



Informe Integrado de Gestión



Sostenibilidad 2013

Junta Directiva

A 31 de diciembre de 2013

Sector Público

Principales

Elsa Margarita Noguera de la Espriella

Margarita Rosa Zaher Saieh

Suplentes

David Hernán Maestre Castro

Natalia Abello Vives

Sector Privado

Principales

Edmundo Rodríguez Sobrino

Diego Fernando García Arias

Germán Alberto Sarabia Huyke

Suplentes

Carlos Fernández – Galiano Pérez-Herrera

Ricardo Lequerica Otero

Rosario Pérez Álvarez

Revisoría Fiscal

A 31 de diciembre de 2013

Firma Blanco & Blanco

Alfredo Blanco Núñez

Administración de la Empresa

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 Cháves Angulo

Gerente de Regulación y Aseo

Jorge Navia Pardo

Índice

1. Mensaje de la Junta Directiva y el Gerente General	08
2. Presentación del Informe	10
3. Nuestra Organización	16
4. Sostenibilidad empresarial	32
5. Gestión Institucional	44
6. Gestión hacia el medio ambiente	82
7. Retos empresariales 2014	98
8. Situación financiera de la Empresa	102





“

**Somos una empresa
que brinda bienestar,
crecimiento y sostenibilidad
suministrando agua potable
de excelente calidad que
se puede tomar de la llave.**

”

1

Mensaje de la Junta Directiva y el Gerente General

Ya son más de 20 años creciendo con las comunidades donde actuamos y las cuales se convierten en nuestro principal foco de atención.

La madurez empresarial que ha alcanzado nuestra compañía nos permite consolidar la sostenibilidad como el eje articulador de nuestro accionar en relación con todos los grupos de interés. Es por ello que este Informe Integrado de Gestión permite a todos los públicos interesados en la información económica, ambiental y social de nuestra compañía, tener un acercamiento a lo que hoy hacemos y cómo nos estamos proyectando.

Nos es grato presentar los resultados correspondientes al año 2013 y los avances en el proceso de transformación sobre la manera como conseguimos nuestros resultados. Para Triple A es importante pensar en potenciar nuestro negocio, por eso queremos reiterar que no solo se trata de conseguir resultados sino también de ser conscientes de la importancia de crear valor.

Durante el año 2013 se realizaron inversiones por valor de \$46.608 millones, de los cuales, \$13.716 millones se invirtieron en la optimización, ampliación y desarrollo del sistema de acueducto; \$14.919 millones en la optimización del sistema de alcantarillado; \$3.114 millones en la optimización del servicio de aseo y gestión de residuos lo cual incluye las inversiones realizadas en el Proyecto de RESPEL y Biogás; \$6.227 millones en programas de desarrollo institucional; \$8.082 millones en el programa de inversión de los acueductos regionales y \$550 millones en desarrollo tecnológico.

Hoy estamos presentando unas cifras respaldadas por unas acciones que nos indican que vamos por el camino correcto y en ese sentido el primer agradecimiento es a para los accionistas y para nuestros clientes.

La coherencia entre el desarrollo social, el crecimiento económico y la responsabilidad ambiental, hacen que nuestra compañía siga conservando ese nivel de importancia como una de las grandes ejecutoras de proyectos en el sector de agua potable y saneamiento básico.

Nos enorgullece estar por segundo año consecutivo entre las cinco empresas más queridas de Barranquilla según la encuesta de percepción Barranquilla Cómo Vamos. De igual manera el haber sido reconocida en el 2013 como empresa modelo por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC).

Dentro de las metas alcanzadas en el 2013, destacamos el inicio del proyecto de eficiencia energética, el cual, a partir del año 2014, nos permitirá operar la autogeneración de 9 MW de energía con gas natural, dentro de la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) del Distrito de Barranquilla.

Otro logro para mencionar es la adquisición de un potente equipo de dragado, amigable con el medio ambiente, que nos permitirá optimizar las operaciones de captación en la dársena del Acueducto de Barranquilla al remover los sedimentos del río Magdalena de una manera más eficiente.

De igual manera, con la puesta en funcionamiento de las obras de Saneamiento de la Cuenca Oriental de Barranquilla, estamos logrando eliminar los vertimientos de aguas residuales en los diez kilómetros de caños existentes en la ciudad, beneficiando así una población de 960.000 habitantes de la vertiente oriental de la capital del Atlántico, y de manera directa, a 40 mil residentes de cinco barrios y el corredor industrial de la Vía 40.

Buscamos transformar la historia en la prestación de servicios públicos en los municipios donde actuamos. Ese es nuestro reto y lo asumimos con total entrega y compromiso.

Muchas gracias,

JUNTA DIRECTIVA Y GERENCIA GENERAL.

2

Presentación del Informe



*Sótano Galería de Filtros,
Planta de Potabilización # 5*

2

Presentación del Informe

Este documento, es el segundo Informe de Sostenibilidad que presenta la Empresa con una periodicidad anual, bajo los estándares del GRI G3, tanto para los grupos de interés de nuestra compañía como para la opinión en general.

Este informe se despliega integrado con nuestra gestión financiera, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013 y da cuenta de la operación de Triple A en 14 municipios del Atlántico, incluyendo Barranquilla, en los servicios de saneamiento, suministro de agua potable y aseo.

Refrendamos de tal manera nuestro propósito de rendir cuentas a nuestros grupos de interés, en el contexto de la responsabilidad social como enfoque de gestión de negocio.

Este reporte se elaboró con la participación decidida de todas las áreas de la compañía, lo cual condujo a la identificación de las acciones más relevantes que se desarrollaron en el año 2013, en el marco del Direccionamiento Estratégico 2012-2015 y la directriz empresarial de cumplir con los compromisos adquiridos con los grupos de interés, en búsqueda del equilibrio en la generación de valor económico, progreso social y preservación del entorno y el medio ambiente.

Su alcance está determinado por el registro de la información pertinente a los tres servicios de operación de Triple A; con los diferentes asuntos que se relacionan con la gobernanza, la gente, el cliente, el medio ambiente, la sociedad y las actividades económicas de la compañía y los estados financieros 2013.

El Informe 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.

Triple A hace parte del grupo empresarial Inassa, Canal de Isabel II, la cobertura de este Informe refiere la gestión de la Empresa con su operación en Colombia.

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 2013, y que incluye los impactos y desafíos para la sostenibilidad de Triple A en el mediano y largo plazo.

La información que se entrega en este reporte 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, buscando además ampliar el conocimiento de Triple A en su desempeño socialmente responsable.

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, el Informe 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 nuestra compañía.

En el año 2013 mantuvimos el crecimiento sostenible alrededor de los objetivos de negocio del direccionamiento estratégico 2012-2015, cuyo propósito es maximizar el valor de la

Empresa, bajo las premisas de desarrollo sostenible y competitividad.

Resaltamos que para el 2013, Triple A fue reconocida como empresa modelo por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) por su compromiso con la calidad y su enfoque de sostenibilidad.

Nos enorgullece también continuar por segundo año consecutivo, entre las cinco empresas más queridas de Barranquilla según la encuesta Barranquilla cómo Vamos. Ello refrenda el valor que representa para la sociedad, el estándar de calidad impreso en la prestación de los servicios esenciales de saneamiento, suministro de agua potable y aseo, y ser una organización que en su crecimiento y comportamiento refleja su compromiso ético y transparente en su quehacer diario.

Otro hecho de relevancia para la sostenibilidad de Triple A sucedido en el 2013 en el marco de su gobierno corporativo y de la relación que mantiene con sus partes interesadas, es haber logrado una calificación de 75/100 en la medición de la Corporación Transparencia por Colombia a 25 empresas de servicios públicos del país en aspectos que denotan nuestro grado de transparencia en aspectos como apertura, diálogo, reglas claras y control empresarial.

Nos interesa mencionar la promulgación que en el año 2013 hicimos de la Política de Transparencia y la Política de Relacionamento con Proveedores y Contratistas. La primera, contribuye a consolidar aún más el gobierno corporativo de Triple A desde el cual definimos entre otros aspectos, la relación de la Empresa con el Distrito de Barranquilla y los municipios cubiertos por nuestra operación. La segunda, apalanca el objetivo que nos hemos propuesto de trabajar por desarrollar a los proveedores y contratistas avanzando hacia una cadena de valor sostenible, y al enriquecimiento de nuestra relación con ellos, que trascienda lo meramente transaccional

En la gestión operativa

Desde el punto de vista operativo también podemos señalar que Triple A se moderniza cada día más con el uso de tecnología de punta, desarrollos informáticos propios y por la capacidad de innovación como eje de la mejora continua y la optimización de los procesos. De tal forma que a partir del año 2014, comenzaremos a operar la autogeneración de 9 MW de energía con gas

natural, dentro de la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) del Distrito de Barranquilla.

Proyectamos con esta realización empresarial de eficiencia energética, obtener un ahorro de más de \$1.000 millones anuales en compras de energía; una operación más sostenible y confiable, dado que reduce las interrupciones del servicio por fallas en el fluido y con el cubrimiento de cerca del 90 por ciento de las operaciones del acueducto de Barranquilla.

Logramos también en el año 2013 la puesta en marcha de otro proyecto de eficiencia energética, encaminado a la optimización de la energía en los procesos de bombeo y distribución y a mejorar las presiones del suministro de agua para atender la demanda.

El proyecto, en el cual se invierte una cifra superior a los \$3.000 millones, beneficiará a nuestros clientes con un fortalecido servicio de acueducto. La evaluación y control del beneficio obtenido lo realizamos a través de una herramienta informática de control desarrollada por Triple A. Su implementación significa para la Empresa ahorros anuales de energía por valor de \$890 millones (3.562 MWh). Pero además impactará positivamente en la reducción de las pérdidas técnicas de agua del sistema y en los costos por reparación de fugas.

Otro logro que deseamos presentar en esta gestión del robustecimiento de la operación de Triple A, es la adquisición de un potente equipo de dragado, amigable con el medio ambiente, que nos permitirá, entre otros beneficios, optimizar las operaciones de captación en la dársena del Acueducto de Barranquilla al remover los sedimentos del río Magdalena, nuestra fuente de abastecimiento, de una manera más eficiente.

La inversión realizada en la nueva draga es de \$2.100 millones. Entre las ventajas más importantes que ofrece, es su alta productividad y eficiencia, su versatilidad ya que no solo opera con el dragado con bomba sino también con retroexcavadora y además con ella se extraen sólidos grandes y basuras y permite la hincada de pilotes. Es amigable con el medio ambiente por su bajo consumo de combustible y por contar con herramientas para dragado ambiental sin alterar el ecosistema en los sectores aledaños al sitio donde ejecute sus actividades. Su motor cumple con los requerimientos de eficiencia energética de la Organización Marítima Internacional (OMI), organismo especializado de las Naciones Unidas entre cuyas funciones está la de prevenir la contaminación.

