



2012  
MEMORIA  
DE SOSTENIBILIDAD  
TRIPLE A



# ÍNDICE

<b>1. Declaración del gerente general</b>	<b>6</b>
<b>2. Presentación de la Memoria de Sostenibilidad 2012</b>	<b>8</b>
<b>3. Perfil de la organización</b>	<b>10</b>
<b>4. Sostenibilidad</b>	<b>21</b>
<b>5. Gobierno y transparencia</b>	<b>33</b>
<b>6. Innovación en Triple A</b>	<b>51</b>
<b>7. Las personas</b>	<b>61</b>
<b>8. Enfoque al cliente</b>	<b>75</b>
<b>9. Gestión hacia el medio ambiente</b>	<b>87</b>
<b>10. Compromiso con la sociedad</b>	<b>101</b>
<b>11. Aspectos técnicos</b>	<b>108</b>



# DECLARACIÓN DEL GERENTE GENERAL

Presentar la Memoria de Sostenibilidad de Triple A en su primera versión, es motivo de orgullo para la organización al ser una expresión visible de nuestro compromiso con los grupos de interés, motor de nuestra sostenibilidad.

En Triple A la promesa de valor está garantizada para aquellos con quienes interactuamos de manera permanente, reconociendo que la sostenibilidad empresarial conlleva a la rentabilidad del negocio.

Informar sobre el desempeño socialmente responsable es contarles que en el Direccionamiento Estratégico 2012-2015, establecimos la ejecución de objetivos que garantizan la mejora de la calidad de vida de las 13 poblaciones atendidas, al ser prestadores de los servicios de saneamiento, suministro de agua potable y de aseo.

Para la elaboración de esta memoria utilizamos la metodología GRI<sup>1</sup>, alineándonos con nuestra casa matriz en España, Canal Isabel II, con quien obtuvimos la calificación (A+) en el segundo informe de sostenibilidad del grupo empresarial Canal preparado en el 2012. Igualmente, a través de este método, le apostamos a establecer oportunidades de mejora que permitan madurar las adecuadas prácticas e iniciativas ambiental y socialmente responsables que conforman nuestra actuación y la de nuestra cadena de valor, bajo propósitos de competitividad del negocio.

Agradecemos la confianza expresada por los representantes de la sociedad ante nuestra gestión y en especial el compromiso de los empleados de Triple A que con su trabajo eficiente y eficaz, permiten que publiquemos hoy los logros y retos que en materia de sostenibilidad tiene la empresa.

Resaltamos que para el 2012, año de la vigencia de este reporte, Triple A fue reconocida con el Premio Royal de Responsabilidad Social Empresarial Britcham Lazos de la Cámara de Comercio Colombo Británica en reconocimiento a los programas y modelos más eficientes y responsables que permiten generar sostenibilidad, empleo, salubridad, educación, capacitación técnica y protección al medio ambiente, entre otros. Proyectos innovadores de gran impacto nacional como Verdeazul (manejo responsable de residuos sólidos); Vive Barranquilla Limpia (promoción de la cultura ciudadana); Herederos del planeta (educación ambiental en escuelas de formación básica); Unidades productivas madres cabezas de hogar y el correspondiente al Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) de biogás, en el relleno sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos, fueron los más destacados.

<sup>1</sup> "Guía" para la elaboración de memorias de sostenibilidad, la cual se basa fundamentalmente en la implementación de un triple balance: Económico, Social y Ambiental.



A lo anterior, se suma el buen resultado obtenido en la más reciente encuesta Barranquilla cómo vamos<sup>2</sup> que posiciona a Triple A como una de las cinco entidades más queridas de la ciudad con una favorabilidad del 93 por ciento, como resultado del incremento en los niveles de satisfacción en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

De otra parte, la calidad del agua que produce Triple A fue catalogada por el Instituto Nacional de Salud como una de las mejores de Colombia, ratificando que el agua que suministra la compañía no tiene riesgo alguno por la confiabilidad de su proceso de potabilización y el estricto control que se ejecuta a la salida de las plantas de tratamiento y en la red de distribución.

Desde la perspectiva de la gestión ambientalmente responsable se destacan dos proyectos innovadores durante el 2012: la puesta en marcha del proyecto MDL, a través del cual se realiza la quema efectiva, moderna y controlada de flujos de biogás provenientes de la descomposición de los residuos depositados en el relleno sanitario. Esto permite obtener una reducción anual promedio de 130 mil toneladas de CO<sub>2</sub>, contribuyendo a la reducción de la emisión de gases efecto invernadero a la atmósfera.

En segundo lugar nos referimos a la herramienta de control energético que estructuramos, con la cual es posible medir los consumos de energía para optimizar su utilización y aportar a la conservación del medio ambiente al emplear una fuente de energía más limpia.

También iniciamos la construcción de una central de generación de energía a gas natural de 9 MW para la planta que la compañía tiene en el acueducto de Barranquilla. Este proyecto, al tiempo que contribuirá a disminuir el riesgo de dependencia de fuentes de energía de terceros y garantizar así la continuidad del suministro de acueducto, aportará a la disminución de las necesidades energéticas de Triple A.

En relación con la gestión regulatoria, se logró que el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y la Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico sancionaran la resolución que reglamentó el concepto de mercado y tarifa regional, la cual la empresa había logrado incluir en el Plan Nacional de Desarrollo del gobierno actual. Esta herramienta regulatoria permite que se gestionen municipios y regiones pequeñas y pobres, apalancándose económicamente en regiones mayores y más prósperas, con lo que será factible otorgarles tarifas asequibles a estas comunidades pero garantizando que las empresas prestadoras puedan hacerlo rentablemente.

En relación con la excelencia de nuestra operación que se refleja en la calidad de nuestros servicios, indicamos que todos los procesos de la empresa están certificados bajo la norma ISO 9001:2000. También estamos certificados en OHSAS 18000 sobre salud ocupacional y seguridad industrial. Asimismo, tenemos certificados los laboratorios de calibración de medidores y de calidad de agua por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) y el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM).

Como parte de nuestro principio de buenas prácticas corporativas, resaltamos que Triple A suscribió una carta de compromiso con la Corporación Transparencia por Colombia, a fin de evaluar de manera voluntaria las prácticas y mecanismos de transparencia utilizados por la empresa.

Hacemos visible el camino iniciado para ampliar y fortalecer la Fundación Triple A bajo una alineación de sus campos de intervención con la estrategia de la compañía, lo que coadyuvará a robustecer los programas de productividad, empleabilidad y educación ambiental que se desarrollan con poblaciones vulnerables.

Es también de todo nuestro interés informar acerca del ejercicio de autodiagnóstico que el grupo directivo en pleno realizó en el marco de la ISO 26000, como la guía internacional y consensuada que traza lineamientos a las organizaciones para establecer, implementar, mantener y mejorar sus prácticas en responsabilidad social.

Esta herramienta permitió alinear a la organización en temas fundamentales en cuanto a gobernanza, participación y desarrollo de la comunidad, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación y asuntos de consumidores. Los resultados obtenidos en el ejercicio, son base del plan de trabajo que ejecutaremos durante 2013 para apalancar mayores condiciones de sostenibilidad de Triple A y sus grupos de interés.

En el ámbito global que corresponde a estándares mundiales de sostenibilidad reiteramos nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Global de la ONU al estar adheridos a éste. Además, continuamos en la senda del compromiso empresarial, desde nuestras prácticas y actuaciones cotidianas, así como en materia de reportes a nuestros grupos de interés, de allí que hoy pongamos para su conocimiento y valoración esta Memoria de Sostenibilidad de Triple A elaborada bajo la metodología GRI con una periodicidad anual.

---

**Ramón Navarro Pereira**  
**Gerente General**  
**Triple A S.A. ESP**

<sup>2</sup> Encuesta de percepción ciudadana del programa 'Barranquilla cómo vamos' (BCV) que promueven la Casa Editorial El Tiempo, la Universidad del Norte, El Heraldo, la Fundación Promigás, la Fundación Corona y la Cámara de Comercio de Barranquilla, realizada por Ipsos Napoléon Franco a 1209 personas, entre el 12 y el 27 de octubre, con un margen de error del 2,8 por ciento y revelada en noviembre de 2012.

# PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Para Triple A es de suma importancia presentar la primera Memoria de Sostenibilidad que refleja la gestión de 2012 como el inicio de un camino de reflexión interna sobre el grado de madurez alcanzado en el desempeño socialmente responsable de la organización, y que conduzca al establecimiento de nuevos desafíos e indicadores que fortalezcan su desempeño en tal sentido.

Buscamos también con la presente Memoria, refrendar tanto el principio de rendición de cuentas con nuestros grupos de interés, como el compromiso que asumimos al hacer de la responsabilidad social el enfoque de gestión del conjunto de la organización, que transversal y alineado con la estrategia del negocio, hace posible obtener mayores resultados como empresa para su sostenibilidad y la de los grupos de interés con los cuales se consolida la compañía. Lo anterior, permite a Triple A actuar con mayor decisión como motor de cambio social en el ámbito del desarrollo sostenible para las poblaciones del Departamento del Atlántico cubiertas con su operación en los servicios de saneamiento, suministro de agua potable y de aseo.

Esta Memoria se elaboró con la participación activa de todas las áreas de la compañía con el liderazgo del grupo directivo, lo cual condujo a la identificación de las acciones más relevantes que se desarrollaron en el año desde la operación del negocio, en el marco del Direccionamiento Estratégico 2009-2012 y cristalizado en el comportamiento del conjunto de la organización en su relacionamiento con los grupos de interés de Triple A, en la búsqueda de cumplir con los compromisos adquiridos con ellos.

Los apartados que conforman la presente Memoria de Sostenibilidad señalan las acciones derivadas del enfoque estratégico de Triple A de generar valor económico, ambiental y social como apalancamiento de la sostenibilidad empresarial. Asimismo, da cuenta de los logros obtenidos en relación con los impactos hacia los grupos de interés como también los retos a emprender y cristalizar en 2013.

# PRINCIPIOS DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

## EXHAUSTIVIDAD

Esta memoria pone de presente la gestión realizada en el período de análisis y los impactos organizacionales en los ámbitos institucional, económico, ambiental y social con la intención de que los grupos de interés conozcan el desempeño de Triple A como una empresa socialmente responsable. Su alcance está determinado por el registro de la información pertinente, relacionada con los tres servicios de operación de Triple A como también por los diferentes factores que se relacionan con la gobernanza, la gente, los derechos y la innovación, entre otros. Por su parte, las actividades económicas son desarrolladas en el informe de Gestión y Estados Financieros 2012.

La Memoria se estructura según el rigor metodológico del GRI (aspectos materiales e indicadores), que pueda aportar a las valoraciones de los grupos de interés hacia la compañía, a partir del conocimiento de la información aquí consignada y divulgada.

Si bien Triple A hace parte del Grupo Canal de Isabel II, la cobertura de la Memoria de Sostenibilidad refiere la gestión de la compañía con su operación en Colombia, en específico, en 13 municipios del Departamento del Atlántico, que incluye Barranquilla como la ciudad capital.

En lo que hace al *tiempo* como variable del principio de exhaustividad, es posible afirmar que se ha cubierto la información surgida del quehacer empresarial durante 2012, y que incluye los impactos y desafíos para la sostenibilidad de Triple A en el mediano y largo plazos.

## EQUILIBRIO

En el proceso surtido para la elaboración de la Memoria, se ha actuado en razón a la preocupación de que los grupos de interés de Triple A a partir de la información presentada, puedan formarse una visión integral que les lleve a establecer una evaluación razonable del desempeño organizacional.

## COMPARABILIDAD

La aspiración de Triple A es que este principio de elaboración de la Memoria pueda reflejarse en su segunda versión cuando los grupos de interés lleguen a comparar los cambios en términos de acciones e impactos durante el tiempo transcurrido entre uno y otro reporte.

## PRECISIÓN

La información que se entrega en esta memoria es clara y detallada para facilitar su correcta apreciación por los diferentes grupos de interés. El contenido reseñado está presentado de manera cualitativa y cuantitativa según las fuentes internas de la organización y los análisis están de acuerdo con lo definido por la metodología del GRI.

## PERIODICIDAD

La Memoria de Sostenibilidad de Triple A se presentará con una periodicidad anual. Para esta primera versión, se prevé su socialización con los grupos de interés para el mes de abril de 2013.

## CLARIDAD

Se ha buscado a lo largo de la estructura de la Memoria de Sostenibilidad, una exposición de la información en un lenguaje comprensible y accesible para la ilustración de los grupos de interés de Triple A. Es decir, que para ellos sea fácil y transparente encontrar toda la información, tanto la de su interés como la demás que le ayude a ampliar su conocimiento de Triple A en su desempeño socialmente responsable.

## MATERIALIDAD

La información consignada en la Memoria de Sostenibilidad de Triple A en términos de iniciativas, acciones e indicadores, da cuenta de los aspectos materiales para la empresa, en el marco de su estrategia competitiva; de las expectativas de sus grupos de interés, recogidas de la retroalimentación personalizada que hizo cada uno de los dueños de los procesos con los representantes de cada grupo de interés. Se utilizaron mesas de trabajo, entrevistas personalizadas y encuestas. Se ha considerado también en este ejercicio de materialidad, la revisión y análisis del sector en cuanto a organizaciones de servicios públicos del país.

Asimismo, la materialidad de la presente Memoria de Sostenibilidad, responde a un criterio de hacer visible lo logrado en el período del reporte, y los retos por emprender y cumplir en un ámbito de los estándares internacionales de sostenibilidad que orientan la actuación de la compañía.

Señalamos también la disposición que el grupo directivo de Triple A tuvo para esta definición de materialidad, que como líderes de los procesos de la cadena de valor del negocio, determinan desde su propio compromiso, la capacidad de movilización de los equipos por ellos orientados, en un respeto por lo económico, social y ambiental y su preocupación por contribuir a la generación de valor para las partes interesadas.

## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

- Lanzamiento del programa de reciclaje *Verdeazul* en el marco del evento Expogestión Caribe 2012.
- Triple A recibe el Premio Royal de Responsabilidad Social Empresarial Britcham Lazos 2012 que otorga la Cámara de Comercio Colombo Británica.
- La Fundación Triple A gana los tres primeros lugares del concurso de pintura infantil de la Cámara de Comercio Colombo Británica sobre la temática Encuentro de dos culturas.
- Triple A pone en funcionamiento el proyecto Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) en el relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos.
- Según los resultados de la Encuesta *Barranquilla Cómo Vamos 2012*, Triple A se sitúa entre las cinco entidades mejor posicionadas de la ciudad luego de ser evaluada su gestión, favorabilidad y conocimiento por parte de la ciudadanía de Barranquilla.



La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo S.A. ESP Triple A con su sede principal en Barranquilla, departamento del Atlántico, es una empresa del sector de los servicios públicos de Colombia. Desde el año de 1993, la compañía presta todo los servicios relacionados con el ciclo integral del agua (abastecimiento y saneamiento) en Barranquilla –la cuarta ciudad más importante de Colombia- y en 12 municipios más de la costa Caribe colombiana en el departamento del Atlántico. Además de operar el servicio de aseo (gestión de residuos urbanos) en dicha ciudad y en cuatro regiones más del Departamento.

Con la prestación del servicio de acueducto, la compañía transformó la vida de 13 municipios beneficiados, al suministrar agua de manera continua 24 horas a poblaciones que antes de su operación recibían este recurso vital cada quince días. Los municipios atendidos son: Baranoa, Galapa, Juan de Acosta, Piojó, Polonuevo, Puerto Colombia, Sabanagrande, Sabanalarga, Santo Tomás, Soledad, Tubará, Usiacurí y la ciudad capital, Barranquilla.

En cuanto al servicio de aseo, Triple A lo presta en la ciudad de Barranquilla y en los municipios de Galapa, Puerto Colombia y Sabanalarga, poblaciones que han mejorado sus condiciones de salubridad y dignificación de su vida al contar con un servicio de aseo de calidad en su entorno. Se destaca también, que la empresa cuenta con el relleno sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos con una vida útil de 30 años, y en el que la gestión se cumple con apego a la normativa ambiental local y nacional.

La población de usuarios de Triple A en Barranquilla está constituida en un 76 por ciento por estratos 1, 2 y 3, por lo cual la gestión institucional se ha direccionado al mejoramiento de la calidad de vida de esta población.

En materia de cobertura, la empresa posee destacados indicadores. La historia y las cifras registran que entre 1990 y 2012 Barranquilla evolucionó de la siguiente manera: en acueducto pasó del 66 al 99,7 por ciento; en alcantarillado, subió del 54 al 98 por ciento, y en aseo del 67 al 100 por ciento.

Triple A abastece de agua potable a más de dos millones de habitantes del departamento del Atlántico a través de casi tres mil kilómetros de redes, lo que representa no sólo la eficiencia de su gestión, sino también el compromiso de su servicio con los más altos estándares de calidad y en procura de lograr cobertura amplia en la región.

En la actualidad, Triple A tiene certificado su Sistema de Gestión Calidad bajo la norma ISO 9001 y su Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional bajo la norma OHSAS 18001. Asimismo, se encuentra en proceso de implementación del Sistema de Gestión Ambiental el cual se tiene planeado culminar su implementación en 2013 para certificarlo en el año 2014.

## GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

### ACUEDUCTO

Para suministrar la cantidad de metros cúbicos de agua necesarios a las poblaciones, se dispone del río Magdalena como fuente abastecedora con captaciones en diferentes puntos de su tramo final rumbo al mar Caribe.

El agua captada en los anteriores puntos, se conduce hasta las estaciones de tratamiento para su potabilización, y desde éstas, es llevada hasta los hogares mediante una serie de estructuras y equipos que aseguran el servicio de forma continua y con la presión requerida, como son las estaciones de bombeo y rebombeo y kilómetros de redes de distribución.

El agua tomada del río Magdalena, al atravesar casi todo el país, tiene un gran contenido de partículas en suspensión, lo que determina una baja calidad de la misma. Para asegurar y entregar al usuario final una excelente calidad de agua potable, Triple A cuenta con tecnología de punta en sus procesos y en sus sistemas de control, al igual que con modernos laboratorios certificados y acreditados por las entidades nacionales competentes.

El laboratorio de control de calidad de Triple A cuenta con amplio reconocimiento en el país desde hace más de 20 años por la innovación constante con la cual se ofrecen los servicios de alta calidad como lo demandan los organismos reguladores nacionales e internacionales, siendo el Sistema de Información para la Vigilancia de Calidad de Agua Potable (SIVICAP) el medio por el cual se ubica el agua que suministra Triple A como una de las mejores en el ámbito nacional.

### SANEAMIENTO

El sistema de redes de alcantarillado del Distrito de Barranquilla, al igual que en los restantes municipios del área operada por Triple A, es de tipo separado, es decir, que el alcantarillado atiende únicamente a las aguas servidas. Las aguas pluviales circulan por los canales y calles, su mantenimiento no es competencia de Triple A.

Las aguas servidas son conducidas casi en su totalidad por gravedad hasta su disposición final, en lo que se emplea en algunos casos, el sistema de estaciones de bombeo, bien sea del tipo convencional o de elevadoras, en los sectores en los que por gravedad es imposible acceder a la disposición final.

El sistema de alcantarillado de Triple A consta de los siguientes elementos:

**ACOMETIDAS DOMICILIARIAS.** Tuberías que conducen las aguas servidas del interior de los inmuebles hasta la red local de alcantarillado.



### **RED LOCAL DE ALCANTARILLADO.**

Tuberías instaladas en la vía pública y a la que se conectan una o más acometidas domiciliarias.

### **COLECTORES DE ALCANTARILLADO.**

Tuberías a las que llegan las aguas servidas conducidas por más de una red local y en las que no deben instalarse acometidas domiciliarias.

**EMISARIOS FINALES.** Tuberías de gran diámetro que sólo conducen las aguas servidas provenientes de los colectores, hasta su disposición final.

**DISPOSICIÓN FINAL.** Cuerpo de aguas receptor, río, caños o el sistema de tratamiento de aguas residuales hasta donde son conducidas las mismas.

### **ESTACIONES DE BOMBEO DE ALCANTARILLADO.**

Sitios que permiten recolectar un volumen de agua residual que posteriormente es impulsado o bombeado hacia un colector de alcantarillado, o a su sitio de disposición final, llámese cuerpo receptor o estación depuradora de aguas residuales.

## **ASEO**

### **RECOLECCIÓN DOMICILIARIA**

Triple A diseña y planifica la adecuada recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos urbanos que se generan en la ciudad de Barranquilla, con la optimización permanente de los programas establecidos para ofrecer un alto nivel de gestión en la prestación de este servicio. De tal manera, en la zona suroccidental, se introdujeron seis nuevos vehículos compactadores con lo cual se fortaleció el parque automotor y se mejoró la calidad del servicio.

### **RECOLECCIÓN A GRANDES PRODUCTORES**

Mediante la prestación de este servicio, Triple A atiende a usuarios no residenciales que producen un volumen superior a un metro cúbico de residuos al mes. Su ejecución es enmarcada en 11 grandes rutas para lo cual se utilizan los más modernos equipos de compactación.

### **OPERARIOS DE BARRIDO, SOPORTE INTEGRAL PARA EL SERVICIO DE ASEO EN TRIPLE A**

Un componente integral en el servicio de aseo que presta Triple A en la ciudad de Barranquilla, los municipios de Puerto Colombia, Galapa, Sabanalarga y el corregimiento de Cascajal, son sin duda los operarios de barrido o 'Escobitas' como se les conoce tradicionalmente.

Se trata de 454 hombres y mujeres encargados de la limpieza de las calles, cargados con sus escobas, carros recolectores y bolsas para los residuos sólidos, apoyados por una operación que incluye vehículos recolectores y maquinaria.

‘Los escobitas’ barren al mes 34 mil kilómetros de vías en la ciudad. En los municipios la operación se realiza en 212.56 kilómetros. Gracias a su trabajo se recogen, además, unas 2100 toneladas de podas y 6000 toneladas de escombros al mes.

La gran mayoría de ellos provienen de estratos socioeconómicos vulnerados que han encontrado en esta importante labor, la manera de dignificarse, mejorar sus condiciones de vida y la de sus familias, así como aportarle desarrollo a la ciudad y los municipios donde trabajan.

## EL RELLENO SANITARIO

El Relleno Sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos comenzó a operar desde abril de 2009 como un proyecto amigable con el medio ambiente. Está localizado a unos 15 kilómetros de Barranquilla, en la vía Juan Mina-Tubará, sobre un área total de 135 hectáreas, reservando 75 hectáreas para la disposición de las 1.300 toneladas diarias de desechos sólidos que ingresan.

En Los Pocitos los residuos son dispuestos y compactados en capas de poco espesor, para ser cubiertas diariamente con material térreo o sintético, manteniendo el control de los vectores (gallinazos y moscas), además de minimizar los riesgos de contaminación ambiental.

El terreno fue adecuado previamente, colocando una geomembrana, o material sintético impermeable, para evitar que los líquidos de los residuos, conocidos como lixiviados, contaminen las aguas subterráneas, al igual que se construyeron canales para manejar las aguas lluvias y protegerlas de los desechos. Posteriormente, el lixiviado, cuyo caudal promedio actual es de 0.85 m3 por día, es conducido hasta la planta de tratamiento para transformarlos en agua con una calidad tal, que puede ser aprovechado para riego.

En el Parque Ambiental Los Pocitos, el lixiviado que se produce cae lentamente por gravedad a través de la capa de basura y llega hasta la parte inferior del relleno hasta que una capa impermeable de geomembrana le impide filtrarse a la tierra. Son conducidos por gravedad a través de tubería desde el fondo de la celda de disposición hasta la Planta de Tratamiento de Lixiviados.

La planta de tratamiento de lixiviados tiene por objetivo tratar todo el líquido generado por los desechos, bajando su carga contaminante, minimizando al máximo el impacto al medioambiente, para contribuir a la sostenibilidad de los recursos naturales, hasta obtener un efluente apto para riego de las zonas verdes dentro del relleno sanitario, con lo cual se garantiza que no se contamina ningún cuerpo de agua. El Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos, además de contar con lo más avanzado en tecnología para la disposición final de residuos domiciliarios, se rige bajo la norma RAS 2000 que regula hoy en día la correcta operación de estos sitios.

El Relleno Sanitario Los Pocitos no está concebido como un basurero sino como un espacio controlado y tecnificado de disposición final de residuos donde se utilizan altos estándares de calidad y prima, ante todo, el cuidado del medio ambiente. Somos socialmente responsables y contribuimos con la sostenibilidad ambiental.

## POSICIONAMIENTO PÚBLICO DE LA EMPRESA

La excelencia en la operación de los procesos que componen el sistema de acueducto de Triple A hace que en la actualidad la empresa sea un referente nacional y e internacional, siendo éste, uno de los aspectos que fundamentan su competitividad. De tal forma, comisiones de países como Amaan, Kenia, Mozambique Perú y Uganda han llegado hasta las instalaciones del acueducto en Barranquilla para conocer el modelo de su operación.

El rigor por la calidad de sus procesos y de los productos entregados a la comunidad, la excelente relación con sus clientes y proveedores, y el haber alcanzado la estabilidad financiera requerida para conducir la organización a nuevos estándares de productividad y competitividad, hicieron posible que Triple A llegara a posicionarse como una de las primeras quince compañías con mayor crecimiento en la región Caribe colombiana<sup>3</sup>.

En el ámbito local, Triple A es la segunda mejor empresa de la ciudad, con índices de favorabilidad y conocimiento del 93 por ciento según la percepción de la ciudadanía<sup>4</sup>. Y en cuanto a los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por Triple A, éstos fueron calificados en promedio con niveles de satisfacción por encima de 4,1 sobre una calificación de 5.

Entre tanto, en el contexto internacional, organismos como el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo, ubican a Triple A como referente de empresa de servicios públicos domiciliarios, en materia de agua potable y saneamiento básico, además de valorarla como una experiencia digna de replicar.

## LA GENTE

En 2012 la planta de personal de Triple A estaba integrada por 681 empleados vinculados con contratación a término indefinido, cuatro de los cuales, poseen algún tipo de discapacidad. La mayoría del total de personas trabajadoras, estaba en un rango de edad entre los 30 y 50 años y se registraba una antigüedad media de diez años.

<sup>3</sup>500 empresas que crecen con la Costa, Diario La República, 2011, Bogotá.

<sup>4</sup>Encuesta de percepción ciudadana 2011; realizada por la forma Ipsos Napoleón Franco en octubre de 2011.

Durante el año de análisis se dieron 35 promociones y ascensos dentro de la organización, toda vez que para Triple A el desarrollo de sus empleados (as) resulta una prioridad, como uno de los aspectos que dan soporte a las condiciones de competitividad y de sostenibilidad organizacional.

## LA CULTURA

La política de sostenibilidad de Triple A determina el Direccionamiento Estratégico empresarial que impulsa la innovación en los procesos y la generación de valor económico, social y ambiental para los grupos de interés con los cuales se relaciona la compañía a lo largo de la cadena de valor del negocio.

En Triple A la responsabilidad social es dimensionada como un proceso dinámico, continuo, transversal a toda la organización, que asumido en el ámbito de su cultura, se concreta desde los procesos de la operación, con respeto a la prevención de impactos sociales y medioambientales, con una gestión del riesgo que contribuya a tal propósito y en la cual el liderazgo del cuerpo directivo como el de los líderes de procesos, es fundamental para promover esta filosofía que envuelve el desempeño empresarial.

Entre los varios referentes mundiales en materia de sostenibilidad que Triple A acoge como orientadores de su mejora continua, están ISO 26000, como la guía universal; los diez Principios de Pacto Global de la ONU (por su adhesión a éste) y Objetivos de Desarrollo del Milenio, como empresa ciudadana que coadyuva en su cumplimiento a 2015.

El principio de innovación como uno de los pilares de la sostenibilidad, en una constante en Triple A como ejercicio individual y colectivo que conduce a la generación de ideas que se traducen en proyectos productivos de cara al negocio, y a la promoción del aprendizaje organizacional.

## DIMENSIÓN FINANCIERA DE TRIPLE A. RESULTADOS EN EL AÑO

Los resultados financieros en 2012 se mantuvieron positivos. Durante el año, la gestión financiera se enfocó en continuar el fortalecimiento del negocio y en retribuirles a los accionistas su inversión en la compañía a través del pago de dividendos por valor de \$56.510 millones.

Los ingresos operativos de la empresa ascendieron a \$339.721 millones, con un incremento de 9,2 por ciento frente al año anterior. Los costos y gastos operativos presentaron un incremento del 7,6 por ciento frente al año 2011, por concepto de depreciaciones y amortizaciones. El incremento de costos y gastos operativos sin depreciaciones y amortizaciones fue del 6,7 por ciento.

La utilidad operacional tuvo un incremento de 221 por ciento con respecto a 2011 y ascendió a \$48.831 millones. El EBITDA se ubica en \$110.951 millones, un crecimiento del 14,63 por ciento con respecto al cierre del año 2011, el cual se ubicó en \$96.792.

El resultado neto de los ingresos y egresos no operacionales generó un gasto por \$11.863 millones, \$10.321 millones más que los registrados al cierre del ejercicio en 2011, debido a que en el año 2011 se registraron mayores ingresos no operacionales, como consecuencia de revertir los intereses causados al Distrito de Barranquilla por concepto de FSRDI, por valor de \$15.189 millones, esto en virtud al acuerdo de conciliación suscrito entre el Distrito de Barranquilla y Triple A. Como resultado final, la utilidad neta del periodo 2012 ascendió a \$20.411 millones, cifra superior en un 237,8 por ciento a la utilidad neta reportada en el periodo anterior.

Triple A posee activos totales a 31 de diciembre de 2012 por valor de \$446.765 millones, de los cuales, \$123.292 millones corresponden a activos corrientes, dentro de los cuales, \$107.754 millones están conformados por las cuentas por cobrar. La empresa tiene activos no corrientes por \$323.473 millones, de los cuales, \$143.474 millones lo componen las propiedades, redes y equipos y \$80.509 millones deudores de largo plazo.

Los pasivos totales de la compañía se ubican en \$285.036 millones, compuesto por \$137.693 millones de pasivos corrientes y \$147.343 millones a pasivos a largo plazo.

El nivel de endeudamiento al cierre del ejercicio 2012 se situó en 63,8 por ciento, el 20 de mayo de 2012 se



realizó el pago del cuarto vencimiento a capital de la emisión de bonos por valor de \$36.000 millones.

Finalmente el patrimonio cierra el año con \$161.729 millones, mostrando una disminución del 18,7 por ciento con respecto al patrimonio de 2011, básicamente por el reparto de dividendos decretados en el mes de junio por valor de \$56.510 millones, los cuales se pagaron durante los meses de julio a septiembre del año 2012.

Los principales proveedores de capital de la empresa (bancos) y el valor de la deuda a corto y a largo plazos de la empresa al cierre de 2011 y 2012 se expresan en la siguiente gráfica (cifras en miles de millones de pesos).

La empresa no ha recibido subvenciones de capital o de explotación a lo largo de 2011 y 2012, como tampoco ha recibido ningún otro tipo de ayuda financiera por parte del gobierno distrital o central.

ENTIDAD	CORTO PLAZO	LARGO PLAZO
Helm Bank	2.100.000.000	3.150.000.000
Helm Bank	2.000.000.000	3.000.000.000
Banco Corpbanca	3.200.000.000	8.800.000.000
Helm Bank	2.000.000.000	5.000.000.000
Banco Colpatria	2.000.000.000	7.000.000.000
Helm Bank	1.250.000.000	28.750.000.000
Helm Bank	2.200.000.000	7.700.000.000
Banco de Occidente	3.000.000.000	10.500.000.000
Banco de Bogotá	3.571.428.571	19.642.857.141
Banco de Bogotá	2.142.857.143	12.142.857.141
Banco GNB Sudameris	571.428.571	3.285.714.286
Serfinansa	-	5.000.000.000
<b>TOTAL</b>	<b>24.035.714.286</b>	<b>113.971.428.566</b>

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 2012-2015

Hasta diciembre de 2012 la organización en su conjunto cumplió con el Direccionamiento Estratégico que tres años atrás se había construido con una amplia participación de los empleados de la compañía.

A su término, durante los meses de agosto y octubre de 2012 se realizaron las jornadas de trabajo conducentes a la definición del Direccionamiento Estratégico de Triple A cuya vigencia es hasta el año 2015. Para la construcción de este direccionamiento, participaron 60 personas de todos los procesos de la organización.

Como parte del proceso se realizaron actividades tales como: revisión de la misión, visión y valores corporativos; definición del nuevo Mapa Estratégico con sus respectivos objetivos (metas, indicadores, responsables, recursos) y las mega metas (propósitos grandes y audaces) que orientan la gestión del conjunto de la organización para maximizar el valor de Triple A.

### MISIÓN

Mejoramos la calidad de vida de la comunidad, a través de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, fundamentados en la responsabilidad social, efectividad en los procesos, y compromiso de los trabajadores. Generando valor para todos nuestros grupos de interés.

### VISIÓN

En el año 2015 Triple A se consolida como una organización líder en la prestación de servicios públicos de acueducto, saneamiento básico y complementarios con reconocimiento nacional e internacional por su modelo de gestión empresarial, fundamentado en su vocación de servicio a la comunidad.

### VALORES

- Servicio
- Transparencia
- Trabajo en equipo
- Innovación
- Compromiso
- Comunicación



Fueron 15 los objetivos estratégicos definidos a alcanzar en relación con las perspectivas que plantea el *balanced score card*.

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Administrativa y Financiera	F.1. Optimizar la gestión de costos y gastos F.2. Consolidar estructura financiera F3. Fortalecer confianza y credibilidad financiera.
Clientes	C1. Mejorar el nivel de satisfacción del cliente. C2. Asegurar la implementación de nuevos negocios. C3. Consolidar el posicionamiento de Triple A en la comunidad atendida.
Procesos	P1. Optimizar los procesos buscando eficiencia operacional y soportado en el Sis tema de Gestión Integral (Acueducto, Alcantarillado y Aseo). P2. Mejorar la infraestructura de Triple A, asegurando la calidad y continuidad del servicio de acueducto. P3. Mantener la efectividad del proceso de gestión de clientes y comunicación. P4. Fortalecer la relación con alcaldías, gobiernos departamentales, nacionales y entes de control.
Talento Triple A	A1. Potencializar las competencias en el talento de Triple A. A2. Fortalecer la cultura alrededor de SISOMA, calidad y RS. A3. Garantizar una plataforma tecnológica integrada, flexible, funcional y segura que soporte las necesidades y crecimiento de Triple A. A4. Posicionar la cultura organizacional de Triple A, apoyado en el fortalecimiento de la comunicación interna. A5. Fortalecer la cultura de pertenencia y compromiso con Triple A.

## POLÍTICAS DE LA EMPRESA

Triple A se rige por 16 políticas internas que guían el camino para el mejoramiento continuo de la gestión organizacional. La alta dirección de la compañía expresa su compromiso sobre ellas y orienta las acciones que permiten de manera eficiente y eficaz, alcanzar los logros planteados en los objetivos estratégicos, fortalecer la cultura de Triple, el desarrollo de nuestra gente y demás actuaciones organizacionales encaminadas a la sostenibilidad de la empresa.

Tales políticas son las siguientes: Política de Sostenibilidad; Política de Calidad; Política de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial; Política Ambiental; Política de Calidad Laboratorio de Medidores; Política de Calidad del Laboratorio de Control de Calidad; Política de Igualdad; Política contra la Violencia Intrafamiliar, el Maltrato y el Abuso de Mujeres y Niños; Política de Vinculación Laboral de Familiares; Política de Formación; Política de Auxilios Educativos; Política de Comunicaciones, Publicidad y Márketing Responsable; Política de Servicio al Cliente para la Unidad de Grabación; Política de Gestión Documental y Política de Seguridad Física.

## TRIPLE A E INICIATIVAS DE CIUDAD

Cada año Triple A renueva las alianzas estratégicas con diferentes organizaciones en Barranquilla para impulsar iniciativas de ciudad que evidencien el compromiso que tiene la empresa con los aspectos sociales, ambientales y culturales del entorno. Un ejemplo de esto, es la activa participación de la empresa en las fiestas tradicionales y culturales de la ciudad como es el Carnaval de Barranquilla considerado patrimonio oral e inmaterial de la humanidad, según lo exaltó la Unesco en el año 2006.

