

# Informe de Sostenibilidad 2021



aguas  
regionales<sup>®</sup> | Grupo epm

Somos parte de ti

## Tabla de contenido

1	Perfil del informe .....	3
2.	Cumplimiento de normas de propiedad.....	4
3.	Contenido GRI .....	5
4.	Informe de la administración .....	9
5.	Perfil de la organización .....	11
6.	. Gobierno Corporativo .....	17
7.	. Enfoque de sostenibilidad .....	41
8.	. Principales impactos, riesgos, logros, oportunidades de mejora y retos .....	47
9.	Gestión de relacionamiento y comunicación .....	56
10.	Gestión Social .....	61
11.	Nuestros Colaboradores, Factor Clave para Aguas Regionales EPM.....	69
12.	Gestión Ambiental .....	83
13.	Gestión Financiera .....	94
14.	Operación y Mantenimiento.....	103
15.	Proyectos de Infraestructura.....	118
16.	Auditoría Interna .....	130
17.	Asuntos Legales y Secretaría General .....	138
<b>18.</b>	<b>Gestión Comercial</b> .....	<b>142</b>
19.	Crecimiento de Usuarios Activos 2019- 2020-2021 .....	144
20.	Proceso de Gestión Documental .....	175
21.	Cadena de suministro.....	180
<b>ANEXOS</b>	.....	<b>182</b>



## 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 **2021**, incluyendo aspectos de tipo económico, social, comercial, operativo y ambiental.

El informe contiene las acciones realizadas durante la vigencia del año 2021 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](mailto: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](http://www.aguasregionales.com)



## 2. Cumplimiento de 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.



### 3. Contenido GRI

Estándar GRI	Título Estándar GRI	Contenidos Estándares GRI	Ubicación en el informe / Respuesta
GRI 102. Contenidos Generales	1. Perfil de la organización	102-1 Nombre de la organización.	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
		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"



Estándar GRI	Título Estándar GRI	Contenidos Estándares GRI	Ubicación en el informe / Respuesta
		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 de los Grupos de interés	102-40 Lista de grupos de interés	Enfoque de sostenibilidad
		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.



Estándar GRI	Título Estándar GRI	Contenidos Estándares GRI	Ubicación en el informe / Respuesta
GRI 200 Económicos	GRI 203 Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Operación y Mantenimiento. Inversiones, proyectos e infraestructura Gestión Financiera
		203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Gestión Financiera
GRI 300 Ambientales	GRI 303 Agua	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Gestión Social Gestión Ambiental
		303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Gestión Ambiental
		303-3 Extracción de agua	Gestión Ambiental
	GRI 304 Biodiversidad	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	Gestión Ambiental
		304-3 Hábitats protegidos o restaurados.	Gestión Ambiental
	GRI 306 Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Gestión Ambiental
GRI 400 Sociales	GRI 403 Salud y seguridad Ocupacional	403-2 Salud y seguridad Ocupacional	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



## 4. Informe de la administración

### Carta del gerente

Me dirijo a ustedes con ocasión de la presentación del Informe de Sostenibilidad del año 2021. Un año en el que nos hemos fortalecido para avanzar en la operación exitosa de 12 sistemas de acueducto y 10 de saneamiento básico, así como la gestión responsable en los ámbitos económico, social y ambiental, lo que además, sustentamos con la inscripción al Pacto Global, donde compartimos la convicción de que las experiencias empresariales basadas en nociones universales contribuyen a la generación de un mercado global más estable, equitativo e incluyente, y que fomenta territorios más prósperos, en concordancia con nuestro principio de “contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”.

En Aguas Regionales EPM, tenemos un equipo de trabajo que año a año mueve el agua por nuestras comunidades y gracias a ellos, hemos conseguido mantener nuestra actividad y la continuidad de los negocios. Hoy más que nunca nos comprometemos en generar soluciones responsables, ágiles, innovadoras y sostenibles, que apalanquen nuestra operación y que, además nos permitan ser referentes a nivel nacional; tal como lo fuimos al ser seleccionados como una de las empresas más inspiradoras en 2021, por parte de la Andi y su fundación, con las acciones sociales ejecutadas con el proyecto de acueducto aéreo y senderos de vida en el distrito de Turbo.

En el siguiente recorrido que harán por nuestro Informe de Sostenibilidad 2021, podrán conocer cómo honramos nuestro deber con el medio ambiente, con un resultado ejemplar en el índice de gestión ambiental empresarial (IGAE); también, podrán identificar algunas de las acciones que desarrollamos para cumplir eficientemente con nuestra trayectoria de responsabilidad social empresarial; nuevamente ratificamos la confianza con las entidades financieras, obteniendo una calificación crediticia de largo plazo; al mismo tiempo que gestionamos recursos de otras fuentes por un monto de \$58.979 millones; para avanzar, conscientes de que nuestros empleados y sus familias son el pilar de esta Empresa, aplicamos vacunas para inmunizar contra las graves consecuencias que pueda generar el Covid 19; se logró junto a Sintraemsdes, un acuerdo en tiempo récord de manera muy efectiva como parte del proceso de negociación de la Convención Colectiva; entre otras acciones que ejemplarizan nuestra labor por responder a las necesidades de los lugares donde hacemos presencia.

Para concluir este apartado, expreso agradecimiento a mis coequiperos y a todos nuestros grupos de interés, quienes son testigos del crecimiento sostenible que conjuntamente hemos alcanzado, el cual radica en el aprovechamiento de las fortalezas, en transformar las debilidades en oportunidades y en tener la capacidad de emprender una hoja de ruta que asegure la calidad de vida y el bienestar de nuestras comunidades mediante la



**Hernán Andrés  
Ramírez Ríos**

Gerente General de Aguas  
Regionales EPM



# Perfil de la organización

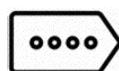


## 5. Perfil de la organización

### 5.1. 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](http://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 Bajará.

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**





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.

## 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 2021, 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 2021, 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



## 6. Gobierno Corporativo

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

La implementación del Marco General del Gobierno Corporativo del Grupo EPM es el conjunto de elementos que interactúan para fortalecer el gobierno corporativo, promoviendo la unidad de propósito y dirección mediante la implementación de un modelo alineado con el direccionamiento estratégico definido para el grupo empresarial. Este modelo se fundamenta en los órganos de gobierno, la definición de su Marco de Actuación mediante prácticas de gobierno, los mecanismos de control y la rendición de cuentas.



*Marco General del Gobierno Corporativo*

### Instrumentos y prácticas de Gobierno Corporativo

**Aguas Regionales EPM** cuenta con ciertos instrumentos y prácticas que integran el Gobierno Corporativo de la empresa, los cuales se encuentran publicados en la página web y pueden ser consultados [aquí](#).



- Estatutos Sociales
- Código de Gobierno Corporativo
- Reglamento de Junta Directiva

### Hechos destacados en el marco del fortalecimiento del Gobierno Corporativo

De acuerdo con el compromiso permanente de continuar el proceso de fortalecimiento del Gobierno Corporativo, relacionamos algunos logros alcanzados durante el 2021:

- Presentación del pensamiento estratégico y la estrategia del grupo EPM
- Los avances 2021 y retos para el 2022 en materia de Gobierno Corporativo pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://www.epm.com.co/site/inversionistas/Inversionistas/Gobierno-corporativo/Informes>

### Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo

El numeral “9.2 informe anual de Gobierno Corporativo del Grupo EPM”, establece, entre otras cosas que EPM, en su calidad de matriz del grupo emitirá un Informe de Gobierno Corporativo en el que, además de divulgar ciertos datos relacionados con el contenido del Código, indicará su grado de cumplimiento.

Numeral del Código de Gobierno Corporativo Aguas Regionales	Comentario del grado de cumplimiento al cierre año 2021
<b>Introducción</b>	El cumplimiento se detalla en cada numeral
Contexto de Aguas Regionales	Brinda información de contexto
Objetivo, alcance y ámbito de aplicación	El Código de Gobierno fue aprobado por la Junta Directiva Aguas Regionales mediante el decreto 008 del 19 de noviembre de 2020 de acuerdo con las líneas dadas por Gobierno Corporativo de EPM.
Gobierno Corporativo para el Grupo EPM	Entendimiento conceptual para todas las empresas del Grupo
Órganos de gobierno de Aguas Regionales	Corresponden a la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y el Gerente General.
<b>Propiedad de Aguas Regionales EPM</b>	El cumplimiento se detalla en cada numeral
Aguas Regionales como entidad descentralizada de propiedad de EPM	Aguas Regionales cuenta con 12 accionistas, todas entidades estatales. EPM es el accionista mayoritario.
Asamblea General de Accionistas	La Asamblea de Accionistas está conformada por los 12 accionistas, quienes sesionan ordinariamente dentro de los tres meses siguientes de cada año.
<b>Dirección - Junta Directiva de Aguas Regionales EPM</b>	El cumplimiento se detalla en cada numeral
Composición de la Junta Directiva	Conformado por cinco principales y cinco suplentes numéricos. En el Informe de Sostenibilidad se incorporará lo pertinente.



<b>Numeral del Código de Gobierno Corporativo Aguas Regionales</b>	<b>Comentario del grado de cumplimiento al cierre año 2021</b>
Miembros independientes de la Junta Directiva	Los miembros que se consideran con carácter de independiente cumplen los criterios establecidos acorde con el diligenciamiento del formato "declaraciones de miembros de Junta Directiva".
Designación de los miembros de Junta Directiva	Designados por la Asamblea General de Accionistas. Los perfiles de los miembros de Junta Directiva (formación y experiencia) se encuentran publicados en la siguiente ruta en la página web de Aguas Regionales: <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Perfiles-Junta-directiva">https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Perfiles-Junta-directiva</a>
Inhabilidades, incompatibilidades, conflictos de interés	Los miembros de Junta Directiva declararon en el año 2021 declararon no encontrarse incurso en inhabilidad, incompatibilidad o situaciones de conflictos de intereses a través del formato "declaraciones de miembros de Junta Directiva".
Funciones, responsabilidades y compromisos de la Junta Directiva	La Junta Directiva aprobó una agenda para la anualidad acorde con sus funciones estatutarias y con asuntos claves para el Grupo. Además, los miembros de Junta Directiva se comprometen a cumplir con las responsabilidades y compromisos establecidos en el reglamento, sobre los cuales cada año renuevan su compromiso al momento de diligenciar del formato "declaraciones de miembros de Junta Directiva".
Reglamento Interno de la Junta Directiva	La Junta Directiva cuenta con Reglamento y se autoevalúa su cumplimiento en el marco de la Evaluación anual de la Junta Directiva.
Comités de apoyo de la Junta Directiva	Durante el año 2021 la Junta Directiva no tiene confirmado comités bajo la estructura y formalidad dadas por las líneas de Gob. Corporativo, no obstante, se generaron Equipos de apoyo a las Inversiones y a aspectos Comerciales.
Remuneración y beneficios	Se incorporará en el informe de sostenibilidad los honorarios pagados a los miembros de Junta en el año 2021, suma que se reconoció teniendo en cuenta la asistencia a las sesiones de Junta.
Evaluación de la Junta Directiva	Se aplicó la evaluación anual de la Junta Directiva, pendiente de que se entreguen los resultados, que se incorporará en el informe de sostenibilidad.
<b>Gerencia o Gestión – Alta Gerencia Aguas Regionales EPM</b>	El cumplimiento se detalla en cada numeral
Nombramiento del Gerente General	El Gerente General es nombrado por la Junta Directiva, el nombramiento vigente fue el realizado mediante el Acta No. 31 del 20 de junio de 2017.
Funciones, responsabilidades y compromisos del Gerente General	Las funciones del Gerente están definidas en los Estatutos Sociales.



<b>Numeral del Código de Gobierno Corporativo Aguas Regionales</b>	<b>Comentario del grado de cumplimiento al cierre año 2021</b>
Primer nivel directivo	El primer nivel directivo está compuesto por los Jefes de Áreas que le reportan directamente al Gerente General, al cierre del año 2021 fueron 6 Jefes de Área y un el Líder de Control Disciplinario.
Inhabilidades, Incompatibilidades, Conflictos de Interés	Al Gerente y los directivos de la Alta Gerencia, se les aplica el régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en el ordenamiento jurídico colombiano. Por otra parte, en ejercicio de sus funciones si consideran que están en una situación de conflicto de intereses frente a una determinada decisión, comunican la situación y proceden según lo establecido en el “Manual de Conflictos de interés y tratamiento de decisiones en interés de Grupo”.
Comités de apoyo a la Gerencia	El Gerente cuenta con los siguientes Comités Estratégicos de apoyo: Comité Asesor de Contratación, Comité de Conciliación y Comité de Gerencia.
Remuneración y beneficios	En el presente informe de sostenibilidad, se presentan las sumas asignadas al Gerente General y su primer nivel de reporte, por concepto de salarios y beneficios recibidos durante el año 2021.
Evaluación del Gerente General	Al cierre del año 2021 se aplicó la evaluación anual del Gerente de cuerdo a las metas que le fueron fijadas, sobre la cual se incorpora en el presente informe de sostenibilidad.
<b>Estructura de Control Grupo Empresarial EPM</b>	En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.
<b>Responsabilidad Social Empresarial en el Grupo EPM</b>	En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.
<b>Gestión ética en el Grupo EPM</b>	En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.
<b>Transparencia y revelación de información</b>	El cumplimiento se detalla en cada numeral
Deber general de información	Se divulga la información financiera y no financiera en el sitio web: <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/">https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/</a> , cuando se produce un hecho relevante se autoriza a EPM el reporte a publicar en la página web de la Superintendencia Financiera <a href="https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informacion-relevante-61446">https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informacion-relevante-61446</a> . Así mismo, mediante la circular 1553 del 10 de octubre del 2018, EPM estableció instrucciones en cumplimiento de las obligaciones externas. Adicionalmente, EPM ha dispuesto el siguiente vínculo para compilar la



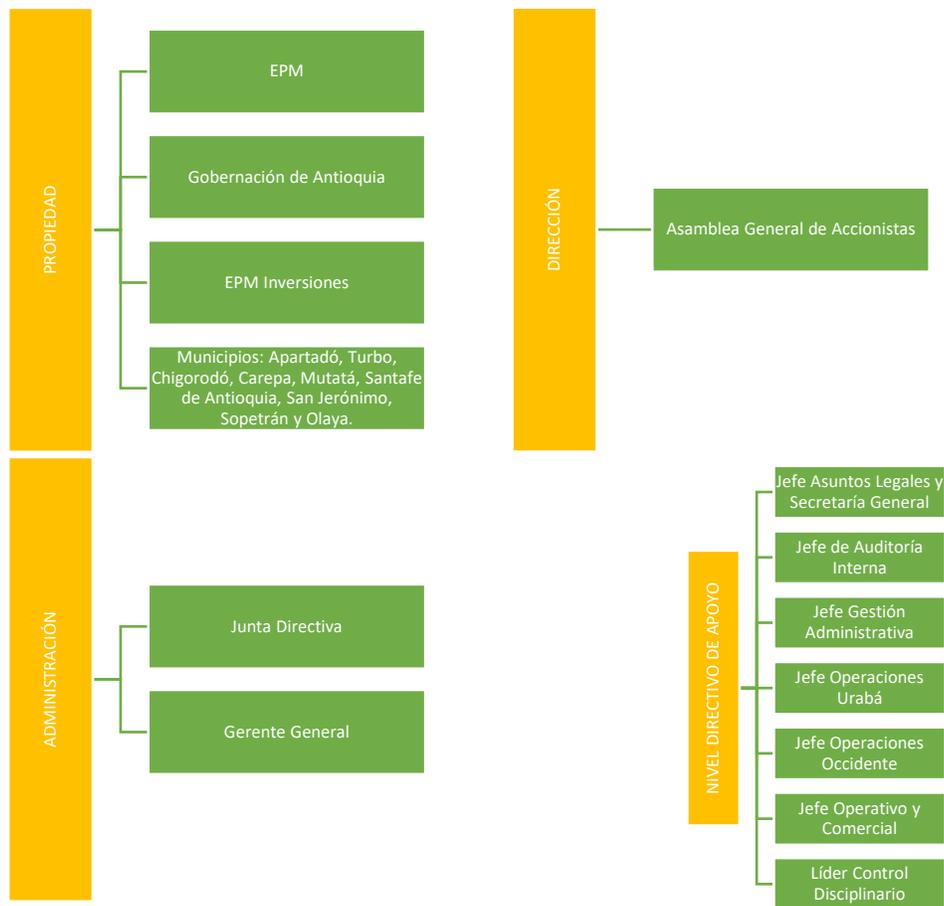
Numeral del Código de Gobierno Corporativo Aguas Regionales	Comentario del grado de cumplimiento al cierre año 2021
	información relevante reportada durante la vigencia: <a href="https://www.epm.com.co/site/inversionistas/inversionistas/informacion-relevante">https://www.epm.com.co/site/inversionistas/inversionistas/informacion-relevante</a>
Informe anual de Gobierno Corporativo del Grupo EPM	En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.
Información destinada a accionistas	En el siguiente vínculo se publica la información destinada para los accionistas: <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Nuestra-gesti%C3%B3n/Gesti%C3%B3n-para-accionistas">https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Nuestra-gesti%C3%B3n/Gesti%C3%B3n-para-accionistas</a>
<b>Relaciones con los Accionistas</b>	El cumplimiento se detalla en cada numeral
Compromisos específicos frente a los accionistas	Los compromisos frente a los accionistas se han dado cumplimiento en la sesión de Asamblea de Accionistas que se realizó en el año 2021. Por otro lado, no se recibieron solicitudes o sugerencias de accionistas.
<b>Operaciones entre Partes Relacionadas en el Grupo EPM</b>	En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.
<b>Cumplimiento del Código, disponibilidad, vigencia, reformas y divulgación</b>	El cumplimiento se detalla en cada numeral
Cumplimiento del Código	En el año 2020 se aprobó por parte de la Junta Directiva el Código de Gobierno Corporativo. Adicionalmente, se realizó divulgación al comité de gerencia del mismo para su cumplimiento.
Vigencia y disponibilidad del Código y sus anexos	El Código de Gobierno es de duración indefinida y se encuentra publicado en el siguiente enlace: <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Gobierno-Corporativo">https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Gobierno-Corporativo</a>
Reformas y divulgación del Código	La adopción del Código de Gobierno Corporativo en Aguas Regionales se dio en noviembre de 2020, donde se adoptaron todas las líneas dadas en la materia por la Unidad de Gobierno Corporativo del Grupo EPM. El código y sus anexos se encuentran publicados en el siguiente enlace: <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Gobierno-Corporativo">https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Gobierno-Corporativo</a>



## Estructura de gobierno

Nuestra estructura está articulada con los lineamientos establecidos como Grupo EPM, los órganos de dirección y administración corresponde a lo establecido en el Código de Gobierno y gozan de plena autonomía y discrecionalidad.

### Estructura de Gobierno de Aguas Regionales EPM:



## Estructura de Gobierno de EPM:

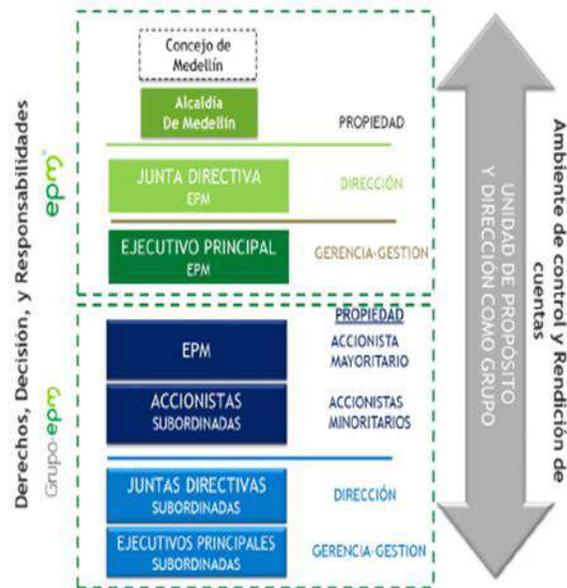


Grafico Órganos de Gobierno. Elaboración propia Grupo EPM

## Asamblea de accionistas:

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

- Síntesis de los acuerdos entre accionistas.

Durante la vigencia 2021 no se presentaron en la sociedad acuerdos entre accionistas.

- Acciones propias en poder de la sociedad.

En el transcurso del año 2021 no se realizó la adquisición de acciones propias.

- Negociación de acciones / cambios relevantes en la participación accionaria durante la vigencia (si aplica).

De acuerdo con el aumento del capital autorizado por la Asamblea de Accionistas según Acta No 26 del 10 de noviembre de 2020, el cual pasó de \$65.118.585.000 a \$80.118.361.230, la Junta Directiva autorizó mediante el correspondiente Reglamento la



emisión de 117.498 acciones ordinarias y nominativas. En primera ronda, el único accionista que presente oferta suscribiendo 12.573 acciones, al igual que en segunda ronda donde EPM suscribió 4.363 acciones, para un total de 16.936 acciones suscritas, las cuales fueron expedidas a través del título definitivo No. 87.

- Medidas adoptadas durante el ejercicio para fomentar la participación de los accionistas (para quienes tienen accionistas externos al Grupo EPM).

Aguas Regionales EPM fomenta la participación y el relacionamiento con sus accionistas a través de la publicación de información relevante dentro de su página web, además, durante la vigencia 2021 se envió a los accionistas invitándolos a participar en la Asamblea General.

- Información a los accionistas y comunicación con los mismos.

La información y comunicación con los accionistas se realiza mediante la página web, la presentación de informes durante el desarrollo de la Asamblea General de Accionistas, y la atención de las peticiones que estos envían a la sociedad.

- Solicitudes y temas sobre los que los accionistas han requerido información a la sociedad.

Durante el año 2021 no se recibieron solicitudes de los accionistas de la sociedad.

- Datos de asistencia a la Asamblea General de Accionistas.

En la Asamblea General de Accionistas N° 27 llevada a cabo el 19 de marzo de 2021, se contó con la asistencia de 7 accionistas quienes representan 97.793 acciones que integran el capital suscrito y pagado, y corresponden al 91.7519% del total de las acciones de la sociedad (117.498).

- Detalle de los principales acuerdos tomados en la sesión de la Asamblea o Asambleas realizadas durante la vigencia.

En la sesión de la Asamblea General de Accionistas realizada el 19 de marzo de 2021, los principales acuerdos tomados fueron:

- ✓ Presentación y aprobación de los informes de la Junta Directiva y del Gerente General de la gestión del año 2020
- ✓ Lectura, consideración y aprobación de los estados financieros de propósito general a 31 de diciembre de 2020
- ✓ Lectura del informe y dictamen del Revisor Fiscal sobre los estados financieros a diciembre 31 de 2020
- ✓ Aprobación del proyecto de distribución de utilidades
- ✓ Elección de Revisor Fiscal y asignación de honorarios
- ✓ Elección de Junta Directiva y asignación de honorarios



- Información de las acciones de las que directamente (a título personal) o indirectamente (a través de sociedades u otros vehículos) sean propietarios los miembros de la Junta Directiva y de los derechos de voto que representen (si aplica)

Los miembros de la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM no son propietarios de acciones de la sociedad y de los derechos de voto que representan.

- Diferencias de funcionamiento de la Asamblea entre el régimen de mínimos de la normativa vigente y el definido por los Estatutos y reglamento de la Asamblea de la sociedad (si aplica).

En Aguas Regionales EPM no se presentan diferencias de funcionamiento de la Asamblea entre el régimen de mínimos de la normativa vigente y el definido por los Estatutos.

### Junta Directiva

- Proceso de nombramiento (incluir criterios para su designación)<sup>1</sup> de los miembros de la Junta Directiva, composición de la misma e identificación de:

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración de Aguas Regionales EPM, elegida por la Asamblea General de Accionistas para periodos anuales mediante el sistema de cuociente electoral, pudiendo ser reelegidos o removidos en cualquier tiempo por la Asamblea General de Accionistas sin que sea necesario expresar el motivo.

Anualmente, desde EPM se hace una revisión de la conformación de las juntas Directivas, de acuerdo con los criterios definidos en la "Guía para la nominación de juntas directivas de las empresas del Grupo EPM", la cual tiene como objetivo contribuir a la articulación del Grupo empresarial en el proceso de toma de decisiones y el logro de la Unidad de Propósito y Dirección, al establecer las orientaciones generales para la conformación de las Juntas Directivas (Directorios) de las empresas del Grupo y la designación de los respectivos Directores, acorde con las prácticas de Gobierno Corporativo.

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

En sesión 27 del 19 de marzo de 2021, el máximo órgano social eligió la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM para el periodo 2021-2022, quedando conformada de la siguiente manera:

---

<sup>1</sup> Tener en cuenta la Guía para la Nominación de Miembros de Junta Directiva vigente emitida por la unidad de Gobierno Corporativo de EPM



## Miembros Junta Directiva Aguas Regionales EPM

---

PRINCIPALES	SUPLENTES
-------------	-----------

---

Jorge William Ramírez Tirado (Interno)



**Presidente de la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM.**

**Actualmente ejerce el cargo de Gerente Provisión Aguas de EPM.**

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

**Trayectoria:** durante los últimos 7 años se ha desempeñado como Gerente Provisión Aguas en la Vicepresidencia de Aguas y Saneamiento de EPM y durante 26 años en diferentes cargos en la Compañía.

**Su amplia visión en el Negocio de Agua Potable y Saneamiento Básico le ha llevado a participar en las juntas directivas de las cuatro empresas filiales del Grupo EPM en dicho sector.**

**Tiempo:** ha venido participando de la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM desde el año 2015.

Valeria Restrepo Abad (Interno)



Actualmente ejerce el cargo de Directora Comercial Agua y Saneamiento de EPM.

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

**Trayectoria:** durante los últimos 10 años ha ejercido diferentes cargos y responsabilidades al interior del Grupo EPM tales como:

- Asesora Comercial en Proyectos
- Directora de Mercadeo Relacional
- Directora Comercial

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



**Maria del Pilar Restrepo Mesa (Interno)**



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

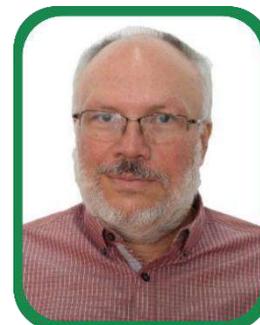
**Perfil:** Ingeniera Forestal, Especialista en Gestión Ambiental y Magíster en Medio Ambiente y Desarrollo de la Universidad Nacional de Colombia.

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

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

**Tiempo:** ha venido participando de la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM como miembro principal desde el año 2021, por un año de periodo.

**Jorge Antonio Yepes Vélez (Interno)**



Actualmente ejerce el cargo de Gerente de Regulación de EPM.

**Perfil:** Ingeniero Eléctrico con especialización en Gerencia para Ingenieros.

**Trayectoria:** durante los últimos 9 años se ha desempeñado como Gerente de Regulación de EPM, adquiriendo una amplia experiencia en el Negocio de Agua Potable y Saneamiento Básico que le ha llevado a participar en las juntas directivas de varias filiales del Grupo EPM en dicho sector.

Previamente se desempeñó como Gerente de residuos sólidos, Subdirector de Gestión Regulatoria Aguas y Jefe de Planeación Aguas (E) en EPM.

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



**León Arturo Yepes Enríquez (Interno)**



**Miembro Principal de la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM.**

**Actualmente ejerce el cargo de Gerente de Aguas Residuales de EPM.**

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

**Trayectoria:** Cuenta con experiencia en la planeación y administración de las Áreas de gestión Operativa en Empresas de Servicio Públicos Domiciliarios (Acueducto y Alcantarillado); especialmente en gestión de aguas residuales, proyectos de agua no contabilizada y en las Áreas de operación y mantenimiento, vinculación de clientes, interventoría de obras y sistemas de información geográfica; trayectoria adquirida a través de los cargos que ha ejercido, entre ellos:

- Gerente de Aguas Residuales desde el año 2016 en EPM
- Jefe Unidad Operación y Mantenimiento Gestión Aguas Residuales en EPM
- Director Operativo EPM Bogotá Aguas S.A. E.S.P.

**Tiempo:** ha venido participando de la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM como miembro

**Juan Carlos Restrepo Benítez (Interno)**



Actualmente ejerce el cargo de Jefe de la Unidad de Operación Integrada Aguas y Saneamiento de EPM.

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

**Trayectoria:** Durante los últimos 9 años se ha desempeñado como Jefe de Unidad de Operación Integrada Aguas y Saneamiento de EPM, adquiriendo una amplia experiencia en el Negocio de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Previamente se desempeñó como Gerente de residuos sólidos, Subdirector de Gestión Regulatoria Aguas y Jefe de Planeación Aguas (E) en EPM.

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



suplente desde el año 2018 y como miembro principal desde el año 2021, por un año de periodo.

**Luis Fredy Mejía Betancur (Interno)**



**Miembro Principal de la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM.**

**Actualmente ejerce el cargo de Gerente de Urabá en EPM.**

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

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

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

**Santiago Wilches Yepes (Interno)**



Actualmente ejerce el cargo de Jefe de la Unidad de Vinculación y Desarrollo Urbano Aguas en EPM.

**Perfil:** Ingeniero Civil de la Universidad Nacional de Colombia, con maestría en Aprovechamiento de Recursos Hidráulicos.

**Trayectoria:** durante los últimos 9 años se ha desempeñado como Jefe de la Unidad Vinculación y Desarrollo Urbanístico Aguas de EPM, dependencia responsable de la Vinculación de los Clientes a los sistemas de acueducto y alcantarillado y de la gestión de pérdidas comerciales en la Región Metropolitana del Valle de Aburrá y Rionegro. Jefe de Unidad de Operación Integrada Aguas y Saneamiento de EPM.

Su experiencia en el sector de Agua y Saneamiento lo ha llevado a participar como Miembro de Junta Directiva Principal de la filial del Grupo EPM Aguas de Oriente para los periodos 2020 - 2021 y 2021 - 2022.

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



**Nadia Maryori Maya Lopera (Socio)**



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

**Actualmente se desempeña como Gerente de Servicios Públicos de Antioquia.**

**Perfil: Ingeniera Civil, con especialización en Vías.**

**Trayectoria: en sus más de 22 años de experiencia laboral tanto en el sector público como el privado ha sido:**

- **Directora Técnica del Instituto Nacional de Vías (INVIAS)**
- **Subdirectora de Proyectos del Área Metropolitana del Valle de Aburrá**
- **Directora de mantenimiento y construcción de vías en la secretaria de Infraestructura de la Gobernación de Antioquia**
- **Residente general de Interventoría y diseño para la empresa SEDIC**
- **Ingeniera de infraestructura en el aeropuerto Olaya Herrera de Medellín**
- **Entre otros cargos**

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

**Juan David Blanco Tenorio (Socio)**



**Actualmente ejerce el cargo de Subsecretario de Planeación e Infraestructura de la Gobernación de Antioquia.**

**Perfil: Ingeniero Mecánico, con maestría en Ingeniería Aplicada.**

**Trayectoria: desde el año 2020 inició su desempeño con la Gobernación de Antioquia en el campo de la ingeniería hasta llegar hasta su actual cargo como Subsecretario de Planeación e Infraestructura.**

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



- **Categoría**

Durante la vigencia 2021 no se realizó el nombramiento de miembros Junta Directiva externos, en Aguas Regionales EPM todos los miembros de Junta ostentan la categoría de internos o de socios/accionistas.