De otra parte, nos asiste la certeza de que el año 2014 será muy importante para nuestra consolidación estratégica en la región Caribe, con la puesta en funcionamiento de las obras de saneamiento de la cuenca oriental de Barranquilla, producto del convenio de cofinanciación 112 de 2005 suscrito entre el Distrito de Barranquilla, la Corporación Autónoma Regional del Atlántico (CRA), el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y Triple A.

Con estas obras lograremos eliminar los vertimientos de aguas residuales en los diez kilómetros de caños existentes en la vertiente oriental. De forma integral, estamos beneficiando así una población de 960.000 habitantes de la vertiente oriental de la capital del Atlántico, y de manera directa, a 40 mil residentes de cinco barrios y el corredor industrial de la Vía 40.

En cuanto al cumplimiento de los índices de riesgo de calidad de agua se dio ampliamente en todos los municipios cubiertos por nuestras operaciones, lo que se reafirma con los IRCA1 obtenidos en la actividad de vigilancia de las entidades de salud departamental y distrital. En el año 2013, el promedio general del IRCA fue de 0,20. La norma sobre agua potable permite un IRCA máximo del 5, 0 por ciento.

La gestión de la prestación del servicio de aseo para el año 2013 fue adelantada en Triple A bajo tres grandes ejes: optimización de las actividades en la prestación del servicio; la creación de nuevos programas y líneas de negocio bajo concepciones innovadoras y la implementación y consolidación de la erradicación de botaderos en vías públicas a través de la aplicación del comparendo ambiental, en lo que fue definitivo la gestión institucional que en tal sentido adelantamos con las instancias distritales competentes.

Las tarifas se mantuvieron constantes durante el año debido a que el acumulado del IPC en el periodo junio de 2012 a diciembre de 2013 no alcanzó el tres por ciento necesario para aplicar la indexación de las tarifas de acueducto y alcantarillado.

Una acción de suma importancia que nos permitirá avanzar en nuestra perspectiva de fortalecer la gestión ambiental de Triple A y a través suyo continuar generando valor ambiental en nuestro entorno de operación, es la implementación del Sistema de Gestión Ambiental que preveemos será en un tiempo de 18 meses contando con los recursos técnicos y humanos suficientes.

En el espíritu de la ISO 26000

Uno de los estándares internacionales que en Triple A hemos acogido como guía para implantar las mejores prácticas en responsabilidad social en nuestra Empresa, es la ISO 26000. Es así como en el año 2013 desarrollamos el plan de trabajo derivado de nuestro primer autodiagnóstico efectuado en el 2012, logrando una mejora de 7,4 por ciento de nuestra calificación, pasando de 4,15 a 4,46 por ciento es una escala de 1 a 5.

Así evidenciamos no sólo la coherencia entre el direccionamiento estratégico de sustentabilidad en el marco de la ISO 26000, sino también la capacidad de gestión de Triple A para hacerlo realidad con ejecuciones que son controladas, medidas y ajustadas cíclicamente.

Campañas para uso racional de los servicios y los recursos

En paralelo a los objetivos de negocio y desde nuestra perspectiva de ser empresarios responsables con la sociedad que nos acoge, desde Triple A, en asocio con la Alcaldía de Barranquilla, empresas de la región y medios de comunicación, promovimos en el año 2013 varias iniciativas cívicas de gran acogida ante la opinión pública que promovieron la creación de una nueva ciudadanía.

Lo hicimos trabajando en la promoción del uso razonable de los servicios públicos lo que contribuye a la preservación de los recursos que se emplean en su proceso. La ciudadanía de Barranquilla, los jóvenes de instituciones educativas de los municipios del Atlántico, industriales, líderes comunitarios y nuestros propios clientes, hicieron parte activa de las campañas y programas desarrollados por nuestra parte, que continuarán presentes en la agenda de formación ambiental y de fomento a una cultura ciudadana de respeto de responsabilidad individual y colectiva con su desarrollo.

Fundación Triple A

Redimensionamos el sentido hacia donde debía enfilarse el trabajo de la Fundación Triple A. Lo hicimos para consolidar su capacidad de gestión en actividades y proyectos que promuevan el

desarrollo sostenible en el ámbito educativo ambiental productivo, con impacto en el área de influencia empresarial y bajo líneas de acción en tres de los ocho objetivos de Desarrollo del Milenio, como son: erradicación de la pobreza y el hambre; igualdad de género y sostenibilidad del medio ambiente.

Diálogo con grupos de interés

Nos hemos trazado como un imperativo de nuestra sostenibilidad, continuar de manera formal con nuestros encuentros de diálogo con los grupos de interés de Triple A, y a partir de ello, trazar los nuevos desafíos para asegurar relaciones armoniosas, fructíferas y de largo plazo con estos grupos que nos determinan en nuestro desarrollo como Empresa de servicios públicos, sostenible y competitiva.



En el año 2013 lo hicimos con nuestros proveedores y contratistas; con nuestros clientes y con líderes comunitarios, que han visto en este objetivo de Triple A, una oportunidad de refrendar un sentido de reciprocidad y beneficio mutuo.

Finalmente, destacamos el compromiso de todos los colaboradores de Triple A; el apoyo brindado por la Alcaldía Distrital de Barranquilla y las demás administraciones municipales donde operamos; la participación activa de la comunidad; la confianza de otros empresarios y de los medios de comunicación que reconocen en Triple A una empresa cercana y transparente en la construcción de progreso social y de respeto del entorno y medio ambiente.

Seguiremos hacia adelante, porque el reto es continuo en procura del equilibrio institucional, social, ambiental y económico.

Comunicación de Progreso y principios de Pacto Global de la ONU

Por la adhesión de Triple A al Pacto Global de Naciones Unidas, este Informe de la Gestión Sostenible 2013 se presenta además como Comunicación de Progreso en cumplimiento de las acciones emprendidas hacia los diez principios del Pacto en una gestión con los grupos de interés, como es posible conocer a lo largo del presente documento en lo que hace a gestión de derechos humanos en el apartado de Gestión Institucional. Condiciones laborales, en Las personas de nuestro equipo. Medioambiente en Gestión hacia el medio ambiente y anticorrupción, en el marco de Gobierno y transparencia.

En este mismo ámbito del Pacto Global, Triple A durante el año 2013 participó de la red local del Pacto Global contribuyendo de esta manera a fortalecer la presencia del Pacto y promover sus principios entre el sector empresarial de la ciudad de Barranquilla. Este informe fue elaborado por la Jefatura de Responsabilidad Social de Triple A y aprobado por la alta dirección. La información de contacto es zbetin@aaa.com.co. Número telefónico: 3614173.

3

Nuestra Organización



3

Nuestra Organización

Como hechos de relevancia empresarial en 2013, están los que responden al direccionamiento del negocio desde una perspectiva de modernización empresarial, mediante la creación de valor social, valor ambiental y de optimización de procesos de la cadena de valor:

- Inicio de las operaciones del servicio de acueducto en el municipio de Palmar de Varela. Más de 24 mil habitantes de esta región se benefician de manera directa al disponer ahora del suministro de agua potable de excelente calidad y que antes recibían de forma precaria.
- Fueron concluidas las obras civiles y de suministro del plan de saneamiento de la cuenca oriental de Barranquilla, para proseguir a efectuar las conexiones de la infraestructura existente de aguas residuales con las del proyecto, haciendo las respectivas evaluaciones técnicas para su puesta en funcionamiento en el primer trimestre de 2014.

Como parte de las obras adelantadas, se destaca la construcción de la estación de bombeo Felicidad, Rebolo y la EDAR Barranquillita, que reciben las aguas residuales para ser descargadas en el río Magdalena de forma controlada.

Triple A y los actores que han intervenido en este proyecto como son el Distrito de Barranquilla, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y la Corporación Autónoma Regional del Atlántico (CRA), están contribuyendo, por un lado, a fortalecer a Barranquilla como ciudad sostenible y competitiva, y por el otro, a beneficiar la población de la zona.

Triple A

La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. ESP como empresa dedicada a la operación de los servicios mencionados, tiene su ámbito de operación en Colombia, específicamente en los siguientes 14 municipios del departamento del Atlántico: Barranquilla (Distrito), Baranoa, Galapa, Juan de Acosta, Palmar de Varela, Puerto Colombia, Polonuevo, Sabanagrande, Sabanalarga, Santo Tomás, Soledad, Tubará, Usiacurí y Piojó. Su sede principal está ubicada en Barranquilla.

De los clientes de Triple A, el 80,5 por ciento corresponde a los estratos uno, dos y tres, lo que determina de manera cierta la vocación de Triple A por generar valor social a este segmento de mercado, con los más altos estándares de calidad a lo largo de toda la cadena de suministro de los servicios operados, como servicios determinantes para unas condiciones de vida óptimas de la población.

En materia de cobertura de los servicios en el Distrito de Barranquilla, Triple A en el año 2013, consolidó los indicadores alcanzados hasta el año 2012. En acueducto se mantiene la cobertura lograda del 99,7 por ciento; en alcantarillado del 85,63 por ciento y en aseo del ciento por ciento.

Triple A abastece de agua potable a más de dos millones de habitantes del departamento del Atlántico a través de 3122 kilómetros de redes, en correspondencia con su propósito de negocio, como es lograr una cobertura amplia en la región que garantice el acceso universal al agua potable como recurso vital.

Grupo Inassa: un proyecto en común.

Triple A forma parte del Grupo Empresarial Inassa, cuya casa matriz es Canal de Isabel II Gestión, con sede en la ciudad de Madrid (España).

El Grupo Inassa es cabecera de expansión del grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión en Latinoamérica; centra su actividad en la gestión del ciclo integral del agua. Aporta soluciones y servicios innovadores y eficaces, desarrollando todas las actividades sinérgicas necesarias para alcanzar la optimización de la gestión del ciclo integral de este recurso natural. Las empresas del Grupo Inassa están presentes en Colombia, Ecuador, Haití, México, Panamá, República Dominicana y desde diciembre de 2013, en Brasil.

Inassa es un modelo de gestión y tecnología que sigue creciendo, fuerte y sólido. Una forma de hacer las cosas que se ha extendido a otras ciudades colombianas y a otros países de Latinoamérica dando servicio a más de 11 millones de personas.