Otro hecho visible de esta gestión de Triple A en su entorno, es el desarrollo del programa Verdeazul con el cual vincula a diferentes estamentos de la sociedad como empresarios, gremios, asociaciones, colegios y universidades para impulsar iniciativas de cultura ciudadana que sensibilicen y promuevan la conciencia de la población barranquillera acerca de la importancia de los servicios públicos y el papel fundamental que la empresa tiene en la prestación de los servicios.

## PRÁCTICAS DE INFORMACIÓN Y MERCADEO

Triple A cuenta con la Política de Publicidad y Márketing Responsable en la que se establecen los principios éticos y lineamientos para las acciones de publicidad de la compañía como también por contratistas, aliados comerciales y proveedores en cualquier actuación relacionada con la marca.

La empresa realiza publicidad tanto de sus servicios como de campañas de sensibilización y cultura ciudadana en los diferentes medios de comunicación como radio, prensa escrita, televisión, revistas y páginas web, entre otros. Estos se contratan desde la Dirección de Comunicación Grupos de Interés y con base en los resultados periódicos del Estudio General de Medios (EGM).

En tal marco de la gestión pública de la comunicación empresarial, Triple A se encuentra acogida a los principios definidos por el Código Colombiano de Autorregulación Publicitaria con lo cual la información publicada debe cumplir las normas constitucionales, legales y éticas vigentes y estar acordes con los objetivos del desarrollo económico, cultural, social y ambiental del país.

## SISTEMA DE GESTIÓN

Triple A cuenta con los sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud certificados según los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 respectivamente. Actualmente se encuentra en proceso de implementación del Sistema de Gestión Ambiental y se tiene planeado culminar su implementación en el año 2013 para posteriormente conseguir la certificación.

El objetivo del Sistema de Gestión de Calidad es satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ha sido desarrollado de manera consistente con las necesidades de la organización, la estructura de la misma, los recursos, el tamaño, la cultura y el servicio que presta, teniendo en cuenta sus objetivos, así como los requisitos de la norma y los legales pertinentes. Así mismo, el objetivo del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional es velar por la seguridad y salud de los trabajadores de la organización.

Actualmente Triple A cuenta con certificados del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad Industrial y Salud Ocupacional en los siguientes municipios: Barranquilla, Puerto Colombia, Soledad, Galapa, Sabanagrande, Santo Tomas y la gestión del servicio de Aseo en Barranquilla.

Periódicamente se realizan auditorías de los sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional efectuándose como mínimo una auditoría interna a cada proceso cada año. Toda vez que Triple A está en el



proceso de implementación del Sistema de Gestión Ambiental, aún no se realizan auditorías a este Sistema.

Durante el año 2012 se adelantó auditoría interna de los Sistemas de Gestión de Calidad y del de Seguridad y Salud Ocupacional; mientras que la primera, fue realizada en el primer semestre del año por personal interno competente formado como auditor (la organización cuenta con 14 auditores internos de calidad), la segunda en el mes de diciembre y fue adelantada por un auditor interno contratado.

Durante el año 2012 se recibió auditoría externa del ente certificador Icontec para los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional.

Anualmente todos los procesos de los Sistemas de Gestión de los laboratorios (Control de Calidad y de Medidores) son auditados internamente.

## ACREDITACIÓN LABORATORIO CONTROL DE CALIDAD

Una acreditación es el reconocimiento formal a que un laboratorio de ensayo o calibración es competente para realizar ensayos o calibraciones específicas. Se enfatiza en establecer la competencia técnica para un conjunto definido de ensayos o calibraciones.

El Laboratorio de Control de Calidad de Triple A cuenta con dos acreditaciones o reconocimientos de su competencia técnica: por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y por el IDEAM, que avalan los ensayos realizados al agua. La información relacionada con este logro empresarial es la siguiente:

### SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

#### RESOLUCIÓN DE ACREDITACIÓN 3213 DE 2011 (28 DE ENERO DE 2011)

Acreditado con los requisitos de la Norma: NTC ISO 17025:2005 - Ensayos Microbiológicos.

#### RESOLUCIÓN DE ACREDITACIÓN 9137 DE 2011 (22 DE FEBRERO DE 2011)

Acreditado con los requisitos de la Norma: NTC ISO 17025:2005 - ensayos fisicoquímicos.

### INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES (IDEAM)

#### RESOLUCIÓN DE ACREDITACIÓN 0777 (8 DE MAYO DE 2012)

Acreditado con los requisitos de la Norma: NTC ISO 17025:2005.

## ACREDITACIÓN LABORATORIO DE MEDIDORES

El Laboratorio de Medidores de Triple A cuenta con una acreditación ante el ONAC que avala las calibraciones realizadas a los medidores de agua de 15 mm a 40 mm.

#### CÓDIGO DE ACREDITACIÓN: 10 LAB-009

Acreditado con los requisitos de la Norma: NTC ISO 17025:2005.









4.

## SOSTENIBILIDAD

EN TRIPLE A LA SOSTENIBILIDAD ES NUESTRO REFERENTE DE GESTIÓN EN TODO LO QUE HACEMOS Y EL MODO COMO LO HACEMOS; NOS CONDUCE A INTEGRAR A NUESTROS OBJETIVOS, LA GENERACIÓN DE VALOR EN LO ECONÓMICO, LO MEDIOAMBIENTAL Y LO SOCIAL.

## MODELO DE GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE DE TRIPLE A.



## PRINCIPALES LOGROS EN 2012

- Posicionamiento de Triple A como una de las cinco entidades más queridas de la ciudad, según la Encuesta de Percepción Barranquilla Cómo Vamos 2012, realizada por la firma Ipsos Napoleón Franco, que evaluó su gestión (69%), favorabilidad (93%) y conocimiento (93%). Esto es producto de las acciones de comunicación encaminadas al fortalecimiento de la reputación y de las relaciones con los grupos de interés.
- Gestión proactiva de divulgación en los medios de comunicación, lo que permitió un registro de 971 noticias positivas en medios de comunicación frente a 146 negativas, en contraste con lo publicado en 2011 cuando se contabilizaron 862 positivas y 249 desfavorables.
- Activaciones de marca impactando a más de 61 mil 313 personas.

## EN EL CONTEXTO CORPORATIVO DE LA SOSTENIBILIDAD

Triple A obtuvo recientemente una de las máximas calificaciones otorgadas por el Global Reporting Initiative (GRI) en materia de Responsabilidad Social al obtener un resultado (A+) junto a su casa matriz Canal Isabel II.

La verificación de esta calificación fue realizada por la firma auditora externa KPMG de España, que revisó los criterios de exactitud, trazabilidad, exhaustividad y consistencia registrados en los diferentes procesos, políticas e indicadores de sostenibilidad de la empresa durante 2012.

Esto significa que Triple A es una empresa madura en sus líneas de reporte y gestión sostenible, lo cual se traduce en procesos empresariales con calidad, que benefician a sus grupos de interés.

Según el gerente general de Triple A, Ramón Navarro Pereira, se trata de un avance significativo para la empresa desde su incorporación al sistema hace cinco años que "nos compromete aún más a trabajar con eficiencia, calidad y sostenibilidad en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo".

## FUNDAMENTOS

### DESDE EL PENSAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA (2012 – 2015)

En este marco institucional de Triple A que marca el derrotero a seguir por el conjunto de la organización en desarrollo de su estrategia en un horizonte a tres años, en la perspectiva de procesos se ha definido la meta de responsabilidad social para el logro del objetivo supremo de maximizar el valor de Triple A.



La Responsabilidad Social es el conjunto de acciones voluntarias que realizamos los empleados de Triple A y que generan valor adicional a las actividades que ejecutamos cada día de forma transparente y eficiente, apuntando a la rentabilidad de la empresa y estableciendo relaciones de confianza y mutuo beneficio con los grupos de interés como son nuestra Junta Directiva, nosotros como empleados, nuestros proveedores, nuestros contratistas, nuestros clientes, la comunidad, los gremios y las autoridades locales y nacionales.

Cada uno de nosotros cumplimos con la responsabilidad social cuando nos empoderamos de nuestros cargos, realizando nuestra labor con calidad, registrando documentalmente los diferentes procesos, afianzando el trabajo en equipo y desarrollando un plan de mejoramiento continuo.

ACCIONISTAS

EMPLEADOS

CLIENTES

PROVEEDORES  
Y CONTRATISTAS

AUTORIDADES

COMUNIDAD

GREMIOS

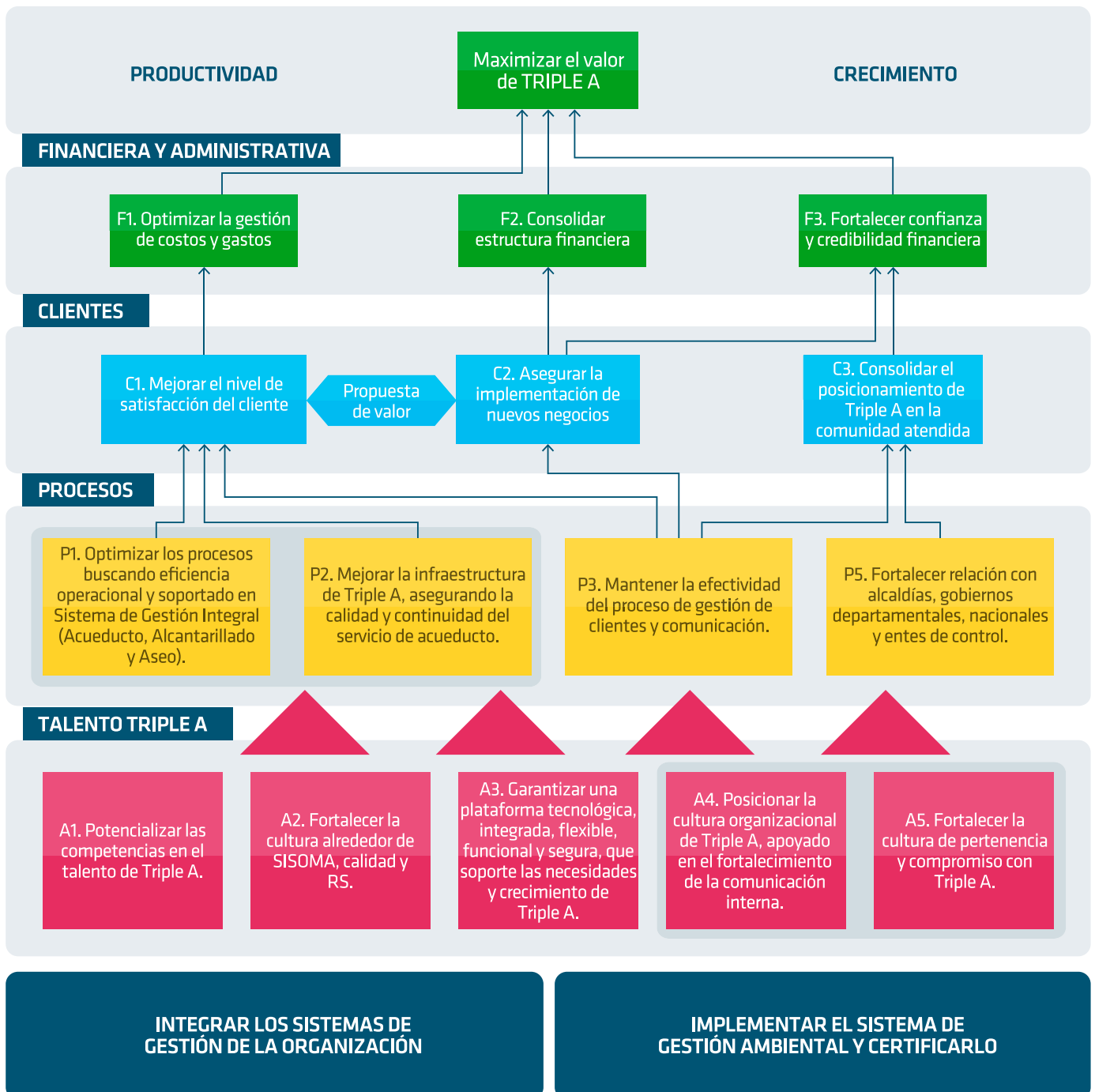
## LOS GRUPOS DE INTERÉS<sup>5</sup> DE TRIPLE A

Triple A ha identificado sus grupos de interés de acuerdo con las expectativas e intereses tanto de la empresa como de éstos, lo cual es la referencia esencial de cara a las decisiones empresariales y al alcance de la gestión socialmente responsable que la compañía realiza.

<sup>5</sup>Grupos de interés son entendidos como las partes que se relacionan con el desarrollo del negocio, la consolidación de la organización y que son afectados por la actuación y el desempeño socialmente responsable de la empresa, como también por las decisiones que se toman al interior de la compañía. En este marco, se establece un relacionamiento de beneficio mutuo desde la operación diaria de Triple A, que al proyectarse positivamente en el tiempo, apalanca la sostenibilidad tanto de los grupos de interés como de la empresa.

## EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Otro de los resultados del Direccionamiento Estratégico 2012-2015 que la compañía realizó en el año 2012, fue la definición de los intereses de los actores con los cuales Triple A construye su sostenibilidad, cuyas expectativas son aspectos determinantes en los planes que se desarrollan en 2013 para generarles valor y progreso, en el contexto del modelo de responsabilidad social bajo el cual se da el desempeño de la empresa en materia económica, social y ambiental.



## GOBIERNO DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Triple A inició la implementación del sistema de gestión ambiental, según la norma ISO 14001, proceso que se prevé concluir en el año 2013.

Como funciones de la jefatura de Responsabilidad Social se destacan: diseñar, dirigir, promover y controlar el enfoque de gestión de la responsabilidad social de la organización; velar por su cumplimiento en todos los procesos de la organización y con sus grupos de interés, para garantizar la inclusión de sostenibilidad y categorizar los posibles riesgos legales, sociales y ambientales en su implementación.

Desde el año 2009 se conformó el Comité de Responsabilidad Social de Triple A integrado por 11 empleados de distintas áreas y procesos, con cargos directivos y presidido por el Gerente General.

La estrategia de responsabilidad social atiende los lineamientos de los estándares universales en materia de sostenibilidad, tales como las guías GRI G3, ISO 26000, los principios del Pacto Global y los Objetivos del Milenio.

Se destacan dos hechos importantes en el marco de la sostenibilidad organizacional de Triple A. El primero, tiene que ver con la presentación de la segunda comunicación de progreso en 2012 a Pacto Global de la ONU, como un hecho empresarial que refrenda la voluntad de la organización de cumplir con su compromiso de rendición de cuentas en los diez principios de Pacto Global, como una empresa adherida a éste. Y un segundo suceso, conexas con la realización del autodiagnóstico en materia de sostenibilidad efectuado mediante la aplicación de una herramienta de valoración cualitativa con base en los siete principios y las siete materias principales y sus aspectos derivados que conforman la norma ISO 26000, como el estándar universalmente consensuado sobre directrices, materias fundamentales y asuntos relacionados con la responsabilidad social.

Los resultados obtenidos en este valioso ejercicio en el cual participó el nivel directivo de la empresa y líderes de procesos, alimentan el plan de trabajo para el año 2013 en materia del fortalecimiento de la gestión socialmente responsable de Triple A, en el camino de robustecer sus sostenibilidad empresarial y de cumplir con las expectativas de sus grupos de interés.

En cuanto a los resultados obtenidos del ejercicio, se extraen los siguientes:

El promedio cuantitativo obtenido de 4,15 en los resultados sobre una calificación de cinco como valor máximo, de los ocho aspectos, principios y materias calificadas, ratifica el grado de madurez de Triple A en cuanto al camino que ha recorrido en materia de sostenibilidad organizacional, desde la perspectiva de responsabilidad social y su contribución al desarrollo sostenible.

Este resultado hace ver que la gestión socialmente responsable de Triple A es robusta y se constituye hoy en una diferencia competitiva de Triple A, apalancando su reputación en la sociedad, su relacionamiento con los grupos de interés y por supuesto su sostenibilidad empresarial en el sector de los servicios públicos del país y de la Costa Caribe en particular.

A partir de esta calificación (4,15), se determinaron las claras fortalezas y las oportunidades de mejoras que enmarcan el plan de acción a seguir en el 2013. Dentro de las fortalezas encontramos en su orden: Principios (4,71), Prácticas Laborales (4,64), Gobernanza de la Organización (4,58) y Asuntos de Consumidores (4,23).

Como oportunidades de mejora, se tomaron los aspectos cuya calificación fue inferior a la calificación promedio de 4,15. Tal es el caso de Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad (3,36), Medio ambiente (3,59), Derechos Humanos (4,06) y Prácticas Justas de Operación (4,10).



# POLÍTICAS EMPRESARIALES PARA LA SOSTENIBILIDAD

## POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

“Triple A S.A. E.S.P., en su misión de suministrar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, fundamenta su gestión en la sostenibilidad de sus estrategias corporativas. De manera proactiva, establece relaciones transparentes y de mutuo beneficio con sus empleados, accionistas, proveedores y contratistas, clientes, comunidad, gremios y gobiernos.

La responsabilidad social de Triple A S.A. E.S.P., evalúa sus acciones teniendo en cuenta el impacto, necesidades y expectativas de sus grupos de interés, así como los lineamientos nacionales y mundiales sobre el desarrollo sostenible y los principios del Pacto Global de la ONU. Asimismo, aprovechando sus fortalezas y aliados estratégicos potencia el impacto positivo de sus acciones para el apalancamiento del desarrollo en su entorno y la generación de valor.

A través de la presente Política, la Gerencia General expresa su compromiso, garantizando los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para garantizar la implementación de estas acciones. Así mismo, designa a la Jefatura de Responsabilidad Social como la responsable de promoverla, administrarla y controlarla”.

## POLÍTICA DE IGUALDAD

“Para Triple A S.A. E.S.P. es muy importante velar por el cumplimiento del ‘Principio Universal de Igualdad de Oportunidades’, en concordancia con lo exigido por las leyes.

Las actividades empresariales, tales como reclutamiento, selección, contratación, formación, evaluación de competencia, remuneración, promociones, transferencia, terminaciones y las actividades sociales y recreativas son conducidas sin discriminación por razón de edad, raza, sexo, origen, condición social, género, discapacidad, ideas políticas o religiosas. Triple A valora la formación, las habilidades, el conocimiento y las experiencias diversas de sus empleados y está comprometida en brindar igualdad de oportunidades para todos los empleados y candidatos basado en cualificaciones relativas al trabajo.

Como parte del compromiso con la igualdad de oportunidad, cualquier preocupación o queja con respecto a la discriminación o acoso, debe usar como canal de reporte a la Subgerencia de Gestión Humana, quien investigará diligentemente y de manera confidencial cada situación y tomará las acciones correspondientes, sin riesgo de futuros señalamientos, acoso, discriminación, intimidación o represalias por el ejercicio de los derechos protegidos en la presente política.

Es responsabilidad de Jefes, Directores, Subgerentes, Gerentes y de la Gerencia General respetar y valorar la

diversidad entre nuestros empleados y candidatos, velando por la implementación y mantenimiento de la presente política, en un entorno laboral libre de toda forma de discriminación y acoso”.

## POLÍTICA CONTRA LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR, EL MALTRATO Y ABUSO DE MUJERES Y NIÑOS

“La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla expresa que su política contra la violencia intrafamiliar, el maltrato y abuso de mujeres y niños es: Los trabajadores y su núcleo familiar se deben desarrollar en ambientes favorables en el que se facilite la convivencia armónica entre cada uno de los miembros que la componen y los invita a potencializar sus oportunidades para que se fortalezcan los lazos familiares y haya calidad de vida en los hogares de los trabajadores.

Para esto y con el ánimo de proteger a la Familia Triple A, la empresa se compromete a realizar actividades direccionadas a la prevención y erradicación de la violencia intrafamiliar, el maltrato a la mujer y los niños, para lo cual la Subgerencia de Gestión Humana es la responsable de ofrecer a todos sus trabajadores programas direccionados a la prevención.

Así mismo, la empresa se compromete a realizar intervención en los casos que los trabajadores y/o miembros de su núcleo familiar afectados soliciten el apoyo para combatir este flagelo y lograr el restablecimiento de los derechos y relaciones familiares.

Teniendo en cuenta el compromiso de Triple A contra la violencia intrafamiliar, el maltrato y el abuso de mujeres y niños, invita a sus trabajadores a crear relaciones sanas para fortalecimiento de la familia y su entorno”.

## POLÍTICA DE VINCULACIÓN LABORAL DE FAMILIARES

“Toda persona vinculada a Triple A que tenga relación de parentesco hasta el 4° grado de consanguinidad, 2° de afinidad y 1° civil con alguno de los empleados de la empresa, deberá tener la autorización expresa y por escrito por parte de la Gerencia General para proceder con su ingreso en la compañía.

Dentro del proceso de evaluación y selección los aspirantes a laborar en la empresa deberán manifestar si tienen parentesco con empleados de la empresa.

La empresa presume la buena fe del aspirante seleccionado en la presentación de sus documentos y certificados para su admisión, no obstante de acuerdo a lo dispuesto en el Régimen Laboral Colombiano, si con posterioridad a su ingreso la empresa establece o detecta la presentación de certificaciones inconsistentes para lograr su admisión, este hecho por sí solo, dará lugar a la terminación del

contrato de trabajo con justa causa, la cual será decidida por el Gerente General de la empresa.

En el evento en que durante la relación laboral empleados de la empresa deseen contraer vínculo matrimonial o unión marital de hecho, estos deberán manifestar previamente a la Subgerencia de Gestión Humana de tal decisión, la cual evaluará las condiciones laborales de la pareja y los efectos en el entorno y áreas en que desempeñan sus funciones”.

## POLÍTICA DE FORMACIÓN

“La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla proporcionará un clima favorable para el desarrollo de los empleados, motivándolos hacia un mejoramiento permanente y proporcionando los recursos y medios requeridos.

Los jefes son los responsables del entrenamiento, capacitación y desarrollo del personal a su cargo, participando activamente en el diagnóstico de necesidades, ejecución de los programas correspondientes y en la evaluación del impacto que estos tengan en los empleados en el área de trabajo y en la organización en general. El área de Formación de la Subgerencia de Gestión Humana actuará como asesor, apoyo y facilitador de este proceso.

Para esto, la empresa dispondrá de las instalaciones acondicionadas con los equipos y medios audiovisuales necesarios para facilitar la ejecución de los programas, de entrenamiento, capacitación y desarrollo de sus empleados.

Cuando los Gerentes de las diferentes áreas y la Subgerencia de Gestión Humana consideren necesario, los empleados que han participado en un evento formativo deberán actuar como un agente multiplicador de los conocimientos adquiridos.

En las actividades enmarcadas en el convenio SENA-Triple A, se debe incluir un 10% de asistencia para funcionarios SENA.

Como parte del compromiso de la empresa con la formación y el mejoramiento de los trabajadores, anualmente la Empresa destinará un presupuesto para la ejecución de las actividades de formación, y es responsabilidad del área de Formación de la Subgerencia de Gestión Humana, controlar éste”.

## POLÍTICA DE COMUNICACIONES

“La comunicación en Triple A se rige por los principios de respeto, transparencia, oportunidad, pertinencia y veracidad.

Así mismo, está enfocada a mantener la reputación corporativa y al establecimiento de canales adecuados que

garanticen una comunicación efectiva con los grupos de interés.

La Dirección de Comunicación Grupos de Interés es el área responsable de la implementación de estrategias y planes de comunicación con los diferentes públicos, buscando siempre el logro de las metas y los objetivos organizacionales.

De esta forma, la Gerencia General promueve en todo el personal de Triple A una comunicación enfocada a contribuir con el fortalecimiento de la buena imagen de la compañía.

A través de la presente Política, la Gerencia General expresa su compromiso de garantizar los recursos necesarios para que la comunicación sea parte del quehacer cotidiano de todos los que trabajamos en Triple A”.

## POLÍTICA DE PUBLICIDAD Y MÁRKETING RESPONSABLE

Para Triple A S.A. E.S.P., las acciones de Publicidad y Marketing se fundamentan bajo principios de decencia, honestidad, transparencia y respeto de la dignidad de las personas, su intimidad, el núcleo familiar, las instituciones y autoridades legítimamente constituidas y los símbolos nacionales, en el cumplimiento de las normas constitucionales, legales y éticas vigentes.

Seremos vigilantes, para que:

- No se degrade a las personas por su condición social, racial, económica, física e intelectual, entre otras.
- No se presente a personas consumiendo alcohol, drogas, cigarrillos o sustancias psicoactivas.
- No se promueva la afectación al medioambiente.
- En el uso del humor como recurso creativo no se degrade a las personas.
- No se utilicen niños fuera del contexto estrictamente requerido para efectos de la comunicación y que estos contenidos estén acordes a la edad y el género del menor.
- Se respete la identidad cultural de la región.
- El establecimiento de los lineamientos, la aplicación de la publicidad y el marketing en Triple A está a cargo de la Dirección de Comunicación Grupos de Interés y se encuentra alineada con la Política de Comunicación de Triple A.
- Así mismo, la empresa velará a través de los diferentes interventores, con los lineamientos de la Dirección de Comunicación Grupos de Interés, que los asociados comerciales, contratistas y proveedores cumplan con esta política de publicidad y marketing responsable.

Como parte del compromiso con la publicidad y marketing responsable, la organización cuenta con diferentes

canales de comunicación con la comunidad para que reporten acciones que se encuentren en contra de esta política, y para que dichos casos sean investigados y se tomen las acciones correspondientes.

Es compromiso de la Gerencia General de Triple A garantizar los recursos necesarios para que las acciones de publicidad y marketing cumplan siempre los principios establecidos en la presente política”.

## TRIPLE A Y SU ACTIVIDAD GREMIAL

Triple A además de estar adherida a Pacto Global de la ONU desde el año 2010, está asociada a las siguientes entidades, lo que le proporciona a la compañía amplitud en su relacionamiento sectorial, vigencia institucional y fortalecimiento de su gestión por el conocimiento de las tendencias en cada tema según sea el objeto social de cada una de las diferentes instancias.

Probarranquilla (Agencia de Promoción de Inversiones de Barranquilla y el Departamento del Atlántico).
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios (ANDESCO).
Asociación Nacional de Industriales (ANDI)
Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco)
Lonja de Propiedad Raíz de Barranquilla
Asociación Colombiana de Gestión Humana (ACRIP)
Fundación Colombo- Americana
Cámara Colombiana de la Construcción (Camacol)



## CANALES DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EMPRESARIALES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE INFORMACIÓN	CANALES DE COMUNICACIÓN DE DOBLE VÍA
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe anual</li> <li>Boletín electrónico de RS.</li> <li>Informe del revisor fiscal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Junta Directiva.</li> <li>Atención directa en Secretaría General.</li> <li>Página web.</li> <li>Contac center (chat).</li> <li>Asamblea General de Accionistas.</li> </ul>
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cartelera virtual.</li> <li>Revista semestral.</li> <li>Boletín electrónico Caudal.</li> <li>Boletín electrónico de RS.</li> <li>Intranet.</li> <li>Informe anual.</li> <li>Información Triple A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página Web.</li> <li>Correo de la Gerencia General.</li> <li>Contac center (chat).</li> <li>Comité de convivencia.</li> <li>Contacto permanente de la Subgerencia de Gestión Humana.</li> <li>Reuniones informativas del Gerente General.</li> </ul>
Proveedores y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Boletín electrónico de responsabilidad social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página Web.</li> <li>Contac center (chat).</li> <li>Comité de compras.</li> <li>Mesas de trabajo.</li> <li>Contacto permanente con interventores.</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factura.</li> <li>Medios masivos de comunicación.</li> <li>Boletín electrónico de RS.</li> <li>Bicivocero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página Web.</li> <li>Contac center (chat).</li> <li>Oficinas comerciales.</li> <li>Encuestas de satisfacción al cliente.</li> <li>Sondeo de percepción de satisfacción del servicio.</li> <li>Web chat, Facebook.</li> </ul>
Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Boletín electrónico de RS.</li> <li>Medios masivos de comunicación.</li> <li>Perifoneos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página web</li> <li>Contac center (Chat)</li> <li>Jornadas de sensibilización sobre temas generales de la empresa.</li> <li>Atención directa de la Dirección de Gestión Social.</li> <li>Encuesta anual sobre percepción sobre responsabilidad social.</li> <li>Talleres</li> <li>Reuniones programas por ejecución de obras.</li> <li>Feria ambiental.</li> <li>Visitas al acueducto y al relleno sanitario.</li> <li>Mesas de trabajo.</li> </ul>
Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Boletín electrónico de RS.</li> <li>Informe anual.</li> <li>Medios de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página Web</li> <li>Contac center (chat)</li> <li>Contacto permanente a través de la Gerencia General a convocatorias de ciudad.</li> </ul>











5.

## GOBIERNO Y TRANSPARENCIA

A QUIENES INTEGRAMOS TRIPLE A, NOS COBIJAN UNOS MISMOS LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN, Y EN LA TOMA Y EJECUCIÓN DE LAS DECISIONES QUE NOS LLEVEN A LOGRAR LOS OBJETIVOS QUE COMO ORGANIZACIÓN SOSTENIBLE NOS TRAZAMOS. PRETENDEMOS TAMBIÉN SER CADA DÍA UNA MEJOR EMPRESA QUE INCIDA EN EL BIENESTAR SOCIAL DE BARRANQUILLA Y LOS MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO DONDE TENEMOS PRESENCIA.



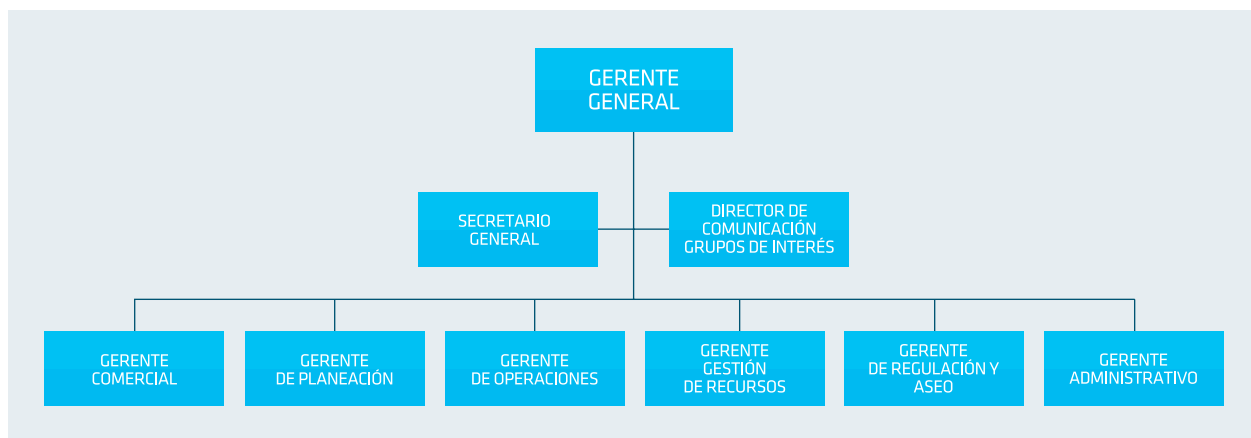
## PRINCIPALES LOGROS EN 2012

- Digitalización de todas las historias laborales de la empresa, encontrándose éstas disponibles para consulta de los usuarios autorizados en el Sistema interno de la empresa.
- Distribución de dividendos a los accionistas de la empresa.
- Realización de jornadas que permitieron continuar interiorizando los conceptos del código de ética y buen gobierno corporativos en el grupo de interés empleados.
- Actualización de la base de datos de los accionistas minoritarios a través de una amplia campaña de divulgación.
- Desarrollo de un nuevo software con tecnología de punta para manejar la base de datos de los accionistas.
- Alto porcentaje de calificación por autoevaluación de buenas prácticas de gobierno aplicadas por un consultor externo.

## GOBIERNO CORPORATIVO

Triple A ha adoptado las mejores prácticas de gobierno corporativo, las cuales se enmarcan dentro de las disposiciones legales vigentes y garantizan relaciones transparentes con los grupos de interés y el respeto de sus derechos, necesidades y expectativas.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## ACTIVIDAD SOCIETARIA

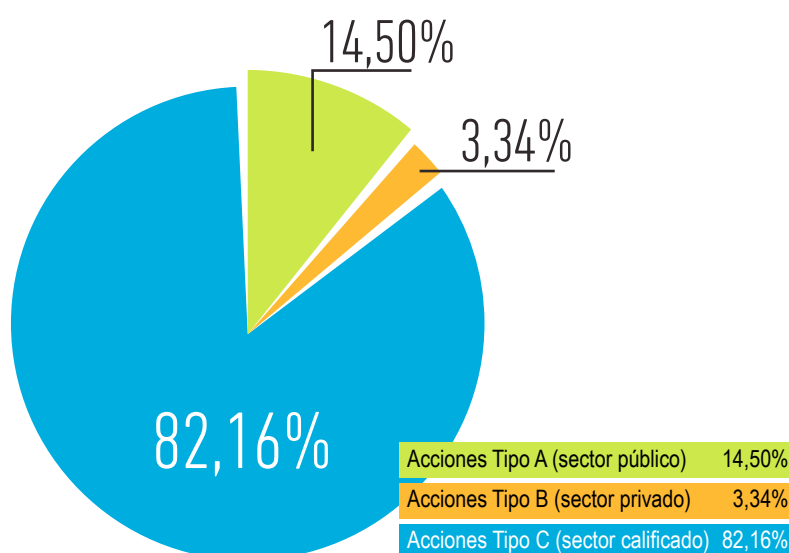
De acuerdo a lo consagrado en la ley y lo dispuesto en los estatutos sociales de la Empresa, el 20 de marzo de 2012, se celebró en la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A ESP la Asamblea Ordinaria de Accionistas, sometiendo a consideración de los señores accionistas el informe de gestión del año 2011, informe del revisor fiscal, los estados financieros a corte del 31 de diciembre de 2011, los estados financieros consolidados y el proyecto de distribución de utilidades, los cuales fueron debidamente aprobados por la Asamblea de Accionistas.

Adicionalmente, se celebró reunión de Asamblea de Accionistas el día 20 de junio de 2012.

A corte de 31 de diciembre de 2012, el capital de la sociedad estaba conformado de la siguiente forma:

CAPITAL AUTORIZADO	\$ 100.000.000.000
CAPITAL SUSCRITO	\$ 73.485.384.000
CAPITAL PAGADO	\$ 73.485.384.000

## COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE LA SOCIEDAD (A CORTE DE DICIEMBRE 31 DE 2012)



TIPO DE ACCIONISTA	NÚMERO DE ACCIONISTAS	NÚMERO DE ACCIONES	VALOR DEL APOORTE
A - Sector Público	1	10.654.628	\$ 10.654.628.000
B - Sector Privado	5.488	2.454.332	\$ 2.454.332.000
C - Sector Calificado	1	60.376.424	\$ 60.376.424.000

El socio calificado es la sociedad INASSA S.A, mientras que el sector público está representado por el Distrito Barranquilla y el sector privado representa a otros accionistas minoritarios.

## REQUERIMIENTOS DE LOS ACCIONISTAS

Durante el año 2012 se atendieron 190 solicitudes escritas presentadas por los diferentes accionistas de la empresa.



## ÓRGANOS DE GOBIERNO

Triple A cuenta con diferentes órganos de gobierno que le permiten aplicar el principio de transparencia en la información administrativa y financiera reportada a todos sus grupos de interés, la definición de la estrategia empresarial y la obtención de los objetivos propuestos para el negocio. Así como también la buena marcha de la organización.

La estructura de gobierno es como se presenta a continuación.

### ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano de dirección de la Empresa; como tal tiene las más amplias facultades para dirigir y administrar los negocios sociales de la compañía. Es su función velar porque la sociedad cuente con los mejores lineamientos de Gobierno Corporativo con el propósito de garantizar una recta gerencia y el cabal cumplimiento de las responsabilidades de la Junta Directiva y de los administradores.

La reunión ordinaria de la Asamblea se efectúa anualmente en el curso de los tres (3) primeros meses del año, con el fin de examinar la situación de la Sociedad, designar los directivos y demás funcionarios de su elección; determinar la orientación económica de la compañía; considerar las cuentas y el balance del último ejercicio y resolver la distribución de utilidades y acordar las providencias necesarias para asegurar el cumplimiento del objeto social. La convocatoria se hace mediante aviso que se publica en un diario de amplia circulación en el domicilio principal de la sociedad.