- **Número y porcentaje de mujeres en la Junta Directiva periodo 2021-2022:**

Actualmente la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM cuenta con la participación de dos mujeres que ostenten la calidad de miembros.

- **Miembros de la Junta por rango de edad periodo 2021-2022:**

Miembro de Junta	Menores de 30 años	Entre 30 – 50 años	Mayores a 50 años
Jorge William Ramírez Tirado			X
Maria del Pilar Restrepo Mesa			X
Leon Arturo Yepes Enríquez			X
Luis Fredy Mejía Betancur			X
Nadia Maryori Maya Lopera			X
Valeria Restrepo Abad		X	
Jorge Antonio Yepes Vélez			X
Juan Carlos Restrepo Benítez			X
Santiago Wilches Yepes			X
Juan David Blanco Tenorio		X	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

- **Fecha de Nombramiento:**

Miembro de Junta	Tipo miembro	Fecha nombramiento
Jorge William Ramírez Tirado	Interno	Nombrado por primera vez en marzo del año 2015.
Maria del Pilar Restrepo Mesa	Interno	Nombrado por primera vez en marzo del año 2021.
Leon Arturo Yepes Enríquez	Interno	Nombrado por primera vez en marzo del año 2018.



<b>Luis Fredy Mejía Betancur</b>	Interno	Nombrado por primera vez en marzo del año 2020.
<b>Nadia Maryori Maya Lopera</b>	Socio	Nombrado por primera vez en marzo del año 2020.
<b>Valeria Restrepo Abad</b>	Interno	Nombrado por primera vez en marzo del año 2020.
<b>Jorge Antonio Yepes Vélez</b>	Interno	Nombrado por primera vez en marzo del año 2018.
<b>Juan Carlos Restrepo Benítez</b>	Interno	Nombrado por primera vez en marzo del año 2021.
<b>Santiago Wilches Yepes</b>	Interno	Nombrado por primera vez en marzo del año 2021.
<b>Juan David Blanco Tenorio</b>	Socio	Nombrado por primera vez en marzo del año 2021.

- Cambios en la Junta Directiva durante el ejercicio periodo 2021-2022.

En el año 2021 no hubo cambios en la composición de la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM.

- Remuneración de la Junta Directiva durante la vigencia periodo 2021-2022.  
Según el reglamento de Junta Directiva vigente, Decreto No. 009 de Junta Directiva del 22 de diciembre de 2017, la remuneración de los miembros de Junta Directiva es fijada por la Asamblea General de Accionistas, aquellos miembros que sean empleados de alguna de las sociedades del Grupo EPM no tendrán derecho a la remuneración fijada, así mismo, la empresa reconoce los costos de transporte, alimentación y alojamiento cuando se requiere, que asistan a sesiones presenciales.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Asamblea General de Accionistas en sesión 27 del 19 de marzo de 2021, no fijó honorarios para ninguno los miembros de Junta Directiva.

- Quórum de la Junta Directiva y datos de asistencia a las reuniones.  
La Junta Directiva deliberará con la mayoría de sus miembros y decidirá válidamente con el voto de la mayoría de los asistentes, durante el año 2021 se realizaron 19 sesiones de Junta Directiva, contado en cada una de ellas con el cuórum necesario para deliberar y decidir.

Miembro	Fecha y tipo de sesión									
	26-ene Extraordinaria Virtual	16-feb Voto por Escrito	25-feb Ordinaria Virtual	17-mar Extraordinaria Virtual	30-abr Ordinaria Virtual	28-may Voto por Escrito	04-jun Ordinaria Virtual	30-jun Ordinaria Virtual	15-jul Voto por Escrito	29-jul Ordinaria Virtual
Jorge William Ramirez	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal
Álvaro León Ospina	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Luis Fredy Mejía	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal
Nadia Maryori Maya	Sí principal	Sí principal	No	No	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal
Miguel Alejandro Villa	No	Sí principal	Sí principal	Sí principal	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Leon Arturo Yepes	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal
Maria del Pilar Restrepo	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal
Valeria Restrepo Abad	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Santiago Wilches Yepes	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica



N	Miembro	27-ago	30-sep	08-oct	29-oct	10-nov	26-nov	03-dic	09-dic	20-dic
		Ordinaria Virtual	Ordinaria Virtual	Extraordinaria Virtual	Ordinaria Virtual	Voto por Escrito	Ordinaria Virtual	Ordinaria Virtual	Voto por Escrito	Voto por Escrito
1	Jorge William Ramirez	Sí principal	No	Sí principal	No	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal
2	Álvaro León Ospina	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
3	Luis Fredy Mejía	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal
4	Nadia Maryori Maya	No	No	Sí principal	Sí principal	Sí principal	No	No	Sí principal	Sí principal
5	Miguel Alejandro Villa	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
6	Leon Arturo Yepes	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal
7	Maria del Pilar Restrepo	Sí principal	No	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal	Sí principal
8	Valeria Restrepo Abad	Sí Suplente	Sí Suplente	No aplica	Sí Suplente	No aplica	Sí Suplente	Sí Suplente	No aplica	No aplica
9	Santiago Wilches Yepes	No aplica	Sí Suplente	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

- **Presidente de la Junta Directiva (funciones y temas claves):**  
Las funciones del presidente de la Junta Directiva se encuentran en el reglamento de Junta Directiva vigente, Decreto No. 009 de 2017, y pueden ser consultadas [aquí](#)

- **Secretario de la Junta Directiva.**  
Las funciones del secretario de la Junta Directiva se encuentran en los estatutos de la sociedad y en el reglamento de Junta Directiva vigente, documentos que pueden ser consultadas [aquí](#)

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

### Gestión de la Junta Directiva

- **Políticas aprobadas por la Junta Directiva durante el período que se reporta.**  
Durante el 2021 en la sesión No. 183 del 30 de abril, la Junta Directiva aprobó la nueva Política de Gestión del Talento Humano de Aguas Regionales EPM.

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

La gestión de la información asociada a la Junta Directiva está sujeta a su Reglamento adoptado en el Decreto No. 009 de 2017, con el fin de garantizar su integridad, confiabilidad, disponibilidad y oportunidad, para una adecuada toma de decisiones que apalanque el crecimiento y la sostenibilidad empresarial.

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

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

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



- Inducciones y capacitaciones recibidas por la Junta Directiva durante el año  
A los miembros de la Junta Directiva para el periodo 2021-2022 nombrados en marzo de 2021, se les realizó el proceso de inducción y capacitación el día el 23 de abril de 2021, donde se les expuso los temas relevantes tales como: aspectos societarios, planes estratégicos, procedimientos, canales de comunicación, entre otros.

- Agenda típica, su seguimiento y sesiones llevadas a cabo durante el año  
La definición de la agenda típica de la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM, es un instrumento de planeación que permite al cuerpo colegiado, abordar los temas que son fundamentales y en los que su contribución es mayor, atendiendo lo dispuesto en el Reglamento de la Junta Directiva.

La agenda típica define la frecuencia y periodicidad con que se tratan temas económicos, ambientales y sociales durante el año, dentro de los temas programados en la agenda típica del año 2021 se encontraron los siguientes los siguientes:



ASUNTO	OBJETIVO	CARÁCTER	Tema visto	No. Juntas	%cumplimiento	%cumplimiento	
Asuntos generales de Junta	Verificación del cuórum.	Aprobatorio	10.0	10	100%	100%	
	Aprobación del orden del día.	Aprobatorio	10.0	10	100%		
	Aprobación actas anteriores.	Aprobatorio	10.0	10	100%		
	Seguimiento solicitudes y compromisos de Junta Directiva.	Informativo	10.0	10	100%		
	Temas informativos de la Gerencia General (o Presidencia de la filial, según corresponda.)	Informativo	10.0	10	100%		
	Información relevante.	Informativo	10.0	10	100%		
Seguimiento a la gestión empresarial	Seguimiento a la gestión del CMI ( <i>visión integral de la empresa</i> ) y Estados Financieros ( <i>Gestión Financiera, Flujo de Caja, Comercial, Técnico / Operativa, Ejecución de Inversiones / Proyectos.</i> )	Informativo	9.0	9	100%	100%	
	Informe de relacionamiento con grupos de interés externos (Estado, clientes, proveedores y contratistas, líderes de opinión y comunidad.)	Informativo	1.0	1	100%		
	Informe de Gestión Ambiental y Social.	Informativo	1.0	1	100%		
	Informe de Gestión Humana.	Informativo	1.0	1	100%		
	Informe de cadena de suministros y servicios compartidos ( <i>donde se exponen las acciones, logros y retos en estas materias, de cara a la consecución de las sinergias de la actuación como Grupo, ajustado al caso de cada filial.</i> )	Cadena de suministro (desde la filial, se articula con Grupo.) CSC desde EPM como proveedor, con el caso específico de cada filial.	Informativo	1.0	1		100%
	Informe de Gestión Jurídica.	Informativo	1.0	1	100%		
	Informe a cargo de la VP de cada negocio con el respectivo contexto y señales para el Grupo en sesión conjunta.	Informativo	1.0	1	100%		
Temas financieros y de planeación	Informe anual de gestión y Estados Financieros de la vigencia anterior ( <i>comprende: carta del Gerente General o Presidencia de la filial -según corresponda-, dictamen de la revisoría fiscal, Estados Financieros de la vigencia anterior, Informe Sostenibilidad.</i> )	Aprobatorio	1.0	1	100%	100%	
	Informe de gestión de Auditoría interna. * Nuevo	Informativo	1.0	1	100%		
	Aprobación ajuste de presupuesto con saldos finales del año anterior.	Aprobatorio	1.0	1	100%		
	Proyecciones Financieras.	Aprobatorio	1.0	1	100%		
	Seguimiento a proyectos estratégicos aprobados en el Plan Empresarial. * Nuevo	Informativo	2.0	2	100%		
	Informe de entorno (Situación geopolítica, regulatoria, económica, ambiental, etc.)	Informativo	1.0	1	100%		
Aprobación del Direccionamiento Estratégico de Grupo. * Nuevo	Aprobatorio	1.0	1	100%			
	Aprobación de Plan empresarial ( <i>incluye la aprobación del presupuesto, del Plan de Inversiones, las metas de cada empresa y la actualización del mapa de riesgos</i> ).	Aprobatorio	1.0	1	100%		
Temas de riesgos, auditoría y control	Seguimiento a la gestión integral de riesgos.	Informativo	2.0	2	100%	100%	
	Plan de trabajo auditor externo o revisor fiscal, auditoría de gestión y resultados.	Informativo	1.0	1	100%		
	Seguimiento al plan del revisor fiscal y auditoría de gestión de resultados.	Informativo	1.0	1	100%		
	Plan de trabajo auditoría interna.	Aprobatorio	1.0	1	100%		
	Seguimiento al plan de auditoría, planes de mejoramiento y presentación de resultados de la evaluación realizada por entes de control.	Informativo	1.0	1	100%		
Temas de Gobierno Corporativo	Aprobación de calendario de Junta Directiva y Agenda Típica.	Aprobatorio	1.0	1	100%	100%	
	Definición de Metas de Gerentes del Grupo.	Aprobatorio	1.0	1	100%		
	Presentación de resultados de la Autoevaluación de los miembros de la Junta Directiva y construcción conjunta de plan de fortalecimiento.	Informativo Aprobatorio	1.0	1	100%		
	Evaluación de la gestión del Gerente y del equipo directivo.	Aprobatorio	1.0	1	100%		
	Plan de Gobierno Corporativo.	Informativo	1.0	1	100%		
	Seguimiento plan de fortalecimiento de la Junta Directiva e informe de los resultados de evaluación de las sesiones de Junta Directiva.	Informativo	2.0	2	100%		

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

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



## Evaluación de la Junta Directiva

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

Desde el año 2014 el Grupo EPM cuenta con una metodología de evaluación unificada de las juntas directivas del Grupo, con el fin de conocer en detalle la gestión de este órgano, el grado de cumplimiento de los compromisos que ha asumido cada uno de sus miembros y el valor que su desempeño agrega a cada empresa. Los códigos de gobierno implementados en el año 2020 en las filiales nacionales incluyen lo relativo a esta práctica.

Los componentes evaluados son los siguientes:

1. Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa.
2. Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado.
3. Rol del presidente y el secretario de la Junta Directiva.
4. Desempeño individual como miembro de la Junta Directiva.
5. Nivel de discusión y profundidad de temas por parte de la Junta Directiva.
6. Interacción y relacionamiento entre la empresa Matriz y las filiales.

Adicionalmente, y con el fin de fortalecer las evaluaciones de las juntas directivas y acoger mejores prácticas en la materia, desde el año 2017 se implementó la evaluación desde la perspectiva de la administración, con el propósito de evaluar el grado de alineación y la interacción entre la Dirección (Junta Directiva) y la Administración (Alta Gerencia). Dicha evaluación es independiente toda vez que la realiza la Unidad de Gobierno Corporativo como consultor independiente.

Los resultados de la evaluación para la vigencia 2021 fueron:

Componente evaluado	% Prom
Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa	98%
Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado	96%
Rol del Presidente y Secretario de la Junta Directiva	100%
Desempeño individual como miembro de la Junta Directiva	98%
Nivel de discusión y profundidad de temas por parte de la Junta Directiva	94%
Interacción y relacionamiento Matriz - Filiales	90%

## Alta gerencia Nivel Directivo

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

NOMBRE	CARGO	NOVEDAD
<b>RAMIREZ RIOS HERNAN ANDRES</b>	Gerente General	Sin novedad
<b>PINO SALAZAR ELINOR DEL MAR</b>	Jefe Asuntos Legales y Secretaría General	Sin novedad



NOMBRE	CARGO	NOVEDAD
<b>RIVERA REYES JESSICA JULIETH</b>	Jefe de Área (E) Gestión Administrativa	Sin novedad
<b>GALEANO SOTO JOSE ANGEL</b>	Jefe de Área Gestión Operativa y Comercial	Sin novedad
<b>MARTINEZ HERRERA GUILLERMO URIEL</b>	Jefe de Área operaciones occidente	Sin novedad
<b>GARRO ARIAS WBEIMAR</b>	Jefe de Área operaciones Urabá	Sin novedad
<b>AYAZO PEÑATA DURBIS ELENA</b>	Auditor	Sin novedad
<b>RAIGOSA RESTREPO KELLY YOJANA</b>	Líder Control Disciplinario	Sin novedad



**Hernán Andrés  
Ramírez Ríos**  
Gerente General



**Durbis Elena  
Ayazo Peñaata**  
Auditora



**Wbeimar  
Garro Arias**  
Jefe de operaciones  
Urabá



**José Ángel  
Galeano Soto**  
Jefe operativo y  
comercial



**Jessica Julieth  
Rivera Reyes**  
Jefe administrativa



**Guillermo Uriel  
Martínez Herrera**  
Jefe de operaciones  
Occidente



**Elinor Del Mar  
Pino Salazar**  
Jefe de asuntos legales  
y secretaria general



**Kelly Yojana  
Raigosa Restrepo**  
Líder de control  
disciplinario

- Los comités de apoyo a la gerencia.

Los comités de apoyo a la Gerencia o Estratégicos son los siguientes: Gerencia, Contratación y Conciliación, los cuales cuentan con su respectiva reglamentación.

- Remuneración de la Alta Gerencia durante la vigencia.
1. La remuneración total de Directivos de Aguas Regionales EPM en la vigencia 2021 fue la siguiente:



Área	Cargo	Total pagado en 2021
GERENCIA	GERENTE GENERAL	\$1,024,259,639.00
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO	LÍDER CONTROL DISCIPLINARIO	
ASUNTOS LEGALES Y SECRETARIA GENERAL	JEFE ASUNTOS LEGAL Y SECRETARÍA GENERAL	
	PROFESIONAL	
AUDITORIA	AUDITOR	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	JEFE DE ÁREA	
GESTIÓN OPERATIVA Y COMERCIAL	JEFE DE ÁREA	
OPERACIONES OCCIDENTE	JEFE DE ÁREA	
OPERACIONES URABÁ	JEFE DE ÁREA	

- Los pagos incluyen vacaciones, primas y beneficios (bonificación extralegal, plan corporativo telefonía celular y beneficios convencionales).
  - El total pagado corresponde al cargo teniendo en cuenta todas las personas que ocuparon el cargo como titular o por encargo remunerado durante el año 2021.
  - Las cesantías son las pagadas directamente al trabajador o consignadas en febrero de 2021 a los Fondos.
2. Ratio de la compensación total semestral de la persona mejor pagada de la Organización frente a la mediana de la compensación total semestral de todos los empleados, excluida la persona mejor pagada:  
Ratio semestre 1: 12.24  
Ratio semestre 2: 9.98
  3. Ratio del incremento porcentual de la compensación total semestral de la persona mejor pagada de la Organización frente a la mediana del incremento porcentual:  
Ratio 1
- Evaluación del gerente.

De la misma manera como se realiza la evaluación del Gerente General y líder del Grupo EPM, los gerentes de las empresas del Grupo son evaluados de acuerdo con los resultados cuantitativos de su gestión (el qué) y con la forma como se obtuvieron dichos resultados (el cómo). Se tienen en cuenta los resultados obtenidos en los indicadores del Cuadro de Mando Integral, así como la coherencia del estilo gerencial de cada gerente.

Para el 2021, en el marco de la evolución cultural, el Grupo EPM ha actualizado modelos y prácticas de talento humano, entre ellos el modelo de desarrollo humano basado en la corresponsabilidad, el modelo de competencias y el modelo de desempeño. La valoración anual de gerentes generales del Grupo que se realiza desde 2014 tiene como uno de sus componentes, la evaluación de las actuaciones, las cuales fueron actualizadas por las nuevas competencias genéricas y directivas.



En este contexto, a partir de 2021 se continuará aplicando la metodología multifuente de evaluación de las competencias definidas para este nivel de cargo, en la cual cada Gerente será valorado por su grupo de colaboradores directos, los miembros de la Junta Directiva y ellos mismos tendrán la posibilidad de auto valorarse.

Por su parte, los Códigos de Gobierno Corporativo implementados en las filiales en Colombia, establecen que se cuenta con una metodología de evaluación del gerente, que se encuentra homologada para los gerentes de las empresas del Grupo EPM.”

### **Arquitectura de control**

- Explicación del Sistema de Control Interno (SCI) y sus modificaciones durante el ejercicio.
- Descripción de la política de riesgos y su aplicación durante el ejercicio.

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

- La función de la Junta Directiva en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo.
- Materialización de riesgos durante el ejercicio.
- Planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos.

### **Declaración de la junta directiva frente a la gestión de Aguas Regionales**

La Junta Directiva destaca el esfuerzo que todo el Equipo de Trabajo de la Sociedad, liderado por la Gerencia, ha realizado frente a la gestión general de la sociedad, lo que ha permitido dar balances financieros, administrativos y operativos positivos



# Enfoque de Sostenibilidad



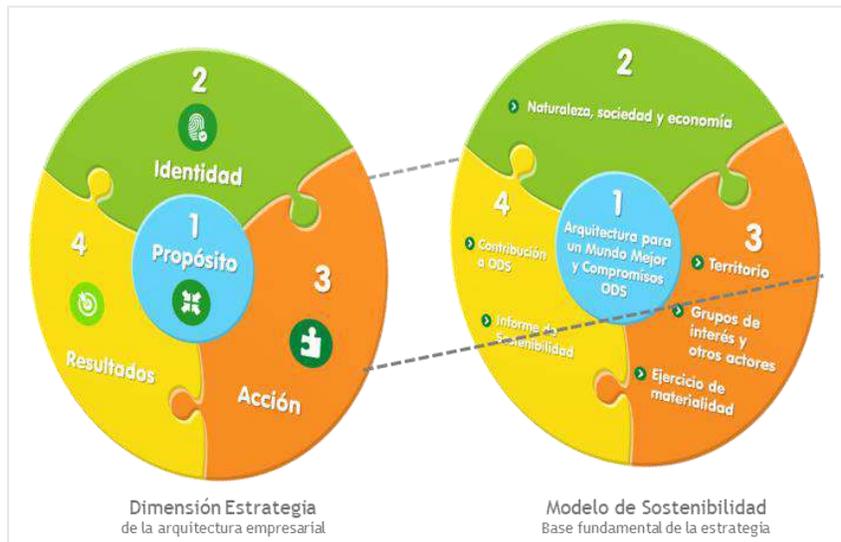
## 7. . Enfoque de sostenibilidad

### Direccionamiento Estratégico

El Propósito es el eje de nuestro direccionamiento estratégico



**Propósito** Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor

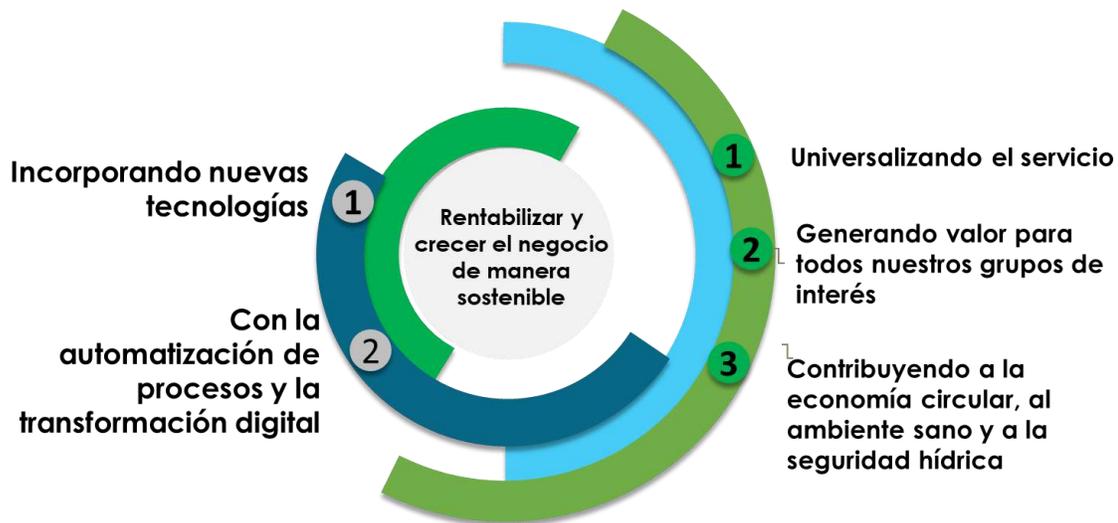


### Estrategia Corporativa

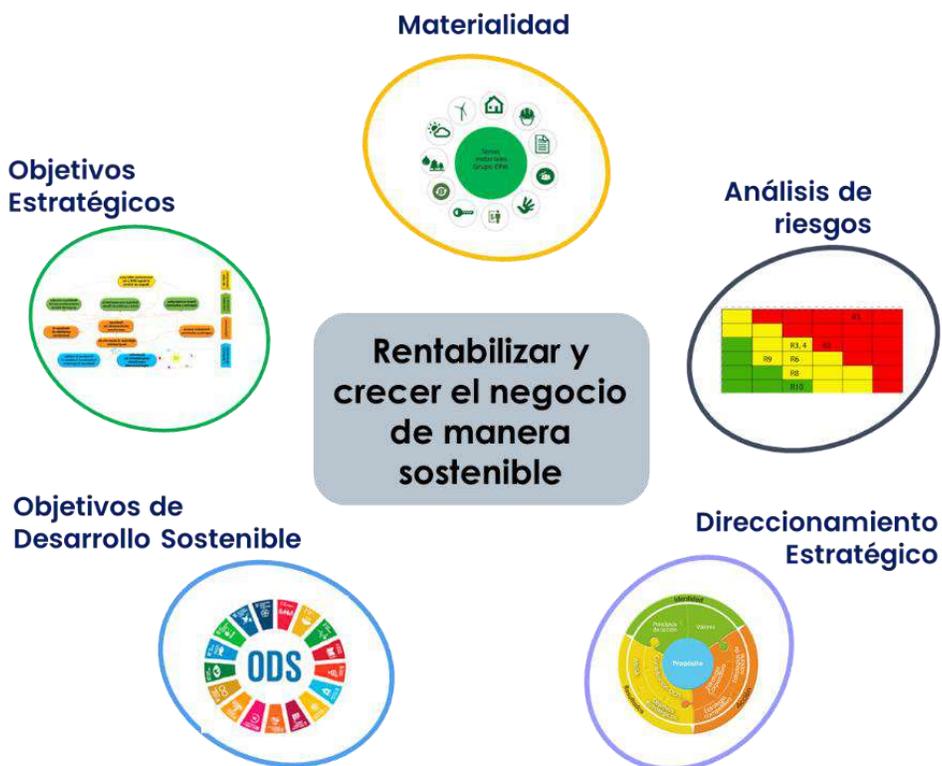
Evolucionar y crecer, brindando soluciones ágiles e innovadoras para y con las personas y los territorios



## Estrategia Competitiva



## Alineamiento Estratégico



## Componente de Identidad Corporativa

# Valores

El Grupo EPM como parte de la sociedad reconoce su condición de sujeto ético; esto implica alinear sus propósitos con los de la sociedad y asegurar que sus actuaciones contribuyan efectivamente a hacer de ésta el espacio propicio para la vida de todos sus integrantes.

### 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 prejugamos 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 Éticos

### Cumplimos nuestros compromisos



Nos comprometemos 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 la 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.



# Principios Éticos

## 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 los cubran de la mejor manera posible. El fin último de una sociedad es la construcción de un entorno seguro para todos, pero esto exige la participación de cada uno dentro de un esquema de igual responsabilidad y aporte, pues los elementos que lo constituyen resultan del valor de cada acción individual.

Así, entendemos que cada acto de un sujeto ético se ejecuta en términos de los valores que sostiene la sociedad: **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.

## 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.



## 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



## 8. Principales impactos, riesgos, logros, oportunidades de mejora y retos

### Impactos y Riesgos

#### 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 2021, se alcanza a cerrar el año con 19 riesgos identificados y valorados, dentro de los cuales se destacan aquellos clasificados como extremos y altos, a los cuales se les implementa acciones de mitigación o mejora. Y se resumen a continuación:

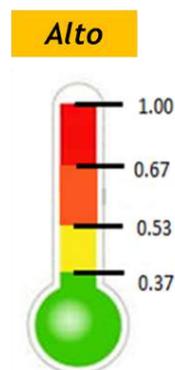
Código del riesgo	Escenario de riesgo	Valoración
RE1	Escasez de fondos o dificultades para obtener los recursos requeridos para cierre de brechas en infraestructura, expansión y operación.	Alto
RE2	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los subsidios por parte de los municipios.	Alto
RE3	Incumplimiento del POIR	Alto
RE4	Limitaciones de acceso a la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras.	Extremo
RE6	Impacto negativo a la salud y el bienestar de las personas (funcionarios / comunidad) por condiciones y situaciones laborales.	Extremo
RE7	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los servicios públicos por parte de clientes/usuarios.	Alto
RE18	Modificaciones de POT o EOT (zonas de expansión, planes parciales, etc)	Alto
RE20	Discontinuidad en los procesos asociados a la prestación de los servicios.	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	Extremo





Cantidad de riesgos	2019	2020	2021
<b>Extremo</b>	1	5	4
<b>Alto</b>	8	5	5
<b>Tolerable</b>	9	10	9
<b>Aceptable</b>	1	0	1
<b>Total riesgos</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>19</b>

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



## Gestión de Riesgos en Corrupción

En la vigencia 2021, 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
<b>Total riesgos</b>	<b>13</b>

Nro. del riesgo	Nombre de riesgo
R1	Uso inadecuado de los activos
R2	Concusión
R3	Nepotismo
R4	Soborno / Cohecho
R5	Clientelismo
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



## 8.1. Logros, oportunidades de mejora y Retos

### Logros Aguas Regionales 2021

#### INspiradora

Reconocimiento como empresa INspiradora a nivel nacional por la ANDI y su Fundación, con el proyecto de la red de acueducto aéreo y los senderos de vida.

#### Confianza

Ratificamos la confianza con las entidades financieras, incrementando la calificación crediticia de largo plazo, subiendo de A (col) a A+ (col)

#### IGAE

Cumplimiento del Índice de Gestión Ambiental IGAE superando la meta al 102%

#### Social

Impactamos más de 30.000 personas con el plan de gestión social



#### Bioseguridad

Adquirimos a través de la ANDI 131 vacunas para 262 dosis, lo que permitió inmunizar a empleados y reducir los contagios de COVID-19.

#### Recursos ABC

Se radicaron 6 proyectos para la gestión de recursos de otras fuentes por \$58.979, garantizando proyectos que generen calidad de vida y bienestar. Entraron a operar proyectos por \$52000 millones.

#### RSE

Superamos en un 106% la meta de Trayectoria de RSE, ratificando que nuestro compromiso es con la sociedad y servir con pasión

#### Convención

Se logró negociar con Sintraemsdes, un acuerdo en tiempo récord de manera muy efectiva la Convención Colectiva por un valor de \$845 millones

#### Apalancamiento Inversiones

Gestión de recursos a través de créditos por más de \$9.500 millones de pesos, invertidos en obras de infraestructura.

#### Crecimiento

Alcanzamos nuestro usuario número 100 mil en la historia de Aguas Regionales EPM.

#### Continuidad

Ampliación de la PPAP de Carepa, pasando de 80 l/s a 160l/s



#### Innovación

Ejecución 4ta etapa proyecto piloto de acueducto inteligente, instalación paneles solares y se realizó la modernización de la captación de Chigorodó con equipos especializados

#### Ruta de saneamiento

Construimos más de 6000 metros de redes de aguas residuales, combinando procesos constructivos tradicionales y tecnologías sin zanja y se dio inicio al diseño de la PTAR San Jerónimo.

