Occidente y Urabá. Del cual se benefician 246 colaboradores por acuerdos de negociación colectiva.

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

Afiliados a sindicatos	2019	2020
Sintraemsdes	142	135
Por extensión Sintraemsdes	107	111
No convencionados	4	4
TOTAL	253	250

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.



Estructura Organizacional

Actualmente Aguas Regionales EPM cuenta con una estructura administrativa de 280 plazas, de las cuales, 250 se encuentran cubiertas por colaboradores de las subregiones de Occidente y Urabá. El comité directivo está conformado por; un (1) gerente general y seis (6) jefes de área.

A continuación, se detalla la estructura administrativa de Aguas Regionales EPM vigente al cierre de 2020:



Cifras Totales al Año 2020

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

PERSONAL POR GÉNERO	2018			2019			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directivos	7	4	3	12	7	5	8	4	4
Profesionales	26	6	20	39	14	25	49	16	33
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	33	16	17	104	69	35	59	28	31
Sostenimiento	149	141	8	98	98	0	134	130	4
SUBTOTAL	215	167	48	253	188	65	250	178	72

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

PERSONAL POR TIPO DE CONTRATO	2018			2019			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
A término indefinido	193	155	38	173	139	34	161	130	31
A término fijo	20	10	10	69	39	30	78	42	36
Obra o labor	2	2	0	11	8	3	11	6	5
SUBTOTAL	215	167	48	253	186	67	250	178	72

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

OTROS TRABAJADORES	2018			2019			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Aprendices	10	2	8	10	3	7	9	2	7
Practicantes	2	1	1	3	2	1	3	1	2
SUBTOTAL	12	3	9	13	5	8	12	3	9

- Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos:

Afiliados a sindicatos	2018		2019		2020	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Sintraemsdes	150	69,8	142	56,1	135	54,0
Por extensión Sintraemsdes	64	29,7	107	42,3	111	44,4
No convencionales	1	0,5	4	1,6	4	1,6
TOTAL	215	100%	253	100%	250	100%

- Número de sindicatos, número de acuerdos convencionales y laudos arbitrales:
 Numero sindicatos: 1
 Acuerdos convencionales: 1
 Laudos arbitrales: No se tienen a la fecha.

Cadena de suministro



aguas
regionales[®]

Grupo-epm

17 Cadena de suministro

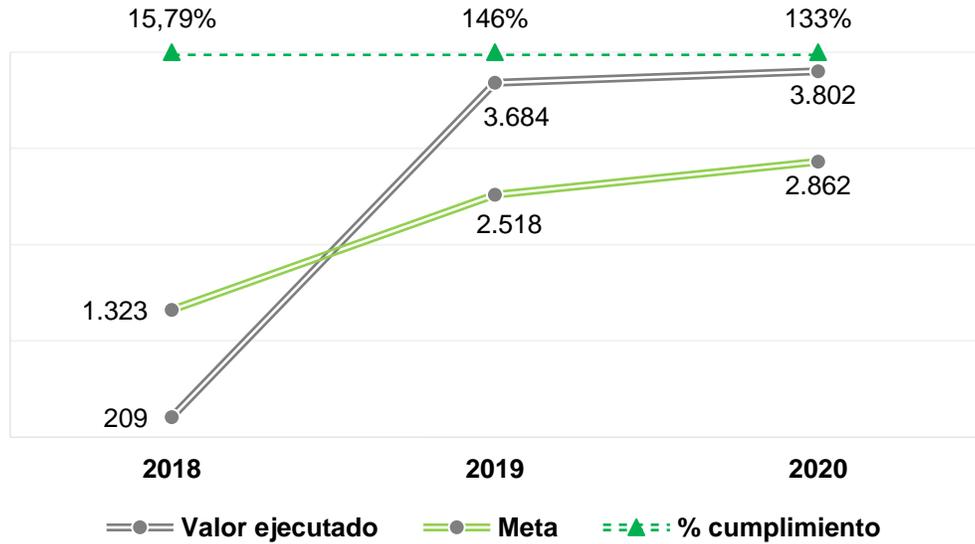
GRI
102-9

Captura de beneficios

En Aguas Regionales EPM hemos venido afianzando cada año los beneficios en la contratación, mediante la aplicación de procedimientos, estrategias de negociación y sinergias a nivel individual y mediante compras conjuntas del Grupo EPM. Con lo anterior, se han obtenido beneficios como: economías de escala, optimización de recursos, eficiencias administrativas, entre otras.