Así mismo, la Asamblea puede reunirse extraordinariamente cuando las necesidades imprevistas o urgentes de la sociedad así lo requieran.

### JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva es el segundo órgano de dirección y de orientación estratégica de la gestión empresarial de Triple A.

En la Junta Directiva existe representación directamente proporcional a la propiedad accionaria de la sociedad. Para establecer esa proporcionalidad entre el sector público y privado se aplica el sistema del cociente electoral. La Junta Directiva está conformada por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales. La elección de los miembros se hace de la siguiente manera: Para el sector público, uno de los miembros es el Alcalde Distrital y en caso de contar con otro u otros miembros, estos son designados y removidos por Decreto del Alcalde Distrital. El Alcalde designa a su suplente y a los suplentes de los miembros que representan al sector público. Los demás miembros de la Junta Directiva son elegidos mediante el sistema del cociente electoral, por los accionistas del sector privado.

El período de duración de los miembros principales y suplentes del presente órgano de dirección, elegidos por los accionistas privados es de dos (2) años, contados a partir de su elección; unos y otros podrán ser reelegidos indefinidamente o libremente removidos por los accionistas del sector privado reunidos en Asamblea.

La Junta Directiva se reúne ordinariamente por lo menos cada dos (2) meses y extraordinariamente cuando la solicite no menos de dos (2) de sus miembros, el Gerente General o el Revisor Fiscal.

La Empresa revisa cuidadosamente las calidades humanas y profesionales del potencial miembro de la Junta Directiva de la sociedad.

Conforme los estatutos sociales de la compañía son funciones de la Junta Directiva entre otras las siguientes:

- Designar y remover libremente al Gerente General y sus suplentes, fijándole su asignación. El Gerente General será postulado por el socio-calificado. Al término del primer ejercicio social siguiente a su designación dicho órgano podrá ratificarlo o no.
- Aprobar el Plan Anual de Gestión que haya sido sometido a su consideración por el Gerente General.
- Autorizar las inversiones cuya cuantía exceda al equivalente de tres mil quinientos salarios mínimos legales mensuales vigentes, aun cuando estén incluidas en el Plan Anual de Gestión. Para la celebración de cualquier contrato que no tenga el carácter de inversión, dicha cuantía será de mil setecientos cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Autorizar al Gerente General para realizar aquellos actos y celebrar contratos, de cualquier cuantía, que no formen parte del Plan Anual de Gestión. Estas autorizaciones podrán otorgarse para cada acto o contrato en particular o para series o grupos de actos homogéneos o especificados solo genéricamente.
- Convocar a la Asamblea a reuniones ordinarias cuando no lo haga oportunamente el representante legal o a reuniones extraordinarias cuando lo solicite cualquier número de accionistas que represente no menos del treinta (30%) por ciento de las acciones suscritas de cualquiera de las clases de acciones o, cuando lo juzgue conveniente.
- Impartirle al Gerente General las instrucciones, orientaciones y órdenes que juzgue convenientes.
- Aprobar los aumentos del capital autorizado cuando se trate de hacer nuevas inversiones en la infraestructura de los servicios públicos de su objeto y hasta por el valor que ellas tengan.
- Comunicar a los accionistas e inversionistas en general, los hallazgos relevantes del Revisor Fiscal o del Control Interno.
- Aprobar, reformar y velar por el estricto cumplimiento del Código de Buen Gobierno de la Empresa, atendiendo tanto en su expedición como en sus posteriores reformas, la normatividad expedida por la Superintendencia de Valores sobre el particular.
- Velar por el respeto a los derechos de todos sus accionistas y demás inversionistas en valores, de acuerdo con los parámetros fijados por los órganos de regulación del mercado.

- Aprobar la emisión, adquisición, refinanciación y/o subrogación de pasivos y en general cualquier tipo de endeudamiento financiero, sin importar la cuantía, siempre y cuando no forme parte del Plan Anual de Gestión.

## GERENTE GENERAL

La Administración de la Sociedad, la representación judicial y extrajudicial de ésta y la gestión de los negocios sociales están a cargo del Gerente General, quien es postulado por el socio calificado y designado por la Junta Directiva para períodos de dos (2) años, reelegible indefinidamente y removible libremente por ella en cualquier tiempo. Es el responsable de la administración de los negocios de la empresa y del personal que compone la organización. El Gerente General tendrá dos (2) suplentes, primero y segundo quienes lo reemplazarán en su orden, en sus faltas absolutas, accidentales o temporales, los cuales serán designados por la Junta Directiva y entrarán a ejercer el cargo sin necesidad de formalidad alguna.

El Gerente General preside el Comité de Gerencia conformado en su totalidad por gerentes y subgerentes de área; se reúne semanalmente con una duración de dos (2) o más horas en el cual se discuten los temas fundamentales a ejecutar en la semana con el fin de tomar decisiones conjuntas entre todas las áreas de la organización.

Entre otras funciones que debe ejercer el Gerente General están entre otras las siguientes.

- Ejecutar las órdenes de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva.
- Nombrar y remover a los trabajadores de la Compañía y velar porque cumplan satisfactoriamente sus deberes.
- Constituir apoderados judiciales y extrajudiciales. Los poderes generales o especiales de carácter general deberán otorgarse por escritura pública la cual será inscrita en el régimen mercantil.
- Elaborar y presentar conjuntamente con el Socio Calificado a la Junta Directiva a más tardar el día 15 de diciembre de cada año, el Plan de Anual de Gestión.
- Ejecutar o hacer ejecutar todos aquellos actos y celebrar los contratos enmarcados dentro del Plan Anual de Gestión.
- Llevar a consideración de la Junta Directiva, para ser adjudicados por ésta, aquellas inversiones que superen los tres mil quinientos (3.500) salarios mínimos legales mensuales vigentes, aún cuando estén incluidos en el Plan Anual de Gestión. Para la celebración de cualquier contrato que no tenga el carácter de inversión, dicha cuantía será de mil setecientos cincuenta (1.750) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Someter a consideración de la Junta Directiva para su aprobación, aquellos actos o contratos de cualquier cuantía que no formen parte del Plan Anual de Gestión.
- Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos de la Sociedad y de que todos los valores pertenecientes a ella y los que se reciban en custodia o en depósito se mantengan con la seguridad debida.
- Convocar a la Asamblea General de Accionistas y a

la Junta Directiva en la forma y oportunidad previstas en los Estatutos y la ley.

- Velar por el cumplimiento correcto y oportuno de todas las obligaciones de la Sociedad en materia fiscal y del mercado público de valores.
- Cumplir las funciones que, en virtud de la delegación expresa de la Asamblea General de Accionistas o de la Junta Directiva, le sean confiadas transitoriamente o para casos especiales.
- Presentar a la Asamblea General de Accionistas un informe escrito sobre la forma como hubiere llevado a cabo su gestión, identificando los riesgos inherentes a las actividades de la empresa e indicando las medidas cuya adopción recomiende, así como adoptar las medidas que estime pertinente para identificar e informar de dichos riesgos, de acuerdo con lo establecido en el Código de Buen Gobierno relativo a los mecanismos de identificación y divulgación de los riesgos del emisor, así como a lo establecido en el Código de Buen Gobierno relativo a los mecanismos que aseguran la implementación de sistemas de control interno.
- Rendir cuentas de su gestión en la forma y oportunidades señaladas por la Ley.
- Velar por un tratamiento equitativo a todos los inversionistas.
- Autorizar con su firma todos los documentos públicos o privados que deban otorgarse en desarrollo de las actividades sociales o en interés de la Sociedad.
- Definir las políticas y diseñar los procedimientos de control interno que deban implementarse, así como ordenar y vigilar que los mismos se ajusten a las necesidades de la Empresa, de conformidad con lo establecido en el Artículo 49.

## REPRESENTANTE LEGAL PARA ASUNTOS JUDICIALES Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Conforme lo dispuesto en los estatutos sociales, la sociedad cuenta con un Representante Legal para Asuntos Judiciales y Actuaciones Administrativas, quien tendrán entre otras las siguientes funciones:

- Representar a la sociedad en el territorio nacional en todos los asuntos judiciales y/o extrajudiciales civiles, comerciales, penales, laborales, contencioso administrativos, conciliaciones y tribunales de arbitramentos y/o cualquier otra carácter y en toda clase de actuaciones administrativas y de policía, en los que la sociedad aparezca como demandante, demandado, denunciante, imputada, sindicada, o actúe con cualquier otra calidad, de tal forma que en ningún momento deje de estar debidamente representada.
- Notificarse de las demandas, acciones de cumplimiento, acciones populares, acciones de tutela, mandamientos de pago, providencias (autos, sentencias, etc), o de cualquier otra, en actuaciones judiciales y/o extrajudiciales.
- Notificarse de los actos administrativos proferidos en actuaciones administrativas de cualquier naturaleza donde intervenga la sociedad, emanados de las Superintendencias de Servicios Públicos Domiciliarios, de Industria y Comercio, de Sociedades, de Valores, Bancaria o cualquier otra; la Personería Distrital de Barranquilla; la Contraloría Distrital de Barranquilla;

las Inspecciones de Policía; los Centros de Conciliación y Arbitraje; las Autoridades de Tránsito; la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales; la Procuraduría General de la Nación; la Contraloría General de la República; la Corporación Autónoma Regional; el Dadima; la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico; los Ministerios; y cualquier otra Entidad de inspección, vigilancia y control o cualquier naturaleza.

- Interponer los recursos y acciones procedentes para defender los intereses de la sociedad ante cualquier autoridad judicial, administrativa, de conciliación o arbitraje, de policía o cualquier otro orden.
- Adelantar en nombre de la sociedad los trámites y actuaciones necesarias en todos los asuntos anteriormente indicados, como son presentación de informes, contestación de demandas, interposición de recursos, absolución y/o formulación de interrogatorios de parte, actuar en los trámites de embargo y secuestro de bienes y activos de la sociedad y de terceros, pedir pruebas, presentar alegatos e incidentes y realizar cualquier otra actuación que garantice la defensa de los intereses de la sociedad, sin perjuicio de los poderes que se le concedan a apoderados especiales y/o generales.
- Presentar las denuncias penales y demandas en que la sociedad se encuentre interesada, en especial las denuncias penales por el hecho punible de defraudación de fluidos.
- Resolver derechos de petición y recursos procedentes contra los derechos de petición que resuelva.
- Solicitar el amparo policivo de las autoridades nacionales, departamentales, distritales o municipales, tanto civiles como de policía, para que éstas suministren apoyo con el fin de que cesen los actos que entorpezcan o amenacen perturbar, en cualquier tiempo, el ejercicio de los derechos de la sociedad, y podrá pedir que la autoridad respectiva ordene el cese de la perturbación, o de la amenaza de ella, conminando a los perturbadores conforme a las normas legales vigentes.

## SECRETARÍA GENERAL

La sociedad cuenta con un Secretario General designado por el Gerente General, el cual le señalará las funciones que debe desempeñar, su período y remuneración.

A través del área de Secretaría General, los accionistas, inversionistas y el público en general pueden obtener información sobre los asuntos de su interés.

La función principal del área de Secretaría General será la de servir de enlace entre los inversionistas y los órganos de gobierno de la Empresa, y se ocupará de la gestión necesaria para atender oportunamente las necesidades y requerimientos que le formulen los inversionistas. En particular, tendrá las siguientes funciones:

- Recibir y verificar porque TRIPLE A DE B/Q S.A.E.S.P. tramite las solicitudes y demás inquietudes formuladas por los inversionistas.
- Ser un canal de comunicación entre los inversionistas y los administradores de la Empresa.
- Velar porque la información que la Empresa suministre al público atienda los requerimientos de transpa-

rencia, periodicidad y contenido exigidos por las normas del Mercado Público de Valores.

- Preparar para consideración y aprobación de la Asamblea programas de difusión de los derechos y obligaciones de los accionistas y de los demás inversionistas.
- Mantener a disposición de los inversionistas los documentos expedidos por la sociedad certificadora de riesgos de la Empresa y aquellos preparados por el revisor fiscal y/o las firmas de auditoría externas contratadas por los inversionistas, en los que consten los hallazgos relevantes detectados por éstas.
- Velar porque la administración de la Empresa, cumpla con los deberes específicos establecidos por los organismos de vigilancia, especialmente con los vinculados a los deberes de información y al Código de Buen Gobierno.
- Las demás que le señalen los estatutos o la Asamblea General de Accionistas, compatibles con las anteriores atendiendo la naturaleza de sus funciones.

## SECRETARIO ESPECIAL

La sociedad cuenta con un Secretario permanente para las reuniones de la Asamblea de Accionistas y de Junta Directiva, designado por éste último órgano de administración. Este funcionario podrá ser independiente de la administración de la sociedad, por la naturaleza especial de sus funciones. Las funciones del Secretario Especial son las siguientes:

- Servir de secretario de las reuniones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva,
- Llevar, conforme a la ley, los libros de actas de Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva y autorizar con su firma las copias o certificaciones que de ellas se expidan.
- Convocar las reuniones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva, a solicitud del Gerente General o de la Junta Directiva.
- Admitir o inadmitir los poderes para la representación de los accionistas en las reuniones de la Asamblea General de Accionistas, verificando que cumplan los requisitos legales y estatutarios.
- Las demás de carácter especial que le sean conferidas por la Asamblea General de Accionistas y por la Junta Directiva.

## COMITÉ DE AUDITORÍA

La sociedad cuenta con un Comité de Auditoría, cuyo objetivo fundamental es el de reunir en un solo órgano la evaluación integral e independiente del control interno de la sociedad; vigilar el cumplimiento de las leyes y regulaciones; velar por el interés de los accionistas, la gestión operativa, la transparencia y exactitud de la información financiera.

El Comité de Auditoría está conformado por los cinco (5) miembros de la Junta Directiva y se rige por las siguientes reglas: todos los miembros independientes principales, o su respectivo suplente, de la Junta Directiva siempre serán miembros del Comité de Auditoría; los miembros del Comité de Auditoría indicarán cuando se presenten conflictos de interés y deberán retirarse de la

reunión en ese momento y hasta que se decida sobre el asunto. El Revisor Fiscal asistirá a las reuniones del Comité de Auditoría con derecho a voz y sin voto. El Gerente de la sociedad no será miembro del Comité de Auditoría, pero podrá participar en las mismas con derecho a voz pero sin voto. Las decisiones dentro del Comité de Auditoría se adoptarán por mayoría simple.

## REVISORÍA FISCAL

La sociedad cuenta con un Revisor Fiscal y su suplente, designados por la Asamblea General de Accionistas de firmas especializadas y de reconocida experiencia, para períodos de dos (2) años. El Revisor Fiscal y su suplente podrán ser reelegidos indefinidamente o removidos por la Asamblea en cualquier tiempo.

El Revisor Fiscal tiene entre otras las siguientes funciones:

- Controlar que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la Sociedad se ajusten a las prescripciones de los estatutos, a las del Código de Buen Gobierno de la Sociedad, a las decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva.
- Dar oportuna cuenta, por escrito, a la Asamblea General de Accionistas o a la Junta Directiva, o al Gerente General, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la Sociedad y en el desarrollo de sus negocios.
- Velar porque se lleve regularmente la contabilidad de la Sociedad y las actas de las reuniones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva, y porque se conserve la correspondencia de la Sociedad y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.
- Inspeccionar asiduamente los bienes de la Sociedad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia o a cualquier otro título.
- Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales.
- Imponer su firma a los balances generales de la Sociedad, una vez dictaminados o expedida la opinión o informe correspondiente.
- Convocar a la Asamblea de Accionistas a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario o en los eventos previstos en estos estatutos o para comunicar entre otros, los hallazgos relevantes.
- Una vez oídas las explicaciones que se estimen necesarias, informar a la Junta Directiva de los hallazgos relevantes encontrados en desarrollo de su gestión, a fin de que sean comunicados a los accionistas e inversionistas en general.
- Dar cumplimiento a lo establecido en el Código de Buen Gobierno relativo a los mecanismos para dar a conocer los hallazgos relevantes a los accionistas e inversionistas.
- Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes o los estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la Asamblea General de Accionistas.

## REVISORÍA FISCAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2012

A la fecha el Revisor Fiscal de la sociedad es la Blanco & Blanco.

## AUDITORÍA EXTERNA

La sociedad TRIPLE A S.A ESP por su naturaleza jurídica de Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios tiene la obligación legal de tener auditoría externa y en tal sentido el artículo 51 de la Ley 142 de 1994 (Régimen de los servicios públicos domiciliarios), modificado por la ley 689 de 2001 señala lo siguiente:

Independientemente de los controles interno y fiscal, todas las empresas de servicios públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados con personas privadas especializadas. Cuando una empresa de servicios públicos quiera cambiar a sus auditores externos, deberá solicitar permiso a la Superintendencia, informándole sobre las causas que la llevaron a esa decisión. La Superintendencia podrá negar la solicitud mediante resolución motivada.

La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa, de sus accionistas y del beneficio que efectivamente reciben los usuarios. En consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la empresa.

## AUDITORÍA INTERNA

En Triple A existe una Dirección de Control Interno que tiene dentro de sus funciones realizar la auditoría de los procesos existentes al interior de la empresa.

## INFORMACIÓN RELEVANTE

La Empresa en virtud de su calidad de Emisora de Valores, está obligada a divulgar al mercado la información denominada relevante, la cual puede ser o no de naturaleza financiera y que habría sido tomada en cuenta por un experto prudente y diligente al comprar, vender o conservar los valores del emisor o al momento de ejercer los derechos políticos inherentes a tales valores. Lo anterior, en virtud del decreto 3139 de 2006 y las demás disposiciones reglamentarias expedidas sobre dicha materia.



La información relevante propende a la transparencia del mercado de valores en aras de proteger a los inversionistas y de mantener la integridad y estabilidad del mercado público de valores.

La información antes mencionada se reporta a través de la página web de la Superintendencia Financiera. Por consiguiente, los inversionistas pueden acudir al Registro Nacional de Valores (Superfinanciera) en donde se encuentra toda la información financiera, administrativa y jurídica necesaria de Triple A, para tomar decisiones sobre sus inversiones.

Del mismo modo, Triple A está obligada a transmitir trimestralmente a la Superintendencia Financiera de Colombia los estados financieros de la sociedad, en los períodos indicados por dicha entidad.

Para el 2012 quien ejerció las funciones de agente de cumplimiento ante la Superintendencia Financiera fue Ramón Navarro Pereira como Gerente General de la empresa; Julia Serrano Monsalvo, como primer

suplente del Gerente General y Juan Acosta Salazar, como segundo suplente del Gerente General.

La Empresa también cuenta con un Manual de Compras, Contrataciones y Logística que rige todas las actuaciones al momento de contratar un servicio o realizar una compra. Así mismo, se celebra de acuerdo a las necesidades, un comité de compras y contratación donde se evalúa que efectivamente se haya cumplido con los procedimientos establecidos en dicho manual.

El comité tiene como función, la adjudicación de las licitaciones realizadas al interior de la Empresa. Más adelante se amplían sus funciones, en virtud a su importancia como instrumento de garantía de la transparencia en la contratación.

Así mismo, con una periodicidad regular, Triple A convoca líderes, ediles, vocales de control, personeros, controladores y concejales para entregarles información financiera y no financiera de la empresa, cuyas actas de asistencia reposan en los archivos de la compañía.

## ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA A 31 DE DICIEMBRE DE 2012

De acuerdo con lo consagrado en la ley colombiana y en lo dispuesto en los Estatutos Sociales de Triple A, la Empresa celebró en el 2012 dos (2) reuniones de Asambleas de Accionistas y siete (7) reuniones de Junta Directiva en las cuales se adoptaron las determinaciones necesarias para el desarrollo y cumplimiento de su objeto social.

La Junta Directiva de Triple A a diciembre 31 de 2012 estaba integrada de la siguiente manera.

PRINCIPALES	SUPLENTE
<b>SECTOR PÚBLICO</b>	
Elsa Margarita Noguera de la Espriella (Alcaldesa distrital).	David Hernán Maestre Castro
Margarita Rosa Zaher Saieh	Natalia Abello Vives
<b>SECTOR PRIVADO</b>	
Edmundo Rodríguez Sobrino	Carlos Fernández – Galiano Pérez- Herrera
Diego Fernando García Arias	Vivian del Carmen Nassar Coll
Germán Alberto Sarabia Huyke	Ricardo Lequerica Otero





## GRUPO DIRECTIVO DE TRIPLE A

En cuanto a la administración de Triple A en el año 2012, estaba representada como se indica a continuación.

CARGO	NOMBRE
Gerente General	Ramón Navarro Pereira
Secretario General	Galiano Franceschini Bernardo
Gerente Financiera	Julia Serrano Monsalvo
Gerente de Planeación	Juan Acosta Salazar
Gerente de Operaciones	Ramón Hemer Redondo
Gerente Comercial	Carmello Faillace Said
Gerente Administrativo	David Chaves Angulo
Gerente de Regulación y Aseo	Jorge Navia Pardo
Directora de Comunicaciones	Angie Choperena Aycardi

## COMITÉS INTERNOS

Al interior de Triple A existen diferentes comités, que de acuerdo con su composición y campo de aplicación, se encargan de estudiar, revisar, ejecutar y evaluar los diferentes proyectos que realiza la Empresa en cumplimiento de su objeto social. La Empresa tiene definidos mecanismos que regulan sus acciones y las actuaciones de sus empleados partiendo de la ética y el respeto. Los comités internos regulan las políticas internas y mejores prácticas de buen gobierno corporativo.

Cada comité tiene funciones distintas que apoyan y acompañan la gestión empresarial a nivel de Gerencia General, calidad, compras y contrataciones, ética y responsabilidad social, seguridad industrial y salud ocupacional y en convivencia laboral, entre otros. Veamos.

### COMITÉ DE GERENCIA GENERAL

Este comité se encuentra conformado por los gerentes de cada una de las áreas de la Empresa y es presidido por el Gerente General de la Sociedad. Tiene como finalidad primordial determinar los lineamientos de acción y ejecución de la Empresa, así como las estrategias a implementar en el desarrollo de nuestro objeto social.

### COMITÉ AMBIENTAL

Esta instancia al interior de la empresa se denomina también comité SIGMA, con alcance y ámbito propio, a fin de llevar a cabo la planificación, administración y revisión del Sistema de Gestión Medioambiental tanto en período de implementación como para el mantenimiento, control y seguimiento del mismo.

Está conformado por un grupo interdisciplinario que tiene dentro de sus responsabilidades participar en la identificación de aspectos ambientales significativos, hacer seguimiento a la implementación del SIGMA y promover la toma de conciencia dentro de la empresa sobre los aspectos ambientales significativos. Asimismo, tiene la autoridad para aprobar los programas ambientales.

El comité SIGMA se reúne cada tres meses para realizar seguimiento de los programas ambientales y cada vez que un requerimiento ambiental en especial lo amerite y para estudiar o evaluar nuevas alternativas de prevención, mitigación o compensación de los posibles impactos ambientales.

Las siguientes son algunas de las principales funciones del Comité de Gestión Ambiental:

- Impulsar el Sistema de Gestión Medioambiental, establecido bajo la norma ISO 14001:2004.
- Debatar y revisar la Política Ambiental con el fin de garantizar que es adecuada para la naturaleza de la organización.
- Definir y revisar los Objetivos ambientales, garantizando que sean coherentes con la política establecida en el sistema.
- Plantear nuevos objetivos medioambientales cuando se presenten cambios en las operaciones de la empresa que así lo ameriten.
- Elaborar y revisar los programas medioambientales.
- Elaborar y revisar las metas medioambientales.
- Identificar, acordar y coordinar las responsabilidades del Sistema de Gestión Medioambiental que corresponda.
- Debatar y aclarar todas las incidencias relevantes relacionadas con gestión ambiental, incluyendo la medición y análisis de la información necesaria para su mejora continua.
- Estudiar los recursos necesarios para la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión Medioambiental.
- Debatar y proponer futuros proyectos relacionados con el medio ambiente.
- Hacer seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y a los hallazgos detectados.

### COMITÉ DE CALIDAD

Cada Sistema podrá realizar su respectivo Comité con alcance y ámbitos propios, con el fin de llevar a cabo en éstos la planificación, administración y revisión del Sistema de Gestión, tanto en periodos de implantación como para el mantenimiento del mismo.

Los miembros del Comité se reunirán con la frecuencia establecida en el propio Comité con base en sus propios criterios; con el fin de tratar puntos relacionados con la Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Calidad en Laboratorios según sea el caso. También debe definirse en acta, el representante de cada uno de los Sistemas de Gestión ante la Gerencia el cual será un miembro del grupo Directivo. De existir cambios posteriores en la

constitución del Comité, se plasmará en el acta correspondiente los cambios. También se definirá en el Acta de Comité el secretario de éste.

Asimismo, en los diferentes Sistemas de Gestión, cuando se requiera, existir Comités por áreas y/o procesos en donde se traten puntos específicos de los grandes proyectos expuestos en el Comité general.

Los puntos que pueden tratarse en las reuniones de Comité de los diferentes Sistemas de Gestión, son: puntos pendientes de reuniones anteriores, según vencimiento de fechas; revisión del Sistema de Gestión, planificación del Sistema, auditorías (internas/externas). Programación/resultados; evaluación, aprobación, calificación y/o recalificación de proveedores; petición y planes de formación; identificación de procesos claves; identificación de necesidades y expectativas del cliente; evaluación de la eficacia de la comunicación; reclamaciones de los clientes; solicitud de recursos; cumplimiento de objetivos establecidos; análisis de indicadores; no conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora; otras incidencias, deficiencias y aprobación y comprobación de documentación o datos que correspondan al Comité.

#### COMITÉ DE COMPRAS, CONTRATACIONES Y LOGÍSTICA

Está constituido por los siguientes funcionarios: Gerente General, Gerente de Gestión de Recursos, Secretario General, Gerente del área solicitante del servicio o producto a comprar, representante de Inassa y Subgerente de Aprovisionamiento y Logística o quien delegue, quien actuará como secretario del Comité y tendrá voz pero no voto.

Este Comité es el ente encargado de coordinar e integrar las políticas, procedimientos y procesos realizados para las diferentes compras y contrataciones de la empresa. Sus competencias son las siguientes:

- Formular recomendaciones u observaciones, en caso de que hubiere lugar a ello, a los pliegos de condiciones generales realizados por la Subgerencia de Aprovisionamiento y Logística previo al inicio del Concurso Licitatorio.
- Analizar los resultados de las propuestas de adjudicación de adquisición de productos y servicios iguales o superiores a 200 SMMLV.
- Cumplir con el Código de Ética adoptado por la empresa y que aplique en lo pertinente al comité, entre otros aspectos allí consignados.

#### COMITÉ DE ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Es constituido por los representantes de la Gerencia General, Secretaría General, Gerencia de Control de Gestión, Jefatura de Responsabilidad Social, Gerencia Administrativa y Gestión de Recursos. Se encarga de analizar y aprobar las estrategias que se definan sobre el tema y hacer el seguimiento respectivo.

#### COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL (COPASO)

Está integrado por seis (6) representantes de la compañía (administrativos) y seis representantes de los trabajadores, quienes fueron elegidos democráticamente por medio de votaciones libres llevadas a cabo en todas las sedes de la empresa. Esta instancia interna, es un escenario de discusión de temas relacionados con la seguridad y salud ocupacional de todos los empleados. Allí se trabaja en pro de las metas y objetivos de la compañía, como también por la divulgación de prácticas saludables y adquisición de hábitos seguros.

Las reuniones del COPASO se realizan una vez al mes con una duración de dos o más horas, manteniendo un archivo de las actas de reunión. La vigencia del comité es de dos años y se encuentra registrado en el ministerio de Protección Social.

#### COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Es bipartito compuesto por cuatro miembros, dos de ellos representantes de los trabajadores elegidos por votación y los otros dos designados por la empresa. El objeto de esta instancia es contribuir como mecanismo alternativo a la prevención y solución de situaciones causadas por conductas de acoso laboral de los trabajadores al interior de la compañía, en procura de generar una conciencia colectiva conviviente entre la comunidad laboral, con el fin de promover el trabajo en condiciones dignas y justas.

• Por la importancia que guarda para promover la participación del equipo de empleados (as) de Triple A en el desarrollo empresarial, se presenta también la Red de Facilitadores de Comunicación y Cultura "RIO". Está integrada por trabajadores de todas las áreas y niveles, quienes además de coadyuvar a las comunicaciones internas, se encargan de enriquecer, apoyar y promulgar los nuevos proyectos y/o negocios que se emprenden. La Red se reúne cuando es necesario, y actúa según los lineamientos que se tengan para el proyecto o aspecto en cuestión. Las reuniones como las decisiones mismas, están consignadas en los archivos de la compañía.

## CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO. CÓDIGO DE ÉTICA. MANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN

Como mecanismos que regulan el actuar de los empleados, partiendo de principios éticos y de respeto, Triple A cuenta con el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética y el Manual de Compras y Contratación, arriba mencionado.

En el *Código de Buen Gobierno*, se encuentra optimizada y sistematizada la normativa legal, reglamentaria, estatutaria y administrativa de la compañía, así como las políticas internas y mejores prácticas de gobierno. Se destacan las diferentes medidas adoptadas para la lucha contra las distintas formas de corrupción, y entre ellas, los mecanismos establecidos para la prevención y para el manejo y divulgación de los casos relacionados con conflicto de interés.

De la misma manera, con el *Código de Ética* de Triple A, se busca promover en el conjunto de la organización, su comportamiento en desarrollo de sus actividades, manifestándose éste en óptimas relaciones con los empleados, los clientes, los contratistas, los proveedores y la sociedad en general, dentro de un contexto de sostenibilidad que promueve el más adecuado comportamiento empresarial con sus grupos de interés.

Como ya se ha mencionado, el *Manual de Compras y Contrataciones* (DC\_03), define el conjunto de disposiciones que regulan y optimizan el funcionamiento de las compras de materiales, contratación de obras y servicios, así como la logística requerida para su normal desarrollo. Así también, asegura que se ejecuten bajo los requerimientos ambientales y las medidas de seguridad establecidas por la legislación y/o por las propias de Triple A.

En concreto, el Manual describe las actuaciones de la empresa frente a:

- Criterios de actuación: concentración de la capacidad de compra y contratación, relación con los proveedores, planificación, tipos de compras.
- Conflictos de intereses e impedimentos.
- Estudios de seguridad y salud ocupacional de la actividad a contratar.
- Estudio de la actividad a contratar.
- Procedimientos para la contratación de obras y servicios.
- Responsabilidades del área solicitante, del interventor del contrato, del área compradora y de la Secretaría General.

## AVANCES DE GESTIÓN

Para Triple A comunicar periódicamente los avances de su gestión es una cuestión fundamental que apalanca entre otros propósitos, la integración de la responsabilidad social en la gestión de los procesos internos de la cadena de valor y en fortalecer las condiciones internas de la sostenibilidad empresarial.

Triple A al mantener una comunicación permanente, asume las responsabilidades por los impactos que pueden derivarse de la actuación organizacional, desde lo económico, social y ambiental, lo cual no tendría sentido si ello no se transformara en el compromiso que Triple A evidencia con sus grupos de interés de tomar medidas pertinentes para repararlos y evitar repetirlos.

De tal forma, anualmente se realiza control, seguimiento y vigilancia al cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas, así como también, reforzar la comunicación y proporcionar información constante a los representantes de los contratos de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que tiene Triple A con Barranquilla y los diferentes municipios del Departamento.

En este marco de actuación, que apunta al objetivo supremo de la estrategia empresarial como es maximizar el valor de Triple A, el trabajo se enfoca en consolidar el posicionamiento de la compañía en la comunidad atendida al incrementar los espacios de interacción con ellas; fortalecer la relación con alcaldías, gobiernos departamentales, nacionales y entes de control y generar espacios para informar avances de la gestión en los municipios y departamentos.

Asimismo, basados en un fundamento de la propuesta de valor de Triple A, de promover la participación ciudadana, se gestiona en fortalecer las relaciones con los líderes comunitarios y en realizar campañas de fidelización e información sobre los temas de interés acerca de la prestación de los diferentes servicios.

Las acciones contenidas en un plan de ejecución anual, lo constituyen en una estrategia de comunicación constante con el que se ofrece a las partes interesadas como representantes de los contratantes y entidades municipales, un mayor conocimiento de la empresa, los sistemas de acueducto y alcantarillado, las actividades que se realizan, leyes regulatorias y los temas que sean de su interés, con el fin de generar más confianza y consolidar la comunicación.

Adicionalmente, se plantea producir nuevos acercamientos entre la empresa y los entes municipales representados en sus líderes y gobernantes, para generar confianza entre los actores, impulsar la participación y el establecimiento de compromisos, permitiéndoles reconocer los problemas más importantes y encontrar un terreno de acción común.

Lo anterior se concreta en reuniones presenciales previa invitación a las partes interesadas como son los representantes de los contratantes, alcaldes, concejales, personeros, vocales de servicios públicos, interventores de los contratos y la Secretaría de Agua Potable de la

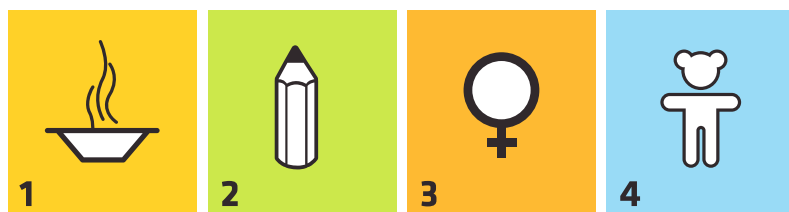


Gobernación del Atlántico. En el evento, se realiza la presentación empresarial del informe de gestión y se abre espacio para el sano debate de los temas allí expuestos así como los de interés de los asistentes.

Durante el 2012 se realizaron reuniones semestrales en los siguientes 11 municipios: Baranoa, Juan de Acosta, Galapa, Piojó, Polonuevo, Puerto Colombia, Sabanalarga, Sabanagrande, Santo Tomás, Tubará y Usiacurí. Los temas más reiterativos fueron relacionados con la información por parte de la empresa sobre interrupciones, trabajos en las vías e Información de obras y proyectos, así como las mejoras en el servicio

Para una segunda reunión, se realizaron seis sesiones en la sede administrativa de Triple A, una por cada contrato en marcha durante 2012.

## ADHESIÓN A INICIATIVAS MUNDIALES



1  
Erradicar la Pobreza  
Extrema y el Hambre

2  
Lograr la enseñanza  
primaria universal

3  
Promover la igualdad  
entre los géneros y  
la autonomía de la  
mujer

4  
Reducir la mortalidad  
infantil



5  
Mejorar la salud  
materna

6  
Combatir el HIV  
SIDA, paludismo y  
otras enfermedades

7  
Garantizar  
la sostenibilidad  
del Medio Ambiente

8  
Fomentar una  
Asociación Global  
para el desarrollo



En Triple A se apoyan las iniciativas mundiales que impulsan el respeto por los derechos humanos y el desarrollo sostenible de las naciones. Es por esto que desde el año 2010, la compañía está adherida a Pacto Global<sup>6</sup> de la Organización de las Naciones Unidas, lo que reitera su compromiso por apoyar y difundir los diez principios referentes a Derechos Humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Desde entonces, Triple A ha realizado dos Comunicaciones de Progreso (2010 y 2011) a Pacto Global que dan cuenta del avance logrado en tales materias. El compromiso que se asume, es continuar reportando la gestión institucional en relación con el cumplimiento de los principios.

En ese mismo sentido, la compañía desarrolla estrategias y programas que apuntan al logro de tres de los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio, como son: erradicar la pobreza extrema y el hambre (1); garantizar la sostenibilidad del medio ambiente (7), y fomentar la asociación global para el desarrollo (8).

Asimismo, la ISO 26000 como la guía internacional que traza lineamientos a las organizaciones para establecer, implementar, mantener y mejorar sus prácticas en responsabilidad social para contribuir al desarrollo sostenible, es otro de los marcos internacionales que direccionan el desempeño sostenible de Triple A.

La ISO 26000 propone a las organizaciones siete principios de actuación (rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos) y siete materias fundamentales para fortalecer su actuar y lograr altos desempeños sostenibles (gobernanza, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad).