#### IPIUF

Disminución en el indicador de perdidas por usuarios facturado (IPIUF) pasando de 9.2m3 a 8.59 m3

#### Cumplimiento Indicadores

Cumplimiento de indicadores financieros

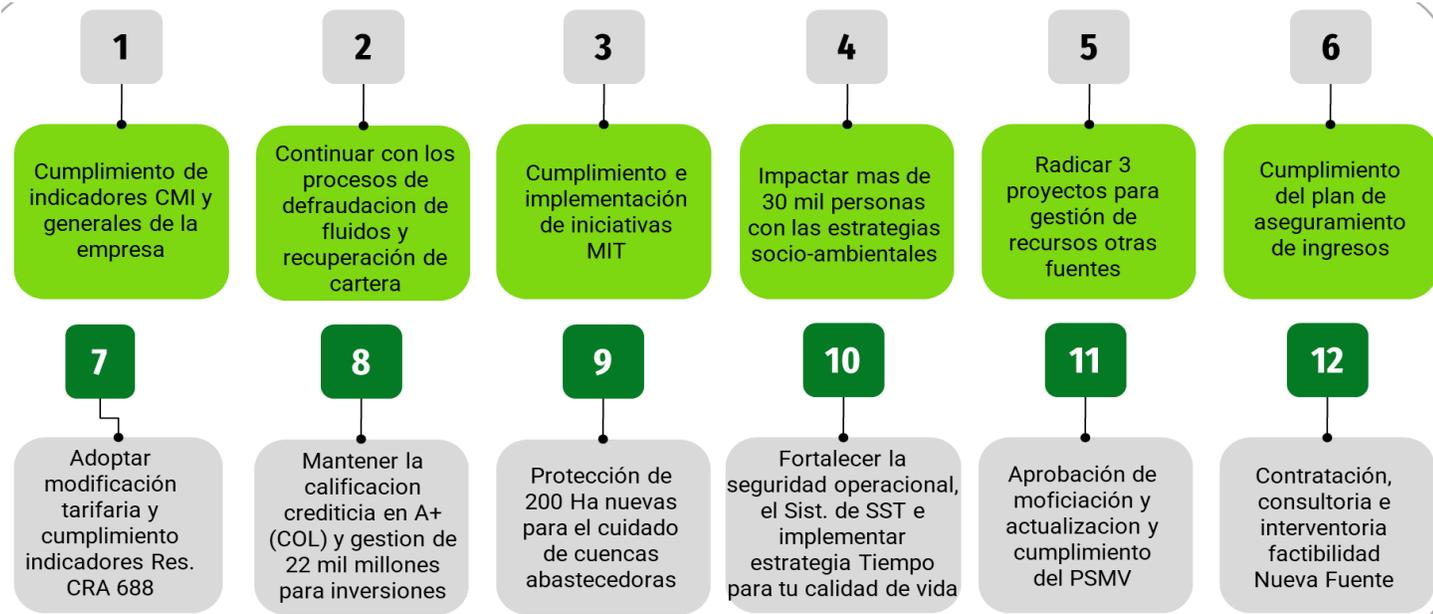


## 8.2. Oportunidades mejora Aguas Regionales

- ✓ 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.
- ✓ Fortalecer la revisión detalladamente los diseños y tramites requeridos.
- ✓ Mejorar los niveles de comunicación y cercanía con los equipos en EPM
- ✓ Fortalecer la implementación del proceso de defraudación de fluidos.
- ✓ Organizar información predial, donde se ubican infraestructuras y redes de la empresa.
- ✓ Mejorar la infraestructura tecnológica de la empresa.
- ✓ Fortalecimiento de la gestión y ejecución de los proyectos de infraestructura para el cumplimiento de las metas dentro del marco de planeación del plan de inversiones, considerando los compromisos establecidos en POIR y PSMV.
- ✓ Descentralizar más las labores administrativas de los equipos.
- ✓ Detallar más los alcances de los usufructos y sus impactos en la rentabilidad.
- ✓ Operacionalizar más los planes de cartera y recuperación de la misma.
- ✓ 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.



### 8.3. Retos Aguas Regionales EPM



# Gestión de Aguas Regionales

## EPM



“Cada uno de nuestros proyectos y de los procesos que desarrollamos al interior de la Empresa, lo hacemos con la firme convicción de que van a mejorar la calidad de vida de las comunidades donde estamos presentes, en consecuencia, tenemos el máximo interés en que todos conozcan nuestra gestión, los avances, los retos y la manera como los asumimos para cumplir con nuestro propósito por “contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”; es por eso que a continuación conocerán a través de nuestros procesos por qué nos mueve la transparencia, la responsabilidad, la calidad de vida, el bienestar de las comunidades y la oportunidad en la información”.

**Hernán Andrés Ramírez Ríos**

**Gerente General**

**Aguas Regionales EPM**



# Gestión de relacionamiento y comunicación



## 9. Gestión de relacionamiento y comunicación



Se considera que la comunicación en las entidades públicas tiene una dimensión estratégica porque hace posible que las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes en tanto involucre todos los niveles y procesos de la Organización. Debe plantear soluciones a la necesidad de divulgar los actos administrativos o de Gobierno, la gestión administrativa y a proyectar la imagen de la entidad.

Componente Comunicación Pública:

Conjunto de elementos de control, que apoyan la construcción de una visión compartida y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales...

El componente de control Comunicación Pública se fundamenta en tres elementos:

- Comunicación Organizacional
- Comunicación Informativa
- Medios de Comunicación.

### Política de comunicación

“La comunicación en Aguas Regionales EPM 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.”

### Acciones desarrolladas con el Estado

- Se realizaron de manera satisfactoria mesas de trabajo presenciales con cada una de las 9 alcaldías de los municipios en los que Aguas Regionales EPM tiene presencia, es así como aquellas donde ha estado el alcalde y que han sido lideradas por el Gerente o alguno de los jefes.



- Reuniones uno a uno: el gerente general se reunió también de manera virtual con los alcaldes para coordinar temas relacionados con los servicios que presta la empresa.
- Mensajes de cercanía: se enviaron de manera continua mensajes a los grupos de WhatsApp que se tienen con las alcaldías y las corporaciones ambientales.
- Con las corporaciones ambientales se han desarrollado más de 20 reuniones de seguimiento a los PSMV, con el apoyo de los profesionales ambientales de la empresa y reuniones oficiales en cabeza del gerente general.
- Se hizo acercamiento con los 9 Concejos mediante diferentes encuentros y reuniones oficiales y no oficiales; además se participó en sesiones de los Concejos Municipales, en los cuales se dieron claridades sobre puntos específicos que ellos preguntaron con anterioridad; también a través de los grupos de WhatsApp, que se tiene con cada organismo, se les comparte información detalladas y al día respecto a la prestación de los servicios, incluyendo todo lo que concierne a interrupciones de acueducto.
- Desde Aguas Regionales EPM, se continúa haciendo relacionamiento directo con el Gobierno Nacional, mediante reuniones presenciales, virtuales, llamadas telefónicas y cruce de correos electrónicos para hacer seguimiento a los temas de las PTAR de los municipios de Apartadó, Carepa, Turbo, Chigorodó, Mutatá, los tres primeros ante el Ministerio de VCT, el segundo ante OCAD Paz y el tercero está en proceso.
- Se continua con el relacionamiento directo del gerente general con personal de la Gobernación de Antioquia, especialmente para tratar temas sobre Colector Cauca y temas sobre el proyecto del Colector Carepa, denominado "Construcción del sistema de recolección de aguas residuales, colector etapa III del municipio de Carepa".
- También se ha participado en eventos masivos que son liderados por la Gobernación, en los que se tratan temas de región.
- Reuniones uno a uno: el gerente general se ha reunido de manera virtual y presencial para coordinar temas relacionados con los servicios que presta la empresa y el Departamento, que por ser socio debe conocer.
- Sobre temas de análisis del contexto: mediante una reunión semanal, integrada por el comité de Gerencia de la empresa, se analiza el entorno sobre las señales que se puedan generar y que puedan impactar a la empresa; es así como se analizan medios de comunicación, opinión pública y en general diferentes escenarios en los que se pueda ser objeto de menciones.

## Medición del capital comunicacional interno



La medición de la efectividad de la Comunicación Interna es un proceso que se realiza en Aguas Regionales EPM desde 2016, y que nos permite gestionar desde el proceso de comunicación mediante el objetivo estratégico asociado a la gestión con los grupos de interés internos, lo que lo convierte en un tema estratégico para esta organización. Es importante para el reporte del indicador de comunicación interna a partir del cual se establecen las estrategias de comunicación a desarrollar en los diferentes medios y espacios comunicativos internos de la Empresa. Entonces, este proceso tiene como fin medir el impacto de esta en la Organización y establecer un plan de mejoramiento.

Esta encuesta comprende el estudio del capital comunicacional a través del acompañamiento en el desarrollo de estrategias de comunicación interna y; evaluación y monitoreo de la comunicación interna; y desarrollo de nuevas prácticas y habilidades de gestión de la comunicación en Aguas Regionales EPM.

La metodología de la investigación para la evaluación y monitoreo permitió valorar todos los niveles y toda la estructura administrativa de la Empresa, pudiendo así realizar comparaciones con otros estudios y obtener para la empresa resultados específicos por cada una de las áreas (gerencias, jefaturas, procesos, entre otros) y por cada uno de los niveles referentes (directivos, profesionales, auxiliares, operativos), así como otros productos del análisis previo y consigo evidenciar una segmentación acorde con tendencias de la comunicación en el mundo.

Para establecer el capital comunicacional interno y su mejora continua se diseñaron instrumentos adaptados a las características psicográficas y/o demográficas de las audiencias internas, lo cual permitió contar con información segmentada de prácticas comunicativas del Grupo de colaboradores, y donde el resultado de la encuesta fue de 69.5%, quedando en un nivel medio-alto.

Tanto el modelo de indicadores actualizados, la caracterización psicográfica y criterios de segmentación permitieron la aplicación de la medición de capital comunicacional interno. Y a partir de este resultado se generaron datos precisos y rigurosos sobre el impacto de la comunicación interna en las audiencias internas de Aguas Regionales EPM, con comparativos históricos de mediciones previas de las empresas del Grupo EPM y resultados encontrados en otras organizaciones en el mercado con estándares similares al Grupo EPM, y con base en este resultado se plantearon diferentes estrategias de comunicación.

## Presentación del Informe de Gestión de 2020 ante grupos interés

Aguas Regionales EPM es una empresa comprometida con todos sus mecanismos de transparencia y a través de diferentes canales busca propiciar una participación activa e incluyente de la comunidad y sus otros grupos de interés, para que estos estén enterados del quehacer de la organización, por eso, **realizó de forma virtual a través de su red social de**



**Facebook, el miércoles 26 de mayo de 2021 el Informe de su Gestión durante el año 2020, en el cual dio a conocer los logros obtenidos y algunas oportunidades de mejora.**

Esta participación se hizo efectiva con la implementación de **tres elementos fundamentales como son: la información de calidad, un lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión y el diálogo con todos los grupos de interés** a través de preguntas – respuestas, las cuales facilitaron la explicación, escucha y retroalimentación de la gestión. Durante este encuentro, el Gerente General Hernán Andrés Ramírez Ríos, junto algunos directivos de la Empresa presentaron los principales logros del año anterior.

A través de este espacio, Aguas Regionales EPM reafirmó lo importante que es para la Empresa, generar información oportuna, que sea de buena calidad y que esté a disposición de los ciudadanos en diversos medios, para llegarle a todos sus grupos de interés.



# Gestión Social



## 10. Gestión Social

En Aguas Regionales EPM la Gestión Social se enmarca en procesos de dialogo, concertación y construcción permanente con los diferentes grupos de interés, por eso, su objetivo principal es fortalecer las relaciones de confianza y apropiación con los usuarios y la sociedad, mediante estrategias pedagógicas, de comunicación, sensibilización, capacitación y participación, contribuyendo a la armonía de la vida para un mundo mejor.

### Estrategias Gestión Social

#### Retos en Familia

Con este táctico la Empresa llegó a las comunidades a través de sus redes sociales corporativas, promoviendo la unidad familiar y sobre todo, generando conciencia ciudadana alrededor de los servicios públicos domiciliarios.

Esta estrategia consistió en el cumplimiento de un (1) reto en el cual, las familias participantes grabaron (1) video en el que promovieron el cuidado de los sistemas de alcantarillado. El reto fue publicado en la página de Facebook de Aguas Regionales EPM, y se premiaron las tres primeras familias que obtuvieron el mayor número de reacciones positivas.

Participaron 7 familias y los videos alcanzaron más de 5.000 reproducciones y 2.000 interacciones (reacciones, comentarios y # de veces compartido).



## Videoclips En el Corazón de Tu Hogar

A través de las redes sociales y por medio de videoclips, la Empresa llevó educación a las comunidades. Se realizaron 6 videoclips que fueron publicados en la página Oficial de Facebook de Aguas Regionales EPM, con temas como: el cuidado de los sistemas de alcantarillado, conocimiento de la factura, cultura de servicios públicos, cuidado del medidor, entre otros.



## Podcast Súmate al Parche

Esta estrategia tiene como propósito compartir con la comunidad temas informativos y educativos relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Cada podcast tiene una duración de 10 minutos y consta de cuatro secciones:

1. Ponte a prueba
2. En el corazón de tu hogar
3. Hit social
4. Momento de parchar

En el 2021 se emitieron 20 podcast los cuales llegaron a más de 10.000 personas.



## Guardianes del Agua



Ilustración 1. Guardianes I.E. La Paz, municipio de Apartadó

El programa Guardianes del Agua es un táctico dirigido a estudiantes de media técnica y sus familias, el cual tiene como propósito la promoción del uso eficiente del agua, el cuidado del medio ambiente y generar conciencia ciudadana alrededor de los servicios públicos domiciliarios, haciendo mayor énfasis en el acueducto y el alcantarillado, además, propiciar la unidad familiar.

En el año 2021 el programa se desarrolló con 13 estudiantes de la Institución Educativa La Paz del municipio de Apartadó y 8 estudiantes de la Institución Educativa Arturo Velásquez del municipio de Santa Fe de Antioquia.

Logros a destacar:

- Generación de sinergias con las Instituciones Educativas
- Identificación de novedades en los consumos y seguimiento a los mismos
- Disminución de los consumos de agua en los hogares por la adopción de buenas prácticas

## Caravanas Aguas Regionales EPM toca a tu puerta

Con esta estrategia la Empresa afianzó lazos de



Ilustración 2. Caravana en barrio Primero de Mayo – municipio de Apartadó

cercanía y confianza con sus comunidades, llevando a los hogares educación sobre servicios públicos domiciliarios y el cuidado del medio ambiente. Durante el año 2021 se desarrollaron 10 caravanas (6 en Urabá y 4 en Occidente) logrando más de 2.500 interacciones.

A esta iniciativa, se vincularon aliados estratégicos como: integrantes de la Red de Líderes, WaterTech, la Cooperativa

Financiera de Antioquia, las alcaldías, las mesas ambientales, entre otros.



### Semillero Infantil de Liderazgo

Este programa tiene como propósito impulsar habilidades de liderazgo en la población infantil (niños entre los 8 y 14 años) con enfoque en los servicios públicos domiciliarios, además, generar cultura de los servicios públicos domiciliarios y promover el cuidado del medio ambiente, por lo tanto, en el año 2021 se desarrolló esta estrategia con 30 niños de la Fundación Nuevo amanecer con Fe y Esperanza para todos, en el distrito de Turbo.



**Red de Líderes** Este proyecto tiene como propósito fortalecer las relaciones de confianza basadas en la cooperación, la búsqueda continua del bien común y una relación de mutuo acuerdo y beneficio entre Aguas Regionales EPM y las comunidades, por esto, durante el año 2021, la Red de Líderes estuvo conformada por 34 líderes de Urabá y Occidente que culminaron satisfactoriamente el proceso de Escuela de líderes; además, durante la vigencia y en un trabajo colaborativo con la unidad de Educación al Cliente y comunidad, se realizaron encuentros formativos para fortalecer el ser y el saber hacer.



Ilustración 3. Encuentro Red Líderes – 14 de diciembre de 2021

### Escuela de Líderes

La Escuela de Líderes es un programa de Responsabilidad Social dirigido a líderes y a la comunidad en general, que tiene como propósito dar a conocer a los participantes las generalidades en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y fortalecer habilidades de liderazgo.

Para el 2021, se logró la certificación de 35 nuevos líderes, 26 de ellos adultos mayores del corregimiento de Belén de Bajirá.





**Ilustración 4. Certificación Escuela de Líderes Belén de Bajirá**

### Feria del Agua

Entre el 6 de septiembre y el 28 de octubre de 2021 se desarrolló en los municipios de Carepa y Santa Fe de Antioquia la segunda Feria del Agua llamada: Yo Cuido el Agua y ¿Tú?, la cual tuvo como propósito promover conciencia ciudadana y practicas sociales adecuadas para el uso del servicio de acueducto.

Consistió en la creación y producción de una pieza audiovisual, con una duración mínimo de sesenta (60) segundos y máximo de noventa (90) segundos y su contenido giró en torno a las siguientes temáticas:

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

Participaron seis Instituciones Educativas: I.E. Colombia, I.E. José María Muñoz, I.E. Luis Carlos Galán, I.E. La Cadena, I.E. Laura Hoyos y la I.E. Arturo Velásquez Ortiz.





### Indicador de Trayectoria en Responsabilidad Social Empresarial – RSE

En Aguas Regionales EPM se entiende la Responsabilidad Social Empresarial como ese compromiso que se asume en la relación con los diferentes grupos de interés, fundamentado en una convicción ética y que se materializa en cada una de las acciones generando valor y contribuyendo a la sostenibilidad.

La RSE está inmersa en todos los procesos de la organización y hace parte de la cultura, por eso año tras año desde la Gerencia de Desarrollo Sostenible de EPM se realiza una medición del indicador de Trayectoria en RSE con el propósito de monitorear el estado de la Responsabilidad Social en las empresas del Grupo.

Para el año 2021 la meta fijada por Aguas Regionales EPM para este indicador fue del 81% y la calificación obtenida fue de 86% (2.577 puntos), presentando un cumplimiento del 106% respecto a la meta establecida y situando el estado de la RSE de la Empresa en un nivel alto.

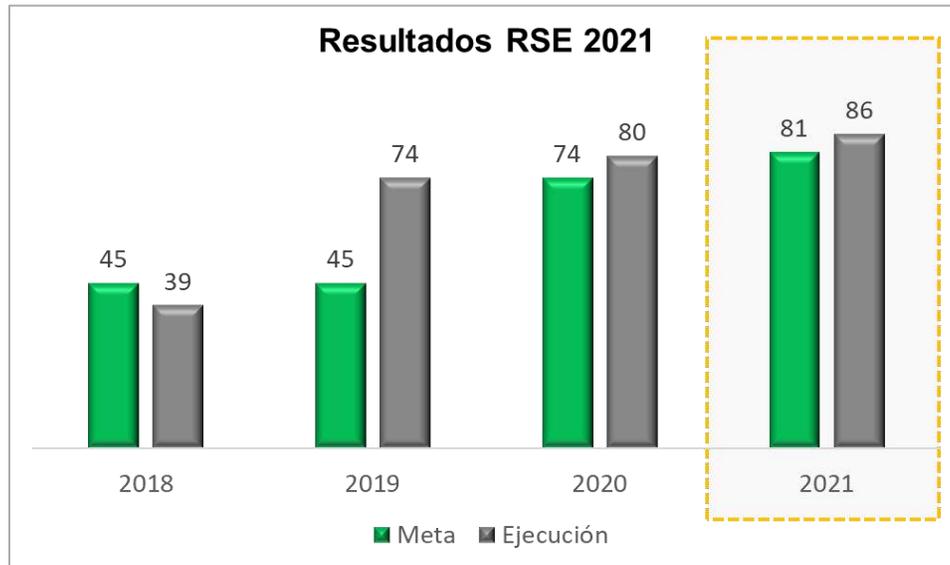
El Indicador de Trayectoria en RSE mide cinco dimensiones; con respecto a la calificación del año 2020 se evidencia avances en las dimensiones de asimilación, comunicación y rendición de cuentas y estrategia y planeación.

	2020	2021
<b>1 - Principios</b>	100%	100%
<b>2 - Estrategia y planeación</b>	53%	57%
<b>3 - Prácticas</b>	95%	95%
<b>4 - Comunicación y rendición de cuentas</b>	57%	64%
<b>5 - Asimilación</b>	79%	100%



<b>Total general</b>	<b>80%</b>	<b>86%</b>
<b>Puntaje</b>	<b>2.403</b>	<b>2.577</b>

<b>Nivel RSE</b>	<b>3 - Alto</b>	<b>3 - Alto</b>
------------------	-----------------	-----------------



Para la medición del año 2021 hubo una novedad importante y fue la nueva versión del instrumento de medición del indicador, en el que se realizaron algunos cambios teniendo en cuenta los avances que han ocurrido durante los últimos años en materia de RSE tanto en el Grupo EPM como a nivel mundial, así como por distintos cambios organizacionales y oportunidades de mejora identificadas para el indicador.



# Nuestros colaboradores, factor clave para Aguas Regionales EPM



## 11. Nuestros Colaboradores, Factor Clave para Aguas Regionales EPM

### Nuestros Colaboradores, Factor Clave para Aguas Regionales EPM.

Visita de empleados a la PPAP del municipio de Carepa



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 realiza 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, y bajo los lineamientos de la Regla de Negocio *RN01 V4 Reglas y Procedimientos para la Provisión del Talento Humano*, en el que se determinan los parámetros y mecanismos a seguir para la realización de los procesos de selección en sus diferentes modalidades.

Para el año 2021, la Empresa culminó con una planta de 249 personas, distribuidas de la siguiente manera:

CARGOS	2019	2020	2021
Directivos	12	8	8
Profesionales	39	49	51
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	104	59	95
Sostenimiento	98	134	95
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>249</b>

PERSONAL POR GÉNERO	2019			2020			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directivos	12	7	5	8	4	4	8	4	4
Profesionales	39	14	25	49	16	33	51	18	33
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	104	69	35	59	28	31	95	60	35
Sostenimiento	98	98	0	134	130	4	95	95	0
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>188</b>	<b>65</b>	<b>250</b>	<b>178</b>	<b>72</b>	<b>249</b>	<b>177</b>	<b>72</b>

PERSONAL POR RANGO DE EDAD	2019	2020	2021
18 - 29 años	53	41	31
30 - 50 años	176	181	182
51 - 62 años	24	28	36
<b>Total planta de personal a diciembre 31</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>249</b>

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 286 plazas. Durante el año 2021 se realizaron 21 procesos de selección y se vincularon 30 personas, dando cumplimiento a las necesidades de personal que tiene la Empresa.

## 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 el favorecimiento de la calidad de vida y el crecimiento personal de nuestros colaboradores.

Entre algunas actividades realizadas durante el año 2021 están:

- ✓ Día de la niñez
- ✓ Día de los Disfraces
- ✓ Conmemoración día mundial de la SST
- ✓ Cuidado del medio ambiente
- ✓ Día de la familia: Regalo navideño



- ✓ Informe de gestión y cierre fin de año
- ✓ Abriéndole las puertas y el corazón a la Navidad
- ✓ Conmemoración de fechas especiales:
- ✓ Taller de emprendimiento: maquillaje
- ✓ Crecer en la Aventura
- ✓ Espacios de participación con el Gerente
- ✓ Visitas a los frentes de trabajo
- ✓ 9 encuentros de espacio de Cercanía de nuestro Gerente General "90 minutos siendo parte de ti"
- ✓ Celebración 15 años Aguas Regionales



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 de Aguas Regionales EPM.

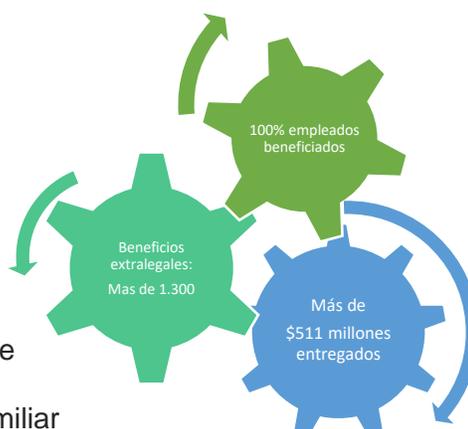
Los beneficios entregados a los colaboradores constituyen un aporte importante de la organización al bienestar y la calidad de vida de nuestro personal y sus familias.

Para el año 2021 la Empresa otorgó más de 1.600 beneficios económicos convencionales por valor de Quinientos once millones trescientos ochenta y nueve mil trescientos cincuenta y nueve Pesos (\$511.389.359.) y beneficios en el plan de bienestar laboral por valor de Ochenta y siete millones setecientos ocho mil ciento cuatro pesos (\$87.708.104), para un total de beneficios por valor de Quinientos noventa y nueve mil noventa y siete pesos cuatrocientos sesenta y cuatro pesos (599.097.464), 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.
- Permisos remunerados para la realización de actividades sindicales
- Permisos por cirugía u hospitalización de familiar
- Permiso por calamidad doméstica, permiso por matrimonio
- Entre otros.



Beneficios extralegales a empleados	2019	2020	2021
Número de beneficios	1.136	1.300	1.600
Valor (COP millones)	\$414.838.615	\$432.843.900	599.097.464
% de empleados que utiliza beneficios	100%	100%	100%

Jornada de la salud



- Durante la vigencia 2021 Aguas Regionales EPM, otorgó dos (2) créditos de vivienda para compra de vivienda usada y mejora en sitio propio mediante el Fondo Rotatorio de Vivienda de la Empresa. A la fecha se han beneficiaron 8 empleados contribuyendo a mejorar el bienestar y calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias.

### Seguridad y Salud en el Trabajo - SST

En el año 2021 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:

Actividades en:

- ✓ Jornadas de Pausas Activas
- ✓ Simulacro de Evacuación
- ✓ Jornada de la Salud y Seguridad en el Trabajo

Capitaciones sobre:

- ✓ Recepción frente al Covid 19
- ✓ Inducción SST
- ✓ Reinducción SST
- ✓ Actualización de Protocolo de bioseguridad
- ✓ Peligro eléctrico- tableros energizados
- ✓ Retroalimentación del Protocolo de bioseguridad
- ✓ Manejo y uso de equipos de altura
- ✓ Pausas activas- hábitos de vida saludable
- ✓ Primeros auxilios, control de incendio y evacuación
- ✓ Uso adecuado de los EPP y consecuencias por la omisión o uso indebido de los EPP.





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

Indicadores SST	2019	2020	2021
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	0,40	1,65	2,4
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	44,94	159,00	258.9
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	8,85	6,67	9,29
Trabajadores representados en comités de seguridad (%)	100%	100%	100%
Número de accidentes de trabajo reportados	26	24	25



Indicadores SST	2019	2020	2021
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	0	0
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%	100%
Inversiones en salud ocupacional (COP-Millones)	300	126	181

## 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 2021, se realizaron 115 eventos de capacitación, los cuales se ejecutaron en su mayoría 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 549 horas de capacitación.



Indicadores de formación	2019	2020	2021
Número de eventos de aprendizaje realizados	48	59	115
Inversión Plan de Aprendizaje Organizacional (COP millones)	26	0,4	4,0
Ejecución presupuestal (%)	100%	0,08%	14,42%
Número de horas/Hombre/Capacitación	52,9	75,2	58,04



## 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 249 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	2021
<b>Sintraemsdes</b>	142	135	133
<b>Por extensión Sintraemsdes</b>	107	111	112
<b>No convencionados</b>	4	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>250</b>	<b>249</b>

Durante la vigencia 2021 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.

El veintidós (22) de diciembre de 2021, se firmó el acta de acuerdo de la negociación del pliego de peticiones celebrada entre Aguas Regionales EPM y Sintraemsdes con una vigencia de tres años (2022-2024), en un ambiente de respeto, armonía y amplio diálogo entre la Organización Sindical y la Empresa.

Con ello se reafirma el compromiso de la Empresa con la búsqueda continua de condiciones que redunden en el bienestar común para todos los trabajadores.



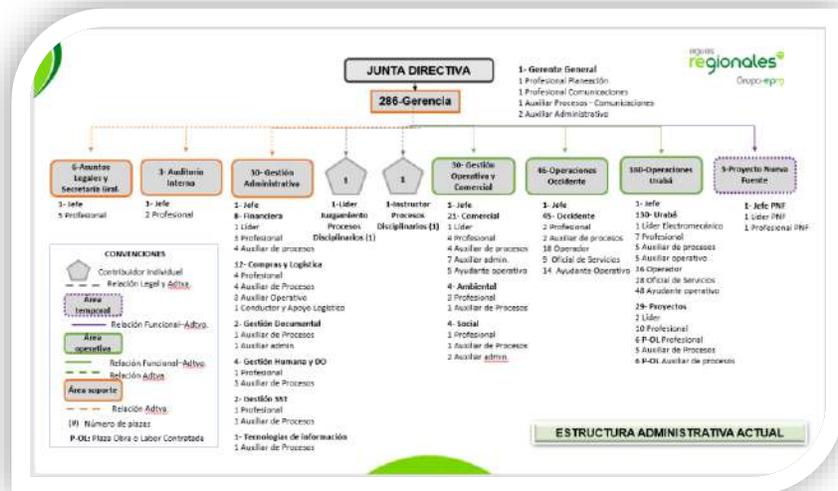


Foto firma de Convención Colectiva de Trabajadores

### Estructura Organizacional

Actualmente Aguas Regionales EPM cuenta con una estructura administrativa de 286 plazas, de las cuales, 249 se encuentran cubiertas por colaboradores de las subregiones de Occidente y Urabá. El personal directivo está conformado por; un (1) gerente general, siete (7) jefes de área y un (1) líder disciplinario.