Casa Matriz

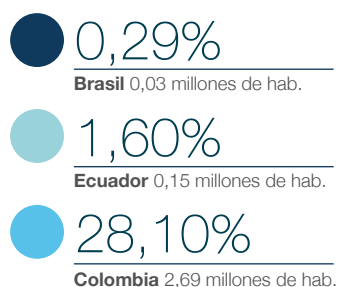
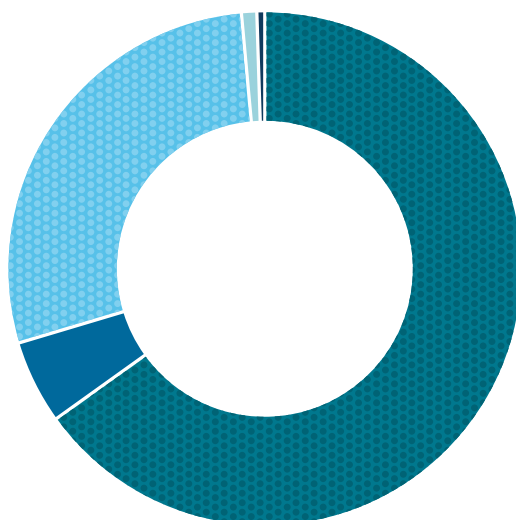
La sociedad anónima Canal de Isabel II Gestión (Canal Gestión), es una empresa pública en cuyo accionariado está representado el gobierno de la Comunidad de Madrid y ciento once municipios de dicha región española. Canal Gestión inició sus actividades el 1 de julio del año 2012 asumiendo gran parte de las competencias y actividades del Ente Público Canal de Isabel II.

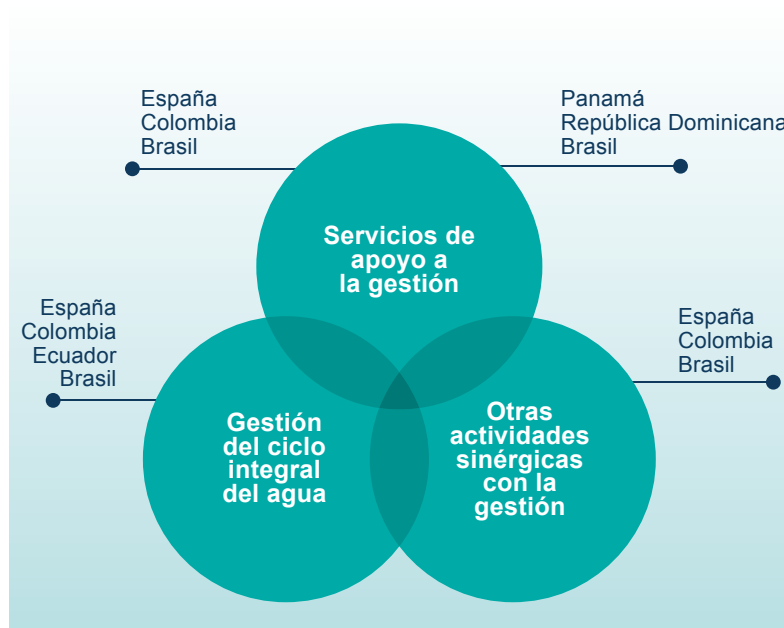
Canal de Isabel II acomete la gestión del ciclo integral del agua en toda la región, esto es, captación, potabilización y vigilancia de la calidad, transporte, distribución y depuración de las aguas residuales para su retorno al cauce de los ríos y la regeneración de aguas residuales para su posterior reutilización. Todas sus actividades son desarrolladas en el marco de sus políticas de calidad, medio ambiente y de seguridad y salud en el trabajo (SST).

La experiencia acumulada en más de siglo y medio de gestión, le permite a Canal de Isabel II Gestión agregar valor a las actividades relacionadas con el sector del agua y en ámbitos geográficos diferentes a la Comunidad de Madrid.

Desde los años 60, Canal de Isabel II ha ido integrando un conjunto de 33 sociedades participadas que conforman en la actualidad el Grupo Empresarial Canal de Isabel II.

El grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión abastecía de agua al finalizar el año 2013 a más de 9,57 millones de habitantes (6,70 en España y 2,87 en Latinoamérica) y daba empleo directo a un total de 6233 personas en seis países, como se indica en la siguiente gráfica:





Gestión de los servicios de Triple A

Los mercados servidos por el grupo empresarial Canal de Isabel II Gestión son los siguientes:

- La gestión del ciclo integral del agua, además de realizarse en varias comunidades autónomas españolas, se efectúa en tres departamentos de Colombia; en Ecuador y, desde 2013, en Brasil.
- Para los servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral, tales como la asesoría y consultoría sectorial; la ingeniería civil; la explotación de plantas de terceras empresas; obras e instalación de acometidas y contadores; compra de suministros; gestión comercial del abastecimiento y saneamiento; gestión de call center o la recaudación de tasas y tributos, el grupo Canal Gestión cuenta con empresas en España, Colombia, Panamá, República Dominicana y desde diciembre de 2013, en Brasil.
- Otras actividades sinérgicas relacionadas con la gestión del ciclo integral, tales como la generación de energía eléctrica; las telecomunicaciones y Tecnologías de la información y la comunicación; la ingeniería, construcción y arquitectura civil no relacionada con el agua; la gestión de residuos y limpieza urbana, son realizadas por empresas del grupo ubicadas en España, Colombia, Ecuador y Brasil.

Acueducto

Los procesos que intervienen en este servicio son: captación del recurso, potabilización, distribución y comercialización. La fuente abastecedora de Triple A es el río Grande de la Magdalena con captaciones en diferentes puntos de su tramo final rumbo al mar Caribe. El agua captada se somete a tratamiento para su potabilización, luego de lo cual, es distribuida a los hogares que la reciben con un servicio que asegura la continuidad en su suministro y con la presión requerida como son las estaciones de bombeo y rebombeo y kilómetros de redes de distribución.

Triple A efectúa el aseguramiento de la calidad del agua suministrada al cliente, considerada como una de las mejores del ámbito nacional, mediante el uso de tecnología de punta en sus procesos y en su sistema de control, y con un moderno laboratorio certificado y acreditado por las entidades nacionales competentes. Este laboratorio, 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.

Saneamiento

Este servicio se dispone a través de los procesos de manejo de aguas residuales y depuración, en la sede EDARES. 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 separativo, es decir, que el alcantarillado atiende únicamente las aguas servidas. Las aguas pluviales circulan por los canales y calles y 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; red local de alcantarillado; colectores de alcantarillado; emisores finales; disposición final y estaciones de bombeo de alcantarillado.





Parque Ambiental Los Pocitos

Aseo

Los procesos que intervienen en este servicio son: barrido, recolección y disposición final de residuos sólidos. La recolección domiciliaria, transporte y disposición final de los residuos sólidos en la ciudad de Barranquilla, se deriva de la más adecuada planeación y diseño del proceso.

Vale la pena destacar que también Triple A atiende a usuarios no residenciales que producen un volumen superior a un metro cúbico de residuos al mes, a través de modernos equipos de compactación por las rutas urbanas dispuestos para ello.

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 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 en la actualidad, la correcta operación de estos sitios.

Principales proveedores de capital de Triple A. Valor de la deuda a corto y a largo plazo.

	Año 2012		Año 2013	
Entidad	Corto plazo	Largo plazo	Corto plazo	Largo plazo
Helm Bank	9.550.000.000	47.600.000.000	17.185.714.286	50.417.428.571
Banco Corpabanca	3.200.000.000	8.800.000.000	3.200.000.000	5.600.000.000
Banco Colpatria	2.000.000.000	7.000.000.000	2.000.000.000	5.000.000.000
Banco de Occidente	3.000.000.000	10.500.000.000	3.000.000.000	7.500.000.000
Banco de Bogotá	5.714.285.714	31.785.714.281	16.914.285.717	47.743.943.557
Banco GNB Sudameris	571.428.571	3.285.714.286	571.428.571	8.397.619.051
Serfinansa		5.000.000.000		5.000.000.000
Total	24.035.714.286	113.971.428.566	43.388.095.238	129.712.991.179

Inversiones en el año 2012 y 2013



Variadores de velocidad
del proyecto de control
energético

Año 2012

Inversiones realizadas	Importe
Saneamiento Ambiental Cuenca Oriental Fase I	\$827.522.060
Reposición redes de acueducto Barranquilla	\$2.384.017.588
Reposición redes de alcantarillado Barranquilla	\$6.649.806.051
Obras civiles y montajes Subprograma de Captura y Uso de Biogás (Proyecto MDL)	\$1.697.859.142
Reposición redes de alcantarillado municipio de Soledad	\$2.563.664.483

Año 2013

Inversiones realizadas	Importe
Reposición redes de acueducto Barranquilla	\$2.364.878.512
Proyecto de control energético	\$4.014.631.655
Proyecto draga	\$2.350.477.144
Reposición redes de alcantarillado Barranquilla	\$11.892.746.439
Reposición redes de alcantarillado municipio de Soledad	\$2.352.436.654

Posicionamiento público de Triple A



Triple A está entre las cinco entidades más queridas de Barranquilla según la encuesta de percepción Barranquilla Cómo Vamos.

Lo perciben los proveedores y contratistas

Lo anterior se evidencia por ejemplo, en las consideraciones que sobre la Empresa tienen nuestros proveedores y contratistas representados en 103 personas que participaron de la encuesta de evaluación de la comunicación de Triple A hacia ellos realizada en el 2013. Al indagar por el “Grado general de satisfacción que sienten con Triple A”, el 60,2 por ciento manifestó estar completamente satisfecho, y satisfecho, el 28,2 por ciento. Mientras que entre los “Aspectos positivos que destacan de la gestión de Triple A en su relación con los proveedores y contratistas”, el 35 por ciento de los encuestados señaló el profesionalismo y el 27,2 por ciento la buena organización.

Lo perciben los clientes

En los meses de noviembre y diciembre Triple A realizó una consulta formal, a través de una

empresa de investigación de mercados, a aproximadamente 1300 clientes para ampliar el conocimiento de sus percepciones y expectativas sobre la prestación de los servicios que suministramos en la ciudad de Barranquilla y los municipios del departamento del Atlántico.

Los resultados obtenidos en la encuesta evidencian en dos indagaciones específicas, el lugar preponderante que Triple A ocupa en comparación con empresas del sector de los servicios públicos en la región, así: “¿Qué empresa de servicios públicos siente que es más cercana y se preocupa por usted?”, “¿Qué empresa de servicios públicos considera que aporta más al desarrollo y crecimiento del departamento del Atlántico?”

En el primer aspecto, Triple A ocupó el segundo lugar de preferencia entre cuatro compañías enunciadas, con el 41 por ciento de los representados. En la segunda indagación, ocupó el primer lugar entre las mismas cuatro empresas con el 51,50 por ciento de las opiniones.

En la prensa local

En el año 2013 sobre Triple A se registraron 1287 noticias positivas en medios de comunicación frente a 165 negativas, en contraste con lo publicado en 2012 cuando se contabilizaron 973 positivas y 146 desfavorables. Lo anterior pone de manifiesto que en el marco de la Gestión de la Información, nuestra organización lideró procesos de acercamiento con la prensa, como un grupo de interés de relevancia, y aumentó su interés por la publicación de más información relevante y de interés para la comunidad.

En cuanto a activaciones de marca desarrollamos diferentes programas con el objetivo de apalancar la misión de Triple A como empresa socialmente responsable preocupada por la construcción de un nuevo y mejor ciudadano en Barranquilla y el Atlántico. A través de Ciudadano de Honor, Encuentro de Proveedores y foros para impulsar la responsabilidad social, se llegó a 427.173 personas.