<sup>6</sup>El Pacto Global es un instrumento de libre adhesión para las empresas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, para aplicar los diez principios que lo integran en sus estrategias y operaciones. La entidad que adhiere al Pacto Global asume voluntariamente el compromiso de ir implantando los diez principios en sus actividades cotidianas y rendir cuentas a la sociedad, con publicidad y transparencia, de los progresos que realiza en ese proceso de implantación, mediante la elaboración de Comunicaciones de Progreso.

## DERECHOS HUMANOS

Triple A trabaja de manera permanente en su propósito por fortalecer las prácticas e iniciativas que hagan posible la garantía de los derechos humanos y prevenir posibles vulneraciones, desde su relacionamiento con los grupos de interés tanto internos como externos que conforman su cadena del negocio. Lo anterior, bajo los enfoques que proponen Pacto Global y la ISO 26000.

Durante 2011<sup>7</sup> se desarrolló el Diplomado en Responsabilidad Social y Derechos Humanos dirigido a 26 directivos en convenio con la Universidad del Norte y Pacto Global, con la finalidad tanto de formarles en este campo, como de lograr planes concretos en busca de una cultura y un direccionamiento basado en esta perspectiva del quehacer socialmente responsable.

Por su parte en 2012, 101 empleados directos recibieron sensibilización sobre temas de derechos humanos a razón de dos horas en promedio cada uno.

Se indica también la expedición y promulgación en Triple A de políticas que dan soporte al respeto a los derechos humanos, hablamos de la Política Contra la Violencia Intrafamiliar, el Maltrato y Abuso de Mujeres y Niños y la Política de Igualdad, concretando de este modo el rechazo institucional contra todo tipo de actuación que vulnere los derechos humanos, bien de sus empleados como de los grupos de interés que interactúan con la compañía.

Los programas que se realizan desde la Subgerencia de Gestión Humana, a favor de la mujer y la prevención de la violencia intrafamiliar, han valido para que Triple A haya sido invitada a formar parte del Consejo Departamental de Seguridad para la Mujer y para de la Mesa de Seguimiento de la Ley 1257 de Protección a la Mujer.

Destacamos como durante 2012 a través de los programas *Únete al cuento*, enfocado en la mujer maltratada y *Salte del rollo*, enfocado en el hombre, más de 210 mujeres y hombres, miembros de la Familia Triple A, como también 30 mujeres líderes comunitarias participaron de ellos quienes llevaron a sus hogares un mensaje de amor, estabilidad y rechazo rotundo al maltrato de la mujer y la niñez, a través de espacios de aprendizaje y sensibilización en temas de la prevención de la violencia intrafamiliar, fortaleciendo la toma de decisiones que conlleven a mejorar las relaciones familiares, en especial, el fortalecimiento de la relación de pareja, para que desde esta base se desarrollen ambientes favorables en el que se facilite la convivencia armónica.

## POLÍTICA CONTRA LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR, EL MALTRATO Y ABUSO DE MUJERES Y NIÑOS

Los trabajadores y su núcleo familiar se deben desarrollar en ambientes favorables en el que se facilite la convivencia armónica entre cada uno de los miembros que la componen y los invita a potencializar sus oportunidades para que se fortalezcan los lazos familiares y haya calidad de vida en los hogares de los trabajadores.

Para esto y con el ánimo de proteger a la Familia Triple A, la empresa se compromete a realizar actividades direccionadas a la prevención y erradicación de la violencia intrafamiliar, el maltrato a la mujer y los niños, para lo cual la Subgerencia de Gestión Humana es la responsable de ofrecer a todos sus trabajadores programas direccionados a la prevención.

Así mismo, la empresa se compromete a realizar intervención en los casos que los trabajadores y/o miembros de su núcleo familiar afectados soliciten el apoyo para combatir este flagelo y lograr el restablecimiento de los derechos y relaciones familiares.

Teniendo en cuenta el compromiso de Triple A contra la violencia intrafamiliar, el maltrato y el abuso de mujeres y niños, invita a sus trabajadores a crear relaciones sanas para fortalecimiento de la familia y su entorno.

<sup>7</sup>Si bien el período de reporte es el año 2012, se consideró destacar el hecho que se refiere dada la importancia e incidencia que ello tiene para el objetivo de fortalecimiento institucional en derechos humanos.



## POLÍTICA DE IGUALDAD

Para Triple A S.A. E.S.P. es muy importante velar por el cumplimiento del “Principio Universal de Igualdad de Oportunidades”, en concordancia con lo exigido por las leyes.

Las actividades empresariales, tales como reclutamiento, selección, contratación, formación, evaluación de competencia, remuneración, promociones, transferencia, terminaciones y las actividades sociales y recreativas son conducidas sin discriminación por razón de edad, raza, sexo, origen, condición social, género, discapacidad, ideas políticas o religiosas. Triple A valora la formación, las habilidades, el conocimiento y las experiencias diversas de sus empleados y está comprometida en brindar igualdad de oportunidades para todos los empleados y candidatos basado en cualificaciones relativas al trabajo.

Como parte del compromiso con la igualdad de oportunidad, cualquier preocupación o queja con respecto a la discriminación o acoso, debe usar como canal de reporte a la Subgerencia de Gestión Humana, quien investigará diligentemente y manera confidencial cada situación y tomará las acciones correspondientes, sin riesgo de futuros señalamientos, acoso, discriminación, intimidación o represalias por el ejercicio de los derechos protegidos en la presente política.

Es responsabilidad de Jefes, Directores, Subgerentes, Gerentes y de la Gerencia General respetar y valorar la diversidad entre nuestros empleados y candidatos, velando por la implementación y mantenimiento de la presente política, en un entorno laboral libre de toda forma de discriminación y acoso.

## GESTIÓN DE RIESGOS (BASADO EN EL MAPA DE RIESGOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS)

Como resultado del ejercicio de evaluación de riesgos iniciado en 2011, se aprobó el Plan de Contingencia que define las acciones a emprender en caso de llegarse a presentar un evento de tipo natural. De tal forma, el documento DC\_100 Plan de Contingencia se refiere el accionar en los procesos de producción de agua potable, distribución de agua potable y gestión de aguas residuales.

Es importante precisar que debido a que la empresa cuenta con un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional, los riesgos relacionados con el trabajo que puedan afectar la salud de las personas, se encuentran identificados y controlados para todos los procesos de la organización.

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

### PROTECCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

A nivel de protección perimetral, Triple A cuenta con un appliance Proventia que es ISS (Sistema de Seguridad en Internet a través de tablas IP) y cumple funciones de IPS (Sistema de Prevención de Intrusos). Además, está un servidor Proxy para el acceso a internet que canaliza las salidas de los usuarios internos a la red permitiendo de esta forma asignar el servicio de internet de modo controlado.

Para bloqueo de *spam* se aplica el *software* Barracuda para filtrado de correos electrónicos, así se controla a través de listas blancas y listas negras cualquier tipo de correo electrónico que entra y sale de la empresa. Por este medio también se ejerce el control de contenidos de los correos empresariales.

El acceso remoto se realiza a través de un servidor de VPN, el cual permite controlar el acceso de los terceros que necesitan ingresar a los sistemas de la empresa.

Para el respaldo de los sistemas, está un sistema robotizado de *backup*, el cual realiza las copias diarias en discos y cintas magnéticas de todos los sistemas de información de la compañía.

En cuanto a la seguridad que garantice la continuidad en la prestación de los servicios, se tiene una base de datos *stand by* que replica minuto a minuto

toda la información procesada en la base de datos de productivo del sistema principal América®. De esta forma, en caso de tener una salida total de servicio del sistema principal, se activaría la contingencia y el sistema leería de la base de datos de stand by, siendo mínima la información que se pierde.

## REPORTE AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN (SUI)

Triple A, a través del Sistema Único de Información de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, facilita la información requerida por entes de vigilancia y control, miembros del gremio, entes territoriales, grupos de interés, usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y demás interesados. La información registrada por la Sociedad en dicho sistema de información, corresponde a reportes financieros, técnico-operativos, comerciales y administrativos.

Es importante resaltar que la participación activa de Triple A no sólo corresponde al desarrollo de estrategias que propendan por la consolidación de la información empresarial en el mencionado sistema; además, en sus procesos, está establecido velar por la gestión y administración de la información de tal modo que las estadísticas suministradas sean consistentes y confiables y reflejen la realidad operativa, comercial, administrativa y financiera de la Sociedad.

## TRANSPARENCIA

En Triple A este valor corporativo vincula a la organización de manera proactiva y transparente con todos sus grupos de interés para facilitar relaciones de confianza y mutuo beneficio, demostrando que todas las actuaciones de Triple A son visibles, verificables, sostenibles y previsible, determinadas por una comunicación permanente, fluida y de doble vía.

Se identifica acá como una de las acciones consecuentes con este postulado, el compromiso que Triple A ha asumido con Transparencia por Colombia lo cual conducirá a realizar bajo su orientación, un permanente ejercicio de evaluación voluntaria de las prácticas y mecanismos de transparencia de Triple A.

## CONFLICTOS DE INTERÉS (PROCEDIMIENTOS PARA EVITARLOS EN TRIPLE A)

Triple A cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo que regula las políticas generales del buen gobierno de la empresa y en su capítulo séptimo, se adoptan los “*mecanismos concretos para la prevención, manejo y divulgación de conflictos de interés*”, destacando al interior de la misma, “*que es política de Triple A eliminar todo conflicto de interés que pueda generarse en el desarrollo del objeto social*”.

Dentro de las disposiciones anotadas se encuentran las siguientes:

Se entiende por conflicto de interés, aquella situación en virtud de la cual, una persona (natural o jurídica), se enfrenta a distintas alternativas de conducta, debido a que sus intereses particulares pueden prevalecer frente a sus obligaciones legales o contractuales (actividad laboral o económica).

Hay también un conflicto de interés cuando una persona pretende obtener una ventaja material, moral o de cualquier índole, teniendo la opción de decidir entre el deber y el interés creado, o cuando una persona busca renunciar a sus deberes como contraprestación de alguna prebenda.

Todos los directores, administradores y funcionarios deberán evitar cualquier situación que pueda involucrar un conflicto entre sus intereses personales y los de la Empresa.

Todos los directores, administradores y funcionarios de la Empresa, deben informar inmediatamente a la misma, cuando se encuentren frente a un conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, incluyendo dentro de dicha situación relaciones familiares o personales.

Los accionistas, directores, administradores o empleados que incurran en prácticas que constituyan conflicto de interés, se verán sometidos a las acciones y sanciones, civiles, penales y laborales, que la ley, código de conducta y el reglamento interno de trabajo contemplan para el efecto.

<sup>8</sup>Amerika es el software corazón del negocio de Triple A, donde se concentran los procesos fundamentales y esenciales para el funcionamiento de la empresa, y que ahora se conoce más allá de sus fronteras como América Recargado.

En sus relaciones comerciales con sus vinculados, la empresa atenderá las condiciones normales del mercado.

De otra parte, es importante mencionar que el área de Control Interno de Triple A ejerce la función de evaluador independiente, vigilando el cumplimiento de las disposiciones internas y externas y determinar y prevenir el riesgo de fraude.

En el mismo sentido, el Código de Ética de Triple A plantea los lineamientos generales sobre el comportamiento que deben asumir los trabajadores en el desarrollo de sus actividades, manifestándose este en óptimas relaciones con los compañeros, los clientes, los contratistas, los proveedores y la sociedad en general, dentro del contexto del buen ciudadano.

Adicionalmente, en los estatutos sociales se regula lo concerniente a la existencia de conflicto de interés indicando lo siguiente.

**ARTÍCULO 38º. PARÁGRAFO:** cuando quiera que cualquier accionista se encuentre incurso o crea encontrarse inmerso en un conflicto de interés, deberá abstenerse de participar en la decisión correspondiente e informarlo al Secretario General para que éste, en cumplimiento al procedimiento establecido en el Código de Buen Gobierno y en los presentes estatutos, proceda a notificar a la Junta Directiva para resolver dicha situación.

#### **ARTICULO 44º. SON ATRIBUCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA:**

Velar por el cumplimiento de la política de prevención, manejo y divulgación de los conflictos de interés y decidir sobre los mismos cuando así se lo informe el Secretario General, de acuerdo con lo establecido en el Código de Buen Gobierno. En el evento que el conflicto de interés se presente sobre uno de los miembros de la Junta Directiva, el miembro implicado no podrá deliberar ni votar en la correspondiente reunión de Junta Directiva en la que se resuelva dicha situación.

Igualmente a través del Manual de Compras y Contratación, y sus respectivos comités, se mantiene una estricta vigilancia para que todas las negociaciones se cumplan con la debida transparencia. Además cada empleado con nivel de contratación, firma una carta declaratoria en la que expresa que todas sus actuaciones responden a prácticas transparentes cumpliendo con los valores, las leyes y las normas que son parte de la razón de Triple A.

## **RETOS PARA 2013**

- Elaborar, aprobar, publicar y divulgar la política anticorrupción de la empresa.
- Monitorear y evaluar los mecanismos de transparencia implementados en la empresa a través de la Corporación Transparencia por Colombia.
- Fortalecer la cultura anti corrupción de la empresa a través de la elaboración del estatuto anticorrupción.
- Continuar con las jornadas de interiorización de los conceptos del Código de Ética y buen gobierno corporativos a los grupos de interés: proveedores, contratistas, gremios y accionistas.
- Continuar la actualización de base de datos de accionistas minoritarios de la empresa.
- Implementar un software para manejo de la información de los accionistas minoritarios de la empresa.







6.

## INNOVACIÓN EN TRIPLE A

EN TRIPLE A LA INNOVACIÓN ES APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL Y PALANCA DE CAMBIO, EN BÚSQUEDA DE CRECER RENTABLE Y RESPONSABLEMENTE CON LA SOCIEDAD, EL MEDIO AMBIENTE Y EN CONSIDERACIÓN CON LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

## PRINCIPALES LOGROS EN 2012

- Haber concluido la actualización del software comercial América®, y la migración de los predios del corredor universitario.

- Implementación del primer programa de separación en la fuente en una ciudad, aportando a la recuperación social de poblaciones vulnerables. A través de Verdeazul, en seis meses de funcionamiento se logró la recolección de un total de 462,6 toneladas de material reciclable y la contratación de 20 personas entre recicladores y personal vulnerable para su operación.

- Puesta en operación del proyecto Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) en el relleno sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos, el cual consiste en la quema del biogás que producen los residuos sólidos depositados en el relleno a través de una gigantesca antorcha. Logros empresariales que fueron divulgados de manera amplia por los medios de comunicación regional y nacional.

- Sectorización de 28 circuitos para el control pérdidas en todos los municipios donde se opera.

- Instalación del Sistema electrógeno de suplencia eléctrica de las Estaciones Boliche, San Andresito, Villanueva y Las Flores.

- Instalación de 50 puntos de inspección en la red (PIR) de distribución para el control de presiones en la red.

- Mejora en la eficiencia del parque automotor de recolección de aseo, permitiendo la optimización de la flota.

- Haber adquirido un banco de medidores para el laboratorio de control de calidad, lo que ha optimizado el proceso de manera importante.

- Haber logrado la optimización de los procesos de Tesorería a través de la digitalización de toda la información con éstos relacionada, lográndose verdaderos impactos que se relacionan entre otros, con temas como los siguientes:

- Seguridad en el manejo de la información.

- Optimización de papel, energía y otros recursos.

- Eliminación del riesgo de pérdida de documentos.

- Mejora en los tiempos de aprobación de las facturas.

- Ofrecer al proveedor que utiliza el descuento por pronto pago, disponibilidad de los recursos en un menor tiempo.

- Tener la custodia de los documentos en un repositorio con el fin de su conservación, realizando una mejor gestión de las facturas y sus registros contables con una mayor eficiencia, almacenándolos y accediendo a ellos donde y cuando lo necesite el usuario.

- El ahorro de 2540 hojas mensuales. Reducción de empaste de 24 a 3 por mes.

- En el proceso de pagos a proveedores on-base, la cantidad de promedio papel utilizado se ha reducido en un cien por ciento con respecto a la cantidad promedio de papel utilizado antes del proyecto de digitalización.

Se ha dicho y con razón que una empresa que transita por el camino de la sostenibilidad y le imprime a su gestión el 'sello de lo socialmente responsable' en búsqueda de aportar al desarrollo sostenible, le otorga al sentido de la innovación empresarial un más amplio alcance que aquél que se relaciona con el resultado de la investigación y el desarrollo: es una de las formas bajo las cuales una organización llega a desarrollar nuevas capacidades y actividades para crear "valor persistente a base de innovar y adaptarse con la suficiente antelación a las expectativas de los grupos de valor"<sup>9</sup>.

Esta perspectiva de la innovación se ha instalado en Triple A como uno de los ejes de la gestión dinámica y de mejora continua en todos los procesos de la cadena de valor del negocio. Lo anterior, ha traído beneficios significativos para el crecimiento de la empresa por el cuidado y la optimización de los recursos; por la obtención de ahorros en su manejo y porque se han perfeccionado las mejores prácticas de orden técnico y del quehacer cotidiano administrativo. Todo lo anterior, para influenciar de manera positiva los niveles de excelencia alcanzados en la prestación de los servicios y por ende, las condiciones de competitividad de Triple A.

## EN LA CULTURA DE LA EMPRESA

• Por segundo año consecutivo se convocó la participación en el programa *Innova* con el fin de promover el desarrollo de prácticas novedosas dentro de la compañía y a través del cual, se busca crear y establecer una cultura de innovación, mediante un proceso participativo que estimule la creatividad de los empleados, para que sean quienes proponen mejoras o proyectos de investigación y desarrollo que impacten de manera positiva a la empresa. En el 2012 se presentaron 29 iniciativas, tres de las cuales fueron seleccionadas como ganadoras: *macromedición de circuitos con medidor proporcional*, *portal comercial de información y generación automática certificado de retención por industria y comercio*.

• Caudal, el boletín impreso que trata los temas de mayor relevancia de la empresa, es el medio a través del cual se promocionan las campañas internas para movilizar en el equipo de empleados actuaciones desde los procesos de la compañía relacionadas con la innovación empresarial en Triple A.

## GENERANDO EFICIENCIAS EN LOS PROCESOS

Las iniciativas que en tal sentido ha emprendido Triple A se caracterizan por ser programas con objetivos muy claros a lograr; por la implementación de recursos físicos y técnicos con diseños propios y ajustados a las necesidades de mejora de cualquiera de los tres servicios de operación de la compañía; por potenciar la tecnología en los sistemas de información, como también, por la búsqueda de nuevas formas de hacer las cosas, todo en el marco del crecimiento sostenible de Triple A y al servicio de las necesidades de sus grupos de interés.

### GESTIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS HÍDRICOS

El Programa *Uso Eficiente del Agua* se fundamenta en la necesidad de preservar el recurso, optimizar el uso del agua, ahorrar agua para contribuir a la disminución de la creciente escasez y contaminación del agua. Con el objeto de utilizar eficientemente el agua en cada una de las actividades a realizar y racionalizar el consumo en función de la cantidad requerida.

Para lograr estos propósitos, el programa ha procedido a la implantación de procedimientos tales como los siguientes: medir las producciones en las plantas; conocer el predio y sus instalaciones hidráulicas; medir los consumos de dotación de agua; realizar el estudio de medidores; establecer acciones de mantenimiento y supervisión; diseñar y efectuar campañas de ahorro de agua y adelantar el diagnóstico para la buena marcha del programa.

De acuerdo con los resultados encontrados, el programa *Uso Eficiente de Agua* se orienta a acciones tales como las siguientes.

- Monitorear, medir, registrar y analizar la cantidad de agua que captan y suministran los sistemas, identificando parques y zonas verdes, áreas comunes de los edificios, m3 por fugas imperceptibles y m3 dejados de facturar por fallas en el cumplimiento al debido proceso de altos consumos.
- Realizar mantenimiento de macro medidores existentes, con el fin de generar datos confiables y definir estrategias sectorizadas.
- Analizar los consumos de los usuarios para identificar aparatos dañados y realizar pruebas de calibración y precisión en la lectura.
- Continuar con la micro medición y cumplir con el programa de garantía de la calidad, el cual consiste en la calibración de instrumentos retenidos en el laboratorio de medidores, estando éste certificado.
- Establecer una metodología para realizar auditorías a los grandes consumidores y plantear estrategias para disminuir consumos.
- Realizar informes periódicos de inversión, lo facturado y lo recaudado. Costos del proyecto versus el beneficio obtenido.

Para dar cumplimiento a estas metas, se debe cumplir con un estricto plan de actividades tales como: reparación de fugas visibles y no visibles; instalación y/o reposición de micro y macro medidores; sectorización de la red de distribución; investigación de circuitos; detección y eliminación de irregularidades (detección de posibles fraudes), y control de presiones y determinación de consumos mínimos nocturnos y máximos diurnos.

### GESTIÓN EFICIENTE DEL RECURSO ENERGÉTICO

El principal objetivo de los sistemas de ahorro energético es disminuir las necesidades energéticas manteniendo la eficiencia en la producción, lo que se traduce en una mejora de la economía, disminución de la dependencia energética y un menor impacto ambiental. En este último aspecto, Triple A inició en 2012 la construcción de una central de generación a gas natural de 9 MW para su planta en el acueducto de Barranquilla. El gas produce alrededor de un 45 por ciento menos de dióxido de carbono que el carbón. Este proyecto permitirá fortalecer la operación del acueducto y mitigar los efectos de no disponibilidad de las fuentes de energía de terceros, de las cuales Triple A es en la actualidad dependiente, y garantizar así la continuidad del suministro de acueducto.

### MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo es una de las actividades que contribuyen a la buena operación de la red de alcantarillado, ya que permite disminuir los daños y reboses en las redes, manteniéndolas con su capacidad de transporte y área hidráulica lo que evita que la tubería se obstruya.

El mantenimiento preventivo también permite disminuir o evitar la formación de sulfuros que se adhieren a la



parte superficial de las tuberías formando ácido sulfúrico, el cual ataca la pared destruyéndola, en especial, las tuberías de concreto o mortero.

Como parte de esta actividad en 2012, se realizó mantenimiento preventivo de redes de alcantarillado en los municipios de Barranquilla, Galapa, Puerto Colombia, Sabanagrande, Sabanalarga, Santo Tomás y Soledad en una longitud de 209.264 metros. La limpieza de las tuberías se realiza con equipos de succión presión y se verifican con una cámara de inspección, la cual cuenta con un circuito cerrado de televisión, lo que permite ver las condiciones internas de la tubería y verificar la eficiencia del mantenimiento.

Asimismo, durante el año 2012, se adquirió un equipo cabestrante que permite la limpieza preventiva de las redes de alcantarillado de gran diámetro sin la suspensión del flujo dentro de la tubería, lo que constituye un gran avance en el mantenimiento de las redes del sistema y disminuye notablemente el impacto en la comunidad.

## LA TECNOLOGÍA APALANCA LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

- Bajo un modelo de trabajo colaborativo y en equipo con el involucramiento de empleados de todos los procesos de la compañía, se desarrolló durante 20 meses<sup>10</sup> el proyecto que condujo a la actualización del software América® que había sido desarrollado por ingenieros de la compañía y que ahora forman parte de la filial América - Inassa, tras un lustro de estar operando.

Al mejorar la funcionalidad, calidad, control y trazabilidad de la información, se optimizó la operación total de Triple A. Eso significa entre otras cosas, haber bajado los tiempos de respuesta efectiva a las solicitudes, quejas o reclamos de los clientes, porque el software América Recargado, asigna automáticamente las órdenes de trabajo directamente al lugar donde está el operario, sin que éste tenga que desplazarse a la empresa, lo que aporta de manera significativa a bajar los niveles de acuerdos de servicios. Con este proceso de innovación, la compañía tiene mayor control sobre toda la operación y minimiza aún más los tiempos de respuesta a las peticiones de los clientes, como también, enriquece el trabajo de sus funcionarios.

### TELECONTROL Y TELEMANDO

Triple A ha instalado un sistema de telecontrol y telemando a través del cual es posible realizar un monitoreo constante, en tiempo real, de todas sus variables operativas, enviar órdenes de telecomando para realizar el encendido remoto de bombas, el accionamiento de

<sup>10</sup>El proyecto se inició en junio de 2010 y concluyó en febrero de 2012



válvulas y en general la manipulación de elementos en las estaciones de bombeo como sistemas dosificadores de cloro.

El telecontrol de Triple A cuenta en la actualidad con una red que enlaza 52 estaciones entre las cuales se encuentran plantas de producción, estaciones de distribución de agua potable, estaciones de bombeo de aguas servidas y puntos de inspección en la red, para un total de 3.178 variables de operación que pueden ser monitoreadas en tiempo real desde el centro de control.

## BENEFICIOS DEL TELECONTROL Y TELEMANDO

### • Manejo de información técnica

Ante el alto volumen de información que se maneja en la empresa, el sistema del telecontrol es garantía para el cliente en cuanto a la seguridad de la información técnica que se relaciona con los servicios que le presta la empresa, por cuanto la información para la elaboración de los reportes se recoge electrónicamente de forma que no pueda ser modificada durante la elaboración o evaluación de los índices.

### • Sistema de información geográfico

Para realizar una óptima gestión en el suministro y distribución de agua potable, al igual que ocurre en las redes de saneamiento, es necesario conocer a fondo la red y toda la información asociada a la misma.

Mediante el uso de sistemas de información geográfica, Triple A se apoya en tecnología de punta para el manejo y control de sus principales datos técnicos de la red, generando una fuente de información oportuna, precisa y confiable, en un nuevo esquema de negocios en el cual este tipo de recursos se proyecta como uno de los principales activos para todas las organizaciones.

### • Gestión comercial

El telemando y telecontrol de la compañía ofrece importantes ventajas para la gestión comercial, entre las cuales pueden destacarse las siguientes.

**Geomarketing:** la empresa cuenta con mapas temáticos que permiten realizar clasificaciones espaciales de usuarios de acuerdo a cualquier criterio relacionado con el servicio, lo que genera una mayor eficiencia en la gestión comercial al poder segmentar el mercado.

**Planificación:** facilita planear la ubicación de nuevos puntos y el diseño automático de las rutas de lectura de medidores y reparto de recibos.

**Integración:** las aplicaciones espaciales han sido integradas con el sistema comercial, de forma que juntas se constituyen en una poderosa herramienta para la toma de decisiones operativas y para el logro de los objetivos de eficiencia de la empresa.

### • Gestión técnica

Desde el punto de vista técnico, el sistema de telemando y telecontrol ofrece la generación de mapas temáticos sobre la ubicación de los elementos basados en sus características.

La herramienta también arroja resultados para medir el impacto de las reparaciones sobre redes de acueducto; permite conocer la ubicación, en tiempo real, de las fugas que se tienen en cada momento y su comportamiento histórico, y facilita a los contratistas el acceso a información numérica y espacial para la mejor realización de su trabajo y reportar el resultado directamente hacia las bases de datos.

Con la ayuda de receptores de GPS (sistema de posicionamiento global) ubicados en cada vehículo de la empresa, las herramientas desarrolladas permiten conocer la ubicación de cada cuadrilla en su desplazamiento y le permite al personal en campo tener acceso inalámbrico a la base de datos del sistema comercial. Con este desarrollo se ha reducido en un 50 por ciento el tiempo de reparación de las fugas.



## RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL MODELO NACIONAL EN LA GESTIÓN DE RELLENO SANITARIO

- El proyecto Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) captura el gas que se produce al interior del sitio de disposición final de los residuos sólidos como consecuencia de la descomposición de los residuos, y los conduce a través de un sistema de tuberías hasta una antorcha cerrada la que se encarga de hacer la quema efectiva, moderna y controlada de flujos de biogás, lo que permitirá obtener una reducción anual promedio superior a las 130 mil toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.

En los próximos siete años se calcula que la reducción sería de 900 mil toneladas de CO<sub>2</sub>. Este aporte al medio ambiente, es equiparable a evitar que a la atmósfera llegue la misma cantidad de CO<sub>2</sub> equivalente que produciría 40.625 vehículos cada año, lo cual equivale a cerca del 70 por ciento del parque automotor registrado en Barranquilla.

- El equipo de dragado especial de Triple A no genera turbiedad en el agua, es silencioso, tiene herramientas para dragado ambiental, no altera los ecosistemas y reduce el impacto ambiental al río Magdalena ocasionado por las actividades de operación de Triple A las cuales se ven afectadas en épocas de sequía, razón por la cual se debe acudir al dragado del río y así suplir la demanda de los usuarios. Este equipo no solamente es utilizado en las operaciones diarias de la compañía, también es un apoyo a los municipios que presenten problemas en la toma de agua del río, problemas sanitarios por obstrucción de canales de aguas servidas y problemas en plantas depuradoras, todo esto derivado de emergencias invernales o presencia de sequía.

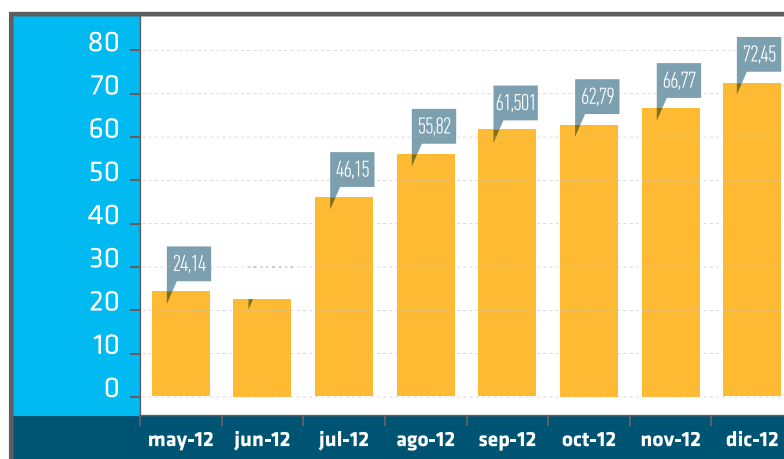
### PROGRAMA VERDEAZUL

Durante el 2012 se creó el programa Verde Azul, que fomenta la cultura de separación en la fuente a través de rutas selectivas de reciclaje las cuales permiten la reincorporación a la cadena productiva de todo el material recolectado minimizando el impacto ambiental que genera el ser humano.

### RESULTADOS OPERACIONALES

Desde finales de mayo, cuando se inició el programa y hasta el 30 de diciembre de 2012, se recolectó un total de 462,6 toneladas de material reciclable.

### TONELADAS MES





## IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

Teniendo en cuenta los tipos de materiales reciclables recolectados, la reincorporación de estas 462,6 toneladas al ciclo productivo han evitado:



La tala de 4.351  
árboles



El consumo de  
13.187.579 litros de  
agua



El gasto de 302.067  
Kw de energía



El consumo de  
118.141 litros de  
petróleo



La emisión de  
52.241 kilos de  
dióxido de carbono  
a la atmósfera.



## IMPACTO SOCIAL

Con el permanente compromiso de crear tejido social, el programa tiene como premisa básica ser *socialmente inclusivo*, para lo cual fue determinante el hecho de trabajar de la mano con el Centro de Oportunidades de la Alcaldía de Barranquilla, quienes cuentan con una amplia base de datos de personas identificadas como población en estado de vulnerabilidad y que vienen trabajando en la informalidad. Esta alianza ha permitido garantizar que el personal vinculado laboralmente al Programa Verde Azul venga de ser recicladores informales.

En lo que va corrido del programa, en total se han vinculado 14 operarios para el servicio de aseo y 6 operarios para el programa de reciclaje, personas que antes estaban en las calles reciclando sin seguridad social ni un futuro claro, y hoy son empleados con formación permanente, acompañamiento psicosocial y con una real perspectiva de un futuro mejor tanto para ellos como para sus familias. Hoy en día son personas con metas, optimistas y que en palabras de ellos mismos, “jamás regresarían a la vida que antes tenían ahora que saben lo que significa trabajar en una empresa que cuenta con ellos y con la que ellos cuentan para salir adelante”.

Además de brindar alternativas de empleo para mejorar la calidad de vida de esta población, a nuestros trabajadores se les ofrece un plan de formación que apunta al fortalecimiento del “SER”, con temas como autoconocimiento, motivación, cultura ciudadana, trabajo en equipo, economía familiar, seguridad en el trabajo y cultura organizacional.

## INVERSIONES EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Los principales proyectos de desarrollo realizados en los años 2011 y 2012 fueron realizados con recursos propios de Triple A, de acuerdo con los siguientes registros:

CONCEPTO	AÑO 2011	AÑO 2012
Personal	\$38.076.666,67	\$50.111.395,83
Inversión celular	\$ 24.100.840,00	\$ 18.783.244,00
Licenciamiento Arcgis		\$ 30.707.360,00
Arriendo de equipos		\$ 2.118.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$62.177.506,67</b>	<b>\$101.719.999,83</b>

## RETOS PARA 2013

- Realizar la primera fase del estudio para la implementar el código de barras en el manejo del inventario del almacén.
- Fortalecer la cultura de innovación, mediante un proceso participativo que estimule la creatividad de los empleados.







7.

## LAS PERSONAS

EN TRIPLE A EL COMPROMISO DE LAS PERSONAS QUE LA INTEGRAN ES UN VALIOSO FUNDAMENTO DE NUESTRO CRECIMIENTO, COMO LO ES TAMBIÉN, MANTENER LAS MÁS ÓPTIMAS CONDICIONES DE TRABAJO DESDE LAS DIFERENTES PERSPECTIVAS QUE A ELLO CONDUCEN. LOGRAR EL BIENESTAR Y DESARROLLO INTEGRAL DE CADA PERSONA DE LA EMPRESA Y SU FAMILIA, ES LA CLAVE.

## PRINCIPALES LOGROS EN 2012

- Reducción de la tasa de accidentalidad en un 32 por ciento respecto a 2011, siendo ésta la tasa de accidentalidad más baja de la empresa en la última década con sólo 23 accidentes laborales ocurridos, ninguna enfermedad laboral y ningún incidente que genere emergencias.

Eso se logró con la participación y compromiso por parte de los líderes de procesos críticos operativos e inversión en medidas preventivas e implementación de controles en temas de seguridad en las diferentes Gerencias.

- Direccionamiento de la Gerencia Administrativa con el fin de armonizar la gestión de esta nueva Gerencia, conformada desde el primero de marzo, con el Direccionamiento Estratégico de la empresa.

- Remodelación y adecuación de las oficinas de Facturación, Base de Datos, Nuevos Servicios y PQR, lográndose unas mejores condiciones de espacio y ambiente de trabajo para los empleados de estas áreas.

Lograr la excelencia en la calidad de los servicios prestados y la satisfacción de los clientes, son objetivos que en Triple A se han cumplido con el concurso y el trabajo de todas y cada una de las personas que integran la organización, bajo un liderazgo directivo que promueve en ellas sus mayores capacidades de gestión. Personal que por política de la empresa, está en permanente desarrollo desde la cualificación de sus competencias y la potenciación de sus capacidades para lograr el más alto desempeño de la operación, y que se ha ido configurando como una de las ventajas competitivas de Triple A.

Las actividades que caracterizan el trabajo de gestión humana al interior de la compañía se enmarcan en los siguientes ámbitos: planificación y organización; relaciones laborales; formación y desarrollo; bienestar social y salud ocupacional y seguridad industrial.

## COMPOSICIÓN LABORAL

La planta de personal de Triple A en 2012 la conformaron 681 empleados directos, todos con vinculación a término indefinido y con jornada completa. La antigüedad promedio de los empleados es de diez años y la edad promedio de los mismos es de 42 años.

### ESTRUCTURA DE LA PLANTILLA A 31 DE DICIEMBRE DE 2012

TOTAL	UNIDAD	2010	2011	2012
Nº total de trabajadores	Trabajador	699	677	681
<b>DESGLOSE DE LA PLANTILLA SEGÚN TIPO DE JORNADA</b>				
Jornada completa	Trabajador	699	677	681
Jornada reducida	Trabajador	0	0	0

## PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES

Dado que el objeto social de la empresa es la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, lo cual requiere mayoritariamente de un perfil masculino por el tipo de trabajo a desarrollar, el 27,46 % del total de empleados de la planta de personal descontando el grupo directivo, lo ocupan las mujeres del nivel administrativo y operativo. Por su parte, la representación femenina en el equipo directivo corresponde al 35 % sobre el total de empleados de este nivel. Lo anterior deja ver la política institucional de garantizar la participación laboral femenina en la organización.

## LA EXPERIENCIA CUENTA EN TRIPLE A

Del total de empleados, 466 se ubican en el rango de edad entre los 30 y 50 años representando el 68 por ciento de total contratado. Asimismo, 143 personas empleadas son mayores de 50 años (21%) y 72 son menores de 30 años (11%).