A continuación, se detalla la estructura administrativa de Aguas Regionales EPM vigente al cierre de 2021:



### Cifras Totales al Año 2021

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

PERSONAL POR GÉNERO	2019			2020			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Directivos	12	7	5	8	4	4	8	4	4
Profesionales	39	14	25	49	16	33	51	18	33
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	104	69	35	59	28	31	95	60	35
Sostenimiento	98	98	0	134	130	4	95	95	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>253</b>	<b>188</b>	<b>65</b>	<b>250</b>	<b>178</b>	<b>72</b>	<b>249</b>	<b>177</b>	<b>72</b>

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

PERSONAL POR TIPO DE CONTRATO	2019			2020			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
A término indefinido	173	139	34	161	130	31	171	132	39
A término fijo	69	39	30	78	42	36	66	38	28
Obra o labor	11	8	3	11	6	5	12	7	5
<b>SUBTOTAL</b>	<b>253</b>	<b>186</b>	<b>67</b>	<b>250</b>	<b>178</b>	<b>72</b>	<b>249</b>	<b>177</b>	<b>72</b>

- 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	3	7	9	2	7	10	5	5
Practicantes	3	2	1	3	1	2	3	1	2
<b>SUBTOTAL</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>7</b>



- Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos:

Afiliados a sindicatos	2019		2020		2021	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Sintraemsdes	142	56,1	135	54,0	133	53,4
Por extensión Sintraemsdes	107	42,3	111	44,4	112	45
No convencionados	4	1,6	4	1,6	4	1,6
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>

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

#### Oportunidades de mejora Gestión Humana y D.O.

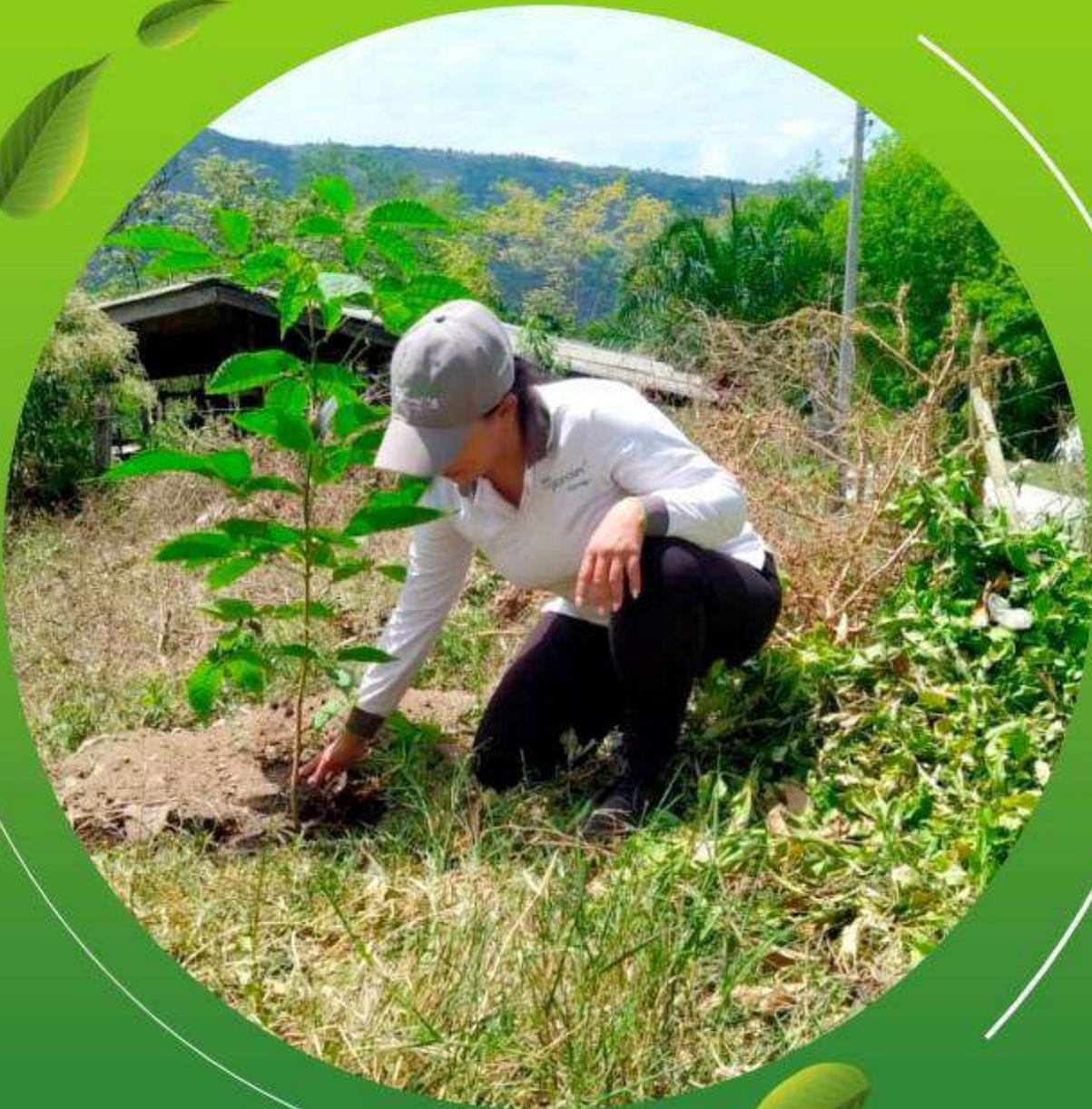
- ✓ Continuar realizando la encuesta de Medición de Clima Ético y campañas que permita fomentar una cultura ética enmarcada en los valores y principios institucionales.
- ✓ Implementar el plan de Desarrollo de Capacidades para desarrollar las competencias adecuadas en el ejercicio de las funciones y/o actividades de los colaboradores, mediante un plan de acción articulado con cada una de las áreas.
- ✓ Dar cumplimiento a la ejecución del PBL y PC brindando herramientas que mejoren la calidad de vida y el desarrollo laboral y social de los colaboradores, fortaleciendo competencias y destrezas desde el ser, el hacer y saber, con recurso humano altamente calificado en términos de conocimientos, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño de sus labores.
- ✓ Actualización y mejora de las descripciones y perfiles de cargo de la empresa.
- ✓ Fortalecer los procesos de contratación desde la planeación, contratación y administración de contratos, que permita el cumplimiento y eficacia en los tiempos estipulados.

#### Oportunidades de mejora Seguridad y Salud en el trabajo





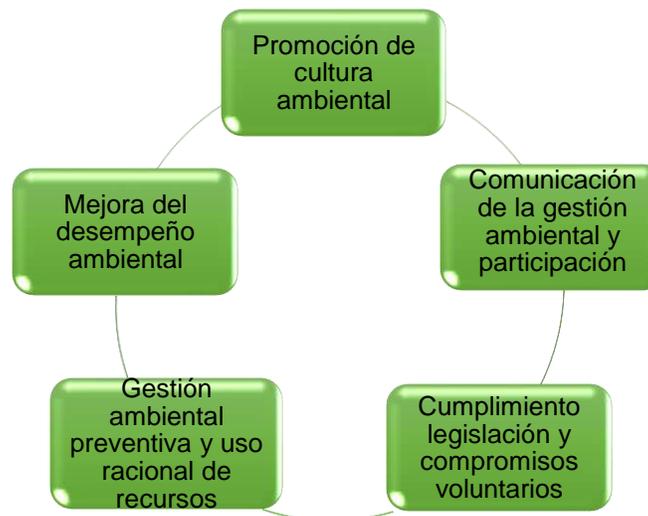
# Gestión Ambiental



## 12. Gestión Ambiental

Aguas Regionales EPM, reconoce la importante y trascendencia que tiene la gestión ambiental y es por ello por lo que mediante la implementación de la Política ambiental del Grupo EPM integra los lineamientos que son el eje fundamental para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en cada uno de los procesos productivos. De este modo se es consciente que el quehacer de la Empresa la lleva a ser exigente con el cuidado del entorno y los recursos, para reconocer la interdependencia con el ambiente, por lo tanto, se promueve una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

Así, Aguas Regionales EPM ha asumido el compromiso de garantizar la gestión con base en los siguientes lineamientos:



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

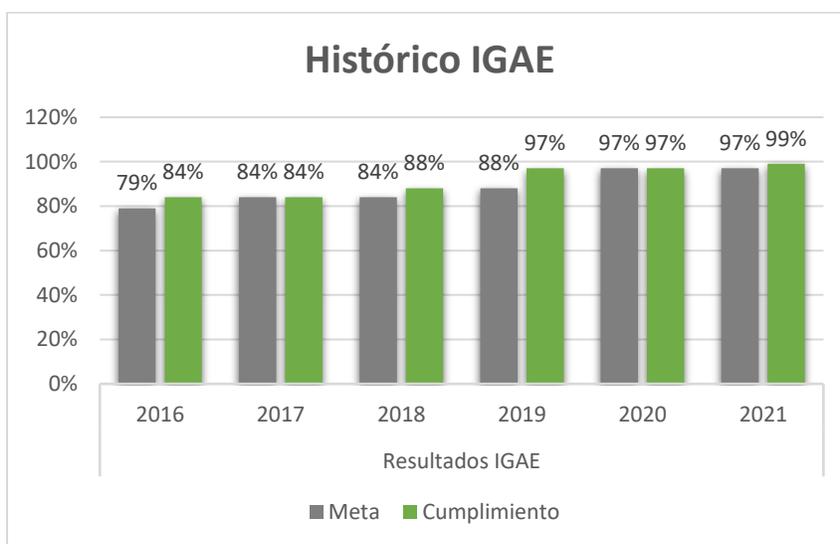
Como consecuencia, las acciones que se realizan están enmarcados en los siguientes indicadores de gestión, entre ellos se destacan algunos que son parte del componente del Cuadro de Mando Integral (CMI) del Grupo EPM.



### Indicador de Gestión Ambiental Empresarial

Para Aguas Regionales EPM es de vital interés conocer el desempeño de la gestión realizada en los territorios donde hacemos presencia, por lo que desde EPM se orienta y se definen mecanismos para evaluar dicho desempeño. Es así, como cada año se aplica un instrumento tipo cuestionario en el que se proporciona información fiable y verificable, relacionada con las principales interacciones que tienen las filiales del Grupo EPM y su relación con el medioambiente, los Grupos de interés y los recursos naturales. Dicho proceso se realiza anualmente, buscando con ello fortalecer la gestión en todas las áreas de influencia. Se destaca que la evaluación del desempeño ambiental promueve la integración de todas las áreas de la Empresa sin dejar de lado la relevancia que tiene el proceso ambiental con cada proceso productivo, de modo que se garantiza que, desde el inicio de las actividades operativas, hasta la cercanía con nuestros usuarios, el cuidado y protección de los recursos naturales.

A continuación, se puede apreciar la evolución histórica de la evaluación del IGAE desde el año 2016 al año 2021:



Evolución IGAE						
Año	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Resultado	84	84	87.9	97	97	97
Meta	79	84	84	88	97	99

Es preciso indicar que el resultado de la gestión ambiental de la Empresa durante estos años ha permitido aportar considerablemente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



(ODS), en especial en aquellos componentes asociados a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

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	240	100%
Gestión de aspectos e impactos ambientales y desempeño	480	441	92%
Cultura, participación y comunicación ambiental	100	100	100%
Cambio climático	115	115	100%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>935</b>	<b>896</b>	<b>96%</b>
Elementos diferenciadores (positivos)		30	
Multas o sanciones		0	
<b>TOTAL, IGAE 2021</b>	<b>935</b>	<b>926</b>	<b>99%</b>

**Tabla 1. Ejes temáticos evaluación IGAE**

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.

## Protección hídrica

Para Aguas Regionales EPM, la protección del recurso hídrico constituye un aspecto relevante para garantizar las condiciones de calidad y oferta hídrica en las diferentes fuentes de abastecimiento de los municipios donde operamos, asimismo, con las acciones se procura que en el tiempo se pueda obtener el recurso necesario para que la prestación



del servicio público se realice bajo las condiciones operativas y de producción necesarias. Por lo anterior, la Empresa viene realizando la gestión de las siguientes acciones:

### Mapas de riesgos de fuentes Abastecedoras

La identificación de factores de riesgos asociados a la calidad del agua es un pilar como aspecto de prevención que se realiza continuamente en conjunto con el equipo de calidad de agua de la Empresa, lo cual le apunta a garantizar la prestación del servicio en condiciones normativas. El proceso de identificación de los factores de riesgos se realiza integrando instituciones de cada municipio, entre los cuales se destacan los técnicos de saneamiento de la Seccional de Salud, la secretaria de salud, la corporación ambiental -CORPOURABA -

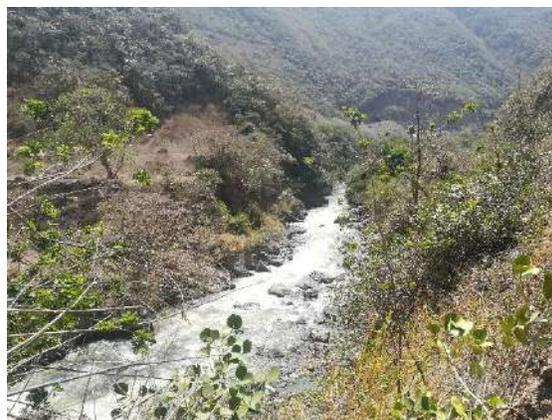


Ilustración 5. Quebrada La Peña – Municipio Santa Fe de Antioquia

CORANTIOQUIA -, las secretarías de Agricultura y Medio Ambiente (SAMA), líderes sociales y Grupos ambientales, los cuales aportan sus conocimientos y experiencias bajo los cuales se define un informe técnico que permite orientar las acciones complementarias y preventivas para el recurso hídrico. Estas acciones conjuntas nos permiten actuar oportunamente ante cualquier eventualidad de riesgo, contaminación o impactos negativos ocasionadas en la parte alta de las fuentes y de este modo activar los planes de contingencia correspondiente, 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.

Actualmente se cuenta con mapa de riesgo de las cuencas:

Municipio	Cuenca
Turbo	Río Turbo
Apartadó	Río Apartadó
Carepa	Río Carepa
Chigorodó	Río Chigorodó
Mutatá	Río Mutatá
Santa Fe de Antioquia	Quebrada La Peña
San Jerónimo	Río Aurra



Municipio	Cuenca
Sopetrán	Quebrada La Sopetrana
Olaya	Quebrada La Barbuda
Sucre	Quebrada La Tahamí

## Seguimiento oferta hídrica



Capacitación personal operativo: medición oferta hídrica fuentes superficiales

Reconocemos que las variaciones y el cambio climático tienen la capacidad de impactar considerablemente en los procesos productivos de la Empresa y por ello actuamos de manera proactiva en la adquisición de equipos de precisión para la medición de caudales de las fuentes de abastecimiento, la formación y fomento del aprendizaje de procedimientos técnicos para el análisis de la oferta hídrica al personal operativo, a fin de que se cuente con los recursos necesarios para identificar los momentos en que se hace necesario implementar medidas o planes de

contingencia que nos permita adelantarnos a los eventos ocasionados por los cambios climáticos en los territorios. Con lo anterior, la Empresa realiza aforos en las fuentes de mayor vulnerabilidad y constituye una operación que se realiza para determinar el volumen de agua disponible en la fuente hídrica. Es vital que estos 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.

## Comité de Municipal de Gestión Riesgo de Desastre - CMGRD

Aguas Regionales EPM se ha vinculado a la participación en los Comités Municipales de Gestión del Riesgo y Desastres (CMGRD) en aras de tratar en estos aspectos de interés local, 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. En el 2021 tuvimos la oportunidad de ser partícipes en los diferentes municipios,



en especial se ha apoyado en los diferentes aspectos de emergencias que se han presentado.

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



Concejo de cuenca POMCA Río Aurrá – San Jerónimo

Uno de los componentes de gestión ambiental es lograr una interacción proactiva con los diferentes grupos de interés, entre los cuales se encuentran los grupos de liderazgo enfocados a la protección del recurso hídrico, tal como son los Consejo de los Planes de Ordenación y Manejo de la Cuenca Hidrográfica – POMCA-, instrumento legal que nos permite la cercanía con el liderazgo ambiental y social, y nos lleva a ser partícipes constantes de los diferentes escenarios donde se busca la protección y conservación de las fuentes de nuestros territorios. Es así, como para el 2021, la Empresa se vinculó como actores (consejeros) activos a los POMCA del Río Turbo-Currulao en la Subregión de Urabá y Río Aurrá en la subregión de Occidente. Estos escenarios han sido propicios para impulsar procesos de protección, conservación y sostenibilidad de los recursos naturales, en especial el del recurso hídrico, logrando así realizar las siguientes acciones:

- Aporte de material forestal para reforestación de áreas ribereñas a los ríos Apartadó, Turbo, Carepa, Santa Fe de Antioquia y San Jerónimo.
- Construcción de herramientas técnicas y ambientales que permiten identificar el estado de la cuenca, reconocimiento de actores de la cuenca.
- Formulación de planes de educación ambiental en sinergia con las corporaciones ambientales.



## Reforestación en cuencas

Con el fin de fortalecer la estrategia de BanCo2 se trabaja en una línea estratégica que involucra reforestar predios cercanos a fuentes de abastecimiento, por ello, se articula esta gestión con la compra de material forestal que se entrega a las Secretarías de Agricultura y Medio Ambiente (SAMA) de cada municipio donde existe mayor vulnerabilidad en las fuentes hídricas. Se incrementó a 11 mil unidades de árboles para el año 2021, invirtiendo así, más de **30 millones** de pesos al año.

Por lo anterior y en su compromiso con la armonía de la vida para un mundo mejor, Aguas Regionales EPM contribuye al cuidado del agua, como líquido vital y la protección de los bosques, que son indispensables en la lucha contra el calentamiento global y la protección del ambiente.



Ilustración 6. Reforestación predios río Apartadó – Foto Liceth Rivas

A continuación, se relaciona la cantidad de árboles sembrados por municipio:

NO DE ÁRBOLES SEMBRADOS MUNICIPIO								
Municipio	Apartadó	Carepa	Turbo	San Jerónimo	Sopetrán	Olaya	Santa Fe de Antioquia	Total
Cantidad	2.000	1100	2.150	3.674	432	995	2.874	11.105



## Restauración y Conservación de Bosques Bajo El Esquema BanCo2



**Ilustración 7. Monitoreo calidad de agua cruda.**

Aguas Regionales EPM ha sumado esfuerzos para darle continuidad al proceso de protección y conservación hídrica que se realiza desde 2016 y en donde se ha logrado hasta la fecha mantener el indicador en 870Ha de bosques ubicados en los nacimientos de las fuentes de abastecimiento de Turbo, Apartadó, Carepa y Chigorodó, pertenecientes a la serranía del Abibe. Actualmente se encuentran vinculados 51 familias, los cuales reciben el apoyo económico en contraprestación a fortalecer acciones enfocadas con la protección y conservación de los bosques.

Con los aportes, muchas de las familias han mejorado su

calidad de vida, gracias a que los recursos los han invertido en 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.



**Ilustración 8. Familia beneficiada**

Inversión			Total
Aguas Regionales	EPM	Corpourabá	
\$113.240.550,0	\$224.000.000,0	\$176.550.000,0	\$ 513.790.550,0

### Convenio Piragua Empresarial

A fin de fortalecer la gestión ambiental e interinstitucional, la Empresa ha formalizado con Corantioquia el convenio denominado “Piragua Empresarial”, dicho convenio consiste en “la línea de gestión ambiental participativa y de integración que busca que los sectores productivos, empresas prestadoras de servicios públicos, acueductos municipales y veredales y demás actores estratégicos presentes en el territorio, hagan parte de la filosofía



de Corantioquia y su Programa Integral Red Agua- Piragua, desde sus intereses particulares y en pro de iniciativas ambientales; relacionadas con 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 nuestra red<sup>2</sup>.

A través de este convenio la Empresa se permite 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 EPM 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.

### 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:
  - Permisos de aprovechamiento forestal.
  - Ocupación de cauces.
  - Permisos de vertimientos.
  - Concesiones.
  
- b. Apoyo acciones conjuntas:
  - Seguimientos informes Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV).
  - Formulación y radicación de los Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) de los municipios de la subregión de occidente ante Corantioquia.
  - 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.

<sup>2</sup> <https://www.piraguacorantioquia.com.co/piragua/piragua-empresarial/>



- Se destaca la participación en jornadas de limpieza de fuentes y de siembra, así como en celebraciones ambientales con motivo a la conmemoración del día mundial del agua.
- Adicionalmente, se participó en el Distrito de Turbo en un foro virtual organizado por la I.E. San Martín de Porres y el SENA; en San Jerónimo en una actividad lúdica dirigida al grupo guardianes de la naturaleza.
- 



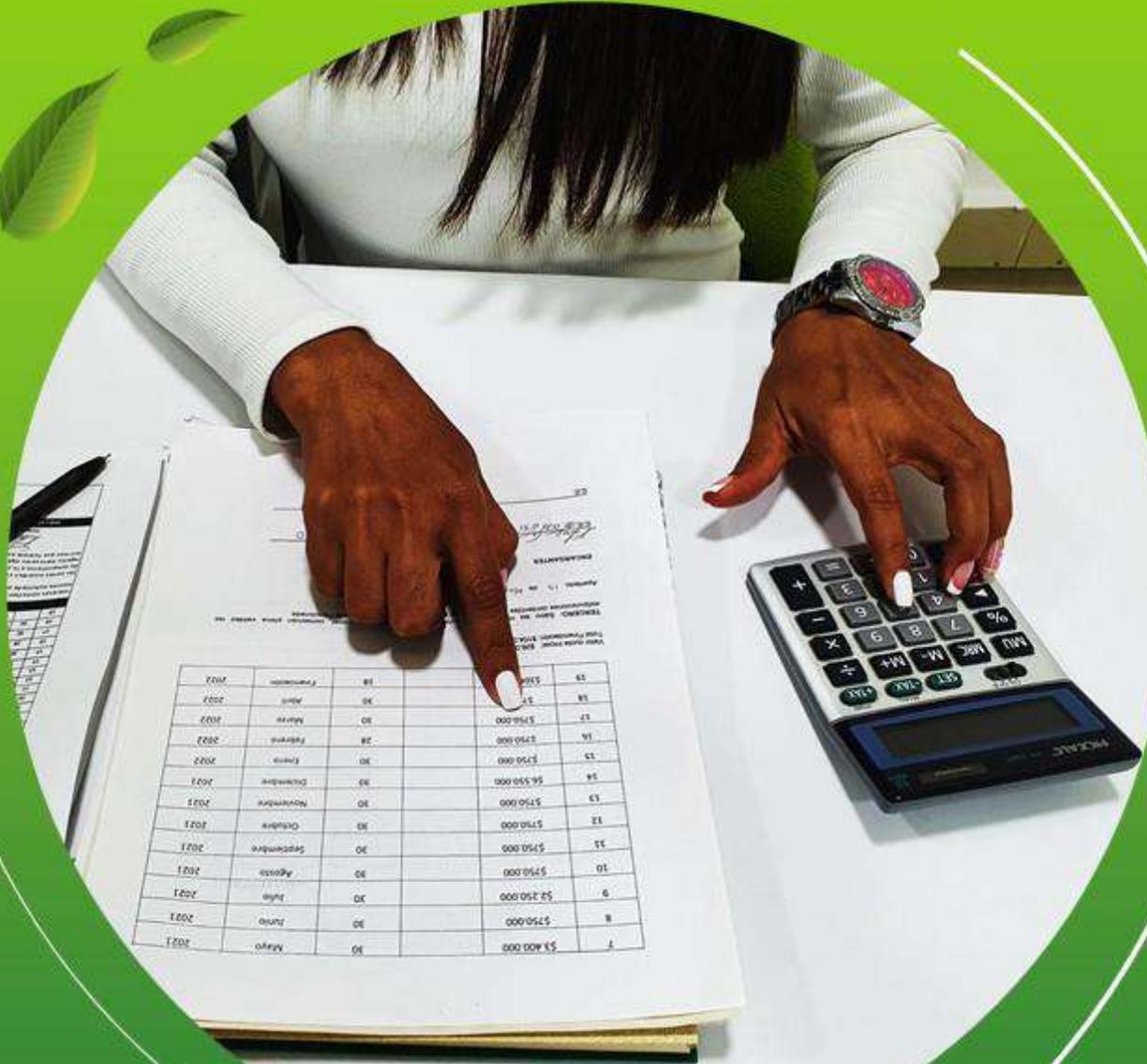
Ilustración 9. Celebración día del Agua – San Jerónimo

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.



# Gestión Financiera



## 13. Gestión Financiera

### Estructura de capital

Los ingresos de la empresa representan los recursos que obtiene por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado; por lo cual realiza inversiones en infraestructura, mantenimientos preventivos y correctivos de sus activos operacionales en los diferentes sistemas, con el fin de mejorar la calidad y cobertura de los servicios públicos. Estos activos a diciembre de 2021 representan el 136% del patrimonio, lo que equivale a \$188,659 millones (propiedad planta y equipo e intangibles).

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

### Servicio a la deuda

De acuerdo con el resultado del flujo de caja, la empresa planea y evalúa la consecución de recursos financieros a través de la banca comercial; con el fin de desarrollar proyectos de inversión, a través de diferentes opciones que optimicen los costos y apalancuen 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 2021 La agencia internacional de calificación de riesgo crediticio Fitch Ratings subió la calificación nacional de largo plazo a 'A+(col)' desde 'A(col)'. Con perspectiva estable. Asimismo, afirmó la calificación nacional de corto plazo en 'F1(col)'.

El resultado que entrega la calificadora de riesgo se sustenta en la efectiva gestión financiera, lo cual permitió una oportuna ejecución de inversiones y desarrollo de obras de acueducto y alcantarillado con impacto social, ambiental, comercial, operativo y administrativo, 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.

Entre los factores clave evaluados por Fitch Ratings están:

- Posición Competitiva Fuerte.
- Mejora en Indicadores Operativos.
- Fortalecimiento de la Generación Operativa.
- Flujo de Fondos Libre Negativo.
- Incremento en Apalancamiento
- El apoyo operativo, técnico y financiero de la casa matriz.

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	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Ingresos</b>	48,209	50,942	56,210	60,355	71,425
<b>EBITDA</b>	17,043	16,199	20,546	24,105	29,742
<b>Margen EBITDA</b>	35%	32%	37%	40%	43%

*Cifras en millones de pesos*

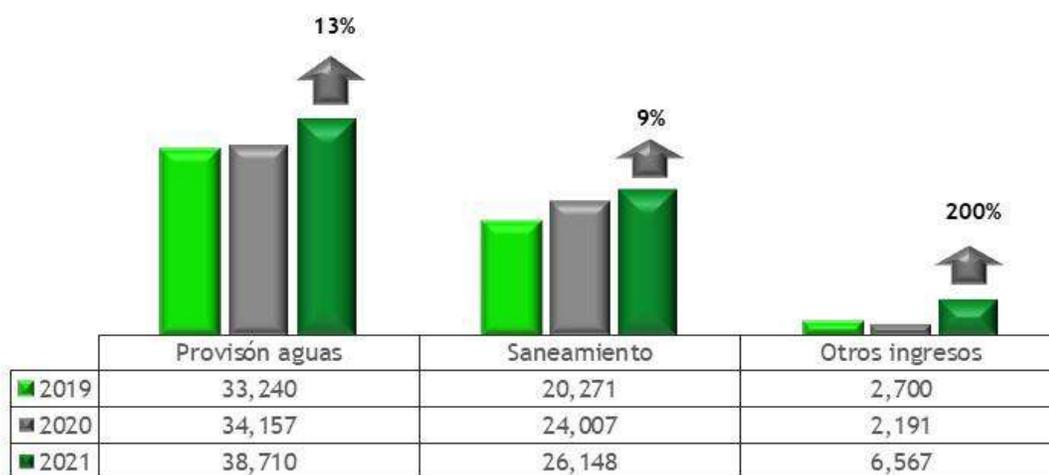
Aguas Regionales cerró con 32 puntos por encima de la meta en el cumplimiento del EBITDA, y con respecto al año anterior aumentó el 23%, lo cual representa \$5,635 millones; apalancado en mayores ingresos por \$8,969 millones lo cual representa un crecimiento del 15% y un aumento en costos y gastos efectivos del 9%. Las diferentes estrategias implementadas en optimización de costos, mejora de ingresos y rentabilización de las operaciones, nos permiten seguir mejorando.

EBITDA	Resultado Operacional	Margen EBITDA	Margen Operacional	Margen Neto
V/r Actual: 29,742	V/r Actual: 25,721	V/r Actual: 43%	V/r Actual: 36%	V/r Actual: 20%
Ejecución: 132%	Ejecución: 170%	Ejecución: 131%	Ejecución: 162%	Ejecución: 181%
Variación: 23%	Variación: 43%	Variación: 7%	Variación: 21%	Variación: 29%



### Ingresos de actividades ordinarias:

La composición de los ingresos de Aguas Regionales al cierre de diciembre es: 54% provisión aguas, 37% para saneamiento y 9% en otros ingresos. Con relación a los ingresos por prestación de los servicios, en 2021 el aumento se da principalmente por el ingreso de 3.938 y 4.837 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 102.89% para acueducto y el 99.51% para alcantarillado. Además, se registró ingresos de incrementos tarifarios no aplicados en 2020 por \$1,179 millones y los intereses moratorios y de financiación tuvieron un incremento por \$1,198 millones, toda vez que el Gobierno levantó las medidas de restricción frente a la liquidación de intereses a los usuarios por la emergencia sanitaria generada por el COVID-19, asimismo, se registró recuperaciones por depreciaciones y amortizaciones por \$2,104 millones de acuerdo con el análisis jurídico y contable sobre los contratos de usufructos, en los cuales se definieron los criterios para el reconocimiento de los bienes que se deben registrar en el rubro de propiedad planta y equipo, también aquellos que se deben reconocer en el intangible con valor residual, con el fin de cuantificar las inversiones mayores que no se hubiesen recuperado al momento de finalizar estos contratos, por esta razón, se realizó revisión y modificación en las vidas útiles de los activos del intangible y propiedad planta y equipo que dio como resultado esta recuperación.



## Estado de Resultado y Balance

Concepto	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Ingresos operacionales</b>	48,209	50,942	56,210	60,355	71,425
<b>Resultado del periodo antes de impuestos</b>	12,890	12,294	14,693	15,188	22,046
<b>Ebitda</b>	17,043	16,199	20,546	24,105	29,742
<b>Resultado integral total del periodo</b>	7,859	8,383	9,932	9,294	14,227
<b>Activos</b>	129,131	139,686	169,365	227,229	244,476
<b>Pasivos</b>	44,835	47,007	66,754	105,237	104,757
<b>Patrimonio</b>	84,296	92,679	102,611	121,992	139,719

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 \$17,247 millones frente a 2020, se explica principalmente por la ejecución de inversiones por \$24,034 millones.

**Pasivos**, se amortizaron créditos por \$12,375 millones, explicado principalmente por el pago del crédito de tesorería con el Banco Popular por \$5,897 millones que fue otorgado en 2020 para aliviar la presión de liquidez originada por reducción de ingresos generada por la emergencia económica, social y ecológica declarada por el Presidente de la Republica en atención a la pandemia por Covid-19, adicionalmente, en 2021 se desembolsaron \$9,500 millones del contrato de empréstito con Davivienda, para apalancar el plan de inversiones de 2021.

**Patrimonio**, aumentó el 15% frente al 2021, lo cual se explica por la capitalización recibida de EPM por \$3,500 millones para apalancar el plan de inversiones, más la utilidad neta del periodo.



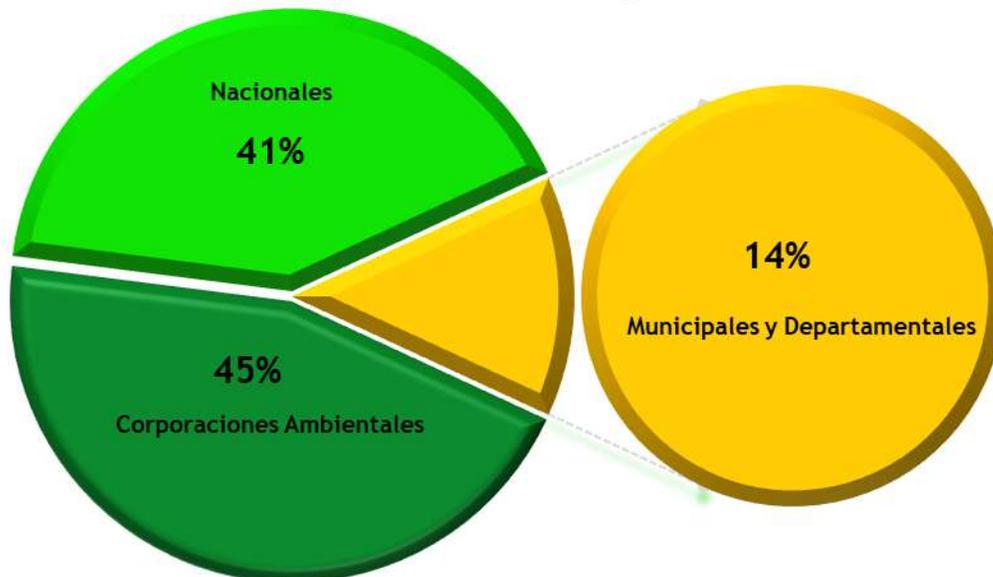
## Transferencias

Impuestos, tasas y Contribuciones	2017	2018	2019	2020	2021
Nacionales	4,744	5,125	6,594	7,357	1,917
Municipales y Departamentales	592	690	637	656	644
Corporaciones Ambientales	2,247	2,576	2,881	2,632	2,104
<b>Total tributos</b>	<b>7,583</b>	<b>8,391</b>	<b>10,112</b>	<b>10,645</b>	<b>4,665</b>

*Cifras en millones de pesos*

Las transferencias realizadas de orden nacional, municipal y a las corporaciones ambientales, ascienden a \$4,665 millones, para efectos de comparabilidad se registró lo efectivamente pagado, de los cuales el 45% corresponden a las tasas y contribuciones de las Corporaciones ambientales (CORPOURABA y CORANTIOQUIA), el 41% a impuestos nacionales, y el 14% 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	2017	2018	2019	2020	2021
Tasa por uso	63	100	106	115	117
Tasa por vertimiento	1,725	1,965	2,196	1,938	1,428
Costos de gestión ambiental	1	1	1	1	1
Costos por control de calidad	458	510	545	578	558
<b>TOTAL</b>	<b>2,247</b>	<b>2,576</b>	<b>2,848</b>	<b>2,632</b>	<b>2,104</b>

*Cifras en millones de pesos*

En 2021 el pago realizado a las corporaciones ambientales, por concepto de tasas disminuyen frente a 2020 ya que estas facturaron un menor valor, toda vez que el factor regional con el cual se calculan las tasas ambientales disminuyó, porque la empresa presentó ante estas entidades la justificación del incumplimiento de proyectos no ejecutados para el cumplimiento de las metas de carga y eliminación de vertimiento amparado bajo el Decreto 2141 de 2016.