Reconocimientos para la Empresa

En la medición 2013 de la Corporación Transparencia por Colombia realizada a 25 empresas de servicios públicos del ámbito nacional, en nues-

tra primera participación obtuvimos una calificación de 75 sobre 100. Los criterios evaluados son ejes del relacionamiento que efectuamos con nuestros grupos de interés, tales como apertura, diálogo, reglas claras y control empresarial, lo cual sin duda realza la importancia de la calificación obtenida.

Por su parte, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) en la conmemoración de sus 50 años otorgó a Triple A un reconocimiento especial por el compromiso con la calidad y el enfoque de responsabilidad social y sostenibilidad de la gestión organizacional.

Ciudadanía corporativa

Es práctica de nuestra organización renovar cada año las alianzas estratégicas con diferentes organizaciones en Barranquilla para impulsar iniciativas de ciudad que evidencien nuestro compromiso con los aspectos sociales, ambientales y culturales del entorno.

De tal manera, nos vinculamos nuevamente con el Carnaval de Barranquilla, patrimonio Cultural de la Humanidad (Unesco 2006) y uno de los principales eventos turísticos del año en el Caribe.



“Limpiemos a Barranquilla en una hora”, septiembre de 2013.



Así también, con el liderazgo de la campaña Vive Barranquilla limpia, articulamos en el año 2013 los diferentes estamentos de la sociedad barranquillera para impulsar iniciativas de cultura ciudadana que sensibilicen y concienticen a la población sobre la importancia de los servicios públicos.

Nuestra gente

La planta de Triple A en diciembre de 2013 estaba integrada por 667 empleados vinculados con contratación a término indefinido, tres de los cuales, poseen algún tipo de discapacidad. La mayoría del total de personas trabajadoras, estaba en un rango de edad entre 30 y 50 años, con una edad promedio de 42 años y se registraba una antigüedad media de once años.

Para el mismo año, se hicieron 13 promociones y ascensos. El sesenta por ciento de los directivos de Triple A procede de la comunidad local donde desarrollamos nuestras operaciones en el Distrito de Barranquilla y el departamento del Atlántico.

Nuestra cultura

Somos un equipo que sólidamente ha avanzado en la apropiación de la gestión con responsabilidad social, como una de las palancas que nuestra organización tiene para hacer de la sostenibilidad su estrategia de negocio.

Ahora procuramos que los compromisos que adquirimos con nuestros grupos de interés y la disposición de generar, además de valor económico, progreso social a las comunidades que nos rodean y contribución efectiva a un futuro viable desde lo medioambiental, nos impulse a cumplir de la mejor manera con nuestras responsabilidades como parte del equipo Triple A.

Reconocemos que hacemos parte de un proceso dinámico, continuo y que transversalmente nos determina competitivamente, en lo que la innovación es una herramienta que usamos para optimizar procesos, potenciar recursos y maximizar los resultados empresariales.

La capacidad de ejecutar de manera óptima los objetivos derivados del direccionamiento estratégico de la compañía, determina el éxito sostenible de Triple A y su liderazgo local y regional. La gestión de riesgos desde la perspectiva de la prevención y no sólo de mitigación de los impactos de nuestra operación en la sociedad y los grupos de interés nuestros, como el control y seguimiento, son otras de las premisas que permean nuestra gestión y desempeño empresarial.

Todo lo anterior, sobre la base de actuación ética y la preservación de la transparencia en nuestro desempeño y en las relaciones que construimos y consolidamos con nuestros grupos de interés.

Direccionamiento estratégico

La estrategia del negocio en Triple A viene siendo orientada por el direccionamiento estratégico definido en el año 2012 y vigente hasta el año 2015.

Fue el resultado de un proceso amplio y participativo que involucró en su definición a 60 colaboradores representantes de los procesos de la Empresa. Comprendió la revisión de la misión, visión y valores corporativos; la 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 nuestra 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.

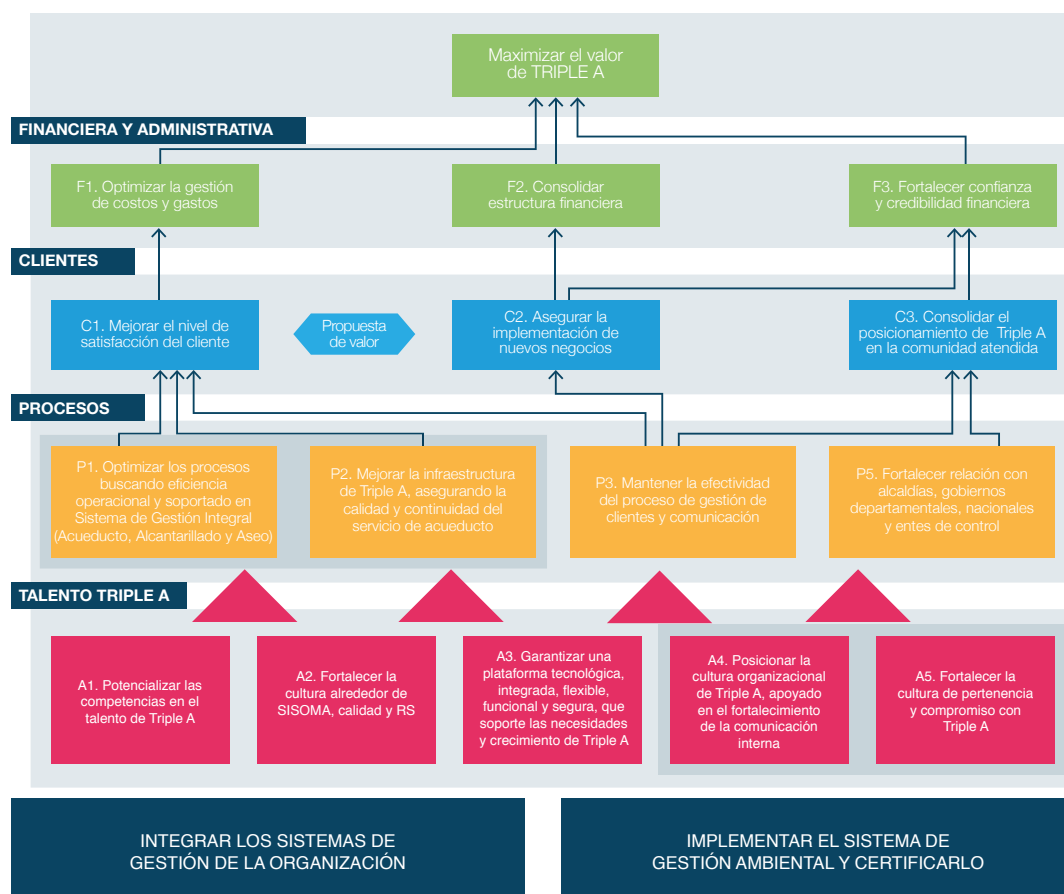
Visión

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

Objetivos estratégicos del Balanced scorecard



Sistemas de Gestión

Triple A cuenta con los sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud certificados según los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 respectivamente, ante el ente certificador ICONTEC.

Para la auditoría externa del año 2013 se ampliaron los alcances de todos los certificados considerando “aplicación de pagos”.

En la actualidad, Triple A no cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado, sin embargo, es importante aclarar que se encuentra en proceso de implementación. A finales del

año 2013, en los meses de noviembre y diciembre, se contrató una asesoría para realizar una evaluación del nivel de avance de este sistema y así determinar las acciones a tomar para su total implantación.

La organización cuenta también con los Sistemas de Gestión de los Laboratorios de Control de Calidad y Medidores Acreditados, el primero ante el Organismo de Acreditación de Colombia (ONAC) y el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales de Colombia (IDEAM) y el segundo ante el ONAC.

Auditorías internas

Disponemos anualmente de un programa de auditoría el cual considera todos los procesos clave, de apoyo y gerenciales de los sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y de los laboratorios de control de calidad y medidores. Como mínimo se realiza una auditoría interna al año a cada proceso.

Estas auditorías se realizan teniendo como criterios los definidos por las normas, la legislación y los determinados por la misma organización.

Durante el año 2013 se llevó a cabo una auditoría interna del Sistema de Calidad, la cual es realizada por personal interno competente formado como auditor (Triple A cuenta con 14 auditores internos de calidad). La auditoría interna de Seguridad y Salud Ocupacional es realizada por un auditor interno contratado.

Durante el año 2013 se recibió auditoría externa de renovación y ampliación de alcance del ente certificador ICONTEC para los Sistemas de Gestión de Calidad y el de Seguridad y Salud Ocupacional.

Podemos señalar también que la organización dispone de los sistemas de gestión de los laboratorios de control de calidad y de medidores, ambos acreditados.

En el año 2013 ambos sistemas fueron auditados interna y externamente. El laboratorio de control de calidad fue auditado externamente por ONAC y por IDEAM y el laboratorio de medidores por ONAC.

Para mayor información sobre el alcance de los sistemas de gestión, consultar en:

<http://www.aaa.com.co/conócenos/sistemas-de-gestión>

Triple A y su actividad gremial

Para el año 2013 nuestra Empresa mantuvo su posición como miembro principal en la Junta Directiva de ANDESCO para el periodo 2013–2015. Asimismo, fue ratificada como coordinadora principal de las Cámaras de Acueducto, Alcantarillado y designado coordinador suplente de la Cámara de Aseo, de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y Comunicaciones (Andesco), como resultado del proceso de votación entre las empresas afiliadas a la Asociación.

Conseguimos ser expositores principales en el Congreso de ANDESCO, con el Ministro de Vivienda, presentando la problemática de acueducto y alcantarillado y la problemática transversal de los servicios.

Triple A, como empresa prestadora de servicios públicos en los ámbitos regional y nacional, tiene una clara agenda gremial que contribuye a consolidar su relación con el sector y a mantener su vigencia institucional. Las siguientes son las entidades con las cuales está asociada.

- Asociación Colombiana de Empresas de Servicios Públicos (Andesco)
- Asociación Nacional de Industriales (Andi)
- Asociación Colombiana de Gestión Humana (Acrip)
- Cámara Colombiana de la Construcción (Camacol)
- Consejo Colombiano de Seguridad
- Corporación Empresarial del Oriente del Atlántico
- Federación Nacional de Comerciantes (Fenalco)
- Fundación Colombo- Americana
- ICONTEC
- Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Barranquilla
- Agencia de Promoción de Inversiones de Barranquilla y el Departamento del Atlántico (Probarranquilla)
- Transparencia por Colombia

Gestión en el gobierno nacional

Durante 2013 se presentó ante el Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio las principales observaciones del gremio frente a la propuesta del nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado.

Fundación Triple A

La Fundación Triple A es una entidad sin ánimo de lucro, dedicada al apoyo de actividades y proyectos que reflejan la responsabilidad social de nuestra organización a través de la formulación y gestión que promueva el desarrollo sostenible en el ámbito educativo ambiental productivo, con impacto en el área de influencia empresarial. Basa sus líneas de acción en tres de los ocho objetivos de Desarrollo del Milenio,

como son: erradicación de la pobreza y el hambre; igualdad de género y sostenibilidad del medio ambiente.