## ROTACIÓN

El nivel de rotación total de las personas de la organización al final de 2012 fue del 4,7 por ciento, lo que demuestra la estabilidad laboral que existe en Triple A. Asimismo, se resalta la tasa de creación de empleo del 5,2 por ciento con una variación porcentual de 0,58 por ciento con respecto a la tasa lograda en 2011, como se indica en la siguiente tabla.

## EN TRIPLE A LA DISCRIMINACIÓN SE RECHAZA

En Triple A la discriminación por motivo de edad, género, ideología religiosa, nacionalidad, raza, orientación sexual o discapacidad no es aceptada en el marco de la institucionalidad. Compromiso que se evidencia desde los procesos de selección y ascensos en los que priman los requerimientos del puesto de trabajo, las competencias, capacidades, y el desempeño de los aspirantes, hasta las desvinculaciones.



### ROTACIÓN DE LA PLANTILLA

TOTAL	UNIDAD	2010	2011	2012
Incorporaciones	Trabajador	16	23	35
Bajas totales	Trabajador	46	41	32
Bajas voluntarias	Trabajador	15	23	12
Creación de empleo neto	Porcentaje	2,19%	3,29%	5,2%
Rotación total	Porcentaje	6,58%	6,06%	4,7%

## GESTIÓN CON EMPLEADOS

	UNIDAD	2010	2011	2012
<b>DESGLOSE SEGÚN TIPO DE CONTRATO</b>				
Indefinido	Trabajador	699	677	681
Temporal	Trabajador	0	0	0
<b>DESGLOSE SEGÚN CATEGORÍAS (PLANTILLA INDEFINIDA)</b>				
Titulados superiores	Trabajador	37	41	233
Mandos intermedios	Trabajador	158	151	7 <sup>11</sup>
Técnicos	Trabajador	156	172	71
Administrativos y auxiliares de oficina	Trabajador	134	114	126
Oficiales	Trabajador	178	158	231
Otros auxiliares	Trabajador	0	0	13
<b>DESGLOSE SEGÚN GÉNERO EXCLUYENDO DIRECTIVOS</b>				
Mujeres	Trabajador	187	179	187
Hombres	Trabajador	474	457	451
<b>DESGLOSE SEGÚN EDAD</b>				
Edad media	Años	42,5	43,0	42
Menores de 30 años	Trabajador	89	67	72
De entre 30 y 50 años	Trabajador	504	464	466
Mayores de 50 años	Trabajador	106	146	143
<b>DESGLOSE SEGÚN NACIONALIDAD (PLANTILLA INDEFINIDA)</b>				
Nacionales del país	Trabajador	698	676	679
De otras nacionalidades	Trabajador	1	1	2
<b>DISCAPACIDAD (PLANTILLA INDEFINIDA)</b>				
Trabajadores con algún grado de discapacidad	Trabajador	4	4	4
<b>ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA (PLANTILLA INDEFINIDA)</b>				
Antigüedad media de la plantilla	Años	6,6	7,0	10

## FORMACIÓN

Para Triple A la dignificación de la vida y la integridad individual de sus empleados es importante. Por tanto, se promueve y se invierte en su formación y desarrollo profesional, en su bienestar social y en la seguridad industrial, integrando igualmente en tales propósitos al núcleo familiar del empleado.

La continua capacitación del equipo humano de trabajo es una herramienta estratégica con una alta valoración dentro de la organización para el logro de los objetivos estratégicos. Durante el año 2012, setecientos veinticinco (725) trabajadores vinculados tanto directamente como suministrados se beneficiaron de los distintos programas de formación y desarrollo, realizándose un total de 40.895 horas de formación, alcanzando un promedio de cuatro horas hombre de formación al mes.

### FORMACIÓN EN EL AÑO 2012. PERSONAL DIRECTO

NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN (PERSONAL DIRECTO)	UNIDAD	2010	2011	2012
Dentro de la jornada laboral	Hora	29.980	30.833	24.234
Fuera de la jornada laboral	Hora	12.848	9.335	7.940
Práctica en el puesto de trabajo	Hora	2.440	3.880	126.360
Número total de trabajadores	Trabajador	699	677	681
Número de trabajadores directos que han recibido formación.	Trabajador			594
Media nº de horas / trabajador	Horas/ Trabajador	64,76	65,06	233

<sup>11</sup>En 2012 se realizó una reclasificación de conceptos y fueron incorporados en el ítem Titulados superiores.



Conscientes de la diversidad de necesidades de formación de los empleados, en 2012 se identificaron los niveles de estudio y las temáticas de interés de la siguiente manera.

## FORMACIÓN EN EL AÑO 2012 DEL PERSONAL DIRECTO. DESGLOSE POR CATEGORÍAS

	UNIDAD	2010	2011	2012
<b>NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN</b>				
Titulados superiores	Horas	3.855	5.285	27.709
Técnicos	Horas	12.420	12.335	2.434
No titulados	Horas	11.992	11.893	2.031
<b>PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN</b>				
Titulados superiores	Horas	52,80	72,40	96
Técnicos	Horas	79,62	79,07	17
No titulados	Horas	67,37	66,81	8
<b>ASISTENTES POR CATEGORÍA</b>				
Titulados superiores	Trabajador	68	78	269
Técnicos	Trabajador	135	182	135
No titulados	Trabajador	160	175	190

Reseñamos también la gestión que en conjunto con el SENA se adelantó para la mayor cualificación de los empleados. De tal forma, se obtuvieron recursos cercanos a los \$35 millones, los cuales se invirtieron en programas de formación especializados, tales como el Diplomado en Interventoría de Contratos, PMI, ARC GIS; o en técnicas de negociación para el manejo de reclamos en las Entidades de Servicios Públicos (ESP);

en el manejo de almacén de materiales y generando valor en las empresas de ESP (cultura de servicio).

Se alcanzó la certificación de competencias laborales expedida por el SENA para trabajar en alturas, dando cumplimiento a la resolución 0736 de 2009. Igualmente, se certificó el proceso de aseo y laboratorio, lográndose un total de 39 trabajadores certificados.

## FORMACIÓN 2012 DESGLOSE POR TEMÁTICA

TEMAS FORMATIVOS	UNIDAD	2010	2011	2012
Administración y gestión de sistemas informáticos.	Horas	1.364	2.657	638
Calidad	Horas	2.938	3.708	3.404
Comercial y relaciones con el cliente.	Horas	4.923	4.362	1.346
Desarrollo de habilidades	Horas	4.701	5.020	9.027
Formación técnica de la empresa	Horas	4.185	4.005	3.955
Jurídico económica	Horas	920	510	447
Ofimática y aplicaciones informáticas de la empresa.	Horas	658		670
Prevención de Riesgos Laborales	Horas	6.427	5.639	2.149
Otras + Prácticas en el puesto de trabajo	Horas	19.152	18.147	10.538
<b>TOTAL</b>	<b>HORAS</b>	<b>45.268</b>	<b>44.048</b>	<b>32.174</b>

Desde la perspectiva de la mejora continua, en este caso en los procesos de formación, se llevan a cabo mediciones constantes que nos permiten evaluar las temáticas y el tiempo invertido en los procesos de formación. En el 2012 nuestra calificación fue de 4,5.

## FORMACIÓN-VALORACIÓN

	UNIDAD	2010	2011	2012
Valoración del seguimiento de la acción formativa (máxima=5).	Horas	4,80	4,60	4,5
Valoración de la percepción del mando.	Horas	4,80	4,60	4,5

## BIENESTAR, DESARROLLO Y PROYECCIÓN DE SUS EMPLEADOS

El bienestar y el desarrollo de los empleados es un proceso permanente orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y el logro de mejores niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con la labor que ejerce dentro de la organización.

### ESTÍMULOS E INCENTIVOS

En Triple A se cuenta con medidas empresariales planificadas que motivan a los empleados a alcanzar por voluntad propia determinados objetivos y les estimula a ejercer una mayor actividad y a obtener mejores resultados en su labor. Las medidas son las siguientes:

- Por convención colectiva, los trabajadores cubiertos y sus hijos se benefician anualmente de una ayuda educativa que sufragará parte de la matrícula de sus estudios.
- La empresa brinda el transporte a los empleados que se encuentran trabajando en las sedes de Acueducto y Ciudadela, considerando que estas sedes no son céntricas.
- La empresa otorga el beneficio de alimentación gratuito a todos sus trabajadores, consistente en desayunos, almuerzos y cenas para el personal que se encuentre trabajando y así lo requiera.
- En la empresa se ha tomado parte activa en el objetivo de eliminar la violencia y la discriminación contra el género femenino, implementando el programa “Únete al Cuento” un espacio de cambio en el que las mujeres comparten experiencias y reciben herramientas para la prevención de la violencia y la explotación.

### AUXILIOS UNIVERSITARIOS

Para complementar este programa de formación, dentro del plan de desarrollo y crecimiento laboral y profesional, Triple A también cuenta con auxilios universitarios. En 2012, se invirtió un total de \$116 millones en auxilios educativos. Se otorgaron 21 auxilios universitarios nuevos para estudios de postgrados, de los cuales tres fueron para maestrías y 18 para especializaciones.

### ADULTOS BACHILLERES

El programa bandera del Plan de Formación del 2011 fue el de Educación Adulta, a través del cual, luego de un año de compromiso y sacrificio y con el apoyo de la empresa, 21 trabajadores de diferentes edades lograron graduarse como bachilleres académicos en una institución formal al finalizar el año 2011. Este grupo estuvo conformado por

oficiales de cuadrillas, operadores y auxiliares de aseo y cafetería que no habían tenido la oportunidad de culminar sus estudios de educación media.

En este mismo sentido, y comprometidos con el futuro de los jóvenes y en el marco del programa CRESEER, se dio inicio al programa Jóvenes Líderes Triple A, con la participación de diez adolescentes, hijos de trabajadores que cursan entre grados 8° y 11°. En este programa, los jóvenes tuvieron la oportunidad de fortalecerse en temas de comunicación asertiva, liderazgo, trabajo en equipo y proyecto de vida. Adicionalmente, recibieron herramientas para tomar decisiones acertadas con respecto a las adicciones, la sexualidad y la vocación profesional.

### TRIPLE A, UNA OPORTUNIDAD DE CONOCIMIENTO PARA LOS APRENDICES

La empresa tiene una cuota regulada por el SENA de 35 aprendices, sin embargo, en la actualidad, cuenta con 113 estudiantes en práctica, de los cuales, 70 son técnicos y 43 son profesionales.

La cuota de sostenimiento mensual para el estudiante está estipulada de acuerdo con sus estudios (técnicos o profesionales). A los estudiantes de nivel técnico se les brinda un apoyo de sostenimiento mensual equivalente al 75 por ciento de un salario mínimo mensual legal vigente (smmlv) y a los de nivel profesional, del cien por ciento del smmlv.

La nómina de estudiantes y aprendices de la empresa es aproximadamente de \$31 millones mensuales. La empresa cumple con los requisitos de ley y les garantiza transporte y alimentación de forma gratuita.

Triple A tiene en cuenta a los estudiantes en práctica en los procesos de selección que se presentan continuamente en la compañía como también en las empresas contratistas.

En relación con lo anterior, se puede anotar que en la actualidad se encuentran trabajando 20 de los 113 estudiantes que hicieron su práctica en 2012; en Triple A 11 y 9 con empresas contratistas.

### ACTIVIDADES PARA LOS EMPLEADOS Y SUS FAMILIAS

La empresa cuenta con un programa de bienestar social dirigido al empleado y a su núcleo familiar, el cual contiene las siguientes actividades:

## DEPORTIVAS

ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
Campeonato de bolos	Trabajadores
Campeonato interno de fútbol	Trabajadores
Escuela de formación deportiva en fútbol	Hijos
Taekwondo	Hijos
Natación	Trabajadores e hijos
Tenis de campo	Núcleo familiar

## RECREATIVAS CULTURALES

ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
Escuela de danzas	Hijas
Participación en carnaval infantil	Hijas
Vacaciones recreativas	Hijos
Rumbaterapia	Trabajadores
Programa cumpleaños	Trabajadores
Día de la secretaria	Trabajadores

## SOCIALES O CORPORATIVAS

ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
Capacitación familiar/Escuela de Madres (manualidades, peinados infantiles, decoración).	Núcleo Familiar
Programa Creser (Prevención de adicciones, economía familiar y jóvenes líderes).	Núcleo Familiar
Acerquémonos (Programa de inducción e introducción de la familia a la empresa).	Núcleo Familiar
Línea Amiga (Atención telefónica inmediata)	Núcleo Familiar
Programa para pre pensionados	Trabajadores
Programa Construyendo Futuro(Vivienda)	Núcleo Familiar
Apoyo terapéutico en crisis	Núcleo Familiar
Feria de la salud	Núcleo Familiar
Fortalecimiento de la relación familiar (seminarios y consejerías de familia, parejas)	Núcleo Familiar
Concurso Navideño	Trabajadores

## MEDIOAMBIENTALES

ACTIVIDAD	PARTICIPANTES
Apoyo implementación Programa Verde Azul	Trabajadores

## SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

Para Triple A es de interés prioritario la protección de la integridad, no sólo de sus empleados, también de sus contratistas y terceras personas involucradas en las operaciones. En este sentido, la compañía desarrolla prácticas de control de riesgos laborales; se procura generar un ambiente de trabajo en óptimas condiciones de higiene y seguridad, al tiempo que se adelantan programas de salud preventiva dirigidos a todos los empleados y contamos adicionalmente con brigadas de emergencias.

Todo lo anterior, fundamentado en el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa el cual está certificado bajo la norma NTC OHSAS 18001: 2007. En el año 2010, Triple A logró la auditoría de renovación, y como resultado de ello, el ente certificador consideró que la gestión realizada permitía continuar otorgándole el certificado.

### POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

La Gerencia de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A.E.S.P. declara su interés prioritario por la protección de la integridad de sus trabajadores, contratistas y terceras personas involucradas en sus operaciones.

Estamos seguros que los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales se pueden prevenir. Por lo tanto implementaremos programas y medidas de protección que efectivamente contribuyan a controlar los riesgos y a mejorar continuamente el ambiente laboral y asignaremos todos los recursos necesarios para cumplirlos.

Declaramos nuestro compromiso con la legislación colombiana en materia de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial. Cuando no existan normas locales, se aplicarán normas internacionalmente aceptadas. Los gerentes y mandos en línea de la empresa son responsables y rendirán cuentas por implementar y mantener seguras las actividades operacionales bajo su control y por asegurar que se tomen acciones correctivas inmediatas para eliminar los peligros, controlar los riesgos y mejorar continua-



mente. Así mismo los colaboradores son responsables por analizar cada tarea antes de realizarla.

Ser conscientes de los peligros, cumplir las normas de seguridad y salud y ejecutar las medidas necesarias para controlar los riesgos en forma efectiva. La empresa evaluará el desempeño en Salud Ocupacional y Seguridad de la misma manera que se evalúan los costos, la productividad y la calidad.

Nuestro sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional está diseñado para seguir un ciclo de mejora continua, en el que en primera instancia se realiza una planificación de los procesos para posteriormente ejecutar lo planificado, hacer las verificaciones respectivas y tomar las acciones necesarias sobre las necesidades de mejoramiento.

De esta forma están establecidos procedimientos para la identificación, evaluación y control de posibles riesgos en los puestos de trabajo, al igual que las instrucciones para la comunicación de condiciones o conductas inseguras y los respectivos métodos relacionados con trabajos en altura.

En el 2012, se presentaron 23 accidentes de trabajo incapacitantes, 11 menos respecto al año anterior, lo que indica que el grado de conciencia interna con respecto a este tema ha aumentado debido a la ejecución de actividades y capacitaciones encaminadas a crear una cultura de auto cuidado a disponer de ambientes de trabajo sanos, seguros e higiénicos y a darle cumplimiento a los requisitos legales vigentes.

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

INDICADOR	2008	2009	2010	2011	2012
Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI)	0.03	0.03	0.02	0.03	0.01
Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo (ISAT)	8.58	9.14	14.32	14.78	6.57
Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo (IFAT)	3.42	3.02	2.08	2.33	1.57
Número de primeros auxilios atendidos	79	100	78	42	58
Número de accidentes de trabajo reportados	53	44	29	33	23
Número de incidentes de trabajo reportados	79	100	78	42	58
Número de siniestros (muerte por causa del trabajo)	0	0	0	0	0
Número de enfermedades profesionales detectadas	0	1	1	0	0

### GESTIÓN CON TRABAJADORES SUMINISTRADOS

El personal temporal se vincula a los diferentes programas, campañas, capacitaciones, inducciones y actividades desarrolladas en el programa de Salud Ocupacional. De igual forma, se exige a las empresas de suministro de personal o contratistas, la identificación de los peligros en cada proceso y el cumplimiento de la legislación aplicable, así como la investigación de todos los incidentes y accidentes de trabajo.

Además se les exige a los contratistas la inscripción y las auditorías anuales del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Registro Único de Contratistas (RUC) del Consejo Colombiano de Seguridad (CCS), debiendo demostrar cada año un mejoramiento respecto al anterior.

### VIGILANCIA DE LA SALUD

Con el fin de prevenir enfermedades o de detectarlas a tiempo, es permanente que se adelantan varias campañas de salud. Algunos de los temas desarrollados son los siguientes:

- Exámenes para prevenir cáncer femenino y masculino.
- Exámenes de mama y de osteoporosis.
- Exámenes de optometría y oftalmología para detectar patologías a nivel visual en el personal que ocupa roles de conductor y oficiales.
- Campaña de desparasitación.
- Control de peso, electrocardiograma, toma de presión sanguínea, índice de masa corporal, índice de riesgo cardiovascular, control nutricional, profilaxis oral.
- Campaña para detectar riesgo cardiovascular por medio de exámenes de laboratorio como hemograma, glicemia, colesterol bueno y malo y triglicéridos.

La empresa cuenta con un Sistema de Vigilancia Epidemiológica para gestionar actividades de promoción y prevención y controlar el factor de riesgo ergonómico. La meta es reducir cada año la accidentalidad y brindarle al trabajador un ambiente de trabajo con menos riesgos cada día. De hecho, durante el 2011, no se presentó ninguna enfermedad profesional.

## CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

Durante el 2012 se llevó a cabo la medición de clima laboral en Triple A, lográndose una adhesión total por parte de los empleados del 80 por ciento.

De acuerdo con los resultados entregados por la firma consultora Hay Group, el estudio refleja un indicador global de clima del 75 por ciento de favorabilidad, lo que constituye una clara fortaleza organizacional y representa que los cambios implementados a su interior hasta la actualidad son percibidos de manera favorable por la mayoría de los empleados. El clima general se ubica por encima del mercado en los ámbitos nacional y regional, lo cual se configura como una ventaja competitiva de la organización. El factor compromiso es el más favorable con un 92 por ciento.

De acuerdo con el modelo de efectividad, el porcentaje de empleados "efectivos" en Triple A, es decir, aquellos que perciben un alto nivel de compromiso y un alto nivel de soporte organizacional, corresponden al 85 por ciento del total de la población que participó del estudio, lo que significa que la organización cuenta con un alto porcentaje de personas muy motivadas y que perciben tener los recursos necesarios para el logro de los objetivos estratégicos.



## REPRESENTACIÓN SINDICAL

Triple A respeta el derecho de asociación sindical del que gozan todos sus trabajadores.

En la actualidad se cuenta con la organización sindical de base SINTRATRIPLE A que agrupa a 145 trabajadores de la organización. En diciembre de 2012 se firmó la última convención colectiva vigente que beneficia económicamente a más del 21 por ciento de los trabajadores de la empresa.

## COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Este Comité como ya se ha anunciado en el capítulo de gobierno, busca contribuir con mecanismos alternativos a los establecidos en los demás reglamentos de Triple A, a la prevención y solución de situaciones causadas por conductas de acoso laboral y riesgo psicosocial de los trabajadores al interior de la empresa.

De igual forma, en la actualidad la compañía establece mecanismos para el tratamiento, prevención y solución de las conductas de acoso, las cuales se concretan como se señala a continuación:

- Inducción sobre acoso laboral durante el proceso de contratación para empleados directos.
- Inducción de bienvenida para todas las personas que presten sus servicios a través de empresas de servicios temporales.
- Charlas informativas sobre el tema a todos los niveles de la organización.

En el Reglamento Interno de Trabajo se establece el procedimiento por medio del cual los trabajadores pueden tramitar sus reclamos por inconformidades o quejas ante la organización. La subgerencia de Gestión Humana es la encargada de recepcionar dichas quejas y aplicar los correctivos y/o sanciones a que hubiere lugar. Durante el 2011, Triple A, no registró ninguna queja por acoso laboral o por discriminación.

## GESTIÓN CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Para Triple A contratar a las empresas de mayor integridad y calidad es una prioridad; por ello, se han definido los siguientes criterios para la elección de proveedores desde el área de compras.

- Precios, calidad y servicio teniendo en cuenta otros aspectos como tiempo de entrega, disponibilidad del material y servicio postventa.
- En el proceso de contratación, aspectos tales como experiencia en el proyecto a contratar, registro e inscripción otorgada por el Consejo Colombiano de Seguridad en el Registro Uniforme de Evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente para Contratistas (RUC), e indicadores financieros, entre otros aspectos, cuya amplitud de aspectos a considerar, dependerá de la naturaleza del proyecto a contratar.
- Así también, la organización solicita de cumplimiento obligatorio a las empresas a contratar, los siguientes documentos en los procesos de contratación:
  - Declaración extraprocesal firmada por el representante legal de la empresa o por quien haga sus veces, debidamente facultado, dirigida a TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P, acreditando la no existencia de manejo de dinero proveniente de lavado de activos.
  - Declaración firmada por el representante legal de la empresa o por quien haga sus veces, debidamente facultado, dirigida a TRIPLE A DE B/Q S.A E.S.P, donde el Oferente garantice en cada una de sus actuaciones la dignificación del trabajo y la no discriminación, refiriéndose a la seguridad y protección en el trabajo, la remuneración de acuerdo a la ley, la equidad de género y el no al trabajo infantil.
  - Diligenciamiento del anexo de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, el cual permite obtener información de la empresa contratista sobre el referente, la cual puede ser auditada por la interventoría del contrato.

Para Triple A es fundamental el respeto por los derechos humanos tanto para sus empleados como para sus contratistas, por tanto, todos los contratos suscritos por la empresa contemplan aspectos del denominado triple valor y su cumplimiento se vigila a través de los interventores de contratos quienes fueron capacitados a través de un diplomado sobre el particular.

Algunos de los temas descritos en las cláusulas de los contratos de Triple A son los siguientes:

- Derechos laborales y seguridad laboral de los contratistas
- Fuente de recursos y formas de pago
- Afiliación del personal para la ejecución de los contratos, a la EPS, ARP y Fondo de Pensiones y Cesantías.
- Pago de salarios y prestaciones sociales legales y extraleales e indemnizaciones.

- Protección del medio ambiente en la ejecución de los contratos.
- Licencias y/o permisos requeridos para la ejecución de la obra.

Otras de las condiciones que se tienen en cuenta para gestionar todos los contratos de Triple A son las que se indican a continuación:

- Dentro del pliego de condiciones generales y el mismo contrato, reposan en la cláusula de terminación del contrato como una de las causales de terminación, el lavado de activos, exigencia originada en la ley penal y en la llamada Lista Clinton.
- En todos los contratos está incluida una cláusula de cesión y subcontratación, la cual prohíbe la cesión y la subcontratación de los contratistas sin autorización de la empresa (en calidad de contratante).
- El porcentaje de las compras que realiza Triple A con empresas locales es del 98 por ciento y con empresas extranjeras es del dos por ciento.
- En relación con la atención a los proveedores y contratistas, para Triple A es un compromiso estar siempre en disposición de atenderlos; de la misma manera, a empresas interesadas en establecer relaciones comerciales con esta organización, lo cual es inherente al actuar diario de la compañía. Para Triple A es importante escucharlos y atender sus necesidades de manera efectiva y oportuna, atención que se brinda de manera personalizada y colectiva cuando se les convoca a reuniones o charlas en temas de mutuo interés.

Adicionalmente, el área responsable de la contratación en la organización, en conjunto con el área de Compras y Calidad, se encuentran realizando un proyecto de desarrollo tecnológico para la gestión de proveedores el cual tiene como alcance aspectos tales como los siguientes:

- Registro de proveedores en línea.
- Noticias de interés para proveedores.
- Módulo compras y contrataciones, en donde los proveedores podrán consultar y participar en procesos de compras y contrataciones vigentes diligenciando el formato para ello y anexando su oferta.
- Consulta de pagos y saldos, estado de aprobación de las facturas (recibido conforme o cuota aprobada), descuento de facturas por pago anticipado.
- Consolidación de información de contrataciones para consulta: contratos y documentos de interés de cada proceso.
- Evaluación de proveedores.
- Dentro del Plan de Gestión de las áreas de Compras y Contratación del año 2013, se tiene programado efectuar una encuesta de satisfacción a proveedores de Triple A.
- En cuanto a fortalecer sus relaciones comerciales, en la gestión de los contratos la empresa ha establecido los siguientes lineamientos organizacionales:
  - *Comunicación abierta y transparente.* Es proporcionada desde el inicio de las relaciones comerciales, en el proceso de selección de contratistas y proveedores en la cadena de valor, observable en los procesos licitatorios y de compras, utilizando para ellos, distintos canales para publicación de

información tales como página Web, prensa escrita y correos electrónicos, entre otros. Durante la ejecución del contrato u orden de pedidos, a través del establecimiento de condiciones comerciales claras y de común acuerdo para las partes.

- *Lineamientos definidos en compras y contrataciones.* El cumplimiento del manual de Compras y Contrataciones (Documentos interno DC\_03) en estos procesos, contribuye a garantizar la transparencia requerida, dadas las condiciones de normalización y regulación que brinda el mismo. El ente encargado de velar por el cumplimiento y aplicación efectiva en la empresa de este manual, es el Comité de Compras y Contrataciones, constituido por el Gerente General, Gerente de Gestión de Recursos, Secretario General, Gerente del área solicitante del servicio o producto a comprar, representante de Inassa y Subgerente de Aprovisionamiento y Logística o quien delegue, quien actuará como secretario del Comité y tendrá voz pero no voto.
- *Acompañamiento y vigilancia del interventor.* Es entonces el interventor, elemento fundamental puesto por la empresa, quien se encarga de la comunicación directa con los proveedores y contratistas y quien en su actividad de acompañamiento vigila el cumplimiento de las condiciones preestablecidas sea en la consecución de un contrato o de una orden de pedido.

## SEGURIDAD

Los servicios de vigilancia de todas las instalaciones de Triple A son prestados por una empresa de seguridad especializada en este tipo de servicio, con amplio reconocimiento en el ámbito mundial.

Las capacitaciones que desarrollan las empresas de vigilancia en Colombia están reguladas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada e incluyen temas tales como los aquí enunciados:

- Relaciones humanas e interpersonales
- Manejo de emociones y estrés
- Derechos humanos y Derecho Internacional Humanitario
- Normas de tránsito
- Decreto 3222/2002
- Factores de inseguridad, procedimientos de escolta
- Modus operandi delincuencia
- Principios de protección y análisis de riesgo
- Avanzadas
- Conocimiento y empleo de equipos de comunicación
- Defensa personal
- Conocimientos de armas de fuego
- Ejercicio práctico de tiro

## RETOS PARA 2013

- Implementar el plan de intervención transversal en la organización para fortalecer aquellos factores con mayores oportunidades de mejora como resultado del estudio de clima organizacional.
- Implementar el plan de gestión de riesgo sicosocial a empleados.
- Desarrollar nuevos programas de bienestar dirigidos a los niños discapacitados hijos de los empleados, mujeres embarazadas y lactantes y familias de los nuevos empleados.
- Desarrollar campañas internas para promover los valores y la cultura organizacional.
- Crear una cultura de comunicación al interior de la empresa y contribuir al desarrollo de las competencias comunicativas de los jefes con sus subalternos.









8.

## ENFOQUE AL CLIENTE

EN TRIPLE A ASUMIMOS TODAS LAS RESPONSABILIDADES QUE TENEMOS HACIA NUESTROS CONSUMIDORES Y CLIENTES. POR ELLOS, POR SU CONFIANZA EN LO QUE SOMOS Y HACEMOS COMO EMPRESA OPERADORA DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO, SUMINISTRO DE AGUA POTABLE Y ASEO, IMPRIMIMOS EL SELLO DE EXCELENCIA EN NUESTRA COMPETITIVIDAD.

## PRINCIPALES LOGROS EN 2012

- Incorporación en el Plan Nacional de Desarrollo del actual gobierno, del concepto de mercado y tarifa regional así como su posterior reglamentación por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, que permite realizar gestión en municipios y regiones pequeñas y pobres, apalancándose económicamente en regiones mayores y más prósperas, logrando así, otorgar tarifas asequibles a estas comunidades pero garantizando que las empresas prestadoras puedan hacerlo rentablemente. Con esto se viabiliza la potencial operación de los municipios del sur de Atlántico, así como las de los otros municipios pequeños.

- Atención de 1.307.354 clientes, de los cuales el 79 por ciento (1.034.893) contacto a la empresa a través de los medios no presenciales. Se recibieron un total de 426.854 llamadas con una eficiencia en su atención del 95 por ciento y un nivel de servicio del 81/30; es decir, el 81 por ciento de nuestros clientes fue atendido antes de 30 segundos.

- El ingreso por ventas de nuevos servicios ascendió a \$4.198 millones, equivalente a un incremento del 12 por ciento respecto al año 2011. El porcentaje de contratación fue del 70 por ciento sobre los presupuestos enviados, superando el 65 por ciento conseguido en el año 2011.

- Se facturaron \$336.104 millones, registrando un crecimiento del siete por ciento (\$22.709 millones adicionales respecto al año 2011) por servicios frente a lo registrado el año anterior. Los clientes crecieron un dos por ciento al igual que los metros cúbicos facturados. El servicio de aseo se destaca con un crecimiento del 16 por ciento producto de la inclusión del municipio de Sabanalarga y el concepto de barrido.

- Los ingresos por recaudo de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo ascendieron a \$306.312 millones de pesos, registrando un superávit del 101 por ciento (\$3.774 millones) frente a la meta trazada para este año de \$302.537 millones y un crecimiento del siete por ciento respecto al año 2011, representado en \$19.611 millones adicionales en el recaudo.

- El 2012 fue un año decisivo en el programa Súpercliente; se realizó el relanzamiento de la marca rediseñando su imagen y su portafolio de servicios ofrecidos a los clientes de Triple A, alcanzando a 31 de diciembre de 2012, el número más alto de Súperclientes desde el año 2005, fecha de lanzamiento del programa: 131.070.

- Lanzamiento y puesta en marcha de la estrategia *Programa Tu Pago*, dirigida a clientes ubicados en el suroccidente de Barranquilla, en extremas condiciones de pobreza. Esta estrategia le permite al cliente realizar pagos semanales de su factura corriente, evitando suspensiones por falta de pago, así como participar en sorteos y actividades organizadas por la empresa para premiar su puntualidad. En su etapa inicial de implementación, se logró pasar de una eficiencia de recaudo del nueve al 19 por ciento.

- La reposición de 12 Km de redes secundarias de acueducto y 22 Km de redes secundarias de alcantarillado y colectores en los diferentes municipios en los cuales la empresa presta sus servicios.

- Implementación de *La Ola Triple A*, para afianzar la comunicación con los clientes y la comunidad, emprendiendo acciones más allá de la gestión de medios: *Bicivoceros, Triple A te llama y Triple A te cuenta.*

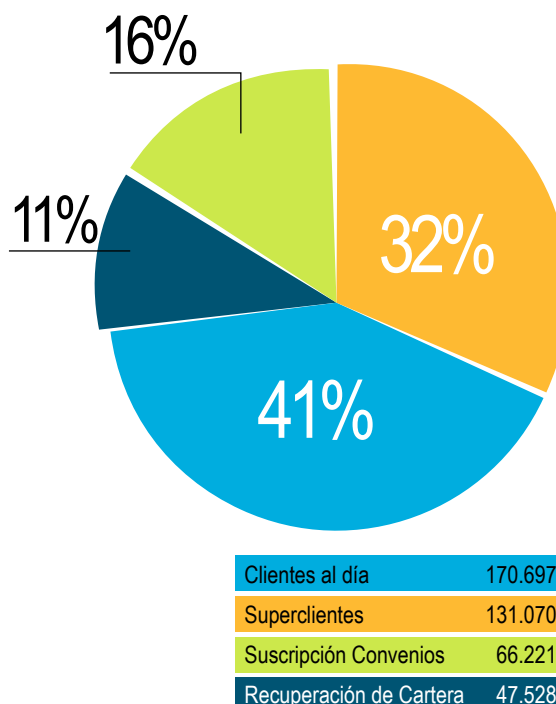
La empresa abastece de agua potable a 2.127.162 habitantes del departamento del Atlántico, representados en 415.516 pólizas, asumiendo igualmente un serio compromiso con la calidad. Así lo ratifica el informe del Sistema de Información para Vigilancia de Calidad de Agua Potable, SIVICAP, del Instituto Nacional de Salud, que muestra que el agua suministrada por Triple A no tiene riesgo alguno por la confiabilidad de su proceso de potabilización y el estricto control que se ejecuta a la salida de las plantas de tratamiento y en la red de distribución.

## SEGMENTACIÓN DEL MERCADO Y ESQUEMA TARIFARIO

El 32 por ciento (131.070 clientes) del total de clientes (415.516) gestionados son Súperclientes, pagando su factura antes de la fecha de vencimiento; le sigue un 41 por ciento de los clientes que están al día con sus facturas; 16 por ciento de (66.221) clientes que han suscrito acuerdos de pago para el financiamiento de sus deudas y un 11 por ciento (47.528) restante que aún no ha definido el pago de su cartera.

Las tarifas para el sector de agua, al tratarse de la prestación de un servicio público, se encuentran reguladas por el Estado colombiano a través de la Constitución política. La Ley 142 de 1994 reglamenta la manera en que se regulan dichas tarifas y crea las comisiones de regulación encargadas de establecer las metodologías tarifarias para cada sector, que en el caso del agua, se trata de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Para el cobro de las tarifas, la misma Ley establece un esquema solidario a través de subsidios cruzados con los siguientes criterios de focalización:



TIPO	CATEGORÍA	SUBSIDIADO	APORTA	PORCENTAJE MÁXIMO DE SUBSIDIO A RECIBIR	PORCENTAJE MÍNIMO DE APOORTE QUE HACE
Residenciales	Estrato 1	Sí	No	70	-
	Estrato 2	Sí	No	40	-
	Estrato 3	Sí	No	15	-
	Estrato 4	No	No	-	-
	Estrato 5	No	Sí	-	50
	Estrato 6	No	Sí	-	60
No Residenciales	Industrial	No	Sí	-	30
	Comercial	No	Sí	-	60
	Oficial	No	Sí	-	-
	Especial	No	Sí	-	-

Cuadro 1 – Categorías de usuario en Colombia

Cabe anotar que en los estratos que reciben subsidios, éstos se aplican sólo sobre los primeros 20 metros cúbicos de agua demandada o servida, ya que este nivel se considera en el país como el correspondiente al consumo de subsistencia. Desde el metro 21, si se consume, en adelante, se debe pagar el valor de referencia del servicio, es decir, a tarifa plena. Esta es quizá la única señal de estímulo al uso racional del servicio, vía tarifaria que existe en la actualidad en la regulación nacional.

## CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Durante el año 2012 se atendieron 1.307.354 clientes, de los cuales, el 79 por ciento (1.034.893) contactó a Triple A a través de los medios no presenciales; se recibieron un total de 426.854 llamadas con una eficiencia en su atención del 97 por ciento y un nivel de servicio del 85/30; es decir, que el 85 por ciento de nuestros clientes fue atendido antes de 30 segundos.