## Transferencias por Impuestos, tasas y contribuciones comparativo año 2017-2021

Impuestos, tasas y contribuciones durante los años 2017 a 2021					
Concepto/Año	2017	2018	2019	2020	2021
Provisión Impuesto de Renta	3,722	3,509	4,875	4,825	7,820
Impuesto al patrimonio	0	0	0	0	0
Impuesto a la riqueza	114	0	0	0	0
Contribución Especial de Obra Pública (Ley 418 de 1997)	301	715	960	1,421	1,194
Cuota de fiscalización CGM	0	147	151	141	145
Contribución SSPD	90	183	110	485	102
Contribución CRA	38	50	59	97	87
IVA	316	294	180	80	81
GMF	162	227	258	309	308
<b>Subtotal orden Nacional</b>	<b>4,744</b>	<b>5,125</b>	<b>6,594</b>	<b>7,357</b>	<b>9,737</b>
Industria y Comercio	543	522	568	607	586

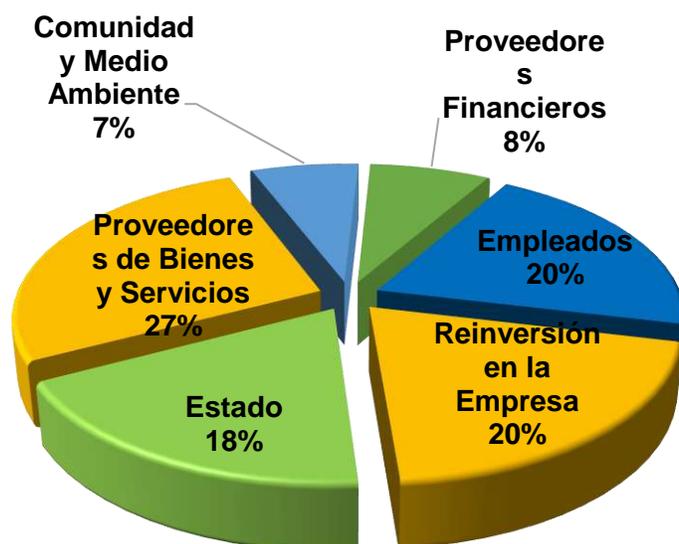


Predial	14	14	13	11	20
Estampillas, otros impuestos y contribuciones	34	154	56	38	88
<b>Subtotal orden Municipal y otros</b>	<b>592</b>	<b>690</b>	<b>637</b>	<b>656</b>	<b>694</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5,335</b>	<b>5,815</b>	<b>7,231</b>	<b>8,013</b>	<b>10,431</b>

*Cifras en millones de pesos*

Los impuestos en la vigencia fiscal 2021, aumentan el 30% frente a 2020, se explica principalmente en la provisión de renta, generada por el aumento en la utilidad del periodo por mayores ingresos, también obedece a la Ley 2155 de 2021, como ley de inversión social y de otras disposiciones, mediante la cual el gobierno nacional procuró establecer una serie de medidas tendientes a dar continuidad y fortalecer los programas sociales que fueron creados para atender el estado de emergencia derivado de la pandemia. Entre las medidas más relevantes se encuentra el incremento de la tarifa de renta para las empresas que tributan en el régimen ordinario, la cual a partir del periodo gravable 2022 se fija en un 35%, esta modificación tiene un impacto importante en el impuesto corriente a partir de ese periodo y, un efecto mayor e inmediato en el cálculo del impuesto diferido, de conformidad con lo dispuesto por el Concepto 0657 de diciembre 16 de 2021 proferido por el Consejo Técnico de la Contaduría Pública.

#### Cuarto Estado Financiero:





# Operación y mantenimiento



## 14. Operación y Mantenimiento

### Operación y mantenimiento

#### Cuadro de resultados, indicadores operativos 2021

INDICADOR CMI	Ejecución diciembre 2020	Ejecución diciembre 2021	Meta diciembre 2021	% de Cumplimiento o diciembre 2021	% de Variación 2020 - 2021
Cobertura Acueducto	96.027	101.897	101.243	100,65%	+ 5.870
Cobertura Alcantarillado	74.449	81.569	81.969	99,51%	+7.120
Calidad del Agua	0,10%	0,02%	5%	100,00%	- 0,08%
Continuidad del servicio	92,73%	95,97%	97,19%	98,74%	- 3,24%
Pérdidas por usuario facturado	9,67	8,59	9,11	106,08%	- 1,08

#### Cobertura acueducto y alcantarillado

En los indicadores de cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado, los cuales serán detallados más adelante en el informe de la gestión comercial, del cuadro anterior resaltamos que en 2021 se creció más en usuarios de alcantarillado que en acueducto, reflejando el impacto positivo por la gestión adelantada por las distintas áreas en la ejecución de proyectos con recursos propios y aportes bajo condición, además de las acciones con la comunidad y administraciones municipales para vincular los denominados alcantarillados comunitarios.

#### Calidad del agua

Durante 2021 se tomaron 3.311 muestras con los laboratorios contratados por la empresa para ambas subregiones. Se resalta que el indicador de IRCA siempre se encontró por



debajo del 5%, con una calificación de nivel de riesgo como “sin riesgo”. Es así, como de acuerdo con los resultados de las muestras tomadas con los laboratorios Acuzul y CORPOURABA, Aguas Regionales EPM, durante 2021 dio cumplimiento a lo establecido en el decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, quedando como resultado final que en el agua enviada a las redes es apta para el consumo humano.

Resultado IRCA (promedio anual)											
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
0,03%	0,01%	0,02%	0,13%	0,02%	0,00%	0,05%	0,00%	0,06%	0,01%	0,01%	0,01%

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

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

### Calidad del servicio

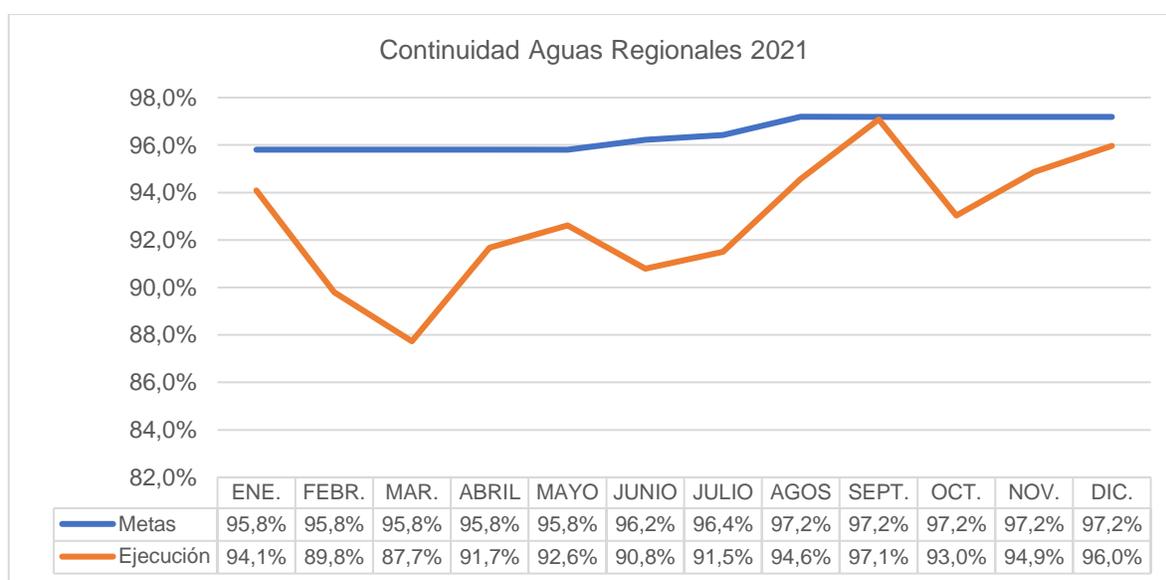
Se estimó para 2021 terminar la vigencia con una continuidad global para Aguas Regionales EPM de 97,19%, equivalente a 23,3 horas de servicio de acueducto al día. El resultado que se obtuvo a diciembre 31 de 2021 fue de 95,97%, equivalente a 23,0 horas de servicio de acueducto al día, dejando el indicador en un cumplimiento del 98,74% de la meta establecida. En 2021, a causa de la temporada seca y las fuertes lluvias durante el invierno, los sistemas de Turbo, Apartadó y Carepa enfrentaron varios retos operativos por las afectaciones a la infraestructura durante el invierno y el agotamiento de la oferta hídrica de las fuentes de captación durante el verano, siendo estas las causas principales para que la meta de continuidad no se haya cumplido.

De igual forma, es muy importante resaltar, que otro factor que viene afectando el indicador de continuidad, es el crecimiento acelerado de asentamientos informales, especialmente en el corregimiento Bajirá y los municipios de Apartadó, Carepa y Turbo, situación que se ha llevado a las mesas de trabajo con las diferentes administraciones municipales, en las



que se viene buscando una solución que garantice el acceso al agua potable, ajustado a los requisitos que establece la normatividad vigente.

En la siguiente gráfica, podemos observar la afectación en continuidad por estrés hídrico en los primeros meses del año, especialmente de febrero a abril con mayor incidencia en el distrito de Turbo, y también encontramos la afectación en el indicador de continuidad por daños en la conducción de Carepa en junio, ocurridos por desacople de la red de conducción a causa de la erosión del terrero y en octubre, por creciente del río de Apartadó, la cual arrasó con un tramo de conducción.



En la siguiente tabla, se encuentran los resultados de la medición de continuidad del servicio de acueducto, por sistema, tomados como un promedio de los 12 meses de la vigencia 2021. Se resalta que las afectaciones de Turbo y Carepa por las razones expuestas anteriormente arrojan un resultado por debajo del 98,3%, establecido por la regulación.

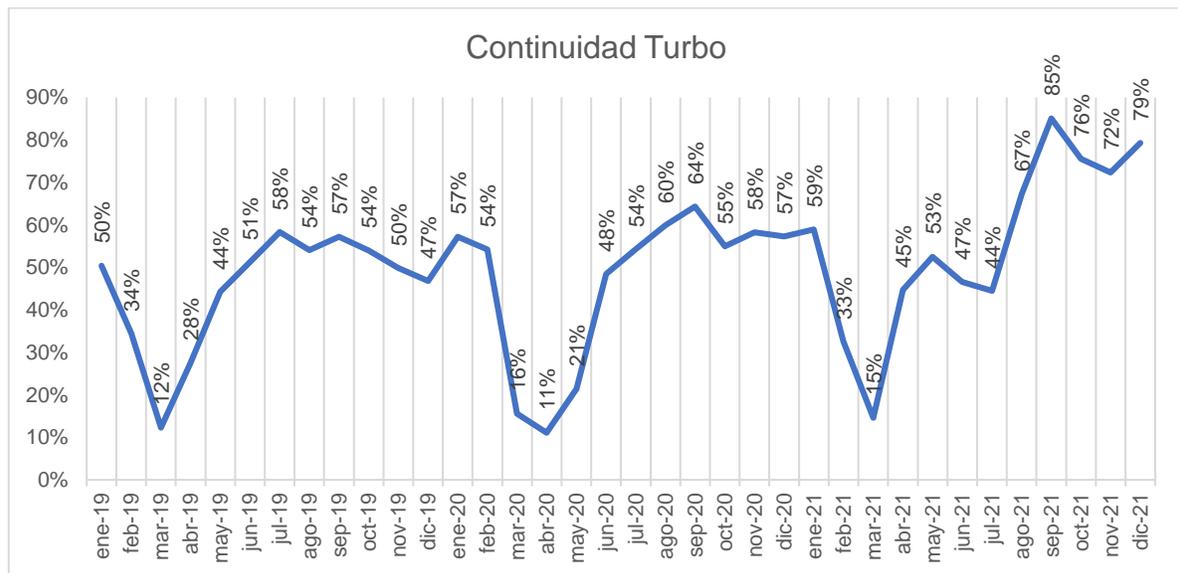
Sistema	Resultado 2021
Apartadó	99,04%
Bajirá	99,99%
Carepa	94,56%
Chigorodó	99,64%



Sistema	Resultado 2021
El Reposo	99,81%
Mutatá	99,50%
Olaya	99,56%
San Jerónimo	99,95%
Santa Fe de Antioquia	99,74%
Sopetrán	99,73%
Turbo	56,16%

En 2021, como señalamos anteriormente, se puso en operación un nuevo tanque de almacenamiento con capacidad de 2.000m3, el cual fue construido mediante el mecanismo de obras por impuesto. El nuevo tanque de piso, llamado “La Lucila II” que tiene como principal foco de prestación del servicio la zona norte del distrito de Turbo, pudo permitir alcanzar los mejores resultados históricos de continuidad en este sistema.

También, encontramos en la gráfica, que, durante estos tres últimos años, el impacto de la temporada seca, la cual obliga a la activación del plan de contingencia, teniendo como principal actividad la entrega de agua en carrotanque, se presenta generalmente entre febrero y marzo, en los cuales se registra la menor continuidad.



Es de acuerdo con estos resultados y especialmente al comportamiento de las fuentes durante la temporada seca, y no solo para el distrito de Turbo, qué Aguas Regionales EPM ha emprendido acciones para la búsqueda de nuevas fuentes de captación. A la fecha contamos con tres pozos en el distrito de Turbo, uno en Apartadó, dos en El Reposo y uno en Chigorodó, además se están adelantando los estudios de consultoría, para una nueva fuente superficial de captación que sirva al corredor poblado entre el municipio de Chigorodó y el distrito de Turbo.

### **Perdidas por usuario facturado (IPUF)**

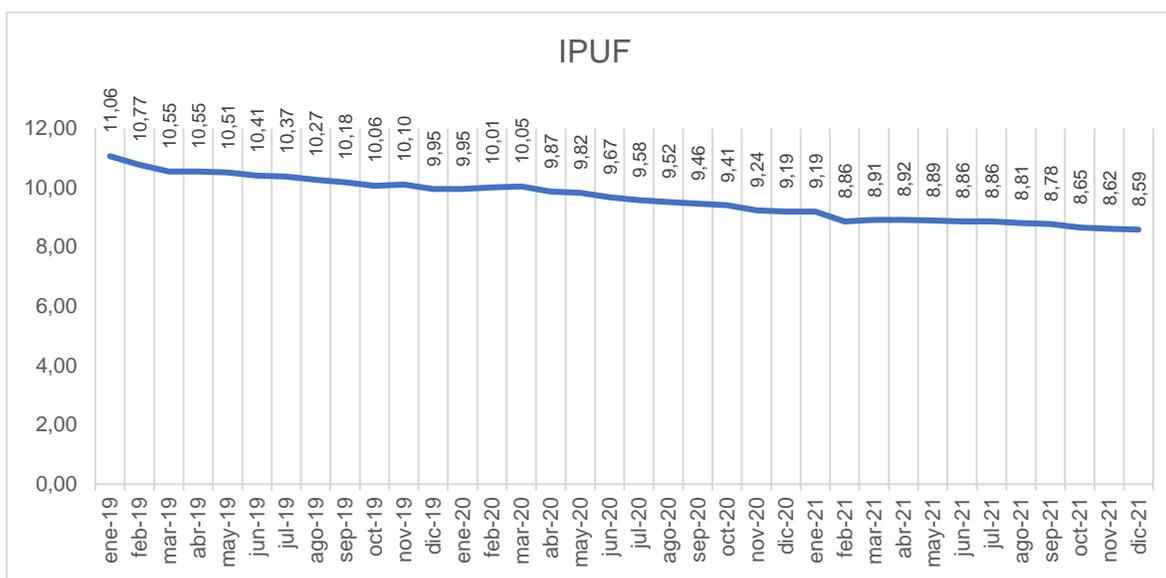
Los indicadores asociados a la medición de resultados en la gestión de pérdidas de agua, como el IPUF y el ANC, no solo generan la interpretación en eficiencia desde lo económico, sino que de forma simultánea impactan otros indicadores como la continuidad del servicio, calidad del agua y la responsabilidad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

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

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 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes. Aguas Regionales EPM resalta que al cierre del primer semestre del año 6 de 10 que hacen parte de la actual marcha tarifaria, se cuenta con cinco sistemas dentro del techo establecido, tres más comparado con el resultado de 2020.

En la siguiente gráfica, resaltamos los resultados del índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF), para Aguas Regionales EPM. En este encontramos, que debido a la gestión de pérdidas y al aumento de usuarios, la meta establecida para 2021 se cumplió en un 109%.





En la siguiente tabla, se comparten los resultados del indicador de perdidas por usuario facturado, por cada uno de los sistemas atendidos por Aguas Regionales EPM, reiterando lo ya señalado, de contar con cinco sistemas por debajo de los 6 m3 por usuario factura.

Sistema	Resultado 2021
Apartadó	10,38
Bajirá	3,58
Carepa	4,88
Chigorodó	5,40
El Reposo	3,79
Mutatá	7,93
Olaya	13,65
San Jerónimo	7,64
Santa Fe de Antioquia	5,91
Sopetrán	9,01
Turbo	14,47

Los sistemas que implican mayores retos en pérdidas son Turbo, del cual es muy importante resaltar que de enero 2019, en el que se encontraba el IPUF en 26,23, a diciembre 2021 ha rebajado 11,76, esto debido a la vinculación de nuevos usuarios y a todas las acciones para la reducción de pérdidas.



De igual forma el indicador de Olaya se encuentra afectado por una invasión que se conectó de manera no autorizada, y que, pese a todas las acciones adelantadas, aún no se puede vincular formalmente.

Dentro de las acciones implementadas en 2021, las cuales generaron un impacto positivo en los resultados de los indicadores de pérdidas, resaltamos la gestión operativa y comercial en micromedición, en la que, desde las causas y observaciones encontradas, se implementan las acciones de calibración y cambio de medidores. También se continuó con el recorrido en redes, con los equipos de geofonía y cámara de empuje y poste para la búsqueda de fugas y finalmente con recursos propios y de aportes bajo condición se continúa con la reposición de redes de distribución y el suministro y montaje de equipos de macromedición.

### **Acciones operativas 2021**

Como lo hemos señalado anteriormente, durante 2021 se presentaron algunos retos operativos asociados a eventos climáticos, que implicaron la activación del plan de contingencia para garantizar la prestación del servicio en varios sistemas.

### **Temporada seca distrito de Turbo**

En la anterior tabla de continuidad Turbo, se puede observar como esta en el distrito se ve afectada entre febrero y marzo, por la reducción de caudal en la fuente principal que es el río Turbo. En las siguientes imágenes se observa el estado del río durante la temporada de verano, esta condición implica la activación del plan de contingencia.





Durante esta condición de verano, se utilizaron hasta 10 carrotanques, entre estos el propio, los alquilados y el apoyo que nos prestan otras instituciones como bomberos, policía y ejército nacional. Se entregaron cerca de 15 millones de litros de agua a nuestros usuarios y apoyos a la zona rural.





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

### **Daño conducción en Carepa**

El 17 de junio se presentó un daño en la red de conducción de PVC 14", en el sector El Palmar, por desprendimiento de talud a causa de la fuerte temporada invernal, la red quedó totalmente expuesta, afectando el servicio de acueducto para todo el municipio.

A raíz del daño, se implementó el plan de contingencia, desde comunicaciones con información constante a todos nuestros usuarios de los trabajos de reparación y los esquemas de distribución de agua. Se contó con cerca de 13 carrotanques, entre propios, del grupo EPM, alquilados e institucionales.

Durante la contingencia, se lograron reparaciones temporales (empalmen de la red expuesta y soportes en madera y con una retroexcavadora) lo que permitió que por medio de sectorización la entrega del agua, y la solución definitiva en el sitio del daño, la cual fue la construcción de una nueva red de conducción, en PEAD y con un trazado diferente a la inicial, la cual entró en operación el 22 de junio.



En imágenes:

El momento del daño en el que el tubo queda expuesto



Reparación temporal, quedando la red de PVC de 12" como un viaducto

Solución definitiva, cambio de trazado, red en PEAD



## Daño en conducción Apartadó

En la noche del 15 de octubre se presentaron fuertes lluvias en la parte alta de la cuenca del río Apartadó y en el casco urbano. En la madrugada del 16 de octubre, en la verificación a la infraestructura, encontramos un daño en la red de conducción de GRP de 24", daño ubicado dentro del lecho del río Apartadó, situación que hacía compleja la reparación primero por el nivel del río y segundo por las obras de desviación del cauce del río para poder intervenir el punto afectado.



Como primera acción se inició la búsqueda de carrotanques con instituciones de la subregión; bomberos, ejército y policía, y la solicitud a nuestro proveedor de servicios de transporte. De forma simultánea el equipo electromecánico de la empresa realizó el montaje de dos equipos de bombeo sobre el río Apartadó a la altura de la planta de potabilización. Con este bombeo y la captación desde el pozo, logramos tener cerca del 35% del caudal requerido normalmente para prestar el servicio durante 24 horas día.



La reparación del daño duró cinco días, implicando la reposición de 32 metros de tubería en GRP de 24" dentro del lecho del río, adicional recuperó el talud afectado y finalmente, se atendieron todas las disposiciones de la autoridad ambiental quien facilitó la intervención comprendiendo la complejidad e impacto del daño en el bienestar de la comunidad.



El jueves 21 de octubre de 2021, se logra recuperar el caudal de trabajo en planta de potabilización y se inicia la normalización del servicio, presentándose inicialmente bajas presiones en algunos sectores, hasta finalmente garantizar las 24 horas día de continuidad.

### **Suministro de energía fotovoltaica**

En 2021 se inició el montaje en la sede operativa del municipio de Apartadó, de las estructuras necesarias para proveer en esta instalación la energía a través de paneles solares. Se espera una reducción cercana a los 2 millones de pesos mensuales en la facturación por consumo, es así como damos inicio a la renovación del suministro eléctrico con energías limpias que contribuyan a la armonía de la vida para un mundo mejor.

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

#### **Logros, oportunidades de mejora y retos**

#### **Logros Aguas Regionales EPM**

- Puesta en operación del proyecto “Tanque La Lucila II, Turbo”, construido por la iniciativa de financiación de obras por impuestos, resaltando dentro de su alcance el montaje de un generador de cloro in situ en el sistema de potabilización y un tanque de almacenamiento con capacidad de 2.000 m<sup>3</sup>, aportando significativamente en el aumento en la continuidad de acueducto en el distrito.
- Eliminación del vertimiento de aguas residuales en el río Chigorodó, en el sector Casa Blanca, el cual se ubicaba 200 metros aguas arriba de la captación de agua para la planta de producción de agua potable.
- Entrada en operación de la estación de bombeo de aguas residuales Las Yuquitas y las redes de recolección y transporte en los barrios Brisas del Mar y El Bosque, proyecto ejecutado con recursos de aportes bajo condición.
- Instalación, implementación, certificación y legalización de una solución solar integral, mediante paneles solares para la sede operativa del municipio de Apartadó.
- Aseguramiento del proceso de captación de agua en la bocatoma sobre el río Turbo, con la optimización de la infraestructura existente.
- Garantizar la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, a pesar de los retos que trajo las temporadas de verano y de invierno.



## Oportunidades de mejora Aguas Regionales EPM

- Continuar creciendo en cercanía con los diferentes grupos de interés, teniendo presente la eliminación del canal establecido anteriormente por medio de grupos de WhatsApp.
- Fortalecimiento de la gestión y ejecución de los proyectos de infraestructura para el cumplimiento de las metas dentro del marco de planeación del plan de inversiones, considerando los compromisos establecidos en POIR y PSMV.
- Sensibilizar con las administraciones municipales y distrital el alcance del usufructo y las obligaciones de las partes.
- Homologación de cada uno de los procedimientos operativos, considerando las particularidades de los sistemas.
- Fortalecer la implementación del proceso de defraudación de fluidos.
- Organizar toda la información predial, donde se ubican infraestructuras y redes de la empresa.

## Retos de Aguas Regionales EPM

- Consolidar la continuidad de Carepa en 24 horas al día, posterior a la ampliación de la planta de producción de agua potable y la reducción de pérdidas en el sistema.
- Aumentar la continuidad en el distrito de Turbo, dando cumplimiento a lo establecido en la resolución 688, entre acciones; buscando alternativas de normalización de sectores con el apoyo de la administración distrital.
- Gestionar los aportes bajo condición para la construcción de los sistemas de tratamiento de aguas residuales de los municipios de Apartadó, Carepa, Chigorodó y Mutatá y el distrito de Turbo.
- Vincular el sector El Porvenir en el municipio de Apartadó, impactado positivamente el aseguramiento de ingresos y la reducción de pérdidas.
- Iniciar la construcción de la red de transporte que eliminará la descarga de agua residual en el sector el Chispero o La Libertad en el municipio de Apartadó.
- Terminar la intervención en el barrio El Concejo, específicamente en la calle quinta, donde se implementó la optimización del colector, con el método CIIP.
- Cumplimiento del Plan de Obras de Inversiones Reguladas (POIR) e indicadores, establecidos en el marco tarifario.
- Garantizar la provisión de insumos y herramientas necesarias para la prestación de los servicios, considerando las variaciones en precios y entregas, por el comportamiento de la economía global.



# Proyectos de Infraestructura

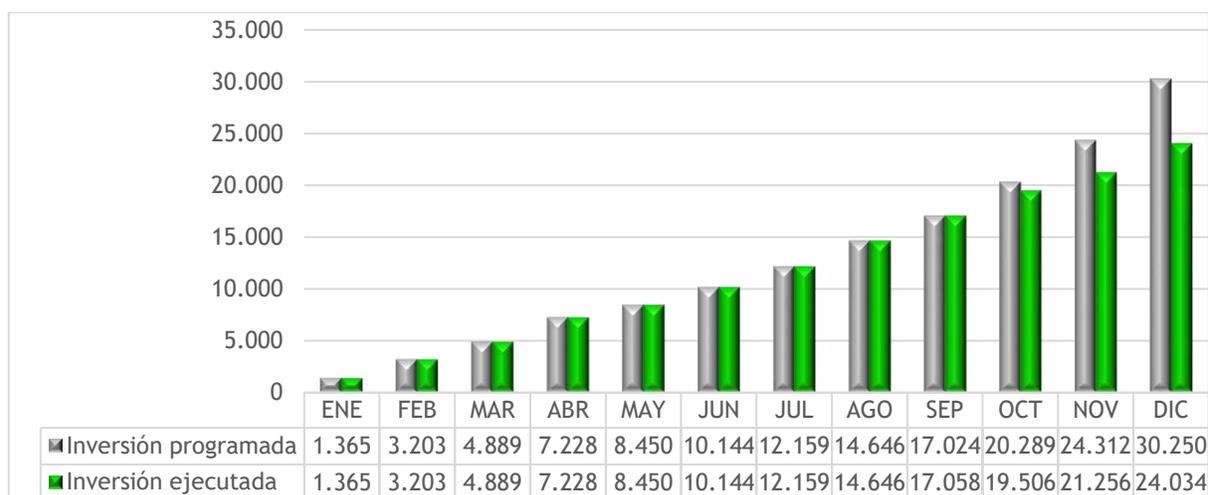


## 15. Proyectos de Infraestructura

Para la vigencia de 2021 se aprobó el plan de inversiones con recursos propios por valor de **\$30.250 millones**, de los cuales **\$15.048 millones** corresponden a provisión de aguas y **\$15.202 millones** para alcantarillado.

La inversión acumulada ejecutada a diciembre 31 de 2021 asciende a **\$24.034 millones**, para un cumplimiento del **79,4%**, de los cuales **\$10.302 millones** corresponden al sistema de acueducto (provisión agua) y **\$ 13.732 millones** al sistema de alcantarillado (saneamiento básico), las obras ejecutadas buscan además de mejorar la calidad de vida, cerrar las brechas y optimizar los procesos en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Tabla. Inversión Acumulada Ejecutada a diciembre 2021.



Del total de los recursos ejecutados a diciembre de 2021, el 42,9% corresponden a acueducto y el 57,1% a alcantarillado.

Durante el año 2021 en la subregión de Urabá se realizó la construcción de 9.319 metros de redes secundarias de acueducto y 3.227 metros de redes de recolección de alcantarillado, y en la subregión de Occidente se instalaron 1.169 metros de redes de recolección de alcantarillado.

Dentro de las principales inversiones ejecutadas se destacan:

Convenciones:

- Acueducto: AC
- Alcantarillado: AL



Municipio	Servicio	Descripción	Valor Ejecutado 2021	Meta física 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. (Apartadó y Carepa)	\$1.994	4,02 km Ac 1,28 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. (Turbo, Chigorodó y Mutatá)	\$3.303	1,19 km Ac 0,95 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	\$2.809	4,10 km Ac 1,07 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	\$859	0,7 km AL
Chigorodó	AL	Construcción colector Zona Norte en el municipio de Chigorodó.	\$5.812	0,58 km
Carepa	AL	Terminación de la construcción Colector El Milagro - La Cadena en el Municipio de Carepa	\$489	0,34 km
Mutatá	AL	Terminación consultoría en Diseños para el transporte y tratamiento de aguas residuales en el municipio de Mutatá.	\$211	Global
Chigorodó	AC	Optimización captación superficial y obras accesorias.	\$770	Global
Carepa	Ac	Ampliación planta de producción de agua potable	\$2.920	80 L/s



Municipio	Servicio	Descripción	Valor Ejecutado 2021	Meta física ejecutada
Turbo y San Jerónimo	AC y AL	Diseño Planta de producción de agua potable Turbo y PTAR San Jerónimo	\$681	Global
Apartadó	AL	Optimización del colector aplicando el método CIPP, municipio de Apartadó	\$227	0,06 km
Santa Fe de Antioquia	AL	Inicio construcción colector Río Cauca etapa II y colector Quicén	\$767	0,45 km
Urabá y Occidente	AC AL	Suministro de macromedidores Urabá y Occidente	\$1.220	Global
San Jerónimo	AC	Inicio obra de construcción de tanque de almacenamiento 1200 m3	\$264	Global
Mutató	AC	Optimización Planta de producción de agua potable	\$454	Global
Sopetrán	AC	Ampliación Planta de producción de agua potable	\$261	50 L/s

De los principales logros se resaltan:

- ✓ Durante el 2021 Aguas Regionales EPM fue reconocida en la Lista de Empresas Inspiradoras 2021, según la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) y su Fundación.
- ✓ 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.
- ✓ Con recursos propios, logramos la puesta en marcha de la ampliación de la planta de potabilización de Carepa, esta obra permite aumentar el caudal de producción



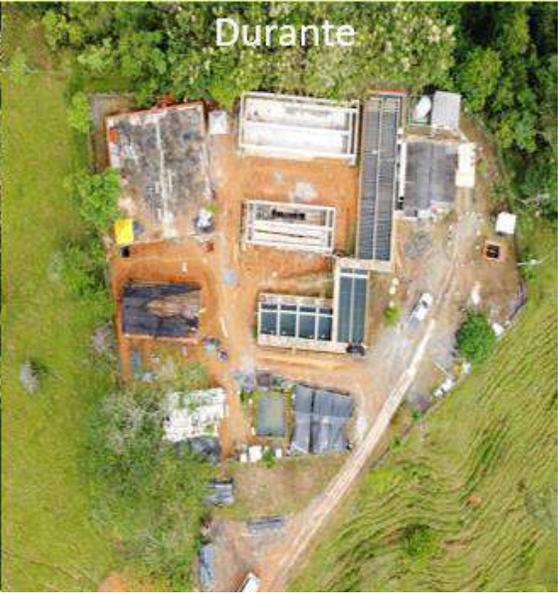
de 80 L/s a 160 L/s para incrementar los indicadores de continuidad y cobertura, con una inversión de 4.505 millones.