Por medio de un convenio con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), la Fundación capacita a los beneficiados en carreras técnicas, tecnológicas y de formación para el trabajo y Jóvenes Rurales.

Hace cuatro años, a través de la Fundación, fue construido el Centro de Formación Aulas Ambientales Experimentales, gracias a la subvención que para tal efecto se recibió de la Comunidad de Madrid, España, y el aporte de Triple A. En el Centro se realizan capacitaciones dirigidas a la población beneficiada por los programas que lleva a cabo la Fundación.





4

Sostenibilidad empresarial



4

Sostenibilidad empresarial

Sostenibilidad y negocio

La sostenibilidad es un camino que recorremos a diario, desde las operaciones de nuestra cadena de valor, y en consideración a los impactos que éstas tienen sobre la sociedad y sobre la preservación de los ecosistemas donde actuamos.

Las decisiones de nuestro negocio y el modo como nos gobernamos para actuar y relacionarnos con nuestros grupos de interés, son aspectos que también determinan nuestra perdurabilidad en el sector de los servicios públicos del país al cual pertenecemos.

En Triple A buscamos generar en equilibrio, valor económico para la compañía; progreso y bienestar social en las geografías de operación y valor ambiental por el respeto al entorno próximo y la optimización de nuestros procesos y recursos.

La hoja de ruta para gestionar la sostenibilidad del negocio en Triple A, está determinada por los siguientes lineamientos:

- Transparencia, apertura informativa, diálogo con los grupos de valor, reglas claras (ética empresarial) y control organizacional.

- Compromiso con el desarrollo y la competitividad de la región Caribe con la prestación de servicios públicos esenciales con excelencia.
- Consolidación de nuestro liderazgo empresarial como motor de cambio social y de una nueva cultura ciudadana responsable del uso racional de los recursos.
- Trabajo en torno a nuestra vocación por garantizar el agua potable de calidad a la población del departamento del Atlántico, aún cuando el retorno de capital sea de largo plazo.
- Contribución al desarrollo personal y profesional de la gente que conforma a Triple A y generar bienestar para sus familias.
- Eficacia en el cumplimiento de los planes de trabajo que contribuyan en el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los grupos de interés.
- Optimización de los procesos sobre la base de innovar y el uso racional de los recursos.
- Gestión de manera permanente y preventiva de los riesgos y control de impactos.

Grupos de interés, grupos de valor

Para proyectarnos como Empresa en el mediano plazo, hemos incorporado a nuestro Direccionamiento Estratégico 2012-2015 las expectativas e intereses de los grupos clave en procura de generar valor común para todos.

Los grupos de interés de Triple A que la determinan son los siguientes:

Accionistas	Empleados
Clientes	
Proveedores y contratistas	Autoridades
Comunidad	
Gremios	

En contacto con nuestros grupos de interés



Visita estudiantes al Acueducto de Barranquilla.

Con proveedores y contratistas

Durante el año 2013 celebramos el Encuentro Empresarial con 300 de nuestros proveedores y contratistas para involucrarlos aún más en el conocimiento integral de Triple A, y como el escenario propicio para darle apertura al plan general de relacionamiento de valor con este importante grupo de interés.

Así también, 103 proveedores y contratistas participaron de la encuesta de evaluación de la comunicación de Triple A con resultados positivos.



Con clientes

En los meses de noviembre y diciembre Triple A realizó una consulta formal, a través de una empresa de investigación de mercados, a aproximadamente 1300 clientes, para mejorar el conocimiento de sus percepciones y expectativas sobre la prestación de los servicios en la ciudad de Barranquilla y los municipios del departamento del Atlántico.

Los resultados obtenidos en la encuesta evidencian en dos indagaciones específicas, el lugar preponderante que Triple A ocupa en comparación con empresas del sector de los servicios públicos en la región.

Con líderes cívicos y comunitarios

Más de 600 líderes comunitarios de los 14 municipios atendidos en el departamento del Atlántico, participan activamente de las diferentes iniciativas que organiza Triple A, para aumentar sus conocimientos sobre el control social que ellos deben ejercer como representantes de sus comunidades, a las empresas de servicios públicos domiciliarios.

Sobre la base de las opiniones, percepciones e intereses derivados de estos encuentros, surgen planes de acción de mejora de los procesos de la organización que lideran las relaciones con los grupos pertinentes. Pero también, estas iniciativas, son fundamento en el proceso hacia el cual está evolucionando Triple A como es el de robustecer el diálogo empresarial.

Cómo gestiona Triple A la sostenibilidad

Triple A cuenta con la jefatura de Responsabilidad Social, entre cuyas funciones están: diseñar, dirigir, promover y controlar el enfoque de gestión de la responsabilidad social de la organización, y 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.

El Comité de Responsabilidad Social de Triple A, conformado desde el año 2009, está integrado por 11 empleados de distintas áreas y procesos, con cargos directivos, y presidido por el gerente general de la Empresa.

La estrategia de Responsabilidad Social atiende los lineamientos de los estándares universales en materia de sostenibilidad, del sector, y de guías como GRI G3, ISO 26000 y de los principios del Pacto Global y los Objetivos del Milenio.

Modelo de la gestión socialmente responsable



Destacamos acá como un hecho de importancia desarrollado en el año 2013, el avance de Triple A en el marco de la ISO 26000.

En el espíritu de la ISO 26000

Las prácticas que en Triple A hemos asumido desde este marco de lógica socialmente responsable, nos ha permitido avanzar como una organización sostenible con proyección e impacto en el progreso social de las geografías donde operamos.

Los resultados que permiten afirmar esta evolución se obtuvieron con la segunda medición realizada en 2013 a través de la misma metodología del autodiagnóstico adelantado en 2012 sobre el nivel de aplicación de las prácticas sugeridas por la ISO 26000.

De tal forma, se registró una variación del 7,4 por ciento entre un año y otro en el resultado final de valoración de todas las materias, que corresponde a una calificación promedio de 4,15 sobre 5 para el año 2012 y una de 4,46 para el año 2013.

En términos de avance, se destaca como la mayor variación entre el año 2012 y el 2013, la alcanzada en Participación y Desarrollo de la Comunidad (20,2%) seguida de Derechos Humanos (11,6%); Medio Ambiente (9,4%); Derechos del Consumidor (7,1%); Prácticas Justas de Operación (6,1%); Gobernanza (4,1%); Prácticas Laborales (2,8%) y Principios (1,7%).

Lo anterior evidencia la concentración y el empeño organizacional de Triple A para cumplir con las metas establecidas en los planes de trabajo derivados de los resultados obtenidos en la autoevaluación del año 2012. Es decir, hay coherencia entre el enfoque estratégico de la sostenibilidad de Triple A, en atención a esta guía, con su capacidad de gestión para hacerlo realidad con ejecuciones que son controladas, medidas y ajustadas cíclicamente.

Políticas de la empresa

Triple A se rige por 18 políticas internas que guían el camino para el fortalecimiento institucional y la sostenibilidad de la empresa. Durante el 2013 fueron aprobadas y publicadas las políticas de Transparencia y del Relacionamento con Proveedores y Contratistas:

Política de Transparencia

En Triple A declaramos nuestro interés por ser personas y empresarios éticos y guardar total

transparencia en nuestra gestión diaria como organización socialmente responsable, en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Declaramos nuestro compromiso por lograr una mayor apertura hacia nuestros grupos de interés que comprende nuestra relación con los municipios; hacer más eficaces y amplios los espacios, medios y canales de atención, información y comunicación con nuestros clientes; fortalecer nuestras acciones de autorregulación de ética empresarial; robustecer nuestros sistemas de control internos y externos, promover una mayor participación ciudadana y consolidar nuestras prácticas de buen gobierno corporativo.

Cultura de la sostenibilidad

Los lineamientos de la ISO 26000 en materia de condiciones laborales y la medición contenida en la metodología del GRI relacionada con el desarrollo de la gente, le han permitido a Gestión Humana generar las condiciones internas que contribuyan a delinear la cultura Organizacional para la sostenibilidad.

En ello ha sido también fundamental el liderazgo del grupo directivo que, con su conciencia y ejemplo, moviliza equipos comprometidos en hacer muy bien su trabajo y con responsabilidad social, para maximizar el valor de Triple A.

Destacamos también aquí la importancia de la comunicación como palanca de cultura. De tal forma, los círculos de información constituidos en el año 2013, por 54 colaboradores (as) han sido clave para mantener 'viva' y circulante la información del negocio, que facilite su entendimiento y apropiación por parte del equipo humano de trabajo para aplicarla desde cada rol en cumplimiento de sus responsabilidades.

Para mayor información de la descripción de cada política, consultar:

<http://www.aaa.com.co/CompromisoSocial/BuenasPracticas/MemoriadeSostenibilidad2012>

Inversiones realizadas	2011	2012	2013
Empleados	1,993,603,150	2,317,443,075	2,613,381,204
Coste de la formación de los empleados	355,000,000	455,768,206	492,634,064
Beneficios sociales empleados	1,575,689,267	1,801,636,601	1,939,085,958
Otras aportaciones empleados	62,913,883	60,038,268	181,661,182
Sociedad	486,222,626	482,509,816	875,135,714
Deporte	38,339,000	9,010,400	\$ 6,694,000
Cultura (general)	163,750,572	70,331,538	175,114,122
Aportaciones y donaciones entidades sociales	66,500,000	23,450,000	29,000,000
Desarrollo económico y social	4,400,000	165,260,771	313,425,198
Educación y juventud	213,233,054	214,457,107	350,902,394
Investigación, desarrollo e innovación	38,076,667	50,111,395	6,590,085,060
Gestión medioambiental voluntaria	60,067,553	20,000,000	0
Mantenimiento de infraestructuras sociales y ambientales	298,377,153	409,385,842	371,106,328
TOTAL GASTO EN RSC	3,762,524,526	3,729,695,976	10,845,438,620

Valor entregado a los grupos de interés y otras inversiones en responsabilidad social

Inversiones en infraestructuras sociales y ambientales

Inversiones realizadas	Unidad	2011	2012	2013
Inversiones realizadas en activos no directamente asociados a los procesos de negocio y utilizados para labores sociales y/o ambientales	Moneda local	60,067,553	64,622,239	65,110,296

Gastos en Investigación y Desarrollo (I+D+I)

Inversiones realizadas	Unidad	2011	2012	2013
Gastos internos en I+D+I	Moneda local	38,076,667	50,111,396	6,590,085,060
Total gastos I+D+I	Moneda local	38,076,667	50,111,396	6,590,085,060
Total	Moneda local	38,076,667	50,111,396	6,590,085,060

Canales de comunicación e información empresarial

Ver los canales que se han venido utilizando a través de los años en:

<http://www.aaa.com.co/CompromisoSocial/BuenasPracticas/MemoriadeSostenibilidad2012>



Innovación Triple A

En el 2013 por tercer año consecutivo, fue convocada la participación de los empleados en el programa Innova, el cual hace referencia a la estimulación de la creatividad, propuestas de mejora y proyectos de investigación y desarrollo.