### ESTADÍSTICAS SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE [PR-03]

VÍAS DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES	2010	2011	2012
Nº puntos de recaudo	313	341	436
Nº oficinas comerciales fijas	9	9	9
Nº oficinas comerciales móviles	1	1	1
Nº de llamadas telefónicas atendidas	439.164	427.480	407.384
Visitas oficina central	153.301	166.916	153.342
Visitas oficinas periféricas	119.835	115.055	122.404
Visitas oficina móvil	5.704	11.085	7.242
Oficina virtual	895.254	888.548	1.034.893
Atención Personalizada	258.185	260.540	254.087
Por Carta	14.951	21.431	21.659
Por Fax	1.870	1.364	1.270
Por Chat	2.679	2.665	3.464
Por Correo electrónico	6.786	9.858	11.190
Auto-atención telefónica	444.755	447.181	561.591
Asesores automáticos			49.994



## UN SERVICIO DIFERENCIADOR

A través del Direccionamiento Estratégico se impulsan permanentemente las acciones que garantizan la prestación de los servicios con excelencia.

Esta planificación identifica también los nuevos retos que plantea el mercado y lleva a generar programas continuos y acordes con las necesidades, expectativas y exigencias de nuestros clientes y de la comunidad, a través de un servicio diferenciador.

## CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

Basados en el concepto del Pacto Global de las Naciones Unidas sobre derechos humanos, cada año se desarrollan actividades con los representantes de los usuarios tales como líderes comunales, vocales de control y ediles, con el fin de socializar el contrato de condiciones uniformes de Triple A donde se explican los derechos y deberes de los clientes y las obligaciones que tiene la empresa en la prestación del servicio.

Esta participación activa permite consolidar los canales de comunicación de doble vía para garantizar un espacio en el que la comunidad transmita su percepción sobre las obligaciones, deberes y derechos que tienen ambas partes en la relación existente.

Del mismo modo, programas como *Gente Máxima*, *Líderes con Valor* y *Súpercliente Triple A*, entre otros, son el resultado del compromiso de la empresa para impulsar y garantizar la calidad de sus servicios no sólo en beneficio de sus clientes, sino también de la comunidad en general y de la ciudad.

### GENTE MÁXIMA

El objetivo principal de este programa es lograr una cultura organizacional verdaderamente orientada a la satisfacción del cliente. Se soporta en cuatro premisas de servicio, como son:

- *No generamos inconformidad al cliente.* Invita a buscar la excelencia en cada una de las actuaciones, de tal manera que nuestros clientes perciban una ejecución ideal de los procesos empresariales.
- *Si el Cliente nos necesita no tiene que venir.* Significa comprometerse a fortalecer los canales de atención no presencial, el portal de servicios en línea Poselín, la línea única de atención al cliente 116, el correo electrónico [cliente@aaa.com.co](mailto:cliente@aaa.com.co) y el fax, en aras de ser capaces de atender eficientemente los requerimientos de nuestros usuarios, desde la comodidad de sus hogares u oficinas.
- *Atendemos amable y diligentemente al cliente.* Se trata de una promesa a los clientes de atender sus requerimientos en el menor tiempo posible y siempre con la mejor actitud de servicio.
- *Entregamos valor agregado a nuestros mejores clientes.* Incita a estar constantemente en la búsqueda de oportunidades para dar a los clientes más de aquello a lo que estamos comprometidos como prestadores de los servicios que brindamos.

### LÍDERES CON VALOR

Entre vocales de control, ediles y líderes de barrios de los estratos 1 y 2 de Barranquilla y de los diferentes municipios, participan de jornadas de formación en diferentes sedes de la empresa para conocer de primera mano la operación de los servicios. De tal suerte, 308 de ellos visitaron sedes como el acueducto, el relleno sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos y la estación depuradora de aguas residuales. Los procesos por ellos conocidos en el programa fueron: captación, potabilización, control

de calidad, micromedición, telemando, gestiones comerciales, disposición final de los residuos sólidos y manejo y control de las aguas residuales; también recibieron formación en el tema de cultura de los servicios.

Pero además de las acciones presenciales ya señaladas, la empresa cuenta con una serie de canales de comunicación que permiten un acercamiento permanente con los clientes y la comunidad atendida. Veamos.

### PÁGINA WEB

Se ha consolidado como uno de los principales canales para proveer información relevante sobre los procesos de la Compañía, las novedades en los servicios prestados y los avances en el cumplimiento de los compromisos asumidos con los diferentes grupos de interés, a través de los proyectos y programas gestados e implementados.

Durante el año 2012, la página tuvo 91.292 visitas y 249.977 sitios visitados. El *link* preferido por los visitantes fue el del *servicio al cliente en canales no presenciales* que registró el 49 por ciento del total de visitas. Le siguió *Noticia de última hora*, con un 26 por ciento, cifra significativa si se tiene en cuenta que este sitio promueve la transparencia informativa, al mantener enterados a nuestros clientes sobre las acciones que producen afectación en los servicios prestados, tales como cortes del suministro de agua, reparaciones programadas, inversiones en infraestructura y relación gobierno-empresa, entre otros.

### WEB CHAT

A través de este medio se ofrece un permanente y directo contacto con el cliente, al permitirle recibir en tiempo real toda la información que requiere para resolver sus inquietudes y trámites. Esta herramienta virtual se posicionó como un canal de diálogo para captar las expectativas y necesidades de nuestros clientes, e integrarlas en la gestión empresarial. Durante el año 2012, 3.464 clientes prefirieron este canal para realizar sus trámites y consultas.

### CORREO ELECTRÓNICO (E-MAIL)

La gestión en línea de este canal se enmarca dentro del interés de Triple A por satisfacer los requerimientos y resolver las dudas de los clientes de forma inmediata y efectiva, y ratifica su esfuerzo por mantener la excelencia en el servicio, adaptándose a las nuevas necesidades y hábitos de la sociedad en el uso de la internet.

Es evidente que cada día más clientes prefieren usar este medio para realizar sus consultas y requerimientos o para expresar sus percepciones y experiencias, entregándole a la compañía información de interés para la mejora de su operación. Las cifras lo ratifican así, pues en el año 2012, este canal de comunicación con el cliente tuvo un crecimiento del 14 por ciento con relación al año anterior, al atender 11.190 clientes por correo



electrónico, en especial, de los sectores comercial y de la industria, los cuales aportaron el 26 por ciento de dicho total.

### CARTA

Es ésta otra forma de comunicación directa que tienen los clientes para dar a conocer sus inquietudes, expectativas, requerimientos e inconformidades con respecto a los procesos de la compañía y los servicios ofrecidos. Tales comunicaciones pueden ser entregadas en cualquiera de las nueve oficinas de atención ubicadas en los diferentes municipios donde luego de ser radicadas inician el trámite oficial para la atención y resolución. En el año 2012 se recibieron 21.659 documentos de este tipo.

### FAX

Este medio de comunicación evita el traslado del cliente a las oficinas de atención para la entrega de los documentos escritos; así se ofrece una alternativa fácil, cómoda y rápida a quienes desean entregar alguna información o requerimiento a la empresa.

Los resultados indican que es una herramienta que decrece en su uso, pues los clientes prefieren otros medios que también garantizan la conservación de la información y la confiabilidad en la respuesta y que resultan más económicos y prácticos por la proliferación de las nuevas tecnologías, como el correo electrónico y el chat. Durante el año 2012 se recibieron 1270 documentos, disminuyendo en siete por ciento con relación al año 2011.

### LLAMADAS

El canal de atención telefónica se ha consolidado como el principal medio de contacto y el de mayor cantidad de interacciones con los clientes de la compañía, alcanzando una participación en el año 2012 del 74 por ciento del total de atenciones. A través de la Línea de atención al Cliente se ofrecen 24 horas todos los servicios que el cliente requiere. Además, en la cabecera de la línea, se dispone de un menú de auto atención (IVR) con los principales trámites, lo que le permite al cliente realizar de forma inmediata la solicitud o recibir información de acuerdo con su necesidad. La eficacia de dicho instrumento se demuestra con el hecho de que 561.591 clientes se auto atendieron durante el año 2012.

### ASESORES AUTOMÁTICOS

Se trata de un novedoso equipo de auto atención ubicada en las principales oficinas de atención al cliente. Este dispositivo le permite al usuario obtener duplicados de facturas y cuentas de cobro impresas en papel blanco, revisar su estado de deuda, validar información sobre el programa de fidelización *Súpercliente* y realizar solicitudes de servicios especiales de aseo, como recolección de podas, troncos y escombros, sin tener que esperar en la sala por la atención personalizada.

Mediante esta herramienta se busca garantizar la inmediatez de la respuesta a tales requerimientos, que constituyen el principal motivo de visita de los clientes a las

oficinas de atención. Durante el año 2012 se logró la auto atención de 49.994 clientes.

### CABINAS TELEFÓNICAS

Se trata de 15 Cabinas instaladas en las diferentes oficinas de atención al cliente y en puntos estratégicos de los municipios del departamento del Atlántico en los cuales no hay atención presencial.

Las cabinas cuentan con líneas telefónicas programadas para comunicarse directamente al contact center de la empresa 24 horas 7 días de la semana. A través de este medio, los clientes de Triple A pueden realizar de forma ágil y sencilla todas las consultas y trámites sin tener que esperar en la sala o trasladarse a otras oficinas, ofreciendo así un servicio de calidad, confiable y oportuno.

## PROGRAMAS PARA MEJORAR LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

### PROGRAMA ABRIENDO CAMINOS

En el año 2012 se realizó el lanzamiento e implementación de la segunda fase del programa de re inducción Abriendo Caminos, orientado a promover la integración, el trabajo en equipo y la actualización de los conocimientos de los funcionarios de Triple A.

Los representantes de los diferentes procesos comparten a los asistentes información de interés relacionada con la gestión que desde éstos adelantan como parte de la cadena de procesos que garantiza la calidad de la gestión empresarial, para el cumplimiento de las expectativas de los clientes como un grupo de valor de Triple A.

En continuidad del anterior programa, en 2012 también se inició el concurso *Abriendo Caminos* con el fin de evaluar los conocimientos adquiridos por los equipos participantes del proceso de re inducción, con base en una dinámica que busca la integración de equipo entorno a la promoción de la sana competencia entre los equipos participantes. Los resultados de esta iniciativa se enfocan en lograr una permanente cualificación del equipo de atención al cliente.

### PROGRAMA SÚPERCLIENTE, CARGADO DE BENEFICIOS

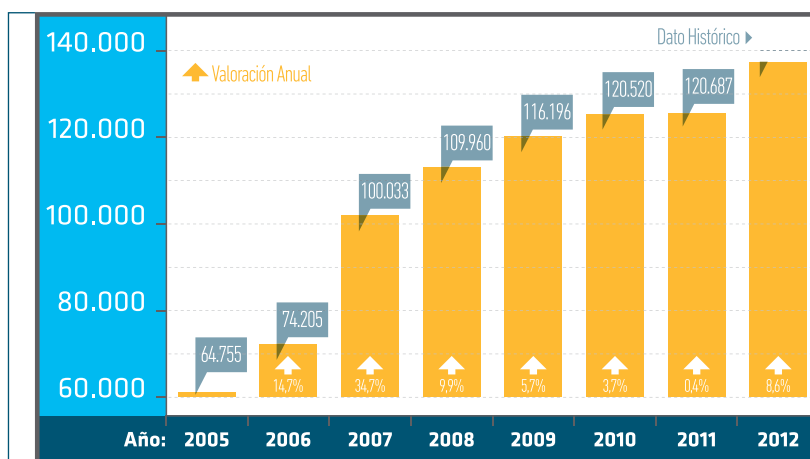
A través del programa *Súpercliente*, Triple A sigue fortaleciendo la cultura del buen servicio; de tal forma, se ha logrado que más de 120 mil personas se conviertan en "clientes ejemplares" al cumplir con el pago oportuno de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y de esta manera obtener grandes beneficios.

Con el relanzamiento del programa *Súpercliente*, desde agosto de 2012 se definieron como beneficios para quienes pertenecen al programa: atención preferencial, bonos para ahorrar, estrellas para redimir y ferias en los barrios.

Más de 6.607 Súperclientes redimieron estrellas por prácticos premios para su hogar. Se entregaron cerca de 11.118 obsequios en las Súper ferias desarrolladas en los diferentes barrios de Barranquilla y municipios del Atlántico donde la empresa tiene operación. Precisamente, las ferias son un componente esencial de la dinámica de acercamiento con la comunidad. Triple A llevó entretenimiento, diversión y premios a 28 barrios del Atlántico.

Más de 100 Súperclientes asistieron a eventos deportivos y culturales redimiendo estrellas. El programa se desarrolla en Barranquilla desde el año 2005, comenzando con 32.400 usuarios y alcanzando su cifra más alta el mes de diciembre de 2012 al llegar a los 131.070 Súperclientes, lo que hace que se considere este año como uno decisivo para el programa al haberse efectuado el relanzamiento de la marca con el rediseño de su imagen. El portafolio de servicios ofrecidos fue el siguiente: Súper Estrellas, Súper Atención Preferencial en las oficinas comerciales y en el *contact center*, Súper Bonos, emitidos conforme a la clasificación socio económica (estrato) de los clientes y Súper Ferias orientadas a maximizar su satisfacción con la empresa.

En el siguiente gráfico puede observarse la evolución histórica que ha presentado el programa.



Con base en los anteriores registros, es posible afirmar que Triple A ha promovido y logrado una sólida cultura de pago, como consecuencia del trabajo realizado en el programa Súpercliente con su estrategia de acercar la empresa a los clientes mediante un trato preferencial por su excelente comportamiento de pago.

## PROGRAMA TU PAGO

Este programa tiene como objetivo incrementar el recaudo corriente y disminuir la cartera vencida, brindando atención personalizada a los clientes de acuerdo con las condiciones socioeconómicas y la capacidad de pago.

A través de *Programa tu Pago*, la empresa busca que 15.575 clientes ubicados en el Suroccidente de Barranquilla, en extremas condiciones de pobreza, puedan realizar pagos semanales de su factura corriente, como también efectuar abonos a la deuda para disfrutar de su servicio de acueducto y evitar así suspensiones por falta de pago.

Con corte al 31 de diciembre de 2012, 4.504 de estos clientes están activos en el programa pagando en cuotas sus deudas y participando en sorteos y actividades organizadas por la empresa para premiar su puntualidad.

Tenemos 4.504 clientes acogidos en el programa, con una eficacia de recaudo sobre lo facturado del 19%.

15.575 clientes del Suroccidente de Barranquilla.

Resultados eficacia del recaudo:  
Antes: 9% | Actual: 19% | Esperada: 35%

## MEJORANDO EL SERVICIO AL CLIENTE

### OBRAS CIVILES – AÑO 2012

Reposición redes acueducto	\$ 271.195.918
Instalación hidrosanitarias en colegios del Distrito	\$ 187.790.193
Otros (mejora de presión , independización)	\$ 196.372.700
<b>Valor total en obras civiles</b>	<b>\$ 655.358.811</b>

Atendiendo las solicitudes del Distrito de Barranquilla, en 2012 se terminó la reposición de instalaciones internas hidrosanitarias a diez colegios y la reposición de redes y acometidas de acueducto en cuatro barrios de la ciudad de Barranquilla.

En resumen, se instalaron 2637 metros lineales de redes de acueducto, y el valor total de las obras ejecutadas en 2012 ascendió a \$655.358.811, como se detalla a continuación:

En la coordinación de corte, suspensión, reinstalación y reconexión, se resalta el cumplimiento de las metas establecidas para el año 2012 en el plan de gestión comercial, como se evidencia enseguida.

ÍTEM	INDICADOR	META (%)	RESULTADO 2012 (%)
<b>COORDINACIÓN DE SUSPENSIÓN, REINSTALACIÓN Y RECONEXIÓN (CONTRATISTAS)</b>			
1	Porcentaje de eficacia de las suspensiones	65	67
2	Porcentaje de ejecución de las suspensiones	51	52
3	Ejecución de reinstalaciones	86	86
4	Reinstalaciones ejecutadas a un día	100	100
5	Reconexiones ejecutadas a dos días.	100	100
<b>COORDINACIÓN DE CORTE (CUADRILLAS PROPIAS)</b>			
1	Porcentaje de ejecución de las suspensiones.	61	65
2	Mantenimiento de convenios	62	67
3	Cientes normalizados	58	65
4	Suscripción de convenios	24	28

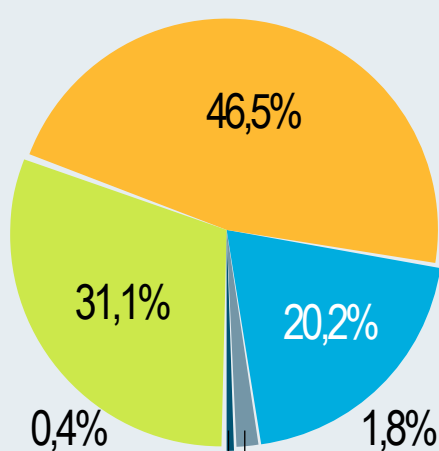
Con el ánimo de optimizar los procesos y alinearlos con el cumplimiento de las megametas del Direccionamiento Estratégico de Triple A, se implementó una estrategia para gestionar todos aquellos clientes que no se acercaban a resolver su situación con la empresa, logrando durante el 2012, conciliar con estos clientes aproximadamente \$1.200 millones en lo cual se realizó la identificación y anulación de casi 5500 irregularidades de las 7910 órdenes atendidas por los cuadrillas. Además, se estima que los valores recuperados en estos inmuebles por metros cúbicos en los servicios de acueducto y alcantarillado supera los 694 millones de pesos.

## MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Según la última encuesta de satisfacción<sup>12</sup>, aplicada a finales del 2012, el 94 por ciento de los clientes se sienten satisfecho con los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo prestados por Triple A en Barranquilla, con una calificación promedio ponderada de 3.93 (sobre 5).

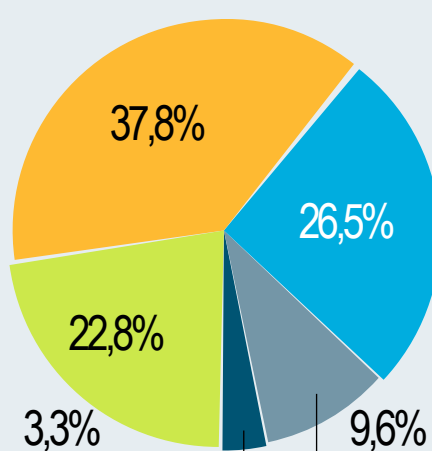
EXCELENTE	REGULAR
MUY BUENO	MALO
BUENO	

CALIFIQUE DE MANERA GENERAL SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE



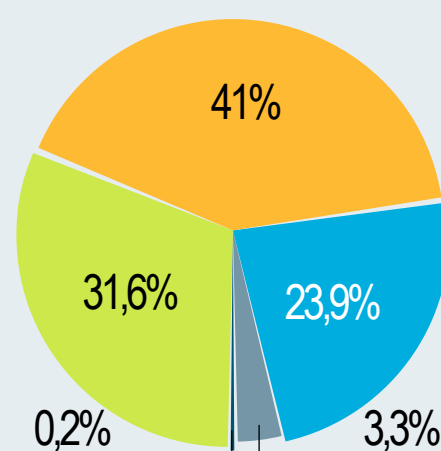
CALIFICACIÓN TOTAL PONDERADA: 4.1

CALIFIQUE DE MANERA GENERAL SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO



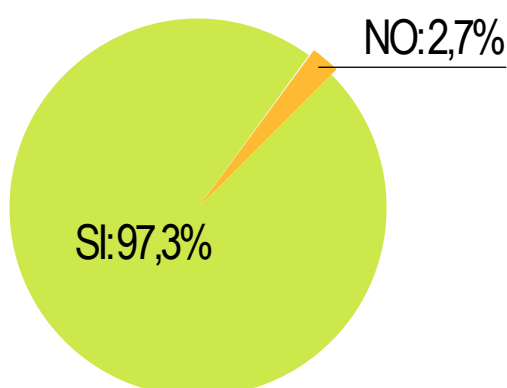
CALIFICACIÓN TOTAL PONDERADA: 3.7

CALIFIQUE DE MANERA GENERAL SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ASEO

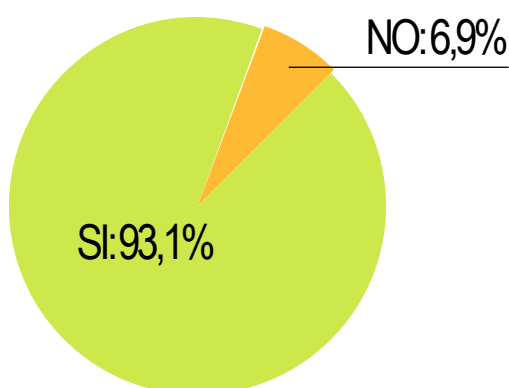


CALIFICACIÓN TOTAL PONDERADA: 4.0

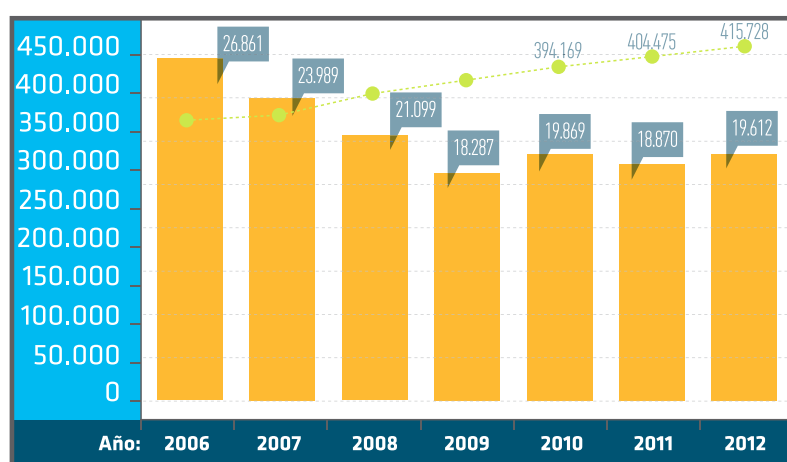
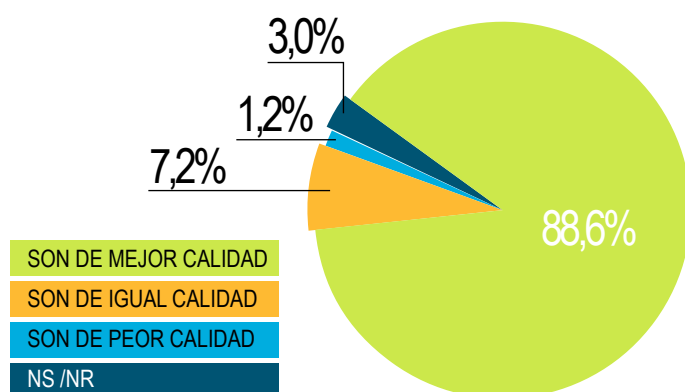
El 97,3 por ciento de los clientes recomendaría los servicios que opera Triple A en Barranquilla.



El 93,1 por ciento de los barranquilleros considera que Triple A le ha generado progreso a la ciudad.



<sup>12</sup>El estudio del año 2012 se elaboró con base en el modelo de recopilación básica aplicando cuestionario estructurado cara a cara a los elementos que constituyen la muestra de los usuarios de la población total, determinados mediante la técnica de muestreo aleatorio, con las siguientes consideraciones: nivel de confianza 95 por ciento, error máximo 4 por ciento.



TOTAL RADICACIONES  
CLIENTES FACTURADOS

Asimismo, el 88,6 por ciento de los barranquilleros considera que los servicios que presta Triple A ahora, comparado con los servicios recibidos 20 años atrás, son de mejor calidad.

El 93,9 por ciento de los clientes considera que la responsabilidad social de Triple A con respecto a la prestación de sus servicios está considerada entre excelente, muy buena y buena.

Esta evaluación permite implementar planes de acción que conlleven a cumplir con las necesidades y expectativas planteadas por los clientes de Triple A.

## SALUD Y SEGURIDAD PARA LOS CLIENTES

En lo que se refiere a la seguridad de la información de los clientes, se manejan niveles de acceso de acuerdo con las funciones y roles de cada cargo, los usuarios dueños de los procesos son los encargados de solicitar los perfiles a asignar, esto lo hacen a través del sistema *help desk*, como un sistema que maneja dos niveles de aprobaciones: el primero, es aprobado por el dueño del proceso (ya sea el gerente, subgerente, director o jefe del área) y el segundo nivel, es aprobado por un funcionario de la dirección de sistemas quien valida el cambio solicitado.

## MEDIDAS PREVENTIVAS DE HURTO A LA INFRAESTRUCTURA



La empresa cuenta con políticas y procedimientos con los cuales busca controlar la defraudación de fluidos de acueducto y alcantarillado. La estrategia que se ha implementado, es a través del análisis de los históricos de consumos conjuntamente y con las solicitudes generadas por las diferentes áreas, en las que se presume o se denuncia la existencia de algún tipo de fraude. Ésta, se realiza teniendo en cuenta los diferentes mercados y el uso o actividad (comercial, industrial, oficial, especial y residencial). Estos fraudes levantados son remitidos al área de asesoría jurídica comercial, la cual realiza el debido procedimiento para la conciliación y/o cobro respectivo a través del personal propio y contratista, acorde a políticas y/o directrices establecidas por la empresa para la normalización de los mismos.

Para el acompañamiento operativo al proceso de control pérdidas se tienen previstas una serie de acciones que se encuentran consignadas en los diferentes instructivos de trabajo.



## RETOS PARA 2013

- En el año 2013, soportados en el Sistema Amerika Recargado, la compañía enfocará sus esfuerzos en el envío de facturas vía correo electrónico a los trabajadores de Triple A / factura virtual), inicialmente y, en la medida en que el sistema genere la confianza deseada, se procederá con su envío de forma virtual a los correos electrónicos de los clientes de la empresa que así lo soliciten.
- Estrechar los vínculos de la empresa con los clientes y líderes comunales del municipio de Soledad, fomentando las buenas relaciones y socializando información de interés para la comunidad atendida, maximizando su satisfacción con los servicios prestados por la empresa.
- Implementar un modelo de *scoring* de Cartera y automatización de la gestión de cobro, es decir, llegar a obtener la calificación de los clientes de la empresa con base en su comportamiento de pago, para determinar asertivamente la mejor estrategia de recaudo a aplicarse para incrementar la efectividad del pago de nuestros clientes minimizando los costos de gestión.
- Implementar el programa *Red de Apoyo* con la participación de la comunidad de la ciudad de Barranquilla y de municipios donde la empresa tiene cobertura, para que actúe como vocera de la red y reporte información de situaciones y variables generadas por terceros que afecten el desarrollo en la prestación del servicio y el funcionamiento de las redes en los sistemas de acueducto y alcantarillado, y la normalización en la prestación del servicio de aseo.
- Realizar la primera etapa de digitalización de los expedientes de los clientes. Aproximadamente 80.000 expedientes (2.100.000 folios).
- Adelantar buena gestión del nuevo marco tarifario para los servicios acueducto, alcantarillado y aseo.
- Gestionar para obtener la aplicación del mínimo vital en las ciudades y poblaciones donde opera Triple A.

 Trébol Blanco 

 Aula  
• Los Mangos •  
Paseo







9.

## GESTIÓN HACIA EL MEDIO AMBIENTE

JUGARLE LIMPIO A NUESTRO ENTORNO MEDIOAMBIENTAL ES UN PROPÓSITO DE TRIPLE A. LO HACEMOS CUIDANDO LOS IMPACTOS DE LA OPERACIÓN DIARIA PARA NO AFECTAR LA ESTABILIDAD DE LOS ECOSISTEMAS Y ABORDANDO UN ENFOQUE HOLÍSTICO DEL MEDIO AMBIENTE, RECONOCIENDO EN ELLO LA IMPORTANCIA DE LOS FACTORES ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES DERIVADOS DE NUESTRAS ACCIONES Y LA INTERRELACIÓN QUE EXISTE ENTRE ELLOS.

## PRINCIPALES LOGROS EN 2012

- Inicio de la implementación del Sistema de Gestión Medio Ambiental, según la ISO 14001.

- Creación del Comité Ambiental, conformado por los directivos de la empresa.

- Divulgación de la política ambiental a los grupos de interés.

- Aprobación por la alta Gerencia de seis programas ambientales los cuales fueron formulados en el marco de la política ambiental, de los aspectos e impactos ambientales significativos y el cumplimiento de la norma. Estos programas son los siguientes: gestión integral de residuos sólidos; gestión integral de residuos líquidos; calidad de aire; ahorro y uso eficiente del agua; eficiencia energética y capacitación y comunicación ambiental.

- Aprobación de recursos para la implementación de los programas ambientales.

- Instalación de un sistema de monitoreo satelital a todos los vehículos de la organización, lo cual permite revisar y controlar su respectiva información utilizando el navegador de la página web. Asimismo, dispone de un *chip* para controlar el consumo de combustible.

- Aumento de la atención oportuna al cliente y optimización del consumo e impresión de papel al interior de la compañía, al entrar en funcionamiento el programa Certimail, que es un servicio de correo electrónico certificado que cuenta con la misma validez jurídica y probatoria de un envío postal certificado por medios físicos, con disponibilidad 24 horas y ahorro de costos para la organización.

- La empresa no fue objeto de ninguna sanción por incumplimiento de las normas ambientales.

- Mejora en la eficiencia del parque automotor de recolección de aseo, permitiendo la optimización de la flota.

- Optimización de la Planta de Tratamiento de Agua Potable No 4.

- Reposición de los equipos de bombeo en las estaciones de agua residual Boliche y de San Andresito.

## POLÍTICA AMBIENTAL DE TRIPLE A

La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A., E.S.P., como empresa prestadora del servicio de Agua Potable y Saneamiento Básico, manifiesta su compromiso con la prestación de los servicios de manera segura, confiable y eficiente, enmarcando su gestión dentro de los principios del desarrollo sostenible, conforme con la legislación ambiental vigente en concordancia con la regulación del sector de servicios públicos en el cual se desempeña. Así mismo, se compromete al cumplimiento de las obligaciones contraídas con las autoridades ambientales de nivel local, regional y nacional y las que puedan derivarse de sus relaciones contractuales.

Nos comprometemos a mejorar el desempeño ambiental de las operaciones mediante la optimización de los procesos, el mejoramiento continuo y la

prevención de la contaminación, fortaleciendo las competencias del talento humano y fomentando las interrelaciones con los grupos de interés en la búsqueda del mejoramiento ambiental del entorno.

Consientes de que la mejor manera de tratar los aspectos ambientales es con la colaboración de todos, se compromete a dar a conocer a las comunidades dentro de su área de influencia, acerca de los posibles impactos que podemos causar con las actividades propias de la operación y las medidas adoptadas para evitarlos o minimizarlos.

Para esto la Gerencia se compromete a ofrecer los recursos necesarios, incentivando a todo su personal a adquirir una clara conciencia ambiental y conocer los efectos ambientales que pueden generarse en función de su desempeño.



## SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Triple A ha venido implementando el Sistema de Gestión Ambiental, según la ISO 14001 en lo que se han logrado los avances que se registran a continuación:

- Valoración de los impactos significativos en cada uno de los procesos claves de la organización, según una metodología previamente analizada y enmarcada en el tipo de servicios que la compañía presta.
- Actualización de la matriz legal en la que se confrontan los aspectos ambientales significativos con los requerimientos exigidos por la legislación ambiental nacional, y con las disposiciones particulares de las autoridades ambientales locales.
- Formulación de los objetivos y programas ambientales.
- Elaboración de un *software* en formato (MY SQL) en el que se compiló la información legal ambiental de la empresa: matriz de aspectos versus impactos con su valoración, indicadores técnico ambientales de los procesos claves de Triple A, registro de residuos peligrosos (RESPEL) generados en la empresa, novedades referentes a requerimientos legales ambientales, base de datos de los informes presentados a la autoridad ambiental y autodeclaraciones de carácter legal ambiental, entre otros.

## ADOPCIÓN DEL PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

Triple A mediante la adopción de la Política Ambiental, se compromete a realizar la gestión ambiental de acuerdo al principio de precaución. Sobre esta base, la prevención es un criterio fundamental para formular los aspectos e impactos de la compañía y el tratamiento que se le deba dar a los mismos, considerando el hecho de que cuando exista peligro de daño grave e irreversible, la falta de certeza científica absoluta no debería utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces para impedir la degradación del medio ambiente.

## CAMBIO CLIMÁTICO

### CAPTURA Y UTILIZACIÓN DEL BIOGÁS

El relleno sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos, ubicado en el municipio de Tubará, recibe aproximadamente 1400 toneladas diarias de residuos sólidos urbanos provenientes del área metropolitana de Barranquilla, que tiene una población cercana a los 1,15 millones de habitantes.

Dentro del marco del Mecanismo de Desarrollo Limpio del Protocolo de Kioto (MDL), Triple A como operadora del relleno sanitario, tiene la oportunidad de hacer un avance tecnológico en la gestión de los residuos sólidos mediante la captura y uso de los gases producidos por la basura dispuesta en el relleno. Para lograrlo, ha decidido hacer uso de los beneficios derivados de la comercialización de los certificados de emisiones de reducciones (CER, por sus siglas en inglés) que produciría la actividad.

El proyecto contempla la implantación de un sistema para la extracción activa del biogás proveniente de la descomposición anaerobia de la parte biodegradable de los residuos depositados. El sistema de captura consiste en la instalación de pozos de extracción (tubería de polietileno de alta densidad de diámetro variable) que permitirán que los gases fluyan desde el interior de la masa de residuos hasta las tuberías de conducción (tubería de PVC de diferentes diámetros) dispuestas en la superficie del relleno sanitario.

La actividad del proyecto propuesta, establecerá una mejor práctica en la gestión de los residuos sólidos urbanos y en la captación del biogás del relleno sanitario, cumpliendo las normas medioambientales más avanzadas y fomentando este tipo de prácticas en Colombia.

En los próximos siete años se calcula que la reducción sería de 900.000 toneladas de CO<sub>2</sub>. Este aporte al medio ambiente es equiparable a evitar que a la atmósfera llegue la misma cantidad de CO<sub>2</sub> equivalente que producirían 40,625 vehículos cada año, lo cual equivale a cerca del 70 por ciento del parque automotor registrado en Barranquilla.

## GESTIÓN DE LOS IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES

Debido a la implementación del Sistema de Gestión Medioambiental en la empresa, se documentó un procedimiento para identificar, valorar y clasificar los aspectos e impactos ambientales de las operaciones y de nuevos proyectos de Triple A.

Durante la planificación del Sistema, se identificaron varios impactos significativos asociados a la eficiencia de los tratamientos de aguas residuales, al manejo y disposición de residuos peligrosos, a la falta de medición de ruido ambiental en las diferentes sedes y el vertimiento de lodos procedentes del tratamiento de agua potable.

En el año 2012 se avanzó en el manejo y disposición de residuos peligrosos, cumpliendo con la normativa ambiental en todos los procesos.

En cuanto al vertimiento de lodos de las plantas de tratamiento de agua potable, estudios realizados con el apoyo de la Universidad del Norte concluyeron que debido al caudal del río Magdalena, (curso de agua donde





se descargan los lodos), no se prevén impactos significativos. Sin embargo, desde el punto de vista legal, se recomienda el tratamiento de éstos, dándoles un manejo adecuado puesto que la legislación colombiana prohíbe su disposición directa.

En lo que hace al saneamiento ambiental de la ciudad de Barranquilla, se elaboraron los estudios y diseños de la fase tres de saneamiento de la ciudad, siendo esta la última fase para completar el saneamiento del cien por ciento de la ciudad. Los proyectos fueron presentados al Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible para su priorización y asignación de recursos.

En el mes de junio del año 2013, se concluirá la ejecución de la segunda fase de las obras de saneamiento de la ciudad de Barranquilla.

## CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN MEDIOAMBIENTAL

Triple A consiente del marco legal que regula el tema medioambiental, dispone de procedimientos para la identificación y el acceso a los requisitos establecidos en las leyes ambientales y para la evaluación periódica de su cumplimiento.

## TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS MEDIOAMBIENTALES

Una de las consecuencias negativas del cambio climático que podría afectar la operación de la empresa se relaciona con los largos períodos de sequía ya que se disminuyen los niveles del río Magdalena lo que podría afectar la captación del agua para su posterior tratamiento. Para solucionar esta situación, Triple A de manera permanente realiza dragado al río con el fin de mantener un nivel apto para la captación.

La calidad del agua cruda del municipio de Puerto Colombia, es afectada en épocas de sequía por la entrada de la cuña marina al río Magdalena, dando al agua cruda una salinidad elevada. Con el fin de dar solución a este problema, y previendo bajos niveles del río Magdalena, en marzo del 2012 se interconectaron las redes de acueducto de Barranquilla y Puerto Colombia.