- ✓ Calidad y cobertura con el inicio de la optimización y ampliación de las plantas de potabilización de Sopetrán y Mutatá.
- ✓ Diseños de los sistemas de tratamiento de aguas residuales de Mutatá y San Jerónimo.
- ✓ Inicios de los proyectos: construcción colector Río Cauca, Ampliación de PPAP Sopetrán y tanque de almacenamiento de San Jerónimo.
- ✓ Construcción de 1,6 Km de colectores; zona Norte en Chigorodó y el Milagro en Carepa, eliminando 2 puntos de vertimientos.
- ✓ Optimización de la captación de Chigorodó, mejora la seguridad operacional.
- ✓ Entradas a operación del POIR en el quinto (5) año tarifario por valor de \$30.382 millones.
- ✓ Ejecución del 100% de proyectos contemplados en el PSMV con recursos propios.

#### **Registro Fotográfico:**

- Ampliación planta de producción de agua potable de Carepa.





Final



- Optimización de la captación superficial en el municipio de Chigorodó.



## Retos 2022

- ✓ Ejecutar en un 100% del plan de inversiones proyectado en \$38.350 millones de los cuales \$16.036 millones corresponden al servicio de acueducto y \$22.313 millones al servicio de alcantarillado.
- ✓ Obtener aprobación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento básico (CRA) de la modificación del POIR entre el año 5 y 10 tarifario.
- ✓ Realizar entradas a operación en año 6 tarifario por valor de \$20.582 millones.
- ✓ Obtener los recursos por otras fuentes de financiación para la construcción de las PTAR; Turbo, Apartadó, Carepa, Chigorodó y Mutatá.
- ✓ 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.
- ✓ Aumentar la capacidad de producción de agua potable de Sopetrán, pasando de 50 lps a 100 lps para garantizar la continuidad y cobertura en el municipio.
- ✓ Terminación del 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.
- ✓ Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimiento PSMV pactado con las corporaciones ambientales CORPOURABA y Corantioquia que contempla los siguientes proyectos:
  - Construcción colectores: río Cauca en Santa Fe de Antioquia, Laureles Apartadó y Jesús Mora Turbo, continuando con la ruta del saneamiento para eliminación de descargas.
  - Diseño de la Planta de tratamiento de aguas residuales de San Jerónimo.
  - Constitución de servidumbres de los colectores Morritos y Rodeo etapa 3 en Sopetrán y Caimito - Aurra en San Jerónimo.
  - Diseño y Construcción STAR El Llano en Sopetrán.
  - Construcción de redes secundarias para optimización y cierre de brechas en Urabá y Occidente

### Recursos Aportes Bajo Condición

Adicionalmente a los recursos propios, dentro de las estrategias de Aguas Regionales EPM, 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	Radicado	Estado
<b>Chigorodó</b>	Construcción del sistema de recolección de aguas residuales colector Guayabal en el municipio de Chigorodó, Antioquia	\$2.267	2021ER0001765 7 enero 2021	En espera de observaciones por parte del MVCT
<b>Apartadó</b>	Construcción del sistema de tratamiento de lodos para la Planta de producción de agua potable en el municipio de Apartadó, Antioquia	\$7.444	2021ER0015592 9 enero 2021	Atendiendo observaciones por parte del MVCT
<b>Turbo</b>	Construcción del sistema de tratamiento de lodos para la Planta de	\$7.765	2021ER0004116 15 enero 2021	En espera de observaciones



Municipio	Descripción	Valor	Radicado	Estado
	producción de agua potable en el distrito de Turbo, Antioquia			por parte del MVCT
<b>Santa fe de Antioquia</b>	Construcción del sistema de tratamiento de lodos para la planta de producción de agua potable en el municipio de Santa Fe de Antioquia, Antioquia	\$4.719	2021ER0045940 14 abril 2021	En espera de observaciones por parte del MVCT
<b>Mutatá</b>	Construcción de la Planta de tratamiento de aguas residuales en el municipio de Mutatá, Antioquia	\$33.735	2021ER0155110 10 diciembre 2021	En espera de observaciones por parte del MVCT
<b>Turbo</b>	Construcción de redes de alcantarillado Distrito Sur, Fase IV (barrio El Bosque) – distrito de Turbo.	\$3.049	2021ER0157769 17 diciembre 2021	En espera de observaciones por parte del MVCT
<b>Total</b>		<b>\$ 58.979</b>		

Mediante el mecanismo de financiación de la Nación, se ejecuta los siguientes proyectos:

Municipio	Descripción	Valor	Mecanismo	Administrador
Carepa	Construcción del sistema de recolección de aguas residuales colector etapa III, municipio Carepa.	\$5.182	Nación: 60% Departamento:30% Municipio: 10%	Gobernación de Antioquia
<b>Total</b>		<b>\$5.182</b>		

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



Municipio	Descripción	Valor	Radicado	Estado
Turbo	Construcción de tanque de almacenamiento de piso La Lucila II y obras accesorias en el sistema de acueducto del municipio de Turbo.	\$18.958	Obras por impuestos	EPM
Turbo	Construcción de redes de alcantarillado Distrito Sur, Fase III (barrio Obrero) – municipio de Turbo.	\$6.671	Obras por impuestos	EPM
Mutató	Construcción de las redes de acueducto y alcantarillado en el barrio Nuevo Horizonte, municipio de Mutatá.	\$2.616	Ocad PAZ	Alcaldía de Mutatá
Turbo	Construcción redes de alcantarillado distrito sur y estación de bombeo de aguas residuales la yuquita, fase I- municipio de Turbo	\$24.115	Nación	FINDETER
<b>Total</b>		<b>\$52.360</b>		

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 del proceso

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 20 contratos en 2022 de los cuales 8 están ya en ejecución o en proceso de contratación.
Programación de contratación y ejecución	Se realiza seguimiento con un profesional programador de los ANS de los requeridores, con escalas de tiempo para cada proceso de contratación y seguimiento de la ejecución en programa Project.
Gestión Predial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar liberación de servidumbres para poder iniciar un proceso de contratación.</li> <li>• Mejorar relacionamiento con notarias y oficinas de instrumentos públicos.</li> <li>• Realizar máximo 2 reuniones de negociación con propietarios antes de realizar imposición de servidumbres.</li> </ul>



Ejecución obras civiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la sensibilización a la comunidad donde se realizarán las obras de los impactos generados al inicio y durante el proceso constructivo y de operación.</li> <li>Revisar detalladamente los diseños, tramites requeridos y valoración de riesgos.</li> </ul>
Permisos ambientales	Realizar verificación previa del cumplimiento y vigencia de los permisos ambientales requeridos.
Hitos Semanales	Seguimiento 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



## 16. 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 plan de trabajo de auditoría interna aporta valor a los procesos. Durante la ejecución de las auditorías se evaluaron e identificaron oportunidades de mejora en las siguientes unidades auditables:

### Procesos Misionales

- Gestión Comercial: Gestión Cartera y Peticiones, Queja y Reclamos
- Prestación Servicio de Acueducto: Mantenimiento Sistema de Acueducto y Gestión Administrativa de Mantenimiento de Equipos e Instalaciones Electromecánicas y Administración de Repuestos

### Procesos de Soporte

- Gestión del Desarrollo Organizacional: Sistema de Control Interno (MIPG)
- Gestión del Talento Humano y Desarrollo Organizacional (D.O.): Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo
- Gestión Tecnologías de Información: Cumplimiento derechos de autor.
- Suministro de Bienes y Servicios: Aseguramiento Continuo Comité Contratación y Gestión de Inventarios.
- Gestión Financiera: Control Interno Contable y Gestión cuentas por pagar
- Evaluación y Mejoramiento: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Seguimiento Planes de mejoramiento.

### Resultados Indicadores Auditoría



- **Planes de Mejoramiento**

Se cerro la vigencia 2021 con un acumulado de 180 planes de mejoramiento, con un cumplimiento del 100% del indicador eficacia del Control, superando la meta establecida del 90%.



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

- ✓ Seguimiento a 64 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 la Gerencia.
- ✓ Seguimiento en el Comité de Gerencia por parte del Gerente General a los planes de mejoramiento.
- ✓ Envío de alertas de planes vencidos y próximos a vencer a los responsables líderes.

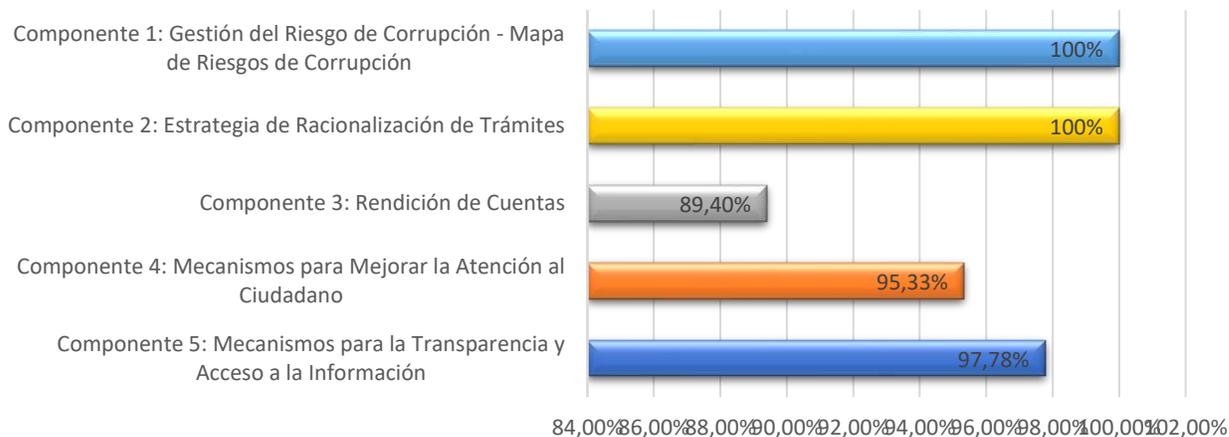
- **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

Se dio cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, mediante la publicación, divulgación y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021, el cual hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Se obtuvo un cumplimiento del plan del 96,5%, del total de 32 actividades programadas en los diferentes componentes, se cumplieron en su totalidad 29 actividades.



### Avances Componentes PAYAC Vigencia 2021



- Resultados Evaluación Entes de Control**

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

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

Se obtuvo una calificación para el Sistema de Control Interno de 69.6, quedando en el quintil 5 (más alto), con los siguientes puntajes por dimensiones:

Dimensión	Puntaje
Ambiente Propicio para el Ejercicio del Control	66,0
Evaluación Estratégica del Riesgo	64,5
Actividades de Control Efectivas	79,4
Información y Comunicación Relevante y Oportuna para el control	70,9
Actividades de Monitoreo Sistemáticas y Orientadas a la Mejora	65,7



Se obtuvo una calificación para el Desempeño Institucional (Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG) de 72,4, quedando en el quintil 5 (más alto), con los siguientes puntajes por dimensiones:

Dimensión	Puntaje
Talento Humano	76,1
Direccionamiento Estratégico y Planeación	59,9
Gestión con Valores para Resultados	79,6
Información y Comunicación	80,9
Gestión del Conocimiento	64,1
Control Interno	65,1
Evaluación de Resultados	62,4

➤ **Evaluación Sistema de Control Interno Contable**

Como resultado, se determinó el grado de implementación y efectividad de los controles asociados al proceso contable, obteniéndose un puntaje general de 4.57 puntos en la Evaluación Sistema de Control Interno Contable, alcanzando una calificación de eficiente.





➤ **Contraloría General de Medellín**

 La Contraloría General de Medellín como resultado de la Auditoría Financiera y de Gestión, Fenece la cuenta rendida por Aguas Regionales EPM de la vigencia fiscal 2020, obteniendo una calificación consolidada del 94%. Producto de un dictamen a los estados financieros sin salvedades.

 Para un resultado de dos (2) hallazgos administrativos:

- Componente Control Financiero – Uno (1).
- Componente Gestión y Resultados – Uno (1).

Se rindió plan de mejoramiento en el aplicativo de Gestión Transparente

• **Línea Ética Contacto Transparente**

Para la vigencia 2021, se recibieron tres (3) reportes de incidentes en la línea Ética Contacto Transparente, las cuales fueron atendidas.

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



- **Acciones de Fortalecimiento de Control Interno**



Ejecución de trabajos de Auditoría, impactando un total de once (11) procesos, fortaleciéndolos a través de la mejora de los controles, el seguimiento y cumplimiento de planes de mejoramiento.



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



Fortalecimiento de la cultura de gobierno, riesgo y control a través de: Inducciones y capacitaciones en temas de planes de mejoramiento y Sistema de Control Interno; reactivación del Comité de Gestión y Desempeño, y asistencia a Comité Institucional Coordinador de Control interno.



Fortalecimiento de canales de comunicación y atención de requerimientos a entes externos de control (Auditoría Fiscal y de Gestión)

- **Oportunidades de Mejora**

De acuerdo con la gestión realizada se evidenciaron una oportunidad de mejora en el proceso, en cuanto a la completitud del recurso humano del equipo de Auditoría.

- 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**



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

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

### Actividad Litigiosa 2021

La situación jurídica del negocio es óptima, sin que se haya registrado durante la vigencia 2021 situaciones judiciales o jurídico-administrativas que pongan en riesgo la estabilidad económica o la viabilidad financiera o legal de la Compañía.

En materia de litigios se muestra en tabla la situación con corte a 31 de diciembre de 2021:

Litigios	31-dic-21 (en Millones)
Pretensiones en contra vigentes	\$1,493
Pasivo Contingente (Probables)	\$34,132
Notas Estados Contables (Posibles)	\$3,656
Condenas pagadas	\$0
Demandas instauradas vigentes	\$12,231
Valores recuperados en sentencias favorables	\$164



Rol Aguas Regionales	Procesos Vigentes a 31 dic 2021	Procesos Terminados a 31 dic 2021
Demandado	9	0
Demandante	37	2

Tutelas 2021	
Terminadas	En trámite
14	0
Resultado a favor	Resultado en contra
13	1

Comportamiento Cierre Anual				
Año	Demandante	Demandado	Tutelas	Vinculado
2019	25	9	8	0
2020	29	10	11	0
2021	38	14	14	2

### Principales Gestiones y Logros:

En el desarrollo del soporte jurídico desplegados en la vigencia 2021 desarrollados por el Área de Asuntos Legales y Secretaría General de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. alcanzó grandes logros representativos para la organización, dentro de ellos:

**Fallos Judiciales definitivos a favor de la Empresa:** logrando recuperar \$164,863,933, apalancando el indicador de aseguramiento de ingresos.

**Fallos de Tutela a favor de la Empresa:** Se atendieron 14 Acciones de Tutela interpuestas en contra de la Empresa, de los cuales 13 fallos fueron a favor, protegiendo sus intereses.

**Socializaciones a otras áreas:** Se apalancó al crecimiento permanente con de competencias a través del desarrollo de espacios de retroalimentación en temas como atención de Peticiones y PQR, Acciones de Tutela, Gestión Cartera.

**Comité de Contratación:** Se adelantaron 62 sesiones durante la vigencia 2021, permitiendo la continuidad de la ejecución de los planes de contratación e inversiones de la empresa.

**Comité de Conciliación:** Se adelantaron 8 sesiones durante la vigencia 2021, atendiendo 5 casos de conciliación prejudicial para resolución de conflictos y se adoptó una política interna para la mitigación al daño antijurídico en materia de defraudación de fluidos.



**Gestión Ambiental:** Se soportó jurídicamente para la presentación de:

- Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV – del sistema que tiene la empresa en los Municipios de Olaya, Sopetrán, San Jerónimo.
- Planes de Uso Eficiente de Agua - PUEAA – de los sistemas que tiene la empresa municipios de Olaya y Sucre.

**Gestión Predial:** Se soportó jurídicamente para la Constitución de las servidumbres para la construcción del Colector Río Cauca en el Municipio de Santafé de Antioquia y la suscripción del acuerdo privado con los propietarios de los predios donde se construirá el Colector Carepa, habilitadores que le apuntan al cumplimiento del Plan de Inversiones y a los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV de la Empresa.



# Gestión Comercial



## 18. Gestión Comercial

Tiene como función definir y ejecutar las acciones derivadas de las estrategias de preventa, venta y postventa, acción comercial, atención al cliente, y el respectivo seguimiento, acorde con el plan comercial de la organización, de esta manera tener momentos de verdad y calidez con los clientes y usuarios contando con una visión integral de los mismos, igualmente optimizando los recursos utilizados en el aseguramiento de los ingresos.

### Componentes del Plan Comercial Aguas Regionales



El Plan comercial integra 6 componentes: Vinculación Clientes acueducto y alcantarillado (abarca el cierre de brecha), Gestión Micromedición, Grandes Consumidores, Gestión Perdidas Comerciales (abarca la cartera, consumos, Causas y observaciones, seguimiento lavaderos, consumos cero o bajos, fuentes alternas,

proceso VPM, recuperación consumos por defraudación de fluidos), Recaudo, facturación y gestión Subsidios.

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 colaborativo y coordinado, aspectos claves para lograr a cabo el cumplimiento de las metas propuestas por la Empresa.

Fortalecer, desarrollar y potenciar las competencias, habilidades y actitudes de las personas que integran el equipo, para que se conviertan en los mejores embajadores de las relaciones con los usuarios y se empoderen y comprometan con la labor de servir.



## Indicador Usuarios 2021

Indicador	Proyectado	Ejecutado	Diferencia	% Cump/
<b>Usuarios AC</b>	101.243	101.897	654	🟢 101%
<b>Usuarios AR</b>	81.969	81.569	- 400	🟡 99,5%

*Fuente: Repositorio diciembre 2021*

En 2021 se dio excelente desempeño al indicador de Usuarios de Acueducto logrando a diciembre un cumplimiento del 101%, y en alcantarillado un cumplimiento del 99.5%; la sub ejecución para este último servicio fue afectada principalmente por el no ingreso de usuarios que se tenían proyectados en Turbo ya que por novedades propias de las instalaciones de los usuarios no fue posible durante noviembre y diciembre la vinculación de varios usuarios de los barrios El Bosque, Las Brisas y Obrero beneficiados de proyectos de Aporte Bajo Condición (sin red interna 761 y sin empalmar 627).

## Segmentación de Usuarios

### Hogares



Usuarios dueños o en alquiler de hogares destinado a vivienda, casa habitación o departamentos, donde menos del 50% del espacio esta destinado a actividades comerciales (criterio normativo)

### Empresas



Usuarios dedicados al comercio o a la producción industrial. Excluye a usuarios definidos como Grandes Clientes.

### Grandes Clientes



Usuarios con consumo importante para Aguas Regionales o que representan un usuario estratégico por negocio.

### Gobierno



Entes territoriales con pago centralizado o usuarios estratégicos de gobierno.

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



## Usuarios por Municipio 2021

Acueducto					Alcantarillado				
Municipio	Proyección	Ejecutado	Dif	Cump %	Municipio	Proyección	Ejecutado	Dif	Cump %
Apartadó	33.199	33.191	-8	100,0%	Apartadó	30.923	30.938	15	100,0%
El Reposo	1.955	1.965	10	100,5%	Carepa	11.189	11.483	294	102,6%
Carepa	11.451	11.720	269	102,3%	Chigorodó	13.358	13.223	-135	99,0%
Chigorodó	16.237	16.299	62	100,4%	Mutató	1.859	1.829	-30	98,4%
Mutató	2.082	2.060	-22	98,9%	Turbo	8.340	7.973	-367	95,6%
Bajirá	2.022	2.021	-1	100,0%	Olaya	321	303	-18	94,4%
Turbo	14.176	14.266	90	100,6%	San Jerónimo	3.643	3.487	-156	95,7%
Olaya	425	592	167	139,3%	Santa Fé de Ant.	9.171	9.226	55	100,6%
San Jerónimo	4.410	4.291	-119	97,3%	Sopetrán	3.165	3.107	-58	98,2%
Santa Fé de Ant.	10.636	10.725	89	100,8%	<b>Total</b>	<b>81.969</b>	<b>81.569</b>	<b>-400</b>	<b>99,5%</b>
Sopetrán	4.650	4.767	117	102,5%					
<b>Total</b>	<b>101.243</b>	<b>101.897</b>	<b>654</b>	<b>100,6%</b>					

## 19. Crecimiento de Usuarios Activos 2019- 2020-2021

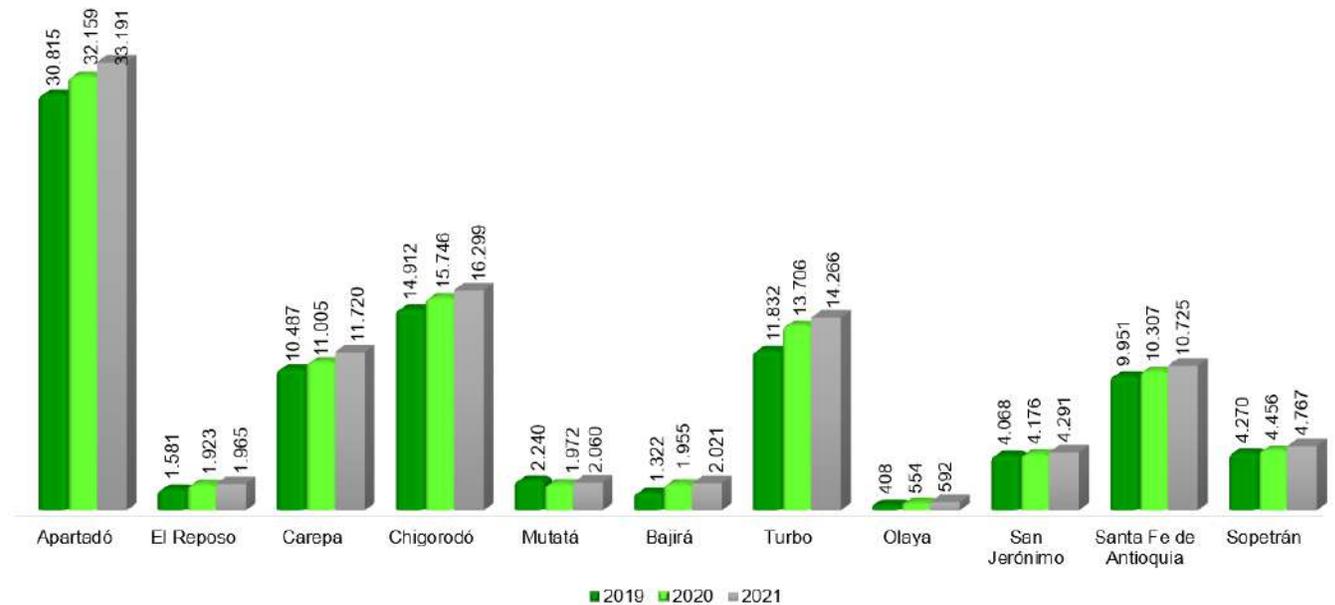
Composición	2019	2020	2021	Crecimiento 2020-2021	% Variación 2020-2021
Usuarios Acueducto	91.886	97.959	101.897	3.938	4,0%
Usuarios Alcantarillado	72.593	76.732	81.569	4.837	6,3%
<b>Total</b>	<b>164.479</b>	<b>174.691</b>	<b>183.466</b>	<b>10.212</b>	<b>6,2%</b>

Aguas Regionales cuenta con un total de usuarios de agua potable a diciembre 2021 fue de **101.897** y para alcantarillado de **81.569**, equivalente a un incremento del 4% para acueducto y el 6,3% para alcantarillado con respecto a la vigencia inmediatamente anterior; a continuación, se detallan la composición de usuarios por región:

Usuarios Por Región	2019		2020		2021	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Urabá	73.189	57.620	78.466	61.234	81.522	65.446
Occidente	18.697	14.973	19.493	15.498	20.375	16.123
<b>Total</b>	<b>91.886</b>	<b>72.593</b>	<b>97.959</b>	<b>76.732</b>	<b>101.897</b>	<b>81.569</b>



## Usuarios Acueducto por Municipio 2019-2020-2021

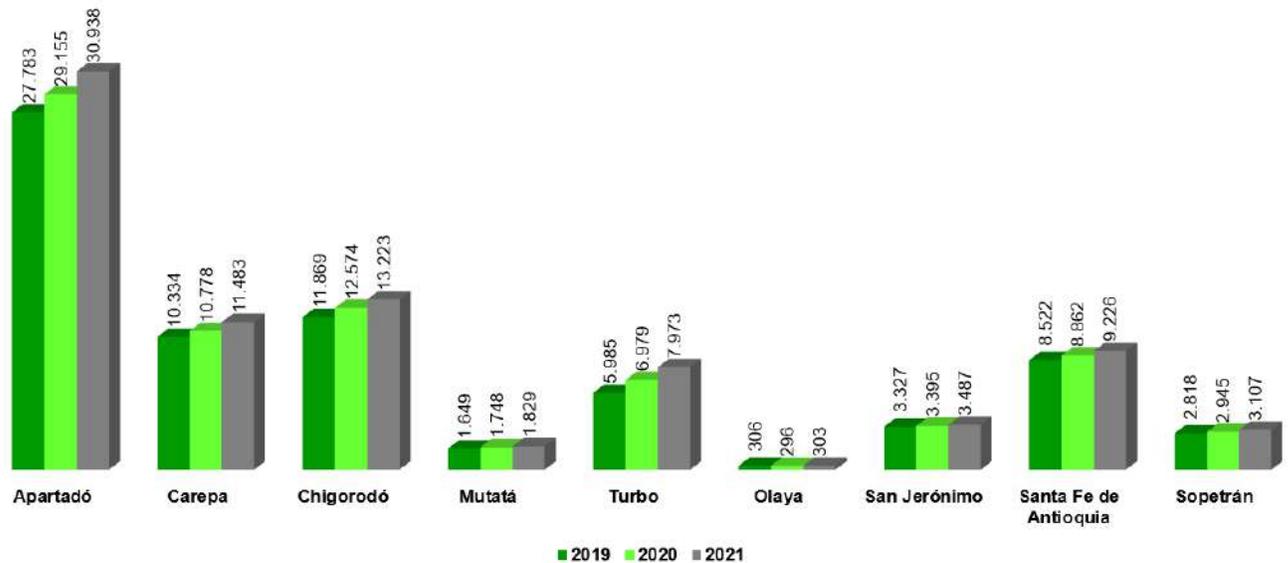


Aguas Regionales opera un total de once (11) sistemas de acueducto Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá, Turbo, Olaya, San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia, Sopetrán y los corregimientos El Reposo (Apartadó) y Bajará (Riosucio Chocó).

La composición de los usuarios de acueducto está representada en un 33% para Apartadó, 16% Chigorodó, 17% Turbo, 14% Carepa, 12% Mutatá, Reposo y Bajará cada uno con el 2%, Olaya con 1%, San Jerónimo 4%, Santa Fe de Antioquia 11%, Sopetrán 5% respectivamente.



## Usuarios Alcantarillado por Municipio 2019-2020-2021



Para el servicio de alcantarillado se operan nueve (09) sistemas de alcantarillado Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá, Turbo, Olaya, San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia, Sopetrán.

La composición de los usuarios de acueducto está representada en un 38% para Apartadó, 16% Chigorodó, 10% Turbo, 14% Carepa, 2% Mutatá, Olaya con 0,4%, San Jerónimo 4%, Santa Fe de Antioquia 11%, Sopetrán 4% respectivamente.

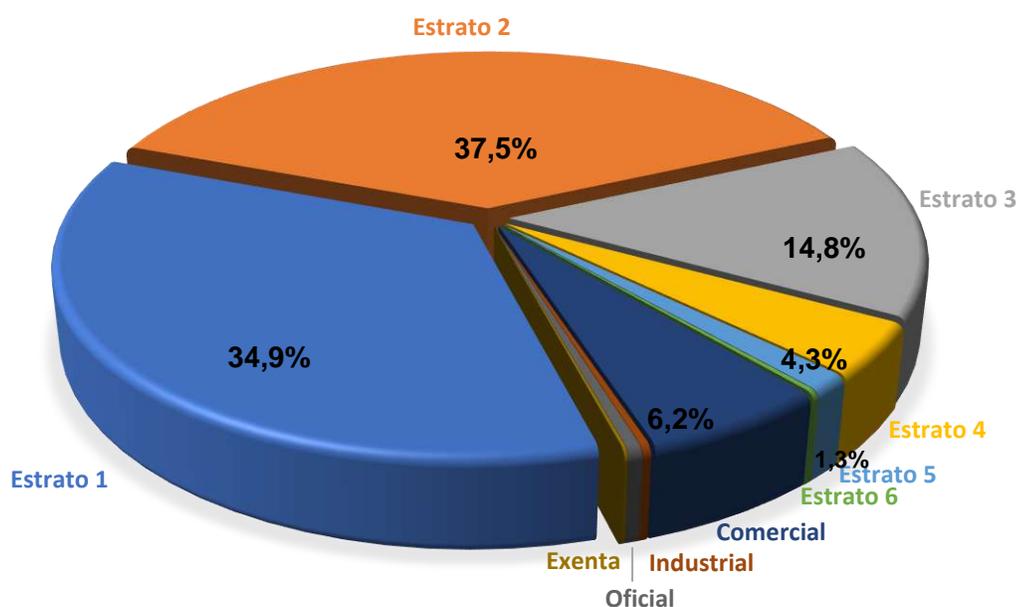
El crecimiento de usuarios se logra por las acciones comerciales descritas en el servicio de acueducto, y la gestión realizada para dar cumplimiento a la reducción de brecha entre usuarios de acueducto y alcantarillado. Occidente es una zona que no contempla el cierre de brechas del 100% por sus particularidades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



### Usuarios Activos por Categoría y Estrato 2019-2020-2021 Acueducto y Alcantarillado

Estrato/ Uso	Acueducto 2019	Alcantarillado 2019	Acueducto 2020	Alcantarillado 2020	Acueducto 2021	Alcantarillado 2021	% Participación Acueducto 2021
Estrato 1	30.109	19.202	34.120	21.659	35.546	23.533	34,9%
Estrato 2	32.904	27.984	35.957	30.894	38.218	33.604	37,5%
Estrato 3	16.480	15.516	14.982	13.985	15.030	14.145	14,8%
Estrato 4	4.079	3.311	4.391	3.558	4.345	3.478	4,3%
Estrato 5	1.298	698	1.361	627	1.368	612	1,3%
Estrato 6	197	127	221	140	218	139	0,2%
Comercial	6.091	5.254	6.134	5.338	6.285	5.483	6,2%
Industrial	163	62	198	77	287	114	0,3%
Oficial	442	346	473	360	475	362	0,5%
Exenta	123	93	122	94	125	99	0,1%
<b>Total</b>	<b>91.886</b>	<b>72.593</b>	<b>97.959</b>	<b>76.732</b>	<b>101.897</b>	<b>81.569</b>	<b>100%</b>

### % PARTICIPACIÓN ACUEDUCTO 2021



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 72,4%, mientras que la mayor



participación de usuarios no residenciales se concentra en el segmento comercial con un 6,2% frente a otros segmentos.