Los colaboradores de Triple A presentaron 30 iniciativas, incrementando en un 19 por ciento la participación con respecto al año anterior. Este aumento, se debe en parte a la promoción que se realiza por medio de las campañas internas para movilizar a cada uno de los miembros de la organización a actuaciones relacionadas con la innovación empresarial en Triple A.

Otro de los logros del programa Innova es el reconocimiento otorgado por la Corporación Transparencia por Colombia, por ser considerado como una buena práctica empresarial en la cultura de nuestra organización. Este programa fue escogido entre 23 empresas de Servicios Públicos Domiciliarios afiliadas a Transparencia por Colombia.

Los proyectos ganadores durante el 2013 para las modalidades de Solución Innovadora e Innova fueron los siguientes:



1. Ladrillera El Pajal, cuyo objetivo es el aprovechamiento de materiales generados en el relleno sanitario y del biogás como fuente energética, con la inclusión social de población de madres cabeza de hogar.

2. Aplicación móvil "Triple App" que radica en el desarrollo, implementación y divulgación de una aplicación para teléfonos celulares tipo Smartphone, que permita a los usuarios, en tiempo real, reportar incidentes que requieran de la atención de la Empresa en terreno.

3. Desarrollo de modelo scoring de cartera para la gestión de cobro a clientes Triple A que adeuden entre 0 y 1 factura. Su objetivo es aumentar la eficiencia de la operativa comercial y disminuir costos en el proceso de gestión de cobro.

4. Optimización del proceso de barrido, recolección y transporte en la zona centro – mercado de Barranquilla. Su objetivo es maximizar los recursos disponibles para garantizar una mejora en la calidad del servicio en esta zona de alto impacto.

5. Implementación de incertidumbre histórica en el cálculo de error para medidores de agua nuevos. Su objetivo es establecer e implementar un procedimiento de incertidumbre histórica para el cálculo de error del medidor en el proceso de calibración con una sola repetición para medidores nuevos.

Comunicación, pilar de la sostenibilidad

El 2013 fue para Triple A el año de la comunicación. De febrero a noviembre se desarrollaron actividades en las que participaron juntos los directivos, el personal administrativo y operativo.

De una manera sencilla, todos en la empresa, vivieron la experiencia de relacionarse mejor, en lo personal y profesional, perfeccionando habilidades comunicativas. Trabajar la comunicación entre las áreas impactó positivamente el clima organizacional.

El éxito de esta campaña interna se vio reflejado no sólo en el flujo permanente de la información y la retroalimentación de los planes, proyectos, programas y metas de la organización en todos los públicos, sino también en la percepción de que comunicar asertivamente en Triple A, es sin duda, un 'Asunto de todos'.

Direccionamiento estratégico: reconociendo el ADN de Triple A

En el año 2012 el equipo directivo de Triple A trazó nuevas líneas en el direccionamiento estratégico y, a partir de ese momento, la comunicación se convirtió en un valor corporativo.

De esta manera en cada área, con el respaldo de la Gerencia General, entendimos que para cumplir los objetivos de negocio era fundamental implementar acciones que nos acercaran más y nos permitieran relacionarnos mejor entre todos. Y, sobre todo, definir una ruta común en la que los trabajadores aportáramos nuestros conocimientos y destrezas para la consecución de las metas e ideales de la Compañía. Sin duda, allí la comunicación jugaba un papel muy importante.

El nuevo valor de la comunicación, junto a la misión, visión, megametas y las perspectivas de la organización, constituyeron el eje de la socialización del Direccionamiento Estratégico entre este grupo de interés.



Adhesión a otras iniciativas mundiales



El Pacto Global

La Adhesión de Triple A al Pacto Global (2010) de las Naciones Unidas, ha marcado con claridad los lineamientos para el comportamiento de toda la organización en cuanto a prácticas respetuosas de los derechos humanos de la gente que la integra; al respeto estricto de los derechos laborales que eleva la calidad de vida empresarial del equipo de trabajo; a la gestión de las operaciones de negocio en lo que se controla con rigor no afectar el entorno y genera valor ambiental desde las mejores prácticas de prevención y mitigación de impactos, y a afianzar una cultura interna que previene la corrupción en el ámbito laboral, y que a su vez, promueve en el equipo de colaboradores la coherencia en la misma línea desde la vida personal.

El cumplimiento y consolidación de esta gestión de Triple A, han constituido las tres Comunica-

ciones de Progreso presentadas ante el Pacto Global desde el año de su adhesión.

Objetivos de Desarrollo del Milenio

Con el desarrollo de las iniciativas socialmente responsables que tiene por práctica Triple A, se apoya el compromiso de los Estados del mundo para cumplir los Objetivos de Desarrollo del Milenio. De tal forma, la Empresa, a través de la gestión de la Fundación Triple A, aporta para la erradicación de la pobreza extrema y el hambre; la igualdad de género y garantizar la sostenibilidad del medio ambiente desde las operaciones diarias de la Empresa.

5

Gestión institucional



5

Gestión institucional

Logros empresariales

Cuando una organización cumple con los objetivos empresariales que se traza en el corto y mediano plazo, es debido a de la capacidad de ejecución del equipo que la integra, en un enlace con la visión y orientación de estrategia de las personas líderes.

Es esta la orientación estratégica bajo la cual en Triple A hacemos cada día nuestro trabajo. Nos ocupamos de apalancar progreso y calidad de vida para la población del Distrito de Barranquilla y la de los municipios del Atlántico servidos por la Empresa.



En este sentido, también es determinante el sistema de seguimiento, gestión de riesgos y mejora continua, como prácticas inherentes al desempeño bien logrado, y a una cultura de organización enfocada en optimizar procesos y recursos, maximizar los resultados y preservar las relaciones éticas y transparentes con los grupos de interés, donde primen el respeto y el cumplimiento.

En la cultura y las personas

- Fortalecimos el clima organizacional de Triple A con la puesta en marcha de acciones encaminadas al desarrollo del ser y al mejoramiento de los microclimas, con foco en los factores claridad y direccionamiento; confianza en los líderes; reconocimiento y riesgo psicosocial. De esta manera, logramos trabajar positivamente con 383 colaboradores de la Empresa, 56 por ciento de la planta de personal.
- En 2013 nos orientamos hacia los hijos con diversos tipos de discapacidad, en sinergia con la Fundación Aprendo de Barranquilla y la Fundación Cediattec, del municipio de Soledad. Involucramos también a madres embarazadas con cursos de estimulación prenatal.
- Con la realización de la III Feria de la Salud brindamos atención gratuita a nuestros colaboradores y su núcleo familiar en aspectos como agudeza visual, exámenes de laboratorio, dermatología, medicina especializada, medicina alternativa, odontología, optometría y la aplicación de la vacuna del virus del papiloma humano (VPH) en mujeres menores de 40 años como una medida que ayuda a prevenir el cáncer de cuello uterino. Promovimos también la donación de sangre para el bien de la ciudadanía barranquillera.



En el gobierno de Triple A

- Nos apropiamos de la nueva política de Transparencia que nos orienta el modo de nuestro comportamiento y actuación ética y transparente de quienes hacemos parte de Triple A, y que irradia a los demás actores de nuestra cadena de valor.
- El resultado obtenido en esta evaluación, nos equipara con el promedio general de empresas del sector de los servicios públicos del país vinculadas desde años anteriores a la medición, como lo detallamos más adelante en este mismo apartado.
- Acercamos al conocimiento de nuestros accionistas, proveedores, contratistas y gremios de la ciudad los códigos de Ética y de Buen Gobierno de Triple A, en aras de compartir con ellos lo que nos rige en el gobierno institucional y que extendido a ellos, contribuye a un avance conjunto socialmente responsable.

- Trabajamos en la actualización de la base de datos de los accionistas de la empresa, a fin de tener disponible la información para su propio beneficio y la mejor administración de las obligaciones de Triple A hacia ellos.

En la gestión del servicio diferenciador

- Atendimos 1.211.617 clientes en el año 2013, de los cuales, el 77 por ciento (927.024) contactó a Triple A por medios no presenciales; se recibió un total de 400.677 llamadas con una eficiencia en su atención del 96 por ciento y un nivel de servicio del 82/30, es decir, que el 82 por ciento de nuestros clientes fue atendido antes de 30 segundos.
- El ingreso por ventas de nuevos servicios ascendió en el año 2013 a \$5.326 millones, equivalente a un incremento del 21 por ciento respecto al año 2012 (\$4.198 millones). El porcentaje de contratación fue del 69 por ciento sobre los presupuestos enviados.

- En el período de reporte facturamos \$352.694 millones, registrando un crecimiento del tres por ciento, \$11.708 millones adicionales respecto al año 2012 por servicios, frente a lo registrado el año anterior. Los clientes crecieron un cuatro por ciento al igual que los metros cúbicos facturados en la prestación del servicio de acueducto.
- Obtuvimos ingresos por recaudo de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por valor de \$320.702 millones de pesos, registrando un cumplimiento del 98 por ciento frente a la meta trazada para este año de \$306.068 millones y un crecimiento del cinco por ciento respecto al año 2012, representado en \$14.634 millones adicionales en el recaudo.
- Definimos un nuevo contrato de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado, con el fin de actualizar la información correspondiente a los derechos y deberes del usuario y de la Empresa, bajo un trabajo interdisciplinario de los diferentes procesos de Triple A.
- Redujimos los costos del proceso de recaudo, incrementamos su eficacia y el número de clientes que pagan por la prestación de nuestros servicios, en el segmento de 0-3 documentos en pólizas que tienen convenios de pago. Resultado de haber puesto en marcha la estrategia Conveniomanía.
- Cumplimos con las primeras pruebas para el envío de la facturación virtual a la base de datos de correos electrónicos, obteniendo resultados satisfactorios en eficiencia del envío y uso de la información, y con impacto directo sobre la preservación del medio ambiente al disminuir el uso de papel para la factura de nuestros clientes.
- Concluimos las pruebas del scoring de cartera en una zona del Acueducto de Barranquilla, basados en un modelo de nuestra propia invención. Pudimos así obtener una disminución del 53 por ciento en los costos de gestión de cobro.
- Impartimos 2880 horas hombre de formación a los gestores de satisfacción de Triple A, en el marco de los Programas Abriendo Caminos y Estudios Máximos para incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes al cumplir con la promesa de valor de la Compañía como es ofrecer un servicio, ágil y efectivo.
- Durante el año 2013 trabajamos en el diseño del programa Red de Apoyo, que entrará a fortalecer las acciones de comunicación e información hacia la comunidad acerca de situaciones que lleguen a afectar la prestación de nuestros servicios y a mantener la atención y solución oportuna a los requerimientos del cliente.