La empresa ha valorado otros riesgos de tipo natural dentro de su Plan de Contingencia, obedeciendo al requerimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios<sup>13</sup>, en el que se establecen las siguientes conclusiones:

<sup>13</sup>Con radicado N° 20114000571731 del 25 de agosto de 2001.

- Las amenazas naturales más recurrentes para el sector de agua potable y saneamiento básicos son sismos/terremotos, vulcanismo, movimientos en masa, tsunamis, sequías, inundaciones, descargas eléctricas, vendavales, huracanes y cuña marina.
- Del análisis realizado, se encontró que el departamento del Atlántico está ubicado en una zona de amenaza sísmica baja.
- Ninguno de los volcanes activos de Colombia está ubicado en la región Caribe, por tanto, no es una amenaza natural que afecta a esta zona.
- La información histórica relacionada con tsunamis, muestra que este fenómeno es escaso en la cuenca Caribe.
- Las inundaciones asociadas al Fenómeno de la Niña pueden afectar la estructura de captación o bocatoma, planta de Potabilización y tanques de almacenamiento para algunas de las Estación de Tratamiento de Agua Potable.
- La ocurrencia de vendavales en los períodos invernales puede llegar a afectar la infraestructura física de la parte administrativa y operativa de la empresa.

## CONSUMO DE MATERIALES REGISTRADOS

Los principales consumos de materiales de Triple A son los reactivos utilizados en las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP) y en las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR).

### PRINCIPALES CONSUMOS DE MATERIALES REGISTRADOS

En el año 2012 no se utilizó Sulfato de Aluminio en el proceso de tratamiento de agua porque las características del agua cruda en la fuente no lo ameritaron. Todo el coagulante utilizado fue Policloruro de Aluminio.

## CONSUMO DE PAPEL

En las actividades administrativas, el principal consumo de materiales registrado es el de papel, que en el año 2012 fue de 13.722 kilogramos.

En las actividades comerciales, el consumo de papel en envíos de facturas y documentos comerciales para el 2012 fue de 30.974 kilogramos.

### CONSUMO DE REACTIVOS EN LAS ESTACIONES DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE

REACTIVOS	UNIDAD	2010	2011	2012
Cloro	Tonelada	675,683	677,704	675
Sulfato alúmina	Tonelada	46,046	21,654	0
Policloruro alúmina	Tonelada	1,754	1,552	1,648
Poliectrolitos	Tonelada	316	324	342
Carbón activo polvo	Tonelada	25	18	16
Hipoclorito sódico	Tonelada	70,332	68,999	55
Hipoclorito calcio (t/año)				3

	UNIDAD	2010	2011	2012
<b>CONSUMO DE PAPEL EN ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS</b>				
Papel blanco	Kg	7.201	7.035	13.723
<b>CONSUMO DE PAPEL EN ENVÍOS DE FACTURAS Y DOCUMENTOS COMERCIALES</b>				
Facturas	kg	9.900	14.309	22.987
Papel documentos comerciales	kg	4.443	9.742	7.987
<b>Total consumo</b>	<b>kg</b>	<b>14.343</b>	<b>24.051</b>	<b>30.974</b>

## CONSUMO DE ENERGÍA

Por la naturaleza de su negocio, Triple A consume grandes cantidades de energía eléctrica en los procesos que se deben llevar a cabo para el correcto funcionamiento de la red de acueducto. En 2012 se consumieron 140.677.730 Kwh, consumo que ha venido aumentando a través de los años por la ampliación de la red y la prestación del servicio a mayor cantidad de usuarios en su objetivo de ampliar la cobertura de sus servicios.

### CONSUMO ELÉCTRICO POR ACTIVIDAD

	UNIDAD	2010	2011	2012
<b>ACUEDUCTO</b>				
Presas o captaciones de agua.	kWh	16.412.717	14.690.671	17.747.930
ETAP	kWh	3.597.839	3.412.729	4.140.496
Bombes de abastecimiento.	kWh	94.183.849	98.302.420	111.905.214
Total Acueducto	kWh	114.194.405	116.405.820	133.793.640
<b>SANEAMIENTO</b>				
EBAR (bombes de residuales).	kWh	2.168.989	2.276.665	4.417.103
EDAR (depuración de residuales).	kWh	1.143.576	1.281.860	1.393.171
Total saneamiento	kWh	3.312.565	3.558.525	5.810.274
<b>OTRAS ÁREAS</b>				
Oficinas, almacenes y otros.	kWh	549.105	497.512	1.073.815

En Triple A la producción de energía eléctrica asociada a procesos de la empresa en el 2012 se vio desde la siguiente perspectiva.

### PRODUCCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA ASOCIADA A PROCESOS DE LA EMPRESA

PARA AUTOCONSUMO EN PLANTA	UNIDAD	2010	2011	2012
Solar fotovoltaica	kWh	2.600	2.500	2.500

## CONSUMO DE COMBUSTIBLE

Los vehículos de la empresa son suministrados bajo la figura de *leasing*; en su administración, se lleva un registro detallado de consumos de insumos y de kilómetros recorridos; se hace un estricto mantenimiento a los vehículos y éstos son renovados cada tres o cinco años dependiendo del uso que tengan.

En 2012 la flota de vehículos con la que Triple A contaba para gestionar su operación fue de 243, el promedio de kilómetros recorridos por la flota fue de 4.817.563 kilómetros y el consumo para los carros que utilizan combustibles líquidos fue de 2.008.021 litros. De la misma manera, los vehículos que se manejan con gas natural tuvieron un consumo de 249.388 metros cúbicos. De estos 243 vehículos, 146 funcionan con gasolina y ACPM y 97 con gas natural vehicular.

En cuanto al servicio de recolección y transporte de residuos sólidos que Triple A presta en Barranquilla, éste

es subcontratado por la empresa Aseo Técnico, compañía que está certificada bajo la norma ISO 14001. Esta compañía cuenta con 39 compactadoras, 18 volquetas y 3 barredoras, transportando 1.200 toneladas día y recorriendo 13.260 kilómetros por día.

## CONSUMO ELÉCTRICO POR ACTIVIDAD

DESGLOSES	UNIDAD	2010	2011	2012
Consumo de gasóleo en vehículos y maquinaria de la empresa.	Litros	1.266.362	1.737.426	1.810.294
Consumo de gasolina en vehículos.	Litros	183.700	157.218	197.727
Total consumo de combustibles líquidos.	Litros	1.450.061	1.894.644	2.008.021
Consumo de gas natural en vehículos.	m3	229.521	249.376	249.388
Número de vehículos ligeros de la flota.	Vehículos ligeros	190	192	193
km recorridos por vehículos ligeros.	Km	21.055.656	21.981.030	4.707.425
Número de vehículos pesados de la flota.	Vehículos pesados	14	24	32
km recorridos por vehículos pesados.	Km	86.400	93.158	78.229
Nº de máquinas de obra.	Máquinas de obra			18
km recorridos por maquinaria de obras.	Km			31.909
Número total de vehículos de la flota.	Vehículos	204	216	243
Número total de km recorridos.	Km	21.142.056	22.074.188	4.817.563.269

## GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO

La empresa tiene identificado como aspecto significativo el consumo de agua para la operación de las plantas de tratamiento de agua potable, donde se registran entre el cuatro y diez por ciento de agua utilizada en los procesos de filtración y sedimentación.

Actualmente no se ha contemplado la alternativa de reutilizar el agua producto del lavado de sedimentadores y filtros.

En 2012 Triple A gestionó su red hídrica como se indica a continuación.

### CAPTACIÓN DE AGUA POR FUENTE

	UNIDAD	2011	2012
Número de embalses (o de tomas de captación) gestionadas.	Ud	4	4
Capacidad de las tomas de captación gestionadas.	Millones m3	286.441,49	210
Agua derivada para el consumo en los embalses. Pozos y/o captaciones.	Millones m4	203,39	211
Kilómetros de red (transporte + distribución).	km	2.979,67	3.030
Número de plantas de tratamiento de agua potable.	Ud	4,00	12
Capacidad de tratamiento diario	Millones m3	0,72	1

### CONSUMO DE CAPTACIONES

CAPTACIÓN	UNIDAD	2010	2011	2012
Captación ETAP Barranquilla	Hm3/año	181	187	193
Captación Las Flores	Hm3/año	4	5	5
Captación Sabanagrande	Hm3/año	7	7	8
Captación Ponedera	Hm3/año	5	5	5
Aguas Subterráneas	Hm3/año	0	0	0
<b>TOTAL CAPTACIONES</b>	<b>HM3/AÑO</b>	<b>196</b>	<b>203</b>	<b>211</b>

## PROGRAMA DE USO EFICIENTE DEL AGUA

Se fundamenta en la necesidad de preservar el recurso, optimizar el uso del agua y ahorrar agua para contribuir a la disminución de la creciente escasez y contaminación del agua, con el fin de utilizar de manera eficiente el agua en cada una de las actividades a realizar y racionalizar el consumo en función de la cantidad requerida.

En este orden de ideas, Triple A ha procedido a la implantación de mecanismos que permiten realizar actividades tales como las que aquí se señalan.

- Medir las producciones en las plantas.
- Conocer el predio y sus instalaciones hidráulicas.
- Medir los consumos de dotación de agua.
- Estudiar los medidores.
- Establecer acciones de mantenimiento y supervisión.
- Diseñar y efectuar campañas de ahorro de agua.
- Elaborar diagnóstico y establecer el programa de ahorro de agua.

De acuerdo con los resultados encontrados, el programa de uso eficiente de agua se ha orientado principalmente hacia los siguientes objetivos.

- Monitorear, medir, registrar y analizar la cantidad de agua que captan y suministran los sistemas, identificando parques y zonas verdes, áreas comunes de los edificios, m<sup>3</sup> por fugas imperceptibles, m<sup>3</sup> dejados de facturar por fallas en el cumplimiento al debido proceso de altos consumos.
- Realizar mantenimiento de macromedidores existentes, con el fin de generar datos confiables y definir estrategias sectorizadas.
- Analizar los consumos de los usuarios para identificar aparatos dañados y realizar pruebas de calibración y precisión en la lectura. Continuar con la micromedición y cumplir con el programa de garantía de la calidad, el cual consiste en la calibración de instrumentos retenidos en el laboratorio de medidores.
- Establecer una metodología para realizar auditorías a los grandes consumidores y plantear estrategias para disminuir consumos.

## PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL PROGRAMA

### • Reparación de fugas visibles y no visibles

La empresa adelanta un programa recurrente de detección y reparación de fugas en las redes, rastreando las tuberías con la utilización de un geófono electrónico y con personal capacitado para tal fin. Este trabajo se realiza en el día en las diferentes zonas del municipio. Con el geófono, se identifican las fugas no visibles y las fugas visibles de difícil localización. Por consiguiente, se busca siempre que las fugas detectadas sean atendidas junto con las reportadas por los usuarios en el menor tiempo posible. No obstante, cuando se requiere romper alguna vía para arreglar la tubería, es necesario solicitar primero permiso ante la Secretaría de Infraestructura y

Obras Públicas, y dependiendo del tiempo en que den su respuesta, se procede a realizar la reparación de la fuga por parte del personal operativo.

Para la reparación de los daños que se presentan en la red de conducción, distribución y domiciliarias del sistema de acueducto, se han establecido unos indicadores mensuales dentro del plan de calidad.

En la actualidad, todos los reportes de fugas de acueducto son recepcionados por el *contact center* línea 116; posterior a ello, se inicia el proceso que conduzca a la reparación de la fuga en el menor tiempo posible, así: apertura de la solicitud, trámite a través de un *software* especializado en el centro de operaciones con sede en el acueducto de Barranquilla, el cual permite que una vez verificada la solicitud en terreno, sea posible efectuar la respectiva asignación del trabajo a las cuadrillas de reparación mediante comunicación remota a un equipo celular que mantiene el operario en terreno, lo que hace más ágil y eficiente dicha labor. Con este sistema se busca optimizar los recursos y fortalecer el tiempo de respuesta al cliente.

### • Instalación y/o reposición de micromedidores.

Se trabaja de manera constante en la instalación de los medidores; se identifican los usuarios con consumos por debajo de los promedios de los usuarios con similares características; se procede a estudiarlos en búsqueda de detectar otras alimentaciones adicionales que son localizadas con ayuda del geófono electrónico, y que son documentadas con evidencias fotográficas para adelantar procesos de consumos no facturados que fueron evadidos.

Asimismo, se trabaja en localizar todas las acometidas de difícil detección, predios sin independización, usuarios con servicio por fuera de la base de datos, es decir, se procede con la normalización de usuarios sin medidor.

Se realiza reposición de los medidores que presentan daños o han sido alterados y los que se encuentran viejos.

### • Instalación de macromedidores.

Se realiza la instalación de macromedidores para la medición de los circuitos y continuar con el programa de investigación de pérdidas.

### • Sectorización de la red de distribución.

Para hacer seguimiento detallado a las pérdidas se han conformado circuitos. En Barraquilla se ha adelantado sectorización de la red, en especial de las zonas ubicada al norte y suroccidente de la ciudad. Hoy existe un total de 282 circuitos conformados.

### • Investigación de circuitos

Busca investigar a los usuarios que conforman los circuitos, sus consumos y la red con el fin de minimizar las pérdidas.



#### • Detección y eliminación de irregularidades

Detección de posibles fraudes. Dentro de la visita realizada al usuario, se investigan todos los micromedidores y las acometidas, y se realiza la normalización de cualquier irregularidad que se detecte. Para esto se cuenta con un área de irregularidades al interior de la empresa la cual maneja los siguientes lineamientos.

#### • Control de presiones y determinación de consumos mínimos nocturnos y máximos diurnos mediante instalación de logger.

A la salida de todas las estaciones de bombeo se tienen instalados sensores de presión que miden la presión de servicio en la red. Esta presión es monitoreada de manera remota en el centro de telemando en la sede del acueducto desde donde se controla la operación. Se han establecidos unas consignas de presión máxima y mínima en cada una de las entrada a las zonas de distribución, con el fin de no sobre presionar la red y tampoco dejar bajar la presión del límite mínimo establecido para mantener un servicio continuo.

También a nivel de circuito una vez definido, se mide la presión de servicio en la red de alimentación. De ser necesario con el fin de controlar la presión, se instala una válvula reguladora que permite mantener un servicio en las condiciones adecuadas.

Debido a las condiciones topográficas del municipio de Barranquilla, prácticamente todo el suministro de agua hay que hacerlo por bombeo directo contra la red; ello permite regularizar presiones y disminuir las roturas por daño debido a posibles altas presiones en horas de bajo consumo.

#### • Actualización del catastro de red

De todas las averías que se reparan durante el día en tuberías de distribución o conducción, se aprovecha la ubicación de la tubería reparada para hacer un levantamiento de su posición en terreno por parte de la cuadrilla de mantenimiento, luego, esta información se entrega al funcionario encargado del tema en la empresa, quien ingresa la ingresa al sistema de información geográfico (SIG) para quedar actualizada la ubicación de la red.

#### • Reposición de redes en mal estado

Con base en la información recogida con la actividad de reparación de daños y la almacenada en el software del centro de operaciones, se obtiene un plano de concentración de averías lo que permite establecer la repetitividad de daños en ciertos sectores con el fin de decidir sobre la reposición de tales tuberías, y programar estos casos para adelantar cambios de diámetros o instalación de nuevas tuberías donde el caso lo amerite.

La empresa cuenta con estaciones depuradoras de aguas residuales (EDARES), pero las aguas residuales que son tratadas no son reutilizadas sino que son vertidas a cuerpos de agua.

## GESTIÓN DE RESIDUOS

A raíz de la implementación del sistema de gestión ambiental se inició en 2012 la recolección interna de los residuos no peligrosos, que se gestionaron de la siguiente manera:

### RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS Y DESTINO (EN KG/AÑO) [EN-22]

TIPOS DE RESIDUOS	UNIDAD	2012
Papel y cartón	kg	10.160
Vidrio	kg	11
Plásticos	kg	187
Metales	kg	30.818
<b>TOTAL RESIDUOS NO PELIGROSOS</b>	<b>KG</b>	<b>41.176</b>

Los residuos no reciclables son enviados al Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos en las rutas de recolección trazadas, según rutina, por el servicio de aseo; y los residuos reciclables son recogidos cada semana por la ruta del camión Verdeazul y son trasladados a una bodega de la empresa para ser reincorporados al ciclo productivo, luego de su comercialización.

## RESIDUOS PELIGROSOS Y BIOSANITARIOS [EN-22; EN-24]

TIPOS DE RESIDUOS	UNIDAD	2011	2012
Otros aceites de motor, transmisión mecánica y lubricantes-grasa.	kg	2.275	2.505
Envases que contienen restos de sustancias peligrosas.	kg		45
Productos químicos de laboratorio: aguas contaminadas análisis.	kg	45	322
Productos químicos de laboratorio: reactivos caducados.	kg		2
Filtros de aceite no especificados en otras categorías.	kg	595	374
Residuos orgánicos que contienen sustancias peligrosas.	kg		116
Pilas alcalinas gestionadas como RP.	kg	506	
Residuos de servicios médicos	kg	1	6
<b>TOTAL RESIDUOS PELIGROSOS</b>	<b>KG</b>	<b>3.422</b>	<b>3.370</b>

Los residuos peligrosos son gestionados por cada uno de los dueños de los procesos, de acuerdo, a los protocolos existentes para cada caso. Triple A tiene contratado el servicio de 4 empresas especializadas para la disposición, aprovechamiento o tratamiento de los residuos peligrosos que genera la operación diaria de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en Barranquilla y los municipios gestionados. Cada empresa nos certifica el destino final que tienen los residuos peligrosos entregados como son residuos de laboratorio y enfermería, aceites y filtros usados, residuos electrónicos, pilas, lámparas y toners.

## DETALLE DE FANGOS GENERADOS POR ETAP (TONELADAS/AÑO) [EN 22]

ETAP	UNIDAD	2010	2011	2012
Captación ETAP Barranquilla	Tonelada	8.780.443	8.774.753	13.664.799
Captación Las Flores	Tonelada	158.803	135.579	117.780
Captación Sabanagrande	Tonelada	585.063	527.122	472.966
Captación Ponedera	Tonelada	175.442	158.092	126.285

## GESTIÓN DE RUIDOS Y OLORES

Triple A con el ánimo de contribuir al medio ambiente en términos de control de los niveles de ruido en el ambiente exterior que se producen en sus instalaciones, en 2012 se gestionó lo siguiente.

## RESULTADOS DEL PROGRAMA DE CONTROL DE LOS NIVELES DE RUIDO [EN-26]

	UNIDAD	2010	2011	2012
No. de instalaciones controladas	Ud.		1	1

## BIODIVERSIDAD

La superficie ocupada por las instalaciones e infraestructuras gestionadas por Triple A en terrenos sujetos a alguna figura legal de protección asciende a 30 hectáreas y están ubicadas en el municipio de Tubará en el Atlántico donde funciona el centro educativo de Aulas Ambientales de la Fundación Triple A.

## OCUPACIÓN DE SUELO POR INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS GESTIONADAS POR LA EMPRESA [EN-11]

TIPOS DE RESIDUOS	UNIDAD	2011	2012
Superficie total ocupada	Hectárea	277	277
Superficie ocupada en terrenos sujetos a alguna figura legal de protección.	Hectárea	30	30
PORCENTAJE DE SUPERFICIE OCUPADA EN TERRENOS SUJETOS A ALGUNA FIGURA DE PROTECCIÓN	PORCENTAJE	10,79%	10,79%

La empresa está muy comprometida con el cuidado del medio ambiente; desde hace varios años se ocupa de mantener el entorno paisajístico de las áreas donde realiza la operación de sus actividades. En los últimos años, se han adelantado compensaciones y reforestaciones acordes con las exigencias de la autoridad ambiental, tal es el caso de las barreras boscosas construidas en el Parque Ambiental Los Pocitos, entre otros.

Con parte de la ejecución del contrato de mantenimiento<sup>14</sup>, se realizan las siguientes actividades: riego, corte, abonado, aireado, control de plagas y enfermedades, nivelación del terreno. Resiembras de césped, podas y trasplante de árboles.

## PROGRAMAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

### COMPROMISO AMBIENTAL

La compañía busca estimular en los grupos de interés el uso racional de los servicios públicos, la sostenibilidad de los recursos, la gestión preventiva y el control de los impactos ambientales derivados de su operación, buscando siempre el mejoramiento continuo, la promoción y el fortalecimiento de la cultura ambiental colectiva, más allá de la legislación vigente.

### GESTIÓN AMBIENTAL CON EMPLEADOS

Los trabajadores de Triple A también se beneficiaron de un programa de formación al que tuvieron acceso tras participar en una convocatoria del SENA en el ámbito nacional y en el cual esta entidad cubrió el 50 por ciento del valor total del programa. Gracias a este logro, se realizaron tres seminarios y un diplomado para el fortalecimiento de las competencias y habilidades del personal de mando medio. Del mismo modo, se gestionaron capacitaciones en gestión ambiental.

### DIPLOMADO IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL EN EMPRESAS DE ACUEDUCTO

De esta formación, 21 empleados del nivel directivo se titularon, bajo el liderazgo de la Fundación Prospectiva en convenio con el SENA. A partir de este conocimiento se realizaron talleres de socialización con el personal y se identificaron los aspectos ambientales e impactos

significativos de cada actividad y los requisitos legales aplicables a la organización.

### VISITAS GUIADAS AL ACUEDUCTO Y AL RELLENO SANITARIO PARQUE AMBIENTAL LOS POCITOS

Mediante esta iniciativa de responsabilidad ambiental de Triple A, 4.812 estudiantes de 65 entidades educativas como colegios, universidades y grupos cívicos fueron sensibilizados con los procesos de potabilización del agua y depuración de aguas residuales como también en la cultura de los servicios públicos a través de visitas guiadas a la estación de tratamiento de agua potable (ETAP) y a la estación depuradora de aguas residuales (EDAR). También visitaron las instalaciones del relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos.

### VIVE BARRANQUILLA LIMPIA

Con la comunidad como grupo de interés de Triple A, y en el marco de sus relaciones interinstitucionales, en conjunto con la Alcaldía de Barranquilla se desarrolla la estrategia *Vive Barranquilla limpia* con el fin de concientizar a los barranquilleros sobre la importancia de mantener la ciudad libre de basuras, generando cultura ciudadana a través de comportamientos amigables con el medio ambiente para aumentar el compromiso con el aseo de la ciudad.

El objetivo de este programa de sensibilización ambiental, es enseñarle a los habitantes de la capital del

<sup>14</sup>El objeto del contrato es: jardinería, mantenimiento de zonas verdes, aseo de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo y zonas exteriores.

Atlántico que a través de acciones individuales, sumadas a las colectivas, sea posible vivir una *Barranquilla limpia*.

En 2011, más de 600 jóvenes de diferentes colegios se vincularon a la estrategia para generar un compromiso con el manejo de los residuos sólidos en los diferentes entornos, al tiempo que se efectuaron campañas masivas para difundir comportamientos de cultura ciudadana.

*Vive Barranquilla limpia* muestra avances muy significativos en el comportamiento y la participación de los ciudadanos en las siguientes campañas: Mi barrio sin basuras; Colegio limpio; jornadas de aseo; limpiemos a Barranquilla en una hora; uno no maltrata lo que es de uno; la basura hecha un arte; la basura esconde lo linda que es Barranquilla; Paco limpieza y agentes especiales Vive Barranquilla limpia y el concurso la gran tarea. Actividades que han conducido a resultados tales como los siguientes:

- La participación de los habitantes de 109 sectores de la ciudad y de 127 entidades educativas, fomentado la masiva movilización ciudadana en la jornada Limpiemos a Barranquilla en una hora.
- La socialización de la iniciativa Uno no maltrata lo que es de uno, con la participación de 30 voceros de la empresa que trabajaron en la divulgación externa del compromiso con la ciudad y el medio ambiente, impactando a 92 colegios y a 25.619 estudiantes.
- La elaboración de 16 fotografías de gran formato representadas por modelos con atuendos elaborados en material de desecho por los estudiantes de Diseño de Modas de la Universidad Autónoma de Barranquilla en el programa La basura hecha un arte.
- La participación de 1474 alumnos de siete colegios durante la presentación de la Campaña Paco limpieza, la creación de los agentes especiales y la convocatoria de 71 Instituciones educativas.
- La vinculación a los programas La gran tarea y La cuadra ejemplar de 46 instituciones educativas oficiales, con sus cuerpos docentes y administrativos, para su sensibilización y concientización sobre el comportamiento responsable que deben tener frente al aseo y limpieza de la ciudad.

De La cuadra ejemplar hacen parte 66 establecimientos entre hoteles, restaurantes, centros comerciales y edificios.

caudal que tiene, estimado en 12.000 metros cúbicos de agua por segundo.

Al cierre del 2011 se logró un avance del 91 por ciento en la ejecución total del proyecto, siendo lo más significativo la construcción de la Estación Depuradora de Aguas Residuales de Barranquillita, EDAR Barranquillita, considerada como una de las dos obras más importantes del mismo, porque recibirá aproximadamente tres metros cúbicos por segundo de las aguas servidas que hoy se vierten en los caños de la Ahuyama, Arriba, del Mercado y de los Tramosos.

A ello se sumará posteriormente, la eliminación de los vertimientos de las aguas residuales que vienen de la parte nororiental en los caños de Las Compañías, Agromar y Caño C, a una tasa aproximada de un metro cúbico por segundo.

En la EDAR Barranquillita, también serán tratadas las aguas servidas del municipio de Soledad que son descargadas en el río Magdalena a través del Arroyo El Salao, apenas a 1800 metros y en la misma orilla occidental de donde está localizada la bocatoma de agua cruda del acueducto local.

La eliminación de tales vertimientos en esa zona mejorará sustancialmente la calidad del agua cruda captada, lo que redundará en menores costos en su tratamiento y potabilización, optimizando de esa manera la operación del acueducto.

Pero además beneficiará directamente a los 40.000 residentes de los barrios La Chinita, La Luz, Bajo Reboló, Villanueva y Barranquillita de la ciudad de Barranquilla, y mejorará la calidad de vida del entorno de la ciudad porque marcará el comienzo del programa de saneamiento total de los caños en el sector del mercado público.

## SANEAMIENTO DE LA CUENCA ORIENTAL DE BARRANQUILLA

Este proyecto se ejecuta por el esfuerzo conjunto de la Nación -a través del Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible-, la Corporación Autónoma Regional del Atlántico, el Distrito de Barranquilla y Triple A.

Esta iniciativa busca recoger las aguas residuales que vierte el millón de habitantes de una de las zonas más populosas de la ciudad, para llevarlas a unas estaciones recolectoras y de bombeo y de ahí a otra gran estación de pre-tratamiento, desde donde serán descargadas adecuadamente, a través de un emisario subfluvial en el río Magdalena, garantizando así su dilución de manera inmediata en razón de la fuerza de su corriente y del

## RETOS PARA 2013

- Implementar los programas ambientales.
- Desarrollar auditoría ambiental interna del sistema, como primer paso para la certificación del mismo.
- No registrar ninguna sanción por incumplimiento de las normas ambientales.









10.

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

EN TRIPLE A CREEMOS QUE COMO EMPRESA CIUDADANA, ESTAMOS LLAMADOS A DESARROLLAR A TRAVÉS DE NUESTRA GESTIÓN, PROCESOS QUE CONTRIBUYAN AL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LAS COMUNIDADES QUE ESTÁN DENTRO DE NUESTRA ESFERA DE INFLUENCIA. POR ELLAS Y CON ELLAS, TRABAJAMOS PLANIFICADAMENTE BAJO OBJETIVOS QUE DETERMINEN ESTE PROPÓSITO SOCIAL DE NUESTRA COMPAÑÍA.



En esta perspectiva del quehacer socialmente responsable de Triple A, toman todo el sentido las estrategias educativas e informativas que se adelantan con los diferentes grupos de interés organizados en las comunidades, tales como ediles, vocales, Juntas de Acción Comunal, colegios y madres Comunitarias, en procura de fortalecer los canales de comunicación con los clientes, de promover la participación ciudadana a través de los programas y actividades que se ponen en marcha, de la mejora en los servicios prestados y en el establecimiento de acuerdos con los usuarios para diseñar acciones que permitan la sostenibilidad de los servicios.



## PRINCIPALES LOGROS EN 2012

### CAMPAÑA CUIDADO DEL AGUA

- En empresas y ciudadanía: 1920 empleados de 17 empresas del sector industrial y comercial de la ciudad que son usuarios del servicio, han sido impactados con la campaña *Cuidado del Agua*, con el propósito de incentivar a los usuarios participantes en la implementación de un modelo de cultura ciudadana en el uso eficiente del agua.
- En colegios: 8717 estudiantes pertenecientes a 40 instituciones educativas y fundaciones han sido sensibilizados en la cultura de los servicios públicos, en el uso racional del agua y en el cuidado del medio ambiente.
- En barrios y municipios: 3791 usuarios de los diferentes barrios de Barranquilla, en los que se realizaron reposiciones de redes de acueducto han sido impactados con la campaña *Cuidado del Agua*. Asimismo, los usuarios de Piojó en los corregimientos de Hibacharo y Aguas Vivas para la normalización del servicio reciben información y entrenamiento en los talleres de Cultura del Agua.

### CAMPAÑA MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

80 intervenciones para socializar el manejo adecuado de los residuos sólidos con los programas Verdeazul y Campaña Vive Barranquilla, impactaron a 6003 usuarios y estudiantes en el conocimiento de temas de cultura ciudadana y los diferentes mecanismos utilizados para mitigar el impacto ambiental generado por los ciudadanos.

### MI COLEGIO LIMPIO

Diez y seis instituciones educativas con 443 estudiantes del sector de Murillo han participado en la socialización del servicio de la prestación del servicio de aseo, con el objetivo de generar acciones constructivas para erradicar los botaderos y disposición inadecuada en tal sector.

### CUADRA EJEMPLAR

Se realiza un trabajo de observación y participación con los comerciantes de la zona para realizar seguimiento de las diversas incidencias que afectan la adecuada prestación del servicio. Con esta comunidad se han reportado 229 monitoreos de observación por situaciones generadas por la comunidad. Finalizando la intervención con acciones pedagógicas a los generadores de la incidencia y cumplimiento en la operación de Triple A.

### CAPACITACIÓN DE LÍDERES

308 líderes entre vocales de control, ediles y líderes de barrios de los estratos 1 y 2 y de los diferentes municipios, participaron en jornadas de formación con visitas dirigidas a la ETAP, Parque Ambiental Los Pocitos y EDAR, para conocer los diferentes procesos de captación, potabilización, control de calidad, micromedición, telemando, gestiones comerciales, disposición final de los residuos sólidos, manejo y control de las aguas residuales y cultura de los servicios.

### FORMACIÓN PARA EILES Y LÍDERES DEL MUNICIPIO DE SOLEDAD

43 ediles de las cinco localidades de la ciudad de Barranquilla y 54 líderes del municipio de Soledad, participaron en un espacio pedagógico para estimular actitudes que fortalecen el ejercicio del liderazgo, y contribuye a la formación como gestor público e interlocutor válido en los programas desarrollados por Triple A.

### FORMACIÓN DE VOCALES DE CONTROL

Para generar mayor participación ciudadana en los temas de servicios públicos en los municipios de Tubará, Sabanalarga y Galapa, con una asistencia de 62 usuarios interesados en conocer el rol de los vocales de control con la comunidad y con las empresas de servicios públicos, en virtud a su aspiración de promoverse como futuros vocales de control con sus Comités de Control Social.

### NORMALIZACIÓN DE CLIENTES

Nuevos usuarios en Cascajal, Galapa, Soledad y Tubará. En total intervinieron 4445 de ellos en el proceso de socialización de los nuevos servicios de aseo, alcantarillado y acueducto en los diferentes municipios, y así generar una cultura de pago.

### SOCIALIZACIÓN DE PROYECTOS

3.700 usuarios han recibido socialización de los proyectos con dinámicas de información a la comunidad para conocer los proyectos de reposición e instalación de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

### ATENCIÓN DE SOLICITUDES

Asistencia de los gestores sociales según los diversos requerimientos realizados por la comunidad y otras áreas de la empresa que necesitan intervenciones en los sectores que presentan solicitudes de los servicios de Triple A, con el fin de brindar una atención integral de la emergencia presentada.



## FUNDACIÓN TRIPLE A

Como parte de sus propuestas de creación de valor para la sociedad, más allá de la contribución que Triple A realiza al progreso y bienestar general de la comunidad mediante la prestación de los servicios que le son propios como empresa, la organización ha considerado que le corresponde hacer un esfuerzo adicional en una sociedad como la colombiana, en favor del bien común y del desarrollo social. En virtud de ello se crea en el año 2005 la Fundación Triple A para el cumplimiento de tal motivación social.

La Fundación es una entidad sin ánimo de lucro, con personería jurídica propia y con estatutos sociales. El máximo órgano de dirección es su Junta Directiva y su representación legal está a cargo de la Dirección Ejecutiva.

Desde sus inicios, la Fundación focalizó su gestión en la promoción de una cultura ambiental, y en aportar con sus programas al cambio de las condiciones de vida de las poblaciones objeto de su trabajo, basados en tres de los ocho objetivos de Desarrollo del Milenio: 1. Erradicación de pobreza y el hambre; 2. Igualdad de géneros y 3. Sostenibilidad del medio ambiente.

Lo anterior bajo estas líneas de acción:

- Educación ambiental: su objetivo es educar a los niños (as) y jóvenes del departamento del Atlántico, en la protección del medio ambiente y hacerlos conscientes de su capacidad de liderazgo para que esfuercen en dejar su huella positiva.

Este campo de gestión social se desarrolla a través del programa *Herederos del Planeta* versión rural. A través suyo, se educan niños (as) estimulándolos en su inteligencia emocional a descubrir ese líder interno





que los hace capaces de proteger su medio ambiente, identificar su entorno ambiental y desarrollar proyectos y la ejecución de solución de problemáticas ambientales.

Se capacita a un grupo de niños (as) multiplicadores, habilitándolos para ser los guías durante el año escolar de la concientización y desarrollo ambiental de su institución educativa. El programa culmina con la inclusión del programa de reciclaje en la misma.

- **Emprendimiento:** su finalidad es estimular a las familias de barrios humildes del departamento del Atlántico para que superen los índices de pobreza y mejoren sus condiciones y calidad de vida con la generación de ingresos económicos aprovechando los recursos naturales preservando el entorno.

Son capacitadas las mujeres cabeza de hogar y jóvenes de estratos vulnerables, fortaleciéndolas para su incursión en el mercado laboral competitivo de hoy, y asegurando los inicios de su generación de ingresos y de mejoramiento de la calidad de vida de su entorno familiar.

Por medio de un convenio con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), se capacita a los beneficiados en diferentes carreras técnicas, tecnológicas y de formación para el trabajo a jóvenes rurales.

Hasta la fecha se han capacitado 6.316 escolarizados en la conservación del medio ambiente bajo dos perspectivas. La primera tiene que ver con lo relacionado con procesos productivos (hortalizas, plantas medicinales y aromáticas, producción de bioinsumos, vivero forestal y lombricultura) encaminados a la conservación del medio y el aprovechamiento de los recursos.

Hace tres años fue construido el Centro Aulas Ambientales Experimentales, gracias a la subvención recibida de La Comunidad de Madrid, España y el aporte de la empresa Triple A. Allí se realizan las capacitaciones que hoy van dirigidas a la población de influencia de la empresa.

Desde su inauguración hasta hoy se han capacitado 295 mujeres cabeza de hogar y se formaron 15 unidades productivas las cuales comercializan sus productos bajo las siguientes marcas: Granja Organica, Tierra Bendita y Arte a Mano.

En la actualidad la Fundación Triple A se encuentra en una etapa de fortalecimiento institucional en el marco de la estrategia de Triple A, y desde un nuevo enfoque de Direccionamiento Estratégico para el Posicionamiento Social del cual harán parte directivos de la empresa que según su rol aportarán en este proceso de crecimiento y propondrán las iniciativas de gestión para ser aprobadas por la Junta Directiva.

Las líneas de acción bajo las cuales la Fundación desarrollará su sentido misional hacia 2015 son las que se enuncian a continuación, de tal manera que éstas conducirán a la definición de nuevas acciones y programas que apalanquen un trabajo más amplio y fortalecido en búsqueda de lograr una mayor cobertura poblacional y por ende un mayor y positivo impacto social.