Desde el año 2018 hemos evidenciado el mejoramiento en el cumplimiento de la meta establecida para el indicador de captura de beneficios. A continuación, la evolución del indicador para el periodo 2018-2020:

CAPTURA DE BENEFICIOS



Cifras en millones de pesos colombianos

Durante 2020 obtuvimos beneficios por \$3,802 millones en la contratación, superando la meta establecida por \$2,862 millones, lo que significa un cumplimiento del 133%.

Encuentro de proveedores y contratistas 2020

A nivel del Grupo EPM, se realizó de manera virtual entre el 11 y 13 de noviembre de 2020, el Encuentro Anual de Proveedores y Contratistas, con participación local, regional y nacional de los Proveedores y Contratistas que han hecho parte de la cadena de valor del conglomerado empresarial, con el desarrollo de una agenda en la que se compartieron las últimas tendencias en la cadena de suministros, economía circular, eficiencia operacional y aquellos detalles relacionados con el proceso de contratación entre EPM, sus filiales y los contratistas interesados en la gestión contractual.

En nuestra sala privada de Aguas Regionales EPM, contamos con la participación de 75 asistentes, entre proveedores, contratistas, personal administrativo y técnico, donde se compartió información puntual acerca del marco legal contractual, generalidades en contratación, entes externos de control y contacto transparente, código de ética, facturación electrónica, retenciones en la fuente sobre impuestos, canales de comunicación y redes sociales.

Estos espacios nos permiten construir relaciones de confianza para el crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad de nuestros proveedores y contratistas, generando sinergias y beneficios en doble vía.

Gestión de la comunicación



Foto de fauxels en Pexels

18 Gestión de la Comunicación

GRI
102-40
102-41
102-42
102-43

“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 relacionan 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.

- **Implementación y uso frecuente de las redes sociales corporativas:** Facebook, Youtube, Twitter, Instagram 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.

- **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 Porque el amor se riega todos los días #CuidaElAgua
 8. Campaña 60 minutos siendo parte de ti
 9. Campaña Contacto Transparente
 10. Plan estratégico de Comunicación frente al Covid – 19
 11. Avances medidas de alivio con relación S.P.D.
 12. Campaña de aumento tarifario: La clave del ahorro está en tus consumos, saca cuenta y cuida tu cuenta

- **Ejecución 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.

- Atendiendo acciones sobre los PSMV nos reunimos mensualmente con las corporaciones ambientales para el seguimiento y evaluación de compromisos.
- Llevamos a cabo encuentros con las comunidades con el objetivo de socializar las diferentes etapas de los proyectos que ejecutamos.
- **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, plantas de producción de agua potable, escuela de líderes, especiales sobre el tema de temporada seca, 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.
- **Implementación y apoyo en día de la familia de forma virtual e informe de gestión**, el cual tiene como objetivo afianzar las relaciones interpersonales entre los trabajadores, desarrollar la creatividad, fomentar el trabajo en equipo, el fortalecimiento de los valores institucionales y dar informe a nuestro público de interés interno, sobre la gestión de todas las áreas y procesos de nuestra Empresa.
- Atención en más de 54 grupos de WhatsApp y redes sociales
- Implementación y entrega oportuna del boletín que contiene el Resumen semanal: todos los viernes se da a conocer por medio de este, la información relevante sucedida durante la semana.
- Asesorías en comunicación a las áreas: con el objetivo de ajustar el lenguaje y la pertinencia de las diferentes comunicaciones escritas y audiovisuales que se generen desde la filial hacia los públicos de interés y acompañamiento a los voceros designados para participar y emitir información sobre la filial en espacios de interacción.

- Creación e implementación de juegos y dinámicas publicadas en redes sociales para generar interacción entre clientes, usuarios y Empresa, con temas relacionados con nuestros servicios.
- Se realizó un producto audiovisual llamado Regino que comprende diferentes capsulas de video y consta de un personaje llamado Regino; (mediante este personaje pretendemos aclarar y dar respuesta a la comunidad sobre aquellos temas donde hay más inquietudes).
- Abrimos nuestro perfil en otras redes sociales: Instagram creada en 2020 con 585 seguidores y canal de YouTube.
- Se realizó un producto audiovisual llamado Gente Chévere en el cual hacemos visible la labor que realizan algunas personas desde la responsabilidad social.

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

Planta de Producción de Agua Potable PPAP
municipio de San Jerónimo

Informe de Sostenibilidad 2020

Somos parte de ti