En armonía con el medio ambiente

- En el año 2013 obtuvimos avances significativos en el ahorro y uso eficiente de los recursos de energía y agua al interior de la Empresa y en las operaciones propias.
- Asumimos con compromiso de mejora, la primera auditoría interna realizada al Sistema de Gestión Ambiental, como un paso muy importante orientado a la futura obtención de su certificación bajo la norma ISO 14001.
- Cumplimos con rigor durante el período de reporte con la normatividad legal, local y nacional en materia ambiental. Por ello, no se dio inicio a proceso alguno o investigación en tal materia por parte de las autoridades ambientales y entes de control.
- Durante el año, continuamos con nuestra participación activa en la mesa de discusión en Andesco de un nuevo marco normativo general para la adopción de programas de mínimo vital de agua en Colombia, y las condiciones que son necesarias para su correcta aplicación en los municipios. En la actualidad en el Congreso de la República, cursan dos proyectos de ley relacionados con lo anterior.
- Efectuamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio la gestión necesaria y efectiva para el desarrollo del nuevo marco tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado, propendiendo por ofrecer más y mejores servicios a más ciudadanos de forma rentable.

Gobierno y transparencia

Los lineamientos y directrices de ética y transparencia institucionales los asumimos y aplicamos primero como personas, y luego en cumplimiento de nuestras responsabilidades como equipo que integra a Triple A.

Gobierno Corporativo

Triple A gobierna bajo las mejores prácticas de gobierno corporativo que enmarcadas en

las disposiciones legales vigentes, garantizan la transparencia en las relaciones que establecemos, resguardando de esta forma el respeto de los derechos, necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas.

La estructura organizacional de la Empresa puede ser consultada en

[http://www.aaa.com.co/CompromisoSocial/Estructura organizacional](http://www.aaa.com.co/CompromisoSocial/Estructura%20organizacional)

Actividad societaria Asamblea de Accionistas

De acuerdo con lo consagrado en la ley y lo dispuesto en los estatutos sociales de la Empresa, el 20 de marzo de 2013, 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 anual de gestión del año 2012, informe del revisor fiscal, los estados financieros a corte del 31 de diciembre de 2012, los estados financieros consolidados a corte del 31 de diciembre de 2012 y el proyecto de distribución de utilidades, los cuales fueron debidamente aprobados.

Junta Directiva

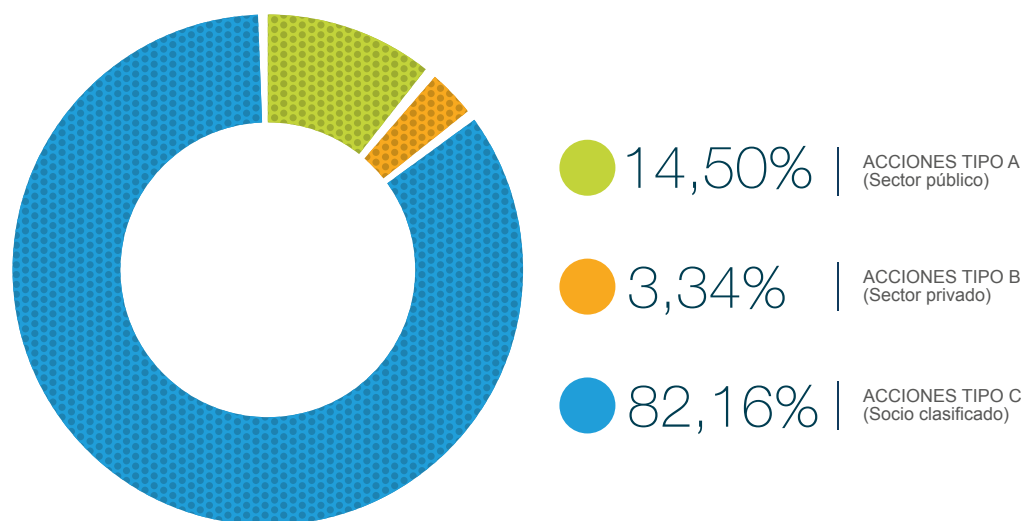
Durante el año 2013, se celebraron en la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A ESP siete (7) reuniones de Junta Directiva, en las cuales se adoptaron las determinaciones necesarias para el desarrollo y cumplimiento del objeto social de Triple A.

A corte de 31 de diciembre de 2013, el capital de la sociedad estaba conformado de la siguiente forma:

Composición accionaria de la Sociedad a 31 de diciembre / 2013

Capital autorizado:	\$ 100.000.000.000
Capital suscrito:	\$ 73.485.384.000
Capital pagado:	\$ 73.485.384.000

Clase de Accionista	Porcentaje de Participación
Acciones Tipo A (Sector público)	14.50 %
Acciones Tipo B (Sector privado)	3.34 %
Acciones Tipo C (Socio calificado)	82.16 %
Total	100 %



El socio calificado es la sociedad INASSA S.A.; el sector público está representado por el Distrito de Barranquilla y el sector privado está conformado por otros accionistas minoritarios.

Tipo de Accionista	Número de Accionistas	Valor del Aporte
A- Sector Público	1	\$ 10,654,628,000
B- Sector Privado	5.488	\$ 2,454,332,000
C- Socio Calificado	1	\$ 60,376,424,000

Requerimientos de los accionistas

Durante el año 2013 se atendieron 204 solicitudes escritas presentadas por los diferentes accionistas de la Empresa, bajo principios de oportunidad, veracidad y exactitud.

Cumplimiento de las normas de propiedad intelectual

La sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A E.S.P cumple con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, en los términos que señala la ley 603 de 2000.

Órganos de gobierno

Los diferentes órganos de gobierno de nuestra Compañía desde el ejercicio de sus funciones que están claramente definidas, contribuyen de manera amplia al manejo transparente que hacemos de la información administrativa y financiera que reporta la empresa a todos nuestros grupos de interés y entes de vigilancia y control. A la definición de la estrategia empresarial y a la obtención de los resultados de negocio.

La estructura de gobierno de Triple A es como se presenta a continuación:

Órganos de Gobierno	Principales funciones
Asamblea General de Accionistas (Ver mayor información en Estatutos sociales y www.aaa.com.co).	Por ser el máximo órgano social vela porque la Sociedad cuente con los mejores lineamientos de gobierno corporativo a fin de garantizar una recta Gerencia y el cabal cumplimiento de las responsabilidades de la Junta Directiva, administradores y accionistas de la sociedad.
Junta Directiva (Ver mayor información en Estatutos sociales y www.aaa.com.co).	Garantizar que la administración de la Organización cumpla adecuadamente el Plan Anual de Gestión diseñado por la Empresa. Aprobar, reformar y velar por el estricto cumplimiento del Código de Buen Gobierno de la Empresa, e impartirle al Gerente General las instrucciones, orientaciones y órdenes que considere conveniente.
Gerente General (Ver mayor información en Estatutos sociales y www.aaa.com.co)	Se encarga de la administración de la Sociedad, la representación judicial y extrajudicial y la gestión de los negocios sociales de Triple A. El gerente general informa a la Asamblea General de Accionistas sobre la gestión desarrollada, identificando los riesgos inherentes a las actividades de la Empresa y las medidas cuya adopción recomiende. Asimismo, adopta las medidas necesarias para identificar e informar dichos riesgos al mercado, de acuerdo con lo establecido en el Código de Buen Gobierno.
Representante Legal para asuntos judiciales y actuaciones administrativas (Ver mayor información en Estatutos sociales y www.aaa.com.co)	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 otro 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.

Órganos de Gobierno	Principales funciones
Secretario General (Ver mayor información en Estatutos sociales y en www.aaa.com.co/buenas prácticas/ Código de Buen Gobierno)	La función principal del área de Secretaría General es la de servir de enlace entre los inversionistas y los órganos de gobierno de la Empresa. Así como, encargarse de la gestión necesaria para atender con oportunidad las necesidades y requerimientos que formulen los inversionistas.
Secretario Especial (Ver mayor información en Estatutos sociales y www.aaa.com.co)	El secretario especial tiene como función servir de secretario permanente de las reuniones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva de la Sociedad.
Comité de Auditoría (Ver mayor información en Estatutos sociales y www.aaa.com.co)	Los objetivos fundamentales del Comité de Auditoría son los siguientes: 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 la exactitud de la información financiera.
Revisor fiscal	<p>La función principal del revisor fiscal es controlar que las operaciones que se celebren o se cumplan por cuenta de la Sociedad se ajusten a las prescripciones de los estatutos, a las del Código de Buen Gobierno de la Sociedad, decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva.</p> <p>Al 31 de diciembre de 2013 el revisor fiscal de la Sociedad era la firma BLANCO & BLANCO Ltda.</p>
Auditoría Externa	<p>La sociedad Triple A S.A. ESP por su naturaleza jurídica de Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, tiene la obligación legal de contar con auditoría externa. 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:</p> <p>“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”.</p>

Órganos de Gobierno	Principales funciones
Auditoría Externa	<p>La auditoría externa obrará en función 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 la empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la misma.</p> <p>Deberán elaborar al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la empresa.</p>
Auditoría Interna	<p>La Dirección de Control Interno de Triple A es la dependencia que entre otras funciones, realiza la auditoría de los procesos existentes al interior de la Empresa.</p>

En la actualidad, Triple A está en proceso de definir el mecanismo de autoevaluación de la Junta Directiva, en cuanto al desempeño de la sostenibilidad económico, social y ambiental.

Triple A también debe cumplir trimestralmente con su obligación de transmitir los estados financieros de la Sociedad a la Superfinanciera, en los períodos indicados por dicha entidad.

Información relevante

Nuestra Empresa en su calidad de emisora de valores, está obligada a divulgar en forma veraz, clara, suficiente y oportuna al mercado de valores, a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, la información denominada como relevante, la cual puede ser o no de naturaleza financiera y propende por la transparencia del mercado de valores en aras de proteger a los inversionistas.

La información relevante que Triple A provee al mercado de valores es publicada en la página web de la Superintendencia Financiera. Y en tal sentido, los inversionistas pueden acudir al Registro Nacional de Valores (Superfinanciera) para acceder a la información financiera, administrativa y jurídica de la Sociedad.

Para el 2013 quien ejerció las funciones de agente de cumplimiento ante la Superintendencia Financiera fue Ramón Navarro Pereira como gerente general de nuestra Compañía; Julia Serrano Monsalvo como primer suplente del gerente general y Juan Acosta Salazar como segundo suplente del gerente general.

Comités internos

Estas instancias de gobierno de Triple A contribuyen desde el campo de su aplicación al cumplimiento de lo misional, el logro de la estrategia de negocio y la continua consolidación en el marco de nuestros valores empresariales y políticas institucionales.