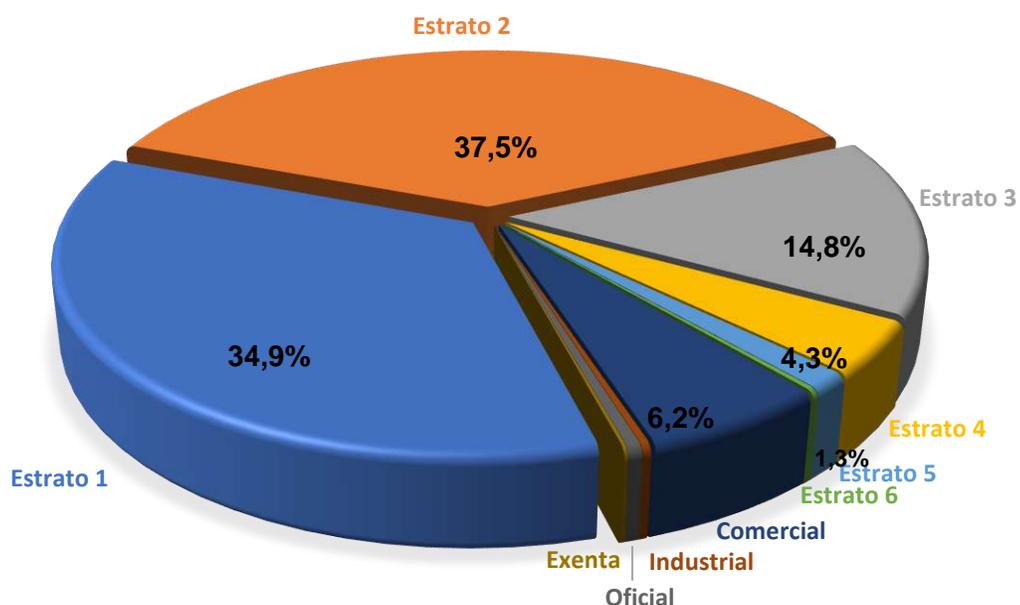
### **Gestión para la vinculación y legalización de usuarios.**

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

- ✓ Aplicación de estrategias y acciones de preventa, venta y postventa para la vinculación y legalización de usuarios al servicio de acueducto y alcantarillado.
- ✓ Aplicación y análisis de censos 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.



### % PARTICIPACIÓN ACUEDUCTO 2021



### Indicador Consumos y Vertimientos Totales y Unitarios 2021

Dentro de las principales variables de demanda que tiene la Empresa se realiza seguimiento al comportamiento de los consumos y vertimiento generados por los usuarios, a continuación, se muestra el cumplimiento de la meta para la vigencia 2021:

Indicador	Proyectado	Ejecutado	Diferencia	% Cump/
<b>Consumos</b>	14.558.230	14.978.456	420.225	● 103%
<b>Vertimientos</b>	10.945.813	11.098.800	152.987	● 101%
<b>CU</b>	12,22	12,48	0,26	● 102%
<b>VU</b>	11,49	11,73	0,24	● 102%

CU= Consumos Unitarios, VU= Vertimientos Unitarios.



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

Conceptos	Ejecución 2019	Ejecución 2020	Ejecución 2021	% Variación 2020-2021
Consumos Acumulados m3	13.780.909	14.345.854	14.978.456	4,4%
Consumo Promedio Mes	12,4	12,5	12,5	-0,4%
Vertimientos Acumulados m3	10.151.189	10.632.164	11.098.800	4,4%
Vertimiento Promedio Mes	11,57	11,83	11,73	-0,8%

La variación en la vigencia 2021 respecto al 2020 para los consumos y vertimientos acumulados es del 4,4%.

Entre las acciones tenemos:

- ✓ Todos los municipios del territorio ya se encuentran estables en el cumplimiento positivo del indicador, para el caso de la región de Occidente gracias a la afluencia turística y población flotante que, después de las restricciones por la pandemia, nuevamente frecuentan los municipios del occidente.
- ✓ Se continua con la recuperación de consumos en investigación desde el proceso de verificaciones de previas que realiza epm se implementó por parte de la UGI estrategia de **adelantos en revisiones** lo que ha permitido justificar el 85% de las investigaciones realizadas a los usuarios desde el mismo mes que se identifica la desviación del consumo, esta estrategia de adelantos permite recuperar los consumos en un tiempo más corto.
- ✓ cumpliendo el debido proceso, con priorización a instalaciones con medidores en mal funcionamiento, obsolescencia tecnológica y que pueden generar facturación por promedio. Para noviembre se ejecutaron 406 cambios de medidores mediante los planes de choque ejecutados. Y un total al cierre de diciembre de 3,875 con cumplimiento de meta del 106%; igualmente se cuenta con una eficiencia de micromedidos del 98,9% y cobertura de micromedición del 99,38% por encima de los estándares definidos en ley 142 de 1994 art 146.



- ✓ Se continúan con estrategias con las que se busca disminuir las pérdidas comerciales como reposición de medidores en mal estado, que permitirá mejorar la precisión de la medida y procesos por defraudación de fluidos de los cuales se han recuperado 24.404m<sup>3</sup> por recuperación de consumos a nivel administrativo.
- ✓ Estrategias de educación al cliente sobre ahorro y uso eficiente del servicio, ya que se busca crecer en consumos por los nuevos clientes más no por el consumo desmesurado de los mismos.
- ✓ Y entre otras, por el ingreso de nuevos usuarios y acciones de realización de pruebas de anilina al servicio de alcantarillado para identificación de nuevos usuarios en APS y la operación de alcantarillados comunitarios.

## **Efectividad del Recaudo 2021**

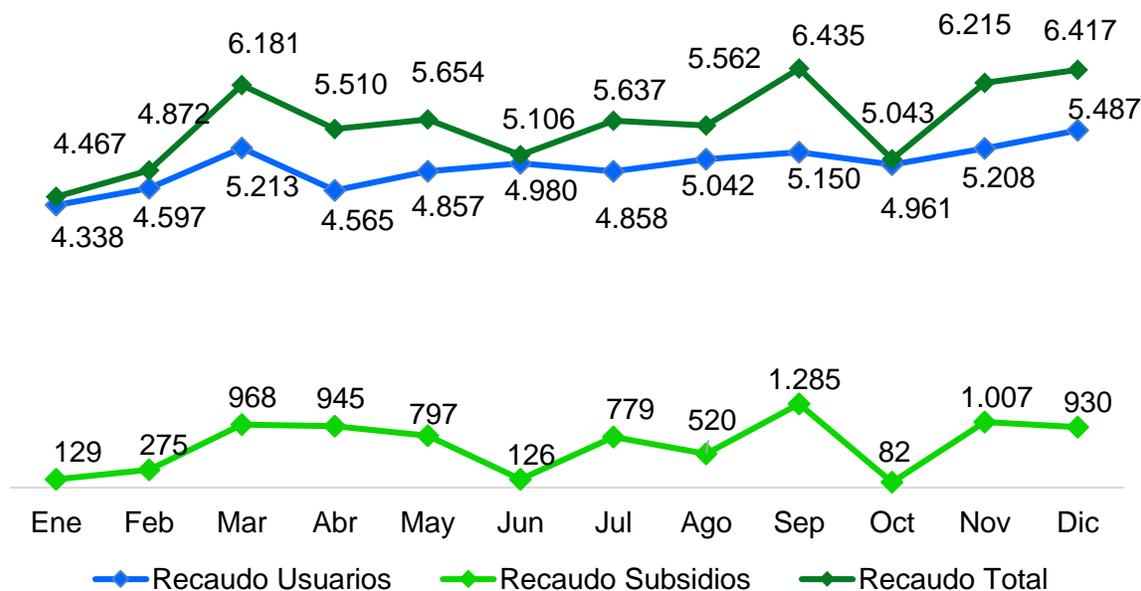
### **Recaudo Comercial**

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

Se diseñan estrategias comerciales, sociales, financieras y jurídicas que permitan a los usuarios cultura de pago 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

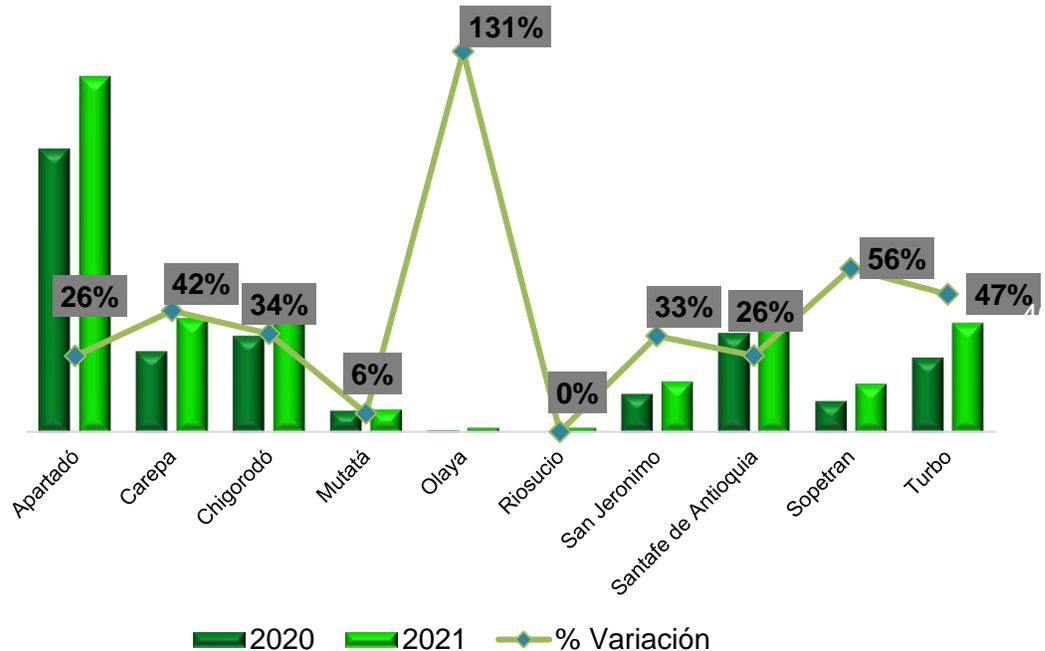


Se tiene un recaudo total de enero a diciembre 2021 de \$67.009 millones, frente al mismo periodo de la vigencia anterior el cual fue de \$51.051 millones con una variación del 31% y \$16.048 millones más recaudados de los cuales 59.256 fueron por recaudo de usuario y 7.843 por recaudo de subsidios.



## Variación Recaudo Usuarios

### Acueducto y Alcantarillado 2020-2021

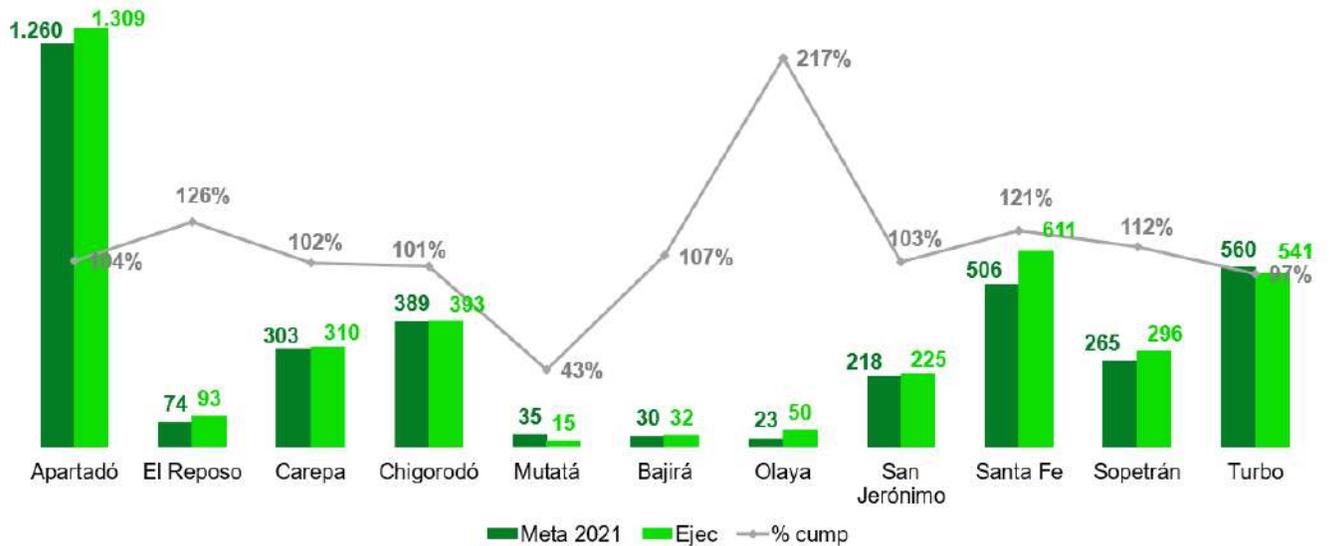


De acuerdo con el comparativo del recaudo por municipio, se presenta desempeño positivo, evidenciando aumento con respecto al 2020, siendo Sopetrán el más representativo con una variación del 56% y a nivel total una variación del 33% frente a la vigencia anterior, esta variación se da principalmente por acciones de gestión cartera, vinculación de nuevos usuarios, entre otras como la recuperación de variables tarifarias mediante el Plan de Aplicación Gradual -PAG que inicio a partir del abril 2021, debido a que por la emergencia económica la resolución CRA 911 de marzo de 2020, en su artículo 2. indicaba lo siguiente: *“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, y que mediante la resolución CRA 936 de noviembre 2020 se habilita la recuperación gradual de estas variables.



## Gestión Micromedición 2021

La Micromedición es uno de los factores que más influye en las pérdidas comerciales de la Empresa; para la vigencia 2021 se identificaron instalaciones con medidores que requerían cambio por renovación tecnológica, medidores destruidos, parados o dañados, y otras instalaciones sin medidor.

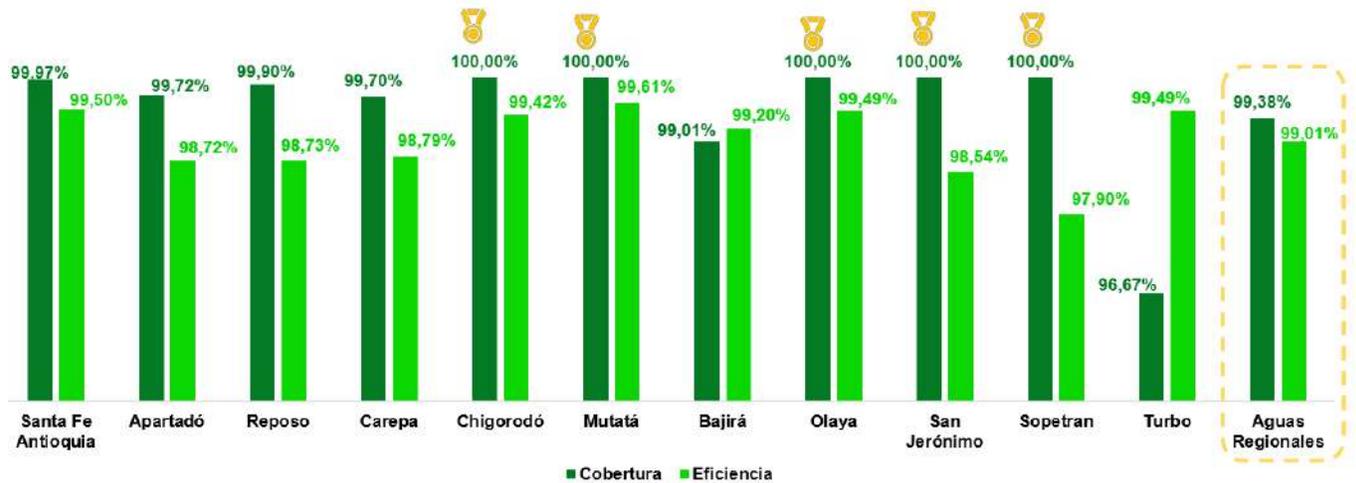


Para el 2021 se tiene un desempeño positivo del indicador, con cumplimiento del 106% en el total de la meta proyectada la cual era de 3.663 y se realizaron 3.875 cambios e instalaciones de medidores a usuarios ya existentes, con una variación del 7% en comparación con la vigencia 2020, con lo que se logra la instalación de 254 medidores más que en el 2020. se priorizaron en la gestión mediante el cumplimiento del debido proceso, instalaciones con elementos de medida con mal funcionamiento y en obsolescencia tecnológica instalaciones directas y que pueden generar facturación por promedio.

Las estrategias comerciales llevadas a cabo durante el 2021 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.



## Cobertura y Eficiencia de Micromedición 2021



Al cierre de diciembre 2021 se logra tener una micromedición nominal y efectiva por encima del 99%, cumpliendo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

### Acciones y estrategias implementadas para el cumplimiento

- ✓ Notificación del debido proceso al usuario para cambio y normalización de anomalías del medidor.
- ✓ Aplicación del debido proceso para renovación Tecnológica del banco de medidores (optimización).
- ✓ Análisis de Big Data para gestión de plan de facturación Directas Legalizadas.
- ✓ Seguimiento a los medidores en proceso de calibración.



- ✓ Seguimiento permanente al sistema Hidro sobre solicitudes de los usuarios y gestión comercial relacionadas al cambio de medidor, para atención dentro de los Acuerdos de Niveles del Servicio- ANS.
- ✓ Gestión de las Causas y Observaciones de lectura que afectan directamente el consumo y la micromedición.
- ✓ Seguimiento a la descarga efectivas en Hidro de las solicitudes sobre la gestión de micromedición y Causas y Observaciones.
- ✓ Compañías Comerciales



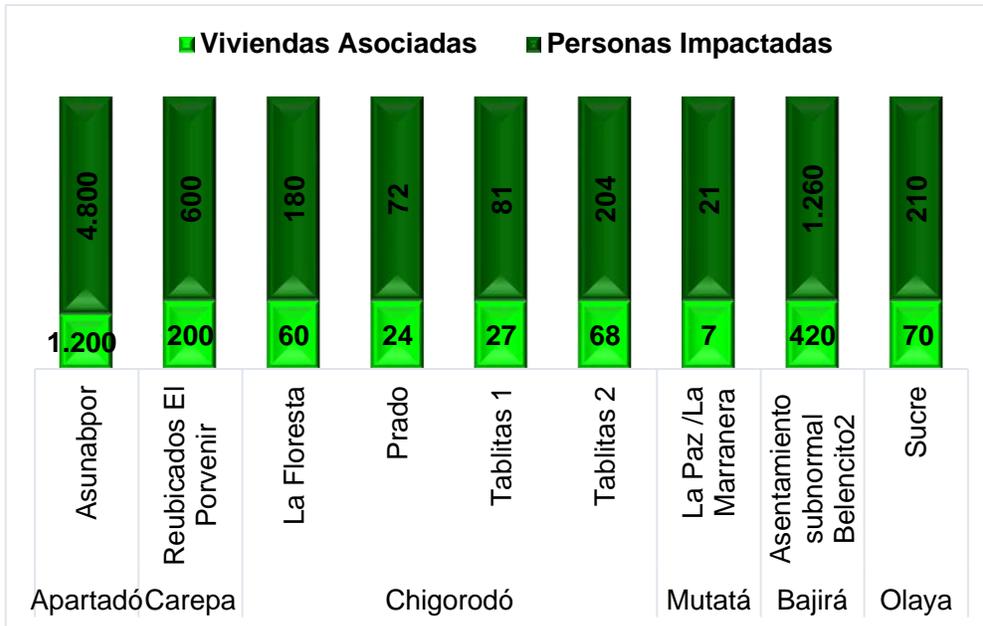
### Pilas Públicas

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 2021, no se instalaron medidores comunitarios en los municipios operados, en la actualidad se continúan con los medidores instalados desde el 2018 donde aún no es posible prestar el servicio con medidores individuales por restricciones para extender redes de acueducto y alcantarillado.



### Medidores Comunitarios Instalados Por Municipio



#### Proyecto de Extensión de redes del Alcantarillado de Turbo

Con el proyecto de Obras por Impuesto y recursos y Aportes Bajo Condición ABC, formulado por la Empresa Aguas Regionales, aprobado por el MVCT y ejecutado por Findeter con supervisión del Distrito de Turbo, se recibieron las redes de los barrios Obrero, El Bosque y Las Brisas con un potencial de 1.500 usuarios, de los cuales se han vinculado 731 usuarios permitiendo con esto contribuir a la calidad de vida de la comunidad impactado y, por ende, al aporte del cierre de brecha.



#### 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:

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)

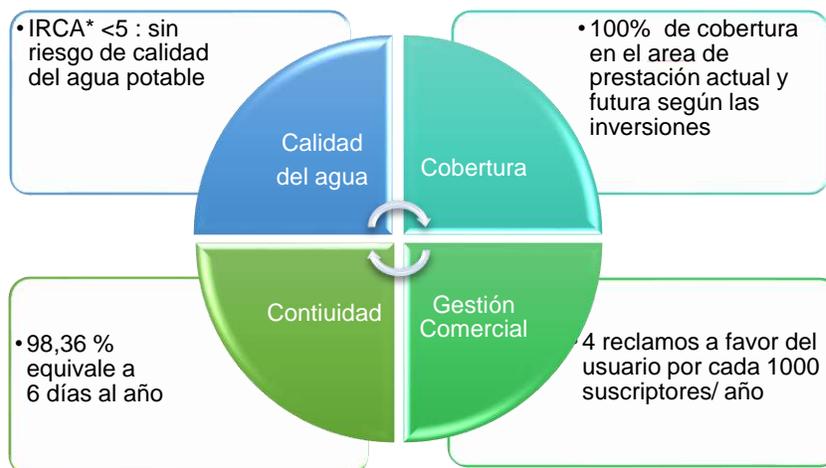
#### Pérdidas de agua (IPUF)

- Reducir a la mitad la diferencia entre el nivel eficiente de la CRA ( $6m^3/sus$ ) 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 2021 cumplió los indicadores de Calidad del Agua, Reclamos Comerciales y Continuidad en todos municipios y corregimientos donde hace presencia, excepto en Turbo y Carepa; a los usuarios de estos municipios 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 2021**

- ✓ 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.

### **Gestión Cartera y Acceso a Planes de Financiación**

#### **Gestión Cartera Posterior a los 181 días por parte de Aguas Regionales.**

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



Desde finales de la vigencia 2021, se emprende proceso para lograr contar con una casa de cobranza para la ejecución de las actividades de gestión de cobro prejurídico, jurídico y acciones preventivas de la cartera de mayor a 181 días, con el siguiente objeto “*Prestación de servicios profesionales para la gestión de cartera a través de cobro prejurídico y jurídico de las obligaciones pecuniarias a favor de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.*”

### Acceso a Planes de Financiación

Durante en el 2021, de acuerdo con la contingencia por la Pandemia por el Coronavirus, la Empresa continuó aplicando diferentes acciones y alternativas de pago como beneficio para los usuarios y que continuaran disfrutando del servicio de acueducto durante la emergencia sanitaria, alternativas que apalancan la recuperación de la cartera, y permite asegurar el flujo de caja para la Empresa.

### Seguimiento a usuarios reconectados y reinstalados por emergencia por covid-19.



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.

Como una de las principales gestiones para la recuperación de cartera, se crearon condiciones financieras por Contingencia Covid-19, para cargos generados antes de la Contingencia por Covid, para cargos generados después de la aplicación de los diferidos automáticos por Covid y para facilidades de pago en terreno y oficinas de atención al cliente, con vigencia de aplicación hasta 31 de diciembre de 2021.

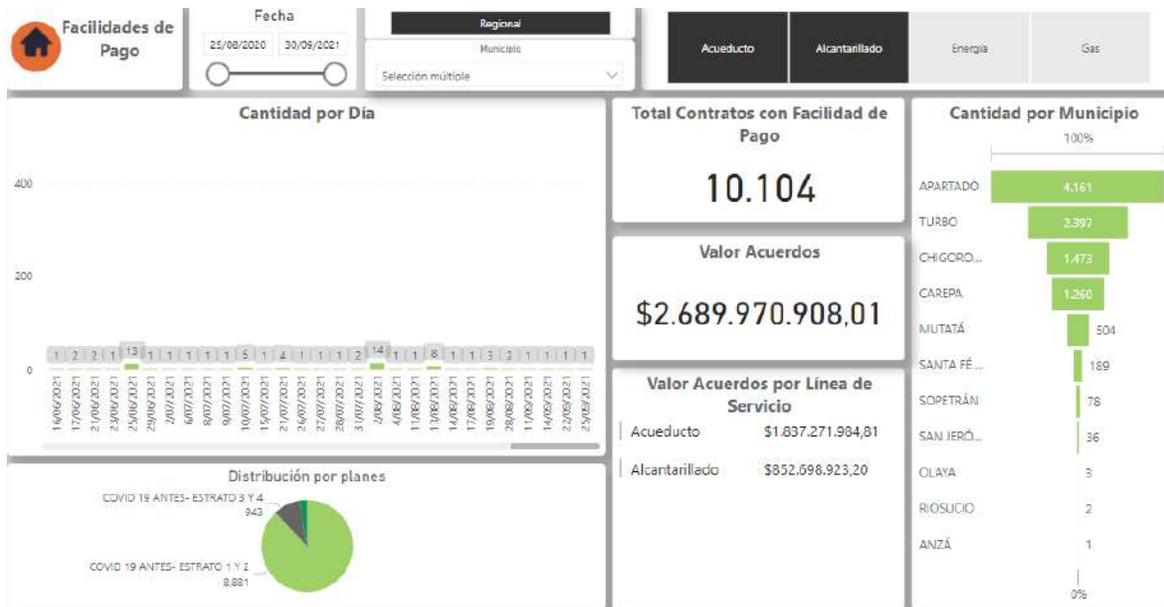


En la gráfica se logra evidenciar una efectividad de recaudo al cierre de diciembre del 60%, frente a los cargos facturados a los usuarios que se les reactivó el servicio sin pago por la emergencia sanitaria.

**Alternativas de Pago Aplicadas a los Usuarios en Terreno 2021 como estrategia de recuperación cartera.**

A través de las Actas de Transacción suscritas con EPM para los servicios relacionados con los procesos de Facturación, Cuentas por Cobrar y Gestión Cartera, y los servicios relacionados con los procesos de Atención al Cliente, se cuenta con la posibilidad a través del personal destinado para la lectura de los consumos, se ofrezca la alternativa a los clientes y usuarios de sanear su cartera bajo condiciones financieras especiales que permitan obtener aceptación inmediata y asegurar los ingresos para la Empresa. Como estrategia comercial temporal hasta el 31 de diciembre se aplicaron en terreno como estrategia de recuperación cartera condiciones financieras especiales para los usuarios de todos los segmentos.

De acuerdo con lo anterior, se aplicaron facilidades de pago a un total de 10.104 contratos entre acueducto y alcantarillado por valor de \$2.689 millones.



## Cartera por Edades al cierre de diciembre 2021

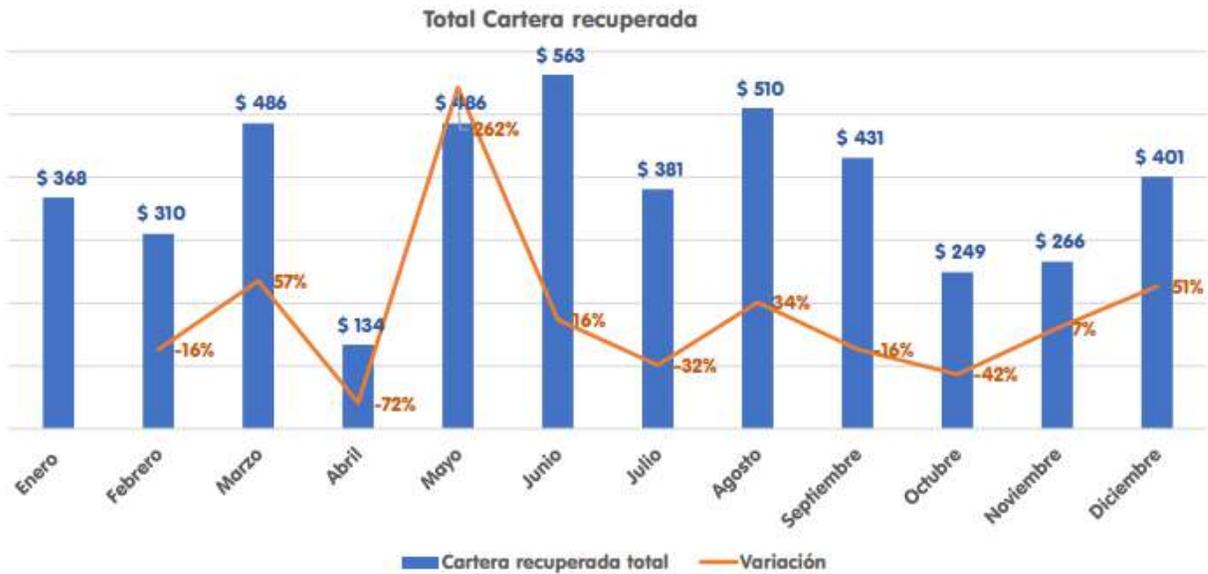
Municipio	0 - 60 DIAS	61 - 180 DIAS	181 Y MÁS	TOTAL	% > A 60
Anzá	324.818	\$ -	\$ -	324.818	0%
Olaya	1.045.044	95.873	226.714	1.367.631	24%
San Jerónimo	233.306.306	39.085.304	302.618.809	575.010.419	59%
Santa Fe de Antioquia	837.899.797	26.892.961	162.779.068	1.027.571.826	18%
Sopetrán	229.105.748	38.933.159	101.082.685	369.121.593	38%
Sucre	6.733.566	78.924	948.110	7.760.600	13%
<b>OCCIDENTE</b>	<b>1.308.415.279</b>	<b>105.086.221</b>	<b>567.655.386</b>	<b>1.981.156.887</b>	<b>34%</b>
Apartadó	1.454.619.080	457.249.885	1.971.391.357	3.883.260.322	63%
Bajirá	69.076.290	27.366.811	156.808.910	253.252.011	73%
Carepa	899.135.977	151.602.075	442.044.505	1.492.782.557	40%
Chigorodó	460.063.935	151.072.693	408.841.109	1.019.977.736	55%
Mutató	141.953.802	9.437.047	48.730.023	200.120.872	29%
Reposo	28.636.463	13.090.123	60.604.236	102.330.822	72%
Turbo	603.138.218	409.545.324	1.374.179.691	2.386.863.233	75%
<b>URABÁ</b>	<b>3.656.623.765</b>	<b>1.219.363.958</b>	<b>4.462.599.831</b>	<b>9.338.587.553</b>	<b>61%</b>
<b>Total</b>	<b>4.965.039.044</b>	<b>1.324.450.179</b>	<b>5.030.255.217</b>	<b>11.319.744.440</b>	<b>56%</b>

Fuente: Informe Cartera dic-2021

Para diciembre, se logra identificar una disminución en la cartera mayor a 180 días por un valor de \$108 millones, este comportamiento se debe al cumplimiento de pago y las medidas implementadas de activación de suspensiones a partir de noviembre en cumplimiento de lo dispuesto por la resolución CRA 955/2021.