- Apalancar proyectos de emprendimiento.
- Formación en la cultura de los servicios de Triple A.
- Generar empleabilidad en población vulnerable en mano de obra no calificada.

## CAMPAÑAS CON ENFOQUE SOCIAL

### APOYO A LA CULTURA Y EL DEPORTE

ÁMBITO	VALOR DEL APOORTE (CIFRAS EN MILES DE PESOS)	AÑO 2012
Deportes	9.010.400	Vinculación de Triple A en eventos Deportivos, entre los que se destacan el Mundial Juvenil de Tenis y el Boxeo.
Cultura	70.331.538	Apoyo al fortalecimiento de las tradiciones culturales como el Carnaval de Barranquilla, evento insigne de la ciudad catalogado como patrimonio oral e inmaterial de la humanidad por la Unesco. De igual manera este apoyo se hizo extensivo a las actividades culturales del Carnaval realizadas en los municipios más representativos en los que tenemos operación en el Departamento del Atlántico.
Aportaciones y donaciones a entidades sociales	23.450.000	Se realizaron aportaciones a entidades sin ánimo de lucro, como la Fundación Ayudemos, el Club de Leones de Barranquilla y la Fundación Panela y Pan, entre otros.

## RETOS PARA 2013

- Gestionar la aplicación del mínimo vital en las ciudades y poblaciones donde opere Triple A.
- Implementar una estrategia de cultura ciudadana con el objetivo de generar cambios de comportamiento en torno al aseo de la ciudad.
- Implementar el plan de trabajo establecido para el fortalecimiento de la Fundación Triple A, en el marco estratégico de Triple A, en las áreas de emprendimiento, educación en los servicios de la compañía y ambiental y empleabilidad de las comunidades cercanas a la operación de la compañía.
- Reponer 15 Km de redes secundarias de acueducto y 12 Km de redes secundarias de alcantarillado, en los diferentes municipios de operación empresarial.
- Lograr la celebración de convenios interinstitucionales con alcaldías y gobernación para impulsar programas educativos medioambientales.
- Extender el programa *Unete al cuento y salte del rollo* para líderes de la comunidad.
- Lograr gestionar programas integrales a la comunidad que incluyan vacunación, nutrición, lavado de las manos en menores, disminución de reservorios que propagan el dengue, entre otras acciones.
- Adelantar la gestión necesaria y efectiva en el desarrollo del nuevo marco tarifario para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, propendiendo por poder ofrecer más y mejores servicios a más ciudadanos de forma rentable.



La primera Memoria de Sostenibilidad de Triple A corresponde a la gestión realizada en el 2012 y da cuenta a las expectativas de los grupos de interés de la compañía. Este informe fue elaborado bajo el esquema propuesto por la metodología de la guía G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI) y bajo los lineamientos identificados por el grupo directivo como los más importantes para la organización.

Triple A en correspondencia con el mejoramiento y el proceso de maduración del tema de la sostenibilidad, se compromete a realizar y divulgar su memoria de sostenibilidad de forma anual. Su periodo de cobertura comprende del 1º de enero hasta el 31 de diciembre de 2012, aunque en ocasiones se realizan referencias a datos de 2011 con el ánimo de contextualizar la información. La Memoria, tiene un nivel de aplicación auto declarado B y comprende Barranquilla y los 12 municipios del Atlántico donde Triple A presta sus servicios.

La información aquí contenida fue elaborada y compilada con el valioso apoyo de las diferentes áreas de la empresa en una coordinación final de la Jefatura de Responsabilidad Social de Triple A. Es importante resaltar que los datos reportados en esta primera Memoria de Sostenibilidad, tienen su respaldo en los informes presentados por cada área, lo cual permite la verificación de la información en términos de fuentes y periodos de ejecución, y puesta a disposición de quien así lo considere pertinente.

Los indicadores que se reflejan en la Memoria, han sido recogidos de acuerdo con formatos de la casa matriz Canal de Isabel II, más los internos a Triple A y aquellos propuestos por la metodología del GRI. Por ser la primera Memoria de Sostenibilidad 2012, no se presenta ningún cambio frente al alcance y técnicas de medición.

En este sentido, es pertinente precisar que la metodología GRI conduce a hacer un levantamiento interno de la información y a su registro en la Memoria, de manera holística, integral y transversal a la organización, más allá de resaltar una gestión por áreas o procesos. En ello, se promueve una nueva mirada al tema de la sostenibilidad como el resultado de un desempeño organizacional apalancado por la gestión que realiza todo el equipo humano de trabajo, coordinado y armonizado en pro de este objetivo empresarial y concretado en las políticas, decisiones y actuaciones con los grupos de interés con los cuales se proyecta tal sostenibilidad.

El contacto para temas relativos al contenido de la publicación es Zamira Bettin Fren, [rse@aaa.com.co](mailto:rse@aaa.com.co)



# ANEXO 1

## DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

### DERECHOS HUMANOS

**PRINCIPIO 1:** Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**PRINCIPIO 2:** No ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

### ESTÁNDARES LABORALES

**PRINCIPIO 3:** Apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**PRINCIPIO 4:** Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**PRINCIPIO 5:** Apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**PRINCIPIO 6:** Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

### MEDIO AMBIENTE

**PRINCIPIO 7:** Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**PRINCIPIO 8:** Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**PRINCIPIO 9:** Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

### ANTI-CORRUPCIÓN

**PRINCIPIO 10:** Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

**CAPITULO 5:** Gobierno Corporativo

**CAPITULO 4:** Sostenibilidad

**CAPITULO 7:** Las Personas

**CAPITULO 4:** Sostenibilidad

**CAPITULO 4:** Sostenibilidad

**CAPITULO 7:** Las Personas

**CAPITULO 9:** Medio Ambiente

**CAPITULO 9:** Medio Ambiente

**CAPITULO 9:** Medio Ambiente

**CAPITULO 6:** Innovación

**CAPITULO 5:** Gobierno Corporativo

# ANEXO 2

## G3.1 ÍNDICE DE CONTENIDO

Matriz de correspondencia del Global Reporting Initiative (GRI) versión G3.1/ nivel B de aplicación auto-evaluado.

Este informe se preparó según la guía del Global Reporting Initiative, estándar mundial en memorias de sostenibilidad. La siguiente matriz relaciona el contenido de la presente memoria de sostenibilidad con los indicadores GRI.

### ENFOQUES DE GESTIÓN

GRI	DESCRIPCIÓN	REPORTADO	REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
1,1	Declaración del Presidente de la organización	Completamente	Declaración del Gerente General. Capítulo 1
1,2	Descripción de impactos, riesgos y oportunidades	Completamente	Declaración del Gerente General. Capítulo 1
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
2,1	Nombre de la organización	Completamente	Sociedad de acueducto, alcantarillado y aseo de Barranquilla
2,2	Principales marcas, productos y /o servicios	Completamente	Ver Perfil de la organización. Capítulo 3
2,3	Estructura operacional, incluyendo principales divisiones, compañías en operación, subsidiarias, y uniones temporales.	Completamente	Ver Perfil de la organización. Capítulo 3
2,4	Localización de la sede principal de la organización	Completamente	Sede Prado, carrera 58 Nro. 67-09.
2,5	Número de países donde opera la organización y los nombres de los países con actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en el informe.	Completamente	Operación en Colombia, en la región de la costa Caribe en el departamento del Atlántico.
2,6	Naturaleza y propiedad jurídica	Completamente	Empresa de Servicios Públicos (ESP). Sociedad Anónima
2,7	Mercados servidos (incluyendo distribución geográfica, sectores atendidos, y tipo de clientes).	Completamente	Ver Perfil de la organización. Capítulo 3
2,8	Dimensión de la organización.	Completamente	Ver Perfil de la organización. Capítulo 3
2,9	Cambios significativos durante el período ( tamaño, estructura y propiedad).	Completamente	En el período del reporte no hubo cambios.
2,10	Reconocimientos recibidos durante el periodo de reporte.	Completamente	Declaración del Gerente General. Capítulo 1
<b>3. PARÁMETROS DEL REPORTE</b>			
3,1	Periodo del reporte	Completamente	Ver Aspectos técnicos. Capítulo 11
3,2	Fecha del último reporte	Completamente	Ver Aspectos técnicos. Capítulo 11
3,3	Ciclo de reporte (anual, bianual, etc.)	Completamente	Ver Aspectos técnicos. Capítulo 11
3,4	Área de contacto para los temas relativos al Informe o su contenido	Completamente	Ver Aspectos técnicos. Capítulo 11
3,5	Proceso de definición del contenido del informe	Completamente	Ver Presentación de la Memoria de Sostenibilidad. Capítulo 2
3,6	Cobertura de la memoria (por ejemplo, países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, joint ventures, proveedores).	Completamente	Ver Aspectos técnicos, capítulo 11 y Presentación de la Memoria de Sostenibilidad, capítulo 2
3,7	Declaración de las limitaciones específicas en el alcance o cobertura del reporte.	Completamente	Ver Aspectos técnicos. Capítulo 11
3,8	Bases para la presentación de informes sobre empresas conjuntas, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y / o entre organizaciones.	Completamente	Ver Aspectos técnicos. Capítulo 11
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y otras informaciones contenidas en el informe. Explique las decisiones de no aplicar, o apartarse sustancialmente de los protocolos de indicadores del GRI.	Completamente	Ver Aspectos técnicos. Capítulo 11
3,10	Explicación del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, y las razones de dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, métodos de medición).	Completamente	Ver Aspectos técnicos. Capítulo 11
3,11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de medición aplicados en el informe	Completamente	No hay periodo anterior de comparación, dado que es la primera Memoria de Sostenibilidad de la empresa.

GRI	DESCRIPCIÓN	REPORTADO	REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
<b>3. PARÁMETROS DEL REPORTE</b>			
3,12	Tabla identificando la localización de los contenidos básicos en el reporte	Completamente	Matriz GRI Triple A
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completamente	Por madurez del proceso de reporte, no se hará verificación externa a esta primera Memoria de Sostenibilidad. La empresa utiliza la calificación A+ otorgada por KPMG España al Grupo Empresarial Canal Isabel Canal Isabel II (matriz de Triple A).
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS E INVOLUCRAMIENTO</b>			
4,1	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas específicas, como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Completamente	Ver Gobierno y transparencia. Capítulo 5
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Completamente	La Junta es presidida por el alcalde de Barranquilla y en su ausencia, por un vicepresidente designado de su seno entre los miembros del sector privado quien actúa durante todo el período de la Junta Directiva. No obstante, al presidente de la Junta no le corresponden funciones ejecutivas.
4,3	Para organizaciones que cuentan con un solo cuerpo de gobierno, declarar el número y género de los miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes y/o miembros no ejecutivos	Completamente	La Junta Directiva de la sociedad sí cuenta con miembros independientes.
4,4	Mecanismos para que empleados y accionistas comuniquen recomendaciones e indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completamente	Ver Gobierno y transparencia en su apartado Comités Internos. Capítulo 5.
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo), y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Completamente	Conforme a lo dispuesto en los estatutos sociales de la empresa, los miembros de la Junta Directiva no reciben asignaciones.
4,6	Procedimientos para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno	Completamente	Ver Gobierno y transparencia. Capítulo 5
4,7	Procesos para determinar la composición, formación académica y experticia de los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluyendo cualquier consideración de género y otros indicadores de diversidad.	Completamente	Ver Gobierno y transparencia. Capítulo 5
4,8	Declaraciones internamente desarrolladas de misión, valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, social, ambiental y el estado de dicha implementación.	Completamente	Ver Perfil de la organización, capítulo 2 y Gobierno y transparencia, capítulo 5.
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completamente	La decisiones y actuaciones que en tal sentido se presentan en la empresa, en un relacionamiento con los grupos de valor desde la operación corriente del negocio y a través del comportamiento del equipo humano de trabajo, todo en el marco de la responsabilidad social, hacen parte de la presentación de resultados de la alta gerencia a la Junta Directiva en sus sesiones ordinarias.
4,10	Procedimientos de autoevaluación del máximo órgano de gobierno de la organización particularmente con respecto al desempeño económico, social y ambiental.	Completamente	En el momento no se realiza ningún procedimiento de autoevaluación de la Junta Directiva. Dada la importancia del tema para el mejoramiento continuo del máximo órgano de gobierno de la empresa, se está en proceso de definir el mecanismo para cumplir con este objetivo.
4,11	Explicación de la adopción del principio de precaución	Completamente	Ver gestión con el medio ambiente. Capítulo 9.
4,12	Iniciativas externas en materia económica, social y ambiental que la organización ha suscrito.	Completamente	Ver Perfil de la organización, capítulo 3 y Declaración del Gerente General, capítulo 1.
4,13	Participación en asociaciones (tales como asociaciones sectoriales) y / o nacionales / internacionales las organizaciones a las que la organización: * Tiene posiciones en los órganos de gobierno * Participa en proyectos o comités: * Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios, o miembros * Vistas como estratégico.	Completamente	Ver Sostenibilidad. Capítulo 4.

GRI	DESCRIPCIÓN	REPORTADO	REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS E INVOLUCRAMIENTO</b>			
4,14	Lista de grupos de interés de la organización.	Completamente	Ver Sostenibilidad. Capítulo 4
4,15	Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con quien relacionarse	Completamente	Ver Sostenibilidad. Capítulo 4
4,16	Enfoques para la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Parcialmente	Ver Presentación de la Memoria de Sostenibilidad, apartado principio de materialidad. Capítulo 2.
4,17	Principales temas y preocupaciones que han surgido a través de las partes interesadas, y cómo ha respondido la organización a los grupos de interés y, en particular mediante la presentación de este informe.	Completamente	Ver Sostenibilidad, apartado Expectativas de los grupos de interés de Triple A, capítulo 4; ver Enfoque al cliente, capítulo 8; ver Compromiso con la sociedad, capítulo 10; ver Las personas capítulo 7.
G3 DMA	DESCRIPCIÓN	REPORTADO	REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
<b>5. ENFOQUES DE GESTIÓN</b>			
<b>DMA EC</b>	<b>Información Sobre el Enfoque de Gestión Económico</b>		
Aspectos	Desempeño Económico Presencia en el mercado Impactos Económicos Indirectos	Completamente	Ver Perfil de la organización. Capítulo 3
<b>DMA EN</b>	<b>Información sobre el Enfoque de Gestión Ambiental</b>		
Aspectos	Materiales Energía Agua Biodiversidad Emisiones, vertimientos y Residuos Productos y Servicios Cumplimiento Transporte General	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente. Capítulo 9.
<b>DMA LA</b>	<b>Información sobre el Enfoque de Gestión Laboral</b>		
Aspectos	Empleo Relaciones Laborales Salud y Seguridad Ocupacional Entrenamiento y Educación Diversidad e igualdad de oportunidades Igualdad en la remuneración para hombres y mujeres	Completamente	Ver Las personas. Capítulo 7.
<b>DMA HR</b>	<b>Información Sobre el Enfoque de Gestión Derechos Humanos</b>		
Aspectos	Prácticas de Inversión y Abastecimiento No- Discriminación Libertad de asociación y negociación Trabajo Infantil Prevención del Trabajo Forzoso y Obligatorio Prácticas de seguridad	Completamente	Ver Gobierno y transparencia, capítulo 5 y ver Las personas, capítulo 7.
		Completamente	La Compañía cuenta con políticas en contra de la violencia intrafamiliar, el maltrato y el abuso de mujeres y niños y además con una política que promueve la igualdad. Mayor información, ver Gobierno y transparencia, apartado Derechos Humanos, capítulo 5.
	Derechos de los indígenas Valoración Remediación	N/A	No aplica en el departamento del Atlántico donde opera Triple A. Las comunidades indígenas no alcanzan a representar el uno por ciento del total de la población de la región.
<b>DMA SO</b>	<b>Información sobre el Enfoque de la Gestión Sociedad</b>		
Aspectos	Comunidades locales Corrupción Políticas públicas Comportamiento de competencia desleal Cumplimiento	Completamente Parcialmente	Ver Compromiso con la sociedad. Capítulo 10. Ver Gobierno y transparencia . Capítulo 5
<b>DMA PR</b>	<b>Información sobre el Enfoque de la Gestión Responsabilidad sobre Productos</b>		
Aspectos	Salud y seguridad del usuario	Completamente	Ver Enfoque al cliente. Capítulo 8.

G3 DMA	DESCRIPCIÓN	REPORTADO	REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
<b>5. ENFOQUES DE GESTIÓN</b> <b>DMA PR</b>	Información sobre el Enfoque de la Gestión		
Aspectos	<b>Responsabilidad sobre Productos</b>		
	Etiquetado de productos y servicios	N/A	No aplica por la naturaleza del negocio
	Comunicaciones de marketing	Completamente	Ver Sostenibilidad, apartado política de publicidad y marketing responsable. Capítulo 4.
	Privacidad del cliente	Completamente	Ver Gobierno y transparencia, apartado seguridad de la información. Capítulo 5.
	Cumplimiento	Completamente	Ver Gobierno y transparencia, apartado seguridad de la información. Capítulo 5.

## INDICADORES DE DESEMPEÑO

INDICADOR DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REPORTADO	REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
<b>ECONÓMICO</b> <b>Desempeño Económico</b>			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido incluidos los ingresos, los costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones comunitarias, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Completamente	Ver Sostenibilidad. Capítulo 4.
EC2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente. Capítulo 9.
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completamente	Ver Sostenibilidad. Capítulo 4.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Completamente	En 2012 no se recibió ningún tipo de ayudas por parte de los gobiernos local, regional, nacional.
<b>Presencia en el Mercado</b> EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estandar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen actividades significativas desglosado por género.	Completamente	El salario mínimo mensual de Triple A es equivalente a 1 SMMLV más \$231.900. Asignación igual para los empleados que son remunerados bajo este rango, bien sean hombres o mujeres.
EC6	Políticas, prácticas, y proporción del gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completamente	Ver Las personas, apartado proveedores. Capítulo 7.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completamente	En los procesos de selección, sobre todo en lo que respecta a los municipios donde opera la empresa, se trata de vincular a los procesos, personal de las áreas de influencia u operación con la finalidad de construir capital social.
<b>Impactos Económicos Indirectos</b> EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, en especie, o el compromiso de pro bono.	Completamente	Ver Perfil de la organización, capítulo 3; ver Compromiso con la sociedad, capítulo 10.
EC9	Entendimiento y descripción de impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completamente	Ver Innovación y resultados, capítulo 6; Ver Compromiso con la sociedad, capítulo 10; Ver gestión con el medio ambiente, capítulo 9.
<b>AMBIENTAL</b> <b>Materiales</b>			
EN1	Materiales usados por peso y volumen	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente. Capítulo 9.
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados		No se tiene especificado este indicador
<b>Energía</b> EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente. Capítulo 9.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente. Capítulo 9.



INDICADOR DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REPORTADO	REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
<b>Energía</b> EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente. Capítulo 9.
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Completamente	Sí. Dentro de las estrategias a corto plazo se encuentran la medición de la energía eléctrica por procesos, la creación de las líneas bases de consumo por cada uno de ellos para la posterior evaluación de proyectos de eficiencia energética (variadores de velocidad de hasta 400 hp) a implementar a partir de 2014 y la optimización de los equipos de bombeo existentes a partir de su mantenimiento. Con ello, se espera en los próximos cuatro años, obtener para la compañía más que una reducción de los consumos energéticos, un mejor aprovechamiento de la energía para la optimización de los procesos.
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente. Capítulo 10.
<b>Agua</b> EN8	Captación total de agua por fuentes	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente. Capítulo 10.
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente. Capítulo 10.
EN10	Porcentaje y total del volumen de agua reciclada y reusada.	Completamente	No. La empresa cuenta con estaciones depuradoras de aguas residuales, EDARES, pero las aguas residuales que son tratadas no son reutilizadas sino que son vertidas a cuerpos de agua.
<b>Biodiversidad</b> EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas, indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de un alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Completamente	El relleno sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos, ubicado en el municipio de Galapa en el departamento del Atlántico, cuenta con un área de 135.6 Ha, de las cuales durante la formulación del proyecto, 29.9 Ha, se destinaron para preservar sus condiciones naturales. Sin embargo, esta área, ni otras anexas o próximas al relleno han sido declaradas espacio natural protegido.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente, apartado biodiversidad, capítulo 9.
EN13	Hábitat protegidos o restaurados.	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente. Capítulo 9.
EN14	Estrategias, acciones en curso y planes futuros para gestionar los impactos en biodiversidad.	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente. Capítulo 9.
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Completamente	No existen especies protegidas en los sectores donde se desarrolla el negocio.
<b>Emisiones, vertimientos y residuos</b> EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases efecto invernadero, en peso.	Completamente	No se ha realizado inventario de las emisiones de gases de efecto de invernadero. Sin embargo, se realiza gestión medioambiental con la medición de consumos energéticos y y emisión de gases en el relleno sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos y el Henequén, que se complementará con una consultoría en el año 2013.
EN17	Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero, en peso.	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente, apartado consumo de energía. Capítulo 9.
EN18	Iniciativas para reducir los gases efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente, apartado captura y utilización de biogás. Capítulo 9.

INDICADOR DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REPORTADO	REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
<b>Emisiones, vertimientos y residuos</b>			
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Completamente	Triple A no utiliza este tipo de sustancias en sus procesos y ha realizado actuaciones tendientes al cumplimiento de las normas a este respecto en los equipos de refrigeración y de extinción de incendios existentes en las instalaciones.
EN20	NOx, SOx, y otras emisiones significativas por tipo y peso	N/A	No se tienen mediciones al respecto.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales por naturaleza y destino.	Completamente	No se realizan ningún tipo de vertimientos diferentes a los propios del negocio.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente, apartado ahorro de agua. Capítulo 9.
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Completamente	Durante los años 2011 y 2012 no ha ocurrido ningún accidente o incidente medioambiental.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados, que se consideran peligrosos según la clasificación del convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	N/A	No se tienen mediciones al respecto
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y habitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente, apartado ahorro de agua. Capítulo 9.
<b>Productos y servicios</b>			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de este impacto.	Completamente	Ver gestión con el medio ambiente, apartado ahorro de agua. Capítulo 9.
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categoría de productos.	Completamente	La empresa cuenta con EDARES, pero las aguas residuales que son tratadas no son reutilizadas sino que son vertidas a cuerpos de agua.
<b>Cumplimiento</b>			
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completamente	No se produjeron multas o sanciones monetarias de ningún tipo en el período de reporte.
<b>Transporte</b>			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como transporte de personal.	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente, apartado gestión de impactos medioambientales. Capítulo 9.
<b>General</b>			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Completamente	Ver Gestión con el medio ambiente, apartado gestión de impactos medioambientales/tabla. Capítulo 9.
<b>SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE</b>			
<b>Empleo</b>			
LA1	Colectivo de colaboradores por tipo de empleo, tipo de contrato y región, desglosado por género.	Completamente	Ver Las personas. Capítulo 7.
LA2	Número total de empleados nuevos y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, género y región.	Completamente	Ver Las personas. Capítulo 7.
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Completamente	Ver Las personas. Capítulo 7.
LA15	Tasas de regreso al trabajo y retención después de licencias parentales desglosado por género.	Parcialmente	En su totalidad regresan a la empresa los empleados, bien sean madres o padres, después de gozar su licencia de maternidad.
<b>Relaciones Laborales</b>			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por negociaciones colectivas.	Completamente	Ver Las personas. Capítulo 7.

INDICADOR DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REPORTADO	REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
<b>Relaciones Laborales</b>			
LA5	Periodo mínimo de preaviso (s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completamente	Según la legislación colombiana ya no es un requisito dar un preaviso cuando hay retiro del cargo, bien por parte del empleador o el empleado. Sin embargo, en Triple A, el empleado llega a un acuerdo con el jefe directo para definir el momento más oportuno de su retiro a fin de no afectar el proceso o la actividad bajo su responsabilidad como también para hacer entrega efectiva del cargo.
<b>Salud y seguridad ocupacional</b>			
LA6	Porcentaje de colaboradores representados en comités de salud y seguridad, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Completamente	Ver Las personas, apartado seguridad y salud ocupacional. Capítulo 7.
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo desglosado por región y por género.	Completamente	Ver Las personas, apartado seguridad y salud ocupacional. Capítulo 7
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Completamente	Ver Las personas, apartado seguridad y salud ocupacional. Capítulo 7
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completamente	Estos asuntos no hacen parte de la agenda de acuerdos sindicales, además de ser un tema que la empresa tiene cubierto en su totalidad, en lo que respecta a sus empleados, y en lo que desarrolla periódicamente campañas y programas de promoción de la salud.
<b>Entrenamiento y Educación</b>			
LA10	Promedio de horas de formación por año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	Completamente	Ver Las personas, capítulo 7.
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua, que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales.	Completamente	Ver Las personas, apartado bienestar, capítulo 7
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional.	Completamente	El 96% del personal directo recibió evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional. 6 empleados aún están en periodo evaluativo que está definido para 6 meses.
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>			
LA13	Composición de los órganos de gobierno desglosado por categoría de empleados, de acuerdo al género, grupo de edad, participación de minorías y otros indicadores de diversidad.	Completamente	Los directivos son los responsables de la dirección estratégica de la organización, la supervisión de la gestión y de los resultados frente al negocio. Este equipo está conformado por la planta directiva (15 mujeres y 28 hombres) entre los cuales hay dos personas con discapacidad. Mayor información, ver Las personas, capítulo 7; ver, perfil de la organización, capítulo 3.
<b>Remuneración igual para hombres y mujeres</b>			
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completamente	No existe tal diferenciación en la empresa, toda vez que en Triple A el salario no es asignado en razón al género sino al cargo y las funciones a desarrollar independientemente de si la persona a contratar sea hombre o mujer.
<b>SOCIAL: DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos, que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Parcialmente	En el marco de los contratos de Triple A se tienen cláusulas establecidas en derechos humanos como lineamiento general para todos los procesos.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas, que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	Parcialmente	Ver Las personas, apartado contratistas y proveedores. Capítulo 7.

INDICADOR DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REPORTADO	REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b> HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Completamente	En 2012, 101 empleados directos recibieron sensibilización sobre temas de derechos humanos a razón de dos horas en promedio cada uno.
<b>No discriminación</b> HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completamente	Hasta la fecha no se ha recibido ninguna queja o incidente alguno respecto a este tipo de conductas. Ya que se cuenta con diferentes lineamientos que destacan la importancia del tema de la igualdad de oportunidades y el respeto por los demás, como también con un Comité de Convivencia Laboral en procura de generar una conciencia colectiva conviviente entre la comunidad laboral, con el fin de promover el trabajo en condiciones dignas y justas.
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b> HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de negociación colectiva pueden ser violados o están en riesgo significativo, y las medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Completamente	Ver Las personas, apartado representación sindical, capítulo 7.
<b>Trabajo infantil</b> HR6	Actividades y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva del trabajo infantil.	Completamente	Ver Las personas, apartado proveedores y contratistas, capítulo 7.
<b>Trabajo forzoso y obligatorio</b> HR7	Operaciones y proveedores importantes identificados como de riesgo potencial de incidentes de trabajo forzoso u obligatorio, y las medidas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.	Completamente	Ver Las personas, apartado proveedores y contratistas, capítulo 7.
<b>Prácticas de seguridad</b> HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas los procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Completamente	Ver Las personas, apartado proveedores y contratistas, capítulo 7.
<b>Derechos de los indígenas</b> HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	N/A	No es material para la empresa, por la composición de la población atendida por la empresa.
<b>Valoración</b> HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones de los derechos humanos y / o evaluaciones de impacto.	Parcialmente	Ver Gobierno y transparencia, capítulo 5.
<b>Remediación</b> HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos, abordadas y resueltas a través de mecanismos formales de resolución de quejas.	Parcialmente	En el reglamento interno de trabajo de Triple A, Artículo 91 punto F, bajo el cual la empresa está obligada a guardar absoluto respeto por la dignidad personal de los trabajadores, así como a sus creencias y sentimientos y velar por que este mismo respeto se observe entre todos los trabajadores a su servicio. En cumplimiento de esta obligación, se deben adelantar los trámites correspondientes cuando se tenga conocimiento o se reciba quejas fundadas de cualquier trabajador que hubiere sido irrespetado, injuriado u ofendido en su dignidad personal, creencias o sentimientos; y aplicará al trabajador que resultare responsable o autor de la ofensa, injuria o irrespeto, la sanción disciplinaria del caso, o el despido si a ello hubiere lugar.

INDICADOR DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REPORTADO	REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
<b>SOCIAL: SOCIEDAD</b>			
<b>Comunidades Locales</b>			
SO1	Porcentaje de operaciones implementadas con el involucramiento de la comunidad, valoración de impactos y programas de desarrollo.	Completamente	Ver Compromiso con la sociedad, capítulo 10.
SO9	Actividades con importantes repercusiones negativas potenciales o reales en las comunidades locales.	Completamente	En 2012 no se presentó ninguna repercusión negativa en las comunidades locales.
SO10	Medidas de prevención y medidas de mitigación implementadas en las actividades con importantes repercusiones negativas potenciales o reales en las comunidades locales.	Completamente	En 2012 no se presentó ninguna repercusión negativa en las comunidades locales.
<b>Políticas Públicas</b>			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de "lobbying"	Completamente	Triple A ha asumido el liderazgo en temas que comprometen el interés público tanto regional como nacional. Tal es el hecho de haber logrado la incorporación en el Plan Nacional de Desarrollo del actual gobierno, del concepto de mercado y tarifa regional así como su posterior reglamentación por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, que permite realizar gestión en municipios y regiones pequeñas y pobres, apalancándose económicamente en regiones mayores y más prósperas, logrando así, otorgar tarifas asequibles a estas comunidades pero garantizando que las empresas prestadoras puedan hacerlo rentablemente. Así también, Triple A trabaja continuamente con los vocales de control en el fortalecimiento de sus competencias para que en su calidad de líderes de sus comunidades, ejerzan el debido control social, como es mandato constitucional.
SO6	Valor total de los aportes financieros y en especie a partidos políticos o a instituciones políticas.	Completamente	La empresa no hace aportes financieros ni en especie a partidos políticos o a instituciones políticas.
<b>Comportamiento de competencia desleal</b>			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	Completamente	Triple A es una empresa operadora de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, concesionada por la administración distrital. Así lo determinó la Alcaldía de Barranquilla, por tanto no hay competencia y por ende, prácticas monopolísticas.
<b>Cumplimiento</b>			
SO8	Valor monetario de multas significativas y número total de las sanciones no monetarias por el incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Completamente	Triple A no ha tenido en el 2012 ningún incidente de este tipo.
<b>SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO</b>			
<b>Salud y seguridad del usuario</b>			
PR1	Etapas del ciclo de vida donde el impacto de los productos y servicios en la salud y la seguridad han sido valorados para el mejoramiento y porcentaje de categorías de productos y servicios sujetos a estos procedimientos.	Completamente	Ver Enfoque al cliente, apartado salud y seguridad del cliente. Capítulo 8.
PR2	Numero total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en salud y seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completamente	Ver Enfoque al cliente, apartado salud y seguridad del cliente. Capítulo 8.
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>			
PR3	Tipo de información acerca de productos y servicios requerida por los procedimientos y porcentaje de de los productos y servicios sujetos a dichos requerimientos de información.	Completamente	Ver Enfoque al cliente, apartado salud y seguridad del cliente. Capítulo 8.



INDICADOR DE DESEMPEÑO	DESCRIPCIÓN	REPORTADO	REFERENCIA/RESPUESTA DIRECTA
<b>Etiquetado de productos y servicios</b> PR4	Total número de incidentes de no cumplimiento con la regulación y códigos voluntarios acerca del etiquetado de productos y servicios, desglosado por el resultado de dichos incidentes.	N/A	No es material para la compañía. Capítulo 8.
<b>Comunicaciones de marketing</b> PR5	Prácticas relacionadas con la satisfacción del usuario, incluidos los resultados de estudios que midan la satisfacción del usuario.	Completamente	Ver Enfoque al cliente, apartado medición de la satisfacción del cliente
<b>Comunicaciones de marketing</b> PR6	Programas de cumplimiento de leyes o adhesión a estándares voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y patrocinios.	Completamente	Triple A cuenta con una política de Publicidad y Marketing responsable, la cual aplica a todas sus actuaciones y es debidamente cumplida por sus empleados, asociados comerciales, contratistas y proveedores. Mayor información, ver Sostenibilidad, capítulo 4.
<b>Comunicaciones de marketing</b> PR7	Total número de incidentes de no cumplimiento con la regulación y los códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del resultado de dichos incidentes.	Completamente	Triple A no ha tenido en el 2012 ningún incidente de este tipo.
<b>Privacidad del usuario</b> PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de los datos personales de los clientes.	Completamente	Triple A no ha tenido en el 2012 ningún incidente de este tipo.
<b>Cumplimiento</b> PR9	Costo de aquellas multas significativas, fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completamente	Triple A no ha tenido en el 2012 ningún incidente de este tipo.



# ANEXO 3

## ENCUESTA DE EVALUACIÓN MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD TRIPLE A

Para Triple A sus consideraciones son fundamentales para avanzar en la definición y la calidad del contenido de su Memoria de Sostenibilidad. Esta información será tomada en cuenta en el proceso de elaboración de la publicación para la vigencia 2013.

1. ¿Usted a qué grupo de interés de Triple A pertenece?

- |                          |                |
|--------------------------|----------------|
| a. Accionista            | e. Autoridades |
| b. Cliente               | f. Empleado    |
| c. Comunidad             | g. Gremios     |
| d. Proveedor-contratista |                |

2. ¿Qué le motivó a leer este informe?

- a. Interés académico
  - b. Interés laboral
  - c. Buscar respuestas sobre un tema en particular
- ¿Cuál tema?

- 
- 
- d. Para hacer comparativos con otras empresas
- e. Otra razón
- ¿Cuál razón?

3. ¿Cuál (es) capítulo (s) consultó?

- a. Declaración del Gerente General
- b. Presentación de la Memoria de Sostenibilidad 2012
- c. Perfil de la empresa
- d. Sostenibilidad
- e. Gobierno y transparencia
- f. Innovación y resultados
- g. Las personas
- h. Enfoque al cliente
- i. Medio ambiente
- j. Compromiso con la sociedad

4. ¿Cómo calificaría la claridad de los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad en los capítulos consultados?

- |              |               |
|--------------|---------------|
| a. Muy clara | c. Poco clara |
| b. Clara     | d. Confusa    |

5. ¿Usted considera que la información presentada en cada capítulo es suficiente?

- a. Sí (suficiente)
- b. No (insuficiente)

6. ¿Usted considera que en general esta Memoria de Sostenibilidad de Triple A es:

- |              |               |
|--------------|---------------|
| a. Excelente | c. Regular    |
| b. Buena     | d. Deficiente |

7. ¿Usted considera que la información que se incluyó en este informe es equilibrada y transparente?

- a. Sí
- b. Un Poco
- c. No

8. ¿Usted considera que existen asuntos importantes que no se incluyeron en la Memoria de Sostenibilidad?

- a. Sí
  - b. No
- ¿Cuáles?

9. A usted, ¿qué temas le gustaría conocer en la próxima Memoria de Sostenibilidad de Triple A?

10. ¿A usted le pareció acertada la manera de comunicar la Memoria de Sostenibilidad de Triple A?

- a. Sí
  - b. Un Poco
  - c. No
- ¿Alguna sugerencia?

11. ¿Usted cómo cree que este informe de sostenibilidad puede mejorar?

12. ¿Usted recomendaría a alguien leer este Informe?

- a. Sí
  - b. No
- ¿Por qué?



#### **COORDINACIÓN GENERAL:**

Jefatura de Responsabilidad Social

#### **GESTIÓN DE CONTENIDOS:**

Gerencia General, Secretaría General y las Gerencias Comercial, de Planeación, de Operaciones, Gestión de Recursos, de Regulación y Aseo, Administrativa y la Dirección de Comunicación Grupos de Interés.

#### **REVISIÓN DE TEXTOS:**

Dirección de Comunicación Grupos de Interés.

#### **DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN:**

Árbol Casa.

#### **FOTOGRAFÍAS:**

Chris Kewish, Emilio Yidi y Ana Milena Londoño.

#### **IMPRESIÓN:**