Activar las suspensiones del servicio al sector residencial ha permitido movilización de los usuarios para pago de la cartera pendiente.



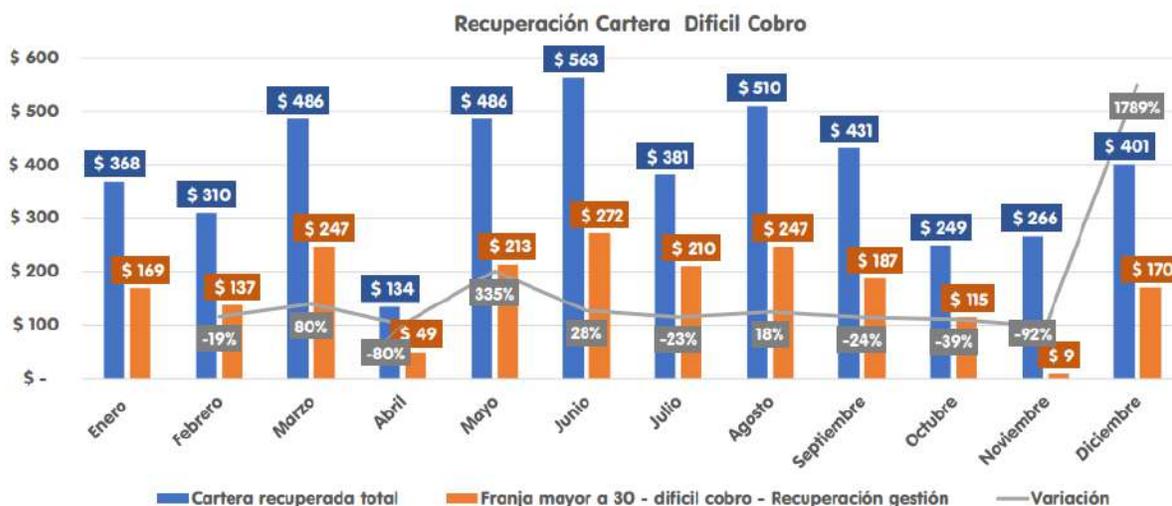


Durante el 2021 el servicio de agua para el segmento residencial, solo fue posible iniciar suspensión en noviembre, si embargo; se resalta que se realizaron gestiones persuasivas de cobro, enmarcadas en estrategias de cobro integral de la factura, entre otras informativas, orientadas en informar las canales de atención, medios de pago, alternativas dispuestas; logrando una recuperación acumulada de \$4.580

### Recuperación Franja de 1-30 días de mora



## Recuperación cartera de difícil cobro



## 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 2021 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.



## Gestión Defraudación de Fluidos 2021

Frente al Plan Defraudación de Fluidos y al cronograma de capacitaciones establecido, se llevaron a cabo a las diferentes áreas de la Empresa Aguas Regionales entre ellas capacitación a personal operativo de Occidente, y se espera para marzo 2022 realizar la capacitación a personal de Urabá, para toma de evidencias como registro fotográfico y filmico y la custodia de este.

Municipio	m3	Valor \$	Cantidad de conexiones identificadas
Apartadó	1.225	\$ 4.354.524	2
Carepa	8.620	\$ 29.826.435	13
Chigorodó	36	\$ 1.933.917	1
Sopetrán	3.617	\$ 6.028.321	1
Turbo	9.441	\$ 39.577.374	1
Santa Fe de Ant.	1.465	\$ 2.941.133	2
<b>Total</b>	<b>24.404</b>	<b>\$ 84.661.704</b>	<b>20</b>

Conexiones identificadas en su gran mayoría predios que se encuentran en construcción y urbanizadores con conexiones no autorizadas; logrando recuperar \$84 millones y 24.404m3 a 20 instalaciones que se identificaron con conexiones irregulares, procesos realizados mediante recuperación de consumos a nivel administrativo.

### Familias beneficiadas por subsidios otorgados.

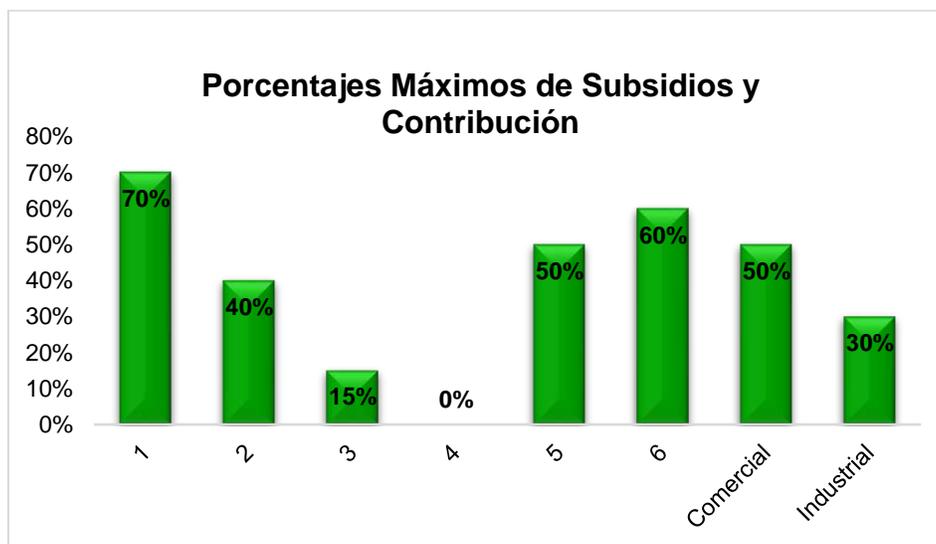
El sistema de prestación de servicios públicos contempla el criterio de solidaridad y redistribución, mediante el cual se subsidia a los usuarios de menores ingresos para que puedan pagar las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado que cubran sus necesidades básicas. Los entes 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 20m<sup>3</sup> a 19m<sup>3</sup>, en enero de 2017 a 18m<sup>3</sup>, en julio de 2017 a 17m<sup>3</sup>, hasta llegar a 16m<sup>3</sup> en enero de 2018, dando continuidad en el 2019 a los 16m<sup>3</sup>.

En Aguas Regionales, los subsidios cubren un porcentaje del cargo fijo y hasta los primeros 16 m<sup>3</sup> del cargo por consumo, teniendo en cuenta que a partir de 17 m<sup>3</sup> 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 párrafo 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.



### Cartera total Subsidios a diciembre 2020-2021

Vigencia	Subsidios	Intereses de Mora	Total Cartera
2019	\$ 5.415.632.412	\$ 4.669.435.231	\$ 10.085.067.643
2020	\$ 6.425.939.192	\$ 4.871.820.258	\$ 11.297.759.450
2021	\$ 6.518.482.119	\$ 5.298.844.406	\$ 11.817.326.525
<b>% Variación 2020-2021</b>	<b>1,4%</b>	<b>8,8%</b>	<b>4,6%</b>

Fuente: Subsidios actualizados a diciembre 2020 y 2021

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

### Subsidios Facturados

Indicador	2019	2020	2021	% Variación
Facturación Subsidios	\$ 7.509	\$ 7.662	\$ 7.852	2,48%
Recaudo Subsidios	\$ 6.657	\$ 6.498	\$ 7.843	20,70%
Familias Beneficiadas	113.688	138.880	143.483	3,31%

Fuente: Subsidios actualizados y Repositorio dic-2021

- ✓ Con las acciones de cartera se logró recuperar \$1.502 millones de otras vigencias.
- ✓ Vigencias 2016-2020 al día en capital de subsidios.
- ✓ Durante el 2021 se recibieron los acuerdos de subsidios por cada municipio, todo reportaron continuidad con los porcentajes de subsidios y contribuciones del 2020.
- ✓ En julio de 2020 se radicó ante cada administración municipal el balance de subsidios y contribuciones para la vigencia 2021.



- ✓ Turbo, Santa Fe de Antioquia, Bajará, San Jerónimo y Sopetrán firmaron los respectivos convenios de transferencia de subsidios para la vigencia 2021, los demás municipios no lo hicieron.
- ✓ Se propuso firma de giro directo a todas las administraciones municipales y ninguno aceptó, o no se recibió respuesta de estos.

### Facturación y Recaudo de Subsidios por Municipio 2021



Cifras expresadas en millones de pesos

- Municipios al día con la facturación de subsidios 2021.
- Promedio de facturación por Municipios vigencia 2021
- Pendiente por recaudar por municipio vigencia 2021.

### Cartera por municipios

Durante el 2021 se llevaron a cabo actividades de facturación a cada municipio por concepto del déficit que resulta del balance de subsidios y contribuciones, dando continuidad a la aplicación del procedimiento de gestión de subsidios que tiene la Empresa, cada mes se realizan las respectivas actividades de seguimiento para garantizar el recaudo efectivo y oportunidad en el pago de los subsidios de las administraciones actuales y lograr recuperación de la cartera pendiente de vigencias anteriores; durante el 2021 se recuperaron \$1.502 millones de otras vigencias.



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

## Encuesta de Satisfacción Canales de Atención

### Encuesta de satisfacción – meta 8,8



Aguas Regionales tiene a través de acta de transacción con epm el esquema de atención al cliente, del cual durante el 2021 se resalta en cuanto a las oficinas de atención el atributo Amabilidad del funcionario con la mejor calificación, se da cumplimiento al atributo de tiempo de espera para ser atendido tanto en oficinas como en la línea de atención con buenos resultados en la calificación, por otro lado, Claridad en la información de la factura con algunos aspectos de mejora.

### Indicador de PQR 2021

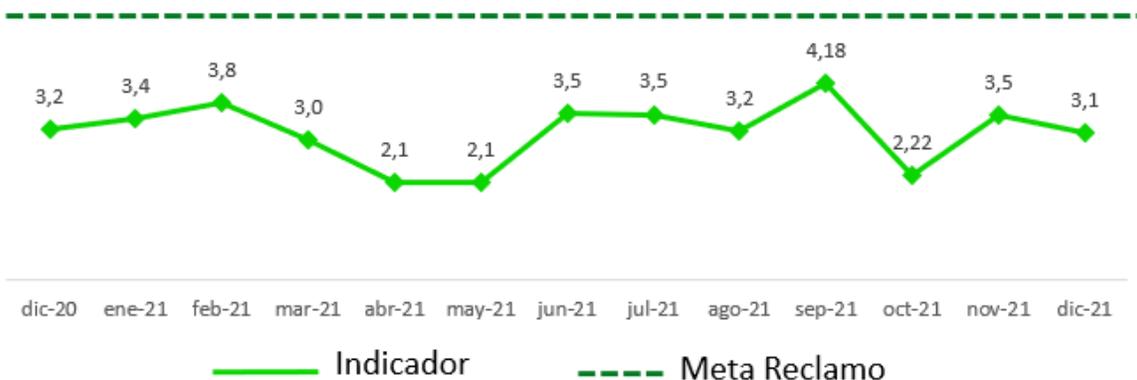
Durante el 2021 se tiene excelente desempeño del indicador de PQR, en comparación con el 2020 la ejecución de acciones de mejoras implementadas ha logrado obtener este resultado; puntos de control como seguimiento y alertas a inconsistencias en transferencia de información entre los aplicativos (CRM-Hidro), revisión a las descargas parciales, retroalimentación a contratistas sobre las mayores causales de quejas han sido efectivas lo



que evidencia una mejora continua logrando tener los índices de quejas y reclamos por debajo de las proyectadas.

### Reclamos Acueducto

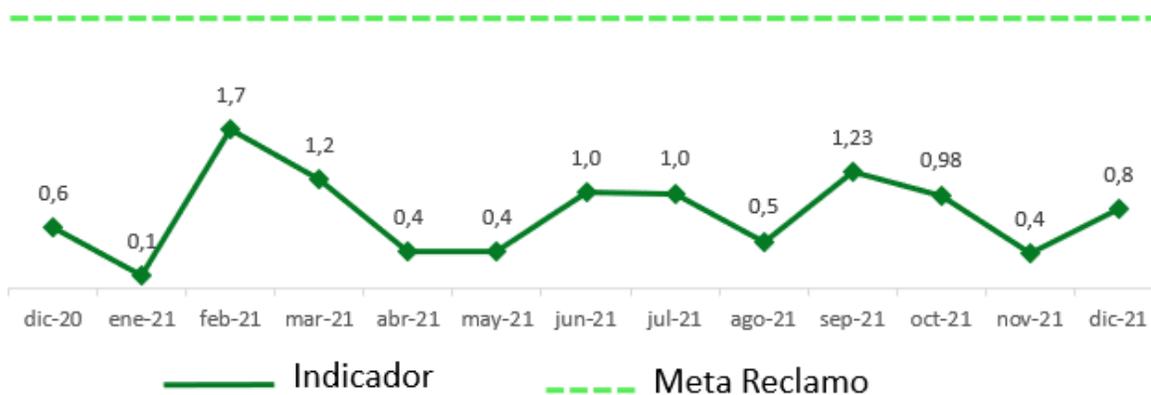
#### Meta Acueducto 5,76



Reclamos AC	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidos	149	137	174	179	132	185	152	165	206	254	159	214	175
Procedentes	32	34	38	30	21	21	36	36	33	43	23	37	33
<b>Indicador</b>	<b>3,2</b>	<b>3,4</b>	<b>3,8</b>	<b>3,0</b>	<b>2,1</b>	<b>2,1</b>	<b>3,5</b>	<b>3,5</b>	<b>3,2</b>	<b>4,2</b>	<b>2,2</b>	<b>3,53</b>	<b>3,13</b>

### Reclamos Alcantarillado

#### Meta Alcantarillado 2,2



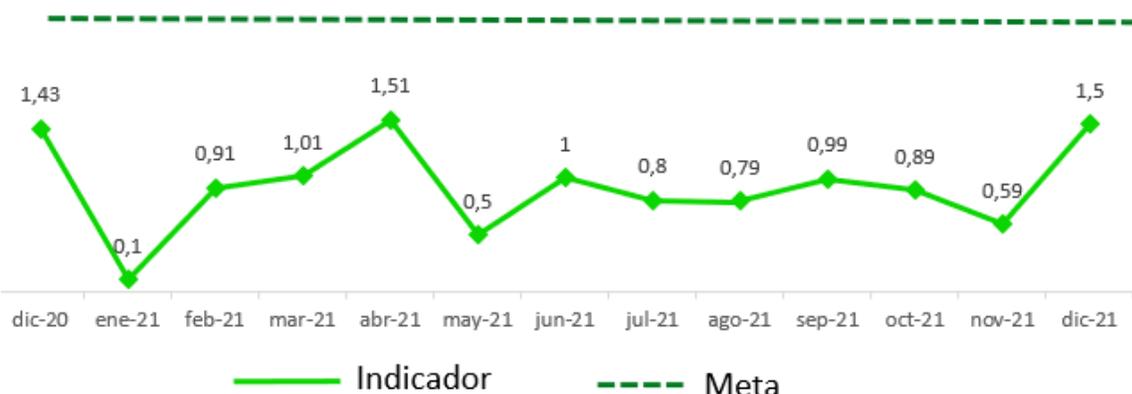
Reclamos AL	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidos	7	2	16	11	5	5	18	12	10	14	13	7	11
Procedentes	5	1	13	9	3	3	8	8	4	10	8	3	7
<b>Indicador</b>	<b>0,6</b>	<b>0,1</b>	<b>1,7</b>	<b>1,2</b>	<b>0,4</b>	<b>0,4</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>0,5</b>	<b>1,2</b>	<b>1,0</b>	<b>0,36</b>	<b>0,8</b>

## 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.

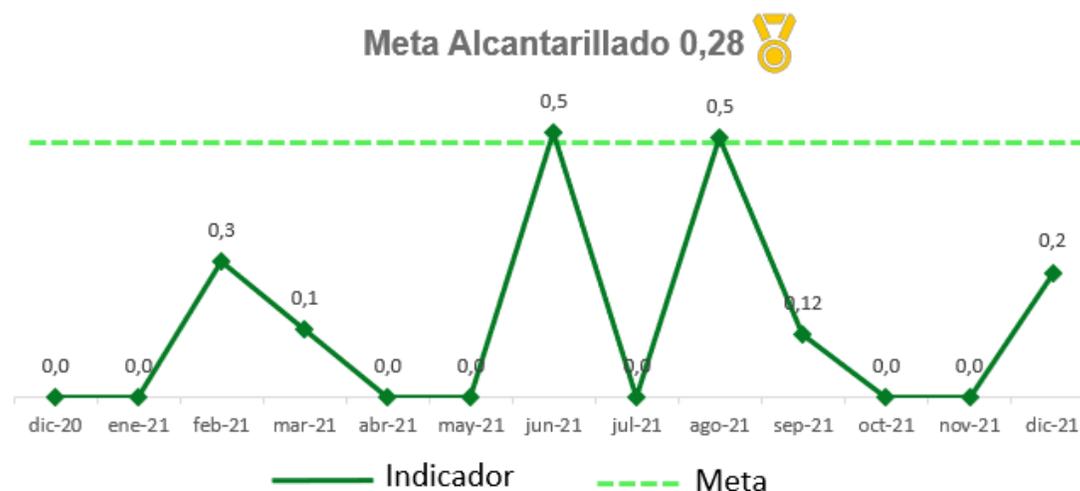
La meta establecida para el periodo era de 3.78 para acueducto la cual se cumplió en un 164% y 0.28% para alcantarillado, cumplida en un 168%; cerrando la vigencia con un indicador 1.5 para acueducto y 0.2 para alcantarillado; ejecuciones que se lograron teniendo como eje principal la retroalimentación 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



Quejas AC	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidas	45	25	46	63	39	33	34	39	32	40	31	37	55
Imputables	14	1	9	10	15	5	10	8	8	10	9	6	15
<b>Indicador</b>	<b>1,4</b>	<b>0,1</b>	<b>0,9</b>	<b>1</b>	<b>1,5</b>	<b>0,5</b>	<b>1</b>	<b>0,8</b>	<b>0,8</b>	<b>1</b>	<b>0,9</b>	<b>0,59</b>	<b>1,5</b>

### Quejas Alcantarillado



Quejas AL	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidas	4	4	4	4	2	0	4	6	7	6	6	3	4
Imputables	0	0	2	1	0	0	4	0	4	1	0	0	2
<b>Indicador</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,3</b>	<b>0,1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>0</b>	<b>0,5</b>	<b>0,1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,2</b>

### Actividades de Gestión para el cumplimiento

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



# Gestión Documental



## 20. Proceso de Gestión Documental

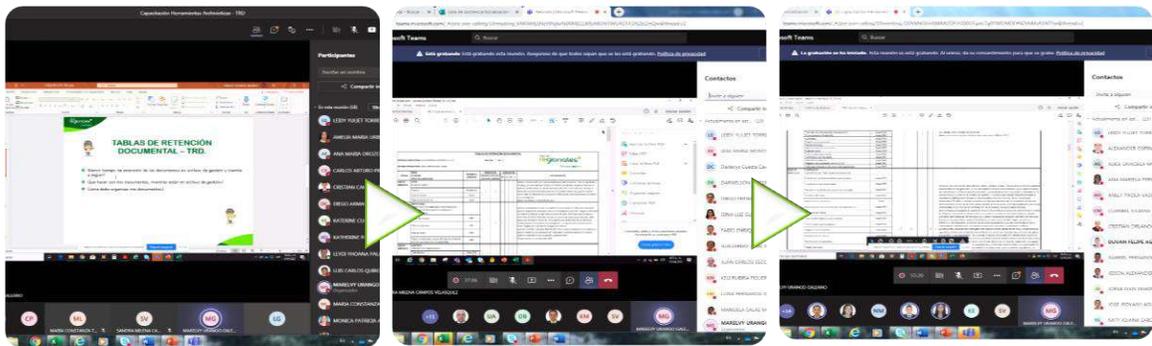
El Proceso de Gestión Documental en Aguas Regionales EPM es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar los documentos físicos y electrónicos que se tramitan en la Empresa, lo cual facilita la recuperación de información, la determinación en cuanto a el tiempo de retención en cada uno de los archivos (gestión, central e histórico) y la eliminación de los que ya cumplieron el tiempo de retención de acuerdo a lo establecido en las Tablas de Retención Documental (TRD) de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P., asegurando la conservación a largo plazo de los documentos con valor histórico, aplicando principios de racionalización y economía, de acuerdo con lo establecido en la normatividad archivística reglamentada por el Archivo General de la Nación (AGN) y bajo el principio de transparencia enmarcado en la Ley 1712 de 2014.

### Logros Gestión Documental

1. Implementación de las Tablas de Retención Documental (TRD), las cuales son la herramienta archivística principal para la organización de los documentos de archivo (gestión, central e histórico). Este logro dio lugar a las siguientes actividades:

**Socialización de las Tablas de Retención Documental (TRD) //** Esta función se llevó a cabo por grupos al personal de la Empresa, los cuales tienen relación con la recepción y/o producción de documentación.

**Recepción de documentación represada en los archivos de gestión //** Para este



trámite se creó un cronograma de recepción de la documentación que cumplió el tiempo de retención en los archivos de gestión y se recibió de acuerdo a las fechas establecidas en los dos Centros de Administración Documental (Urabá y Occidente).



ÁREA	SUB-ÁREA	DIA	MES	AÑO	HORA	LUGAR
Operaciones	Proyectos de Infraestructura	3-4	5	2021	10:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
	Gestión Financiera	6-7	5	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
Gestión Administrativa	Compras y Logística	10-11	5	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
	Gestión Humana	13-14	5	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
	Tecnologías de la Información	18-19	5	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
Gestión Operativa y Comercial	Gestión Comercial	1-2	6	2021	10:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
	Gestión Ambiental	3-4	6	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
	Gestión Social	8-9	6	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
Gerencia General	Comunicaciones	15-16	6	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
	Planeación	17-18	6	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
Auditoría Interna	Auditoría	21-22	6	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
Asuntos Legales y Secretaría General	Asuntos Legales y Secretaría General	23-24	6	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
	Zona 1	1	7	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
	Zona 2	6	7	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado

ÁREA	SUB-ÁREA	DIA	MES	AÑO	HORA	LUGAR
Operaciones	Proyectos de Infraestructura	3-4	5	2021	10:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
	Gestión Financiera	6-7	5	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
Gestión Administrativa	Compras y Logística	10-11	5	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
	Gestión Humana	13-14	5	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
	Tecnologías de la Información	18-19	5	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
Gestión Operativa y Comercial	Gestión Comercial	1-2	6	2021	10:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
	Gestión Ambiental	3-4	6	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
	Gestión Social	8-9	6	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
Gerencia General	Comunicaciones	15-16	6	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
	Planeación	17-18	6	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
Auditoría Interna	Auditoría	21-22	6	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
Asuntos Legales y Secretaría General	Asuntos Legales y Secretaría General	23-24	6	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
	Zona 1	1	7	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado
	Zona 2	6	7	2021	01:00 en adelante	Centro de Administración Documental - Apartado

**Urabá**

**Occidente**

**Eliminación documental //** Para esta actividad se socializó los listados de documentación que ya cumplieron el tiempo de retención en el archivo central y que su disposición final es la eliminación ante el Comité Institucional de Archivos de la Empresa, dando como resultado la aprobación de la fijación del edicto y sus soportes en los diferentes medios de comunicación (página web, cartelera institucionales y correo electrónico); finalmente, se dio a conocer la publicación al personal que tramita documentación con el objetivo de ser revisados los documentos antes de la fecha asignada para desfijar el edicto y proceder con la aprobación del Comité Institucional de Archivos de Aguas Regionales EPM y llevar a cabo la eliminación documental.



2. Implementación y seguimiento a seis (6) herramientas archivísticas aprobadas internamente que permiten direccionar el proceso de gestión documental y disponer los documentos para la consulta de los 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)
3. Organización del Centro de Administración Documental de la sede Urabá: en la vigencia 2021 se logró trasladar y organizar al nuevo centro de administración documental los documentos que se encontraban en las diferentes bodegas asignadas para la custodia de estos, dando como resultado la centralización de la administración de los documentos de la Empresa de acuerdo con lo establecido en la normatividad archivística.



4. Dotación de equipos: en el centro de administración documental (Urabá y Occidente) se recibió dotación necesaria para el cumplimiento de los procesos archivísticos (picadora de papel y escáner).





5. Resultados IDI: para la vigencia 2021, el proceso de Gestión documental logro el mayor puntaje en la calificación del Índice de Desempeño Institucional (IDI) con un porcentaje de 98.1 a nivel de política institucional.

Con un muy buen puntaje, recibimos el resultado de la medición del Índice de Desempeño Institucional (IDI) de la vigencia 2020 - Mensaje (1/1/20)

el resultado de la medición del Índice de Desempeño Institucional (IDI) de la vigencia 2020

A continuación damos a conocer los resultados a nivel de políticas:

POLÍTICA	PUNTAJE	POLÍTICA	PUNTAJE
1. Gestión Estratégica del Talento Humano	76.2	9. Servicio al ciudadano	72.9
2. Integridad	75.6	10. Racionalización de Trámites	59.0
3. Planeación Institucional	57.9	11. Participación Ciudadana en la Gestión Pública	68.3
4. Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	80.8	12. Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	62.4
5. Gobierno Digital	73.5	13. Gestión Documental	98.1
6. Seguridad Digital	68.2	14. Gestión del Conocimiento	64.1
7. Defensa Jurídica	76.9	15. Control Interno	69.6
8. Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	79.0		

Es para nosotros ¡Un reconocimiento que nos llena de orgullo y nos reta a mantener la eficiencia en nuestra gestión para seguir logrando tan buenos resultados! Gracias y felicitaciones a toda nuestra Gente Aguas Regionales EPM que ha hecho posible este triunfo.



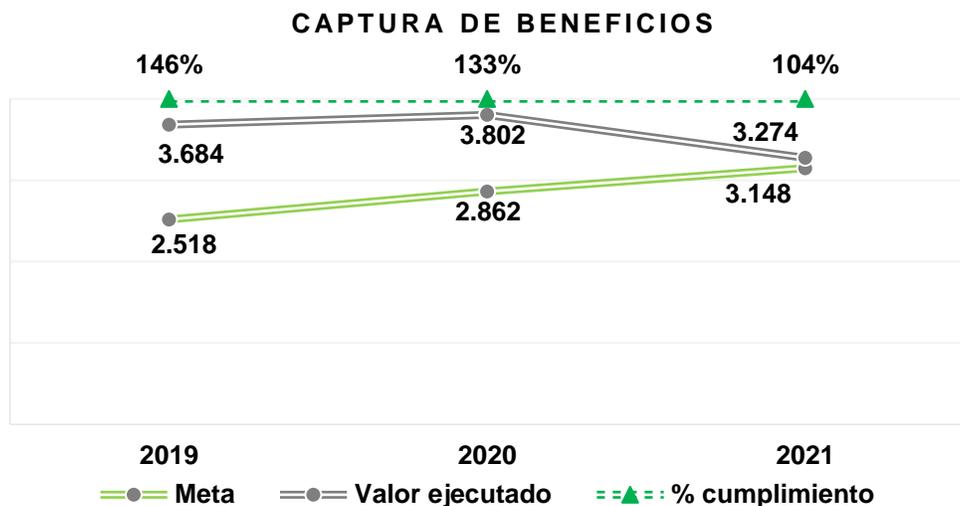
# Cadena de Suministro



## 21. Cadena de suministro

Aguas Regionales EPM continúa articulándose año a año con la captura de beneficios (ahorros) en la contratación, mediante estrategias de negociación, sinergias a nivel individual, aplicación de procedimientos homologados y compras conjuntas a nivel de Grupo Epm. Con lo anterior, se han obtenido beneficios como: economías de escala, optimización de recursos, eficiencias administrativas, entre otras.

Desde el año 2019 se ha venido evidenciado el cumplimiento en cada vigencia de la meta establecida para el indicador de captura de beneficios. A continuación, la evolución del indicador para el periodo 2019-2021:



*Cifras en millones de pesos colombianos*

Para la vigencia 2021 se logró obtener beneficios por \$3,274 millones en la contratación, superando la meta establecida por \$3,148 millones, lo que significa un cumplimiento del 104%.

### Proveedores y Contratistas

#### Construcción y desarrollo del Plan de relacionamiento

Se estableció un mecanismo adicional de comunicación y divulgación de información de interés con el fin de estrechar el relacionamiento con los proveedores y contratistas mediante la creación del *Boletín virtual de Proveedores y Contratistas Aguas Regionales EPM*, con una edición trimestral compartido a través del correo electrónico.



## Encuentro con Proveedores y Contratistas 2021

Fuimos partícipes del 8° Encuentro de Proveedores y Contratistas Grupo EPM los días 24 y 25 de noviembre de 2021. Dicho evento fue desarrollado en la ciudad de Medellín en modalidad presencial y virtual, donde se expuso por cada uno de los negocios, los principales proyectos e iniciativas en las cuales el Grupo EPM invertirá en los años 2022 a 2025 y temas relevantes como: Gestión de activos, cómo usar Ariba y Te Cuento para la presentación de ofertas, Portal de pagos Grupo EPM, póliza matriz, entre otros. Este evento contó con la participación local, regional y nacional de los Proveedores y Contratistas que han hecho parte de la cadena de valor del conglomerado empresarial.

Así mismo desarrollamos nuestra sala privada de manera virtual vía Teams, el jueves 25 de noviembre de 2021 entre las 10:00 a.m. y las 12:00 m. con la participación de 86 asistentes, entre proveedores, contratistas, personal administrativo y técnico, donde se compartieron diferentes temas de interés, tales como: Evaluación de proveedores e impactos de la evaluación de desempeño, tips de contratación y facturación electrónica; la cercanía fue fundamental en este encuentro, dado que el espacio que generamos permitió una comunicación en doble vía compartiendo conocimiento y recibiendo opciones de mejora que nos hacen crecer día a día.



## **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





# Informe de Sostenibilidad 2021

aguas  
regionales<sup>®</sup> | Grupo-epm

Somos parte de ti