Comités internos	Responsabilidad
Comité de Gerencia General	Con la orientación y ejecución de la estrategia, la sostenibilidad del negocio y el desarrollo de la organización.
Comité Ambiental	Con la administración del Sistema de Gestión Medioambiental (implementación, mantenimiento, control y seguimiento).
Comité de Calidad	Con la administración del Sistema de Gestión (planificación, administración y revisión).
Comité de Compras, Contrataciones y Logística.	Con la administración de las compras y contrataciones de la Empresa (integración de políticas, procedimientos y procesos).
Comité de Ética y Responsabilidad Social	Con la administración de la responsabilidad social como perspectiva de gestión y desempeño de toda la organización (orientación y seguimiento respectivo).
Comité Paritario de Salud Ocupacional	Con la administración de seguridad y salud ocupacional del equipo de colaboradores (as) de la Empresa (discusión de temas relacionados, prevención y divulgación de prácticas saludables y hábitos seguros).
Comité de Convivencia Laboral	Como mecanismo alternativo a la prevención y solución de situaciones causadas por conductas de acoso laboral (concienciación de la Organización como comunidad laboral y la promoción del trabajo en condiciones dignas y justas).
Comité de Auditoría	Con la evaluación integral e independiente del control interno de la Sociedad (artículo 45 de la Ley 964 de 2005).

Mayor información en:

www.aaa.com.co/CompromisoSocial/mejorespracticas/InformeGestionYSostenibilidad2012

Otros mecanismos de regulación de Triple A

Como otros mecanismos de gobierno que propenden por promover la autorregulación del actuar individual y colectivo del equipo que integra a Triple A bajo principios de ética, transparencia y mutuo respeto, están los estatutos sociales, el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética y el Manual de Compras y Contratación. Los objetivos de cada instrumento arriba señalado son los siguientes:

Mecanismo	Objetivo
Código de Buen Gobierno	<p>Consolidar la normativa legal, reglamentaria, estatutaria y administrativa de Triple A, así como de las políticas internas y mejores prácticas de gobierno.</p> <p>En su interior se encuentran las diferentes medidas adoptadas para la lucha contra las distintas formas de corrupción, entre ellas, los mecanismos establecidos para la prevención y para el manejo y divulgación de los casos relacionados con conflicto de interés.</p>
Código de Ética	<p>Tiene como finalidad 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 valor (grupos de interés).</p>
Manual de Compras y Contrataciones	<p>Definir el conjunto de disposiciones que regulan y optimizan el proceso que debe surtir por toda la organización para las compras tanto de bienes y servicios como de materiales, o la contratación de obras o de la logística requerida para el normal desarrollo de la Empresa.</p>

La comunicación, acción de valor

En Triple A comunicamos de manera periódica todos aquellos asuntos relevantes del negocio y del desarrollo de la organización, derivados de la integración que hacemos de la responsabilidad social con la gestión de los procesos de la cadena de valor y de maximizar el valor de

nuestra Empresa. Lo hacemos también, porque ello contribuye a fortalecer nuestra cultura de la transparencia y a través suyo, las condiciones internas de nuestra sostenibilidad.

El perfil de comunicación permanente, nos lleva a asumir nuestras 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.

Ejercemos acciones de control, seguimiento y vigilancia al cumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas, y proporcionamos 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.

Buscamos consolidar el posicionamiento de la compañía en la comunidad atendida al incrementar los espacios de interacción con ellas y sus líderes; fortalecemos la relación con las alcaldías, gobiernos departamentales, nacionales y entes de control y generamos 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, fortalecemos nuestras relaciones con los líderes comunitarios y adelantamos campañas de fidelización e información sobre los temas de interés acerca de la prestación de los diferentes servicios.

De hecho, en la Empresa, las prácticas que integran las materias de la ISO 26000 como son condiciones laborales y Derechos Humanos, presentan avances muy importantes en el camino que han recorrido desde la práctica empresarial.

Destacamos acá como hechos cumplidos en el año 2013 los siguientes: i) institución del Comité de Convivencia con una convocatoria de participación abierta a la organización para el trámite de casos relacionados con su finalidad; ii) creación de la Línea Amiga de Triple A, para atender las necesidades de los colaboradores que consideren que sus derechos han sido vulnerados, y iii) la ampliación de la capacitación interna en materia de Derechos Humanos a los equipos comerciales que manejan la relación con el cliente, como también para el grupo de contratistas del servicio de vigilancia.

Otras políticas empresariales que promueven los Derechos Humanos a nuestro interior, es la Política contra la Violencia Intrafamiliar, el Maltrato y Abuso de Mujeres y Niños que fue promulgada en el año 2012, y cuyo ámbito de aplicación trasciende lo laboral al invitar a conservar la coherencia del comportamiento hacia el ámbito familiar de quienes hacemos parte de la compañía. Y la segunda, es la denominada Política de Igualdad que hace expreso el respeto y la valoración de la diferencia.

Gestión en Derechos Humanos

En el marco de nuestra política de sostenibilidad que integra la perspectiva de Derechos Humanos, en Triple A procuramos cumplir con las mejores prácticas e iniciativas que garantizan plenamente los derechos humanos del equipo de colaboradores y demás grupos de interés de nuestra cadena de valor, gestión que involucra la prevención de posibles vulneracio-

Para mayor información de la descripción de cada política, consultar:

[www.aaa.com.co/CompromisoSocial/Buenas Prácticas/
Memoria de Sostenibilidad 2012](http://www.aaa.com.co/CompromisoSocial/BuenasPracticas/Memoria de Sostenibilidad 2012)



Resaltamos también cómo en el sitio web de Triple A (www.aaa.com.co) existe la posibilidad de Contacto Ético para la denuncia por parte de la opinión pública de cualquier incidente relacionado con: incumplimiento de las normas y políticas de Triple A; actos de corrupción o conductas antiéticas; conflicto de intereses; apropiación ilegal de activos; reportes fraudulentos; abuso tecnológico y, financiación del terrorismo y lavado de activos.

Gestión de riesgos

Como resultado del ejercicio de evaluación de riesgos que iniciamos en el año 2011, fue aprobado 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, refiere el accionar de los procesos de producción de agua potable, distribución de agua potable y gestión de aguas residuales en situación de emergencia.

De otra parte, es importante precisar que debido a que en Triple A contamos 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

A nivel de protección perimetral, contamos 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. Por este medio también se ejerce el control de contenidos de los correos institucionales.

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

sistemas de Triple A. En cuanto a la gestión de respaldo de los sistemas, se apela a un sistema robotizado de back up que realiza copias diarias de todos los sistemas de información de nuestra organización en discos y cintas magnéticas.

Reporte al Sistema Único de Información

En Triple A mediante el Sistema Único de Información de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, facilitamos 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 Empresa en este sistema de información, corresponde a reportes financieros, técnico-operativos, comerciales y administrativos.

Es importante que resaltamos que como parte de la gestión de cada proceso de nuestra compañía, está establecido la obligación de velar por la información, de tal modo que las estadísticas y datos suministrados sean consistentes y confiables y reflejen la realidad operativa, comercial, administrativa y financiera de la Sociedad.

En la transparencia institucional

Retomamos acá lo expuesto arriba como un logro importante alcanzado por nuestra Compañía en el año 2013, el resultado de la evaluación hecha a Triple A por Transparencia por Colom-

bia desde la valoración de las prácticas que mantenemos bajo los criterios de apertura, diálogo, reglas claras y control empresarial en el contexto de la relación sostenible y su afianzamiento con nuestros grupos de interés.

La calificación obtenida en el componente de apertura fue de 86/100 y en control empresarial de 81/100, ambas por encima del promedio de las empresas del sector de acueducto, alcantarillado y aseo y de las 25 empresas de servicios públicos incluidas en la medición.

De otra parte, es también pertinente mencionar en este apartado, la aplicación que hacemos del Manual de Contratación, como otra esencial herramienta que garantiza la transparencia de Triple A en lo que hace a la regulación y optimización del funcionamiento de las compras de materiales, contratación de obras y servicios, así como la logística requerida para las operaciones. El Manual también asegura la aplicación de los requerimientos ambientales y las medidas de seguridad establecidas por la legislación y/o por las propias de la Empresa.

Los criterios contenidos en el Manual son aplicados por el Comité de Compras y Contrataciones, instancia interdisciplinaria que preside el gerente general de Triple A e integrado por

sus demás líderes. El Comité decide la adjudicación de las propuestas presentadas de acuerdo con las políticas de contratación previamente establecidas.

Procedimiento para evitar los conflictos de interés en Triple A

En Triple A entendemos como un conflicto de interés aquella situación en virtud de la cual una persona colaboradora 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).

Así también, hay 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 ella misma busca renunciar a sus deberes como contraprestación de alguna prebenda.

Cómo actúan las personas que integran Triple A

Evitar cualquier situación que pueda involucrar un conflicto entre sus intereses personales y los de la empresa.

Informan de manera inmediata cuando se encuentren frente a un conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, incluyendo de dicha situación, relaciones personales o familiares.

Los accionistas, directores, administradores o empleados que incurran en prácticas que constituyen conflictos de interés, se verán sometidos a las acciones y sanciones civiles, penales y laborales, que la Ley, el Código de Conducta y el Reglamento Interno de trabajo contemplan para tal efecto.

De otro lado, es importante mencionar que el área de Control Interno 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, nuestro Código de Ética plantea los lineamientos generales sobre el comportamiento que debemos asumir los trabajadores en el desarrollo de nuestras actividades, manifestándose éste en óptimas relaciones con los compañeros, los clientes, los contratistas, los proveedores y la sociedad en general, dentro del contexto del buen ciudadano.

Por último, en los estatutos sociales se regula lo concerniente a la existencia de conflicto de interés (Ver el artículo 38 y el artículo 44).

Gestión jurídica

En el año 2013 fueron atendidos 28 procesos civiles, 48 procesos contencioso administrativo, 84 acciones populares, 47 procesos laborales, 12 asuntos penales y un proceso abreviado de arbitramento ante la Cámara de Comercio de Barranquilla. De igual manera, se atendieron 104 acciones de tutela, tres acciones de cumplimiento y dos incidentes de desacato.

En materia ambiental, en la Secretaría General de la Sociedad se elaboraron 71 contratos y 57 otrosíes.

La actuación más destacada al cierre del año 2013, fue la decisión proferida por el Consejo de Estado en el proceso de Reparación Directa adelantado por la Sociedad Corporación de Agua y Aseo Fénix S.A., propietaria del lote donde se encuentra la boca toma del acueducto de Barranquilla. La decisión del Consejo de Estado confirmó la providencia del Tribunal Administrativo del Atlántico, que había rechazado de plano la demanda de reparación directa por caducidad de la acción con la que se pretendía el reconocimiento de una suma superior a los 25 mil millones de pesos.

Otra importante decisión judicial fue la proferida por el Tribunal Administrativo del Atlántico en el proceso de acción popular adelantado por los residentes en el sector aledaño a la EDAR El Pueblo, cuyas pretensiones ascendían a la suma de ocho mil millones de pesos por los supuestos daños ocasionados por la operación de la Estación de Aguas Residuales.

Cabe también resaltar que en el año 2013 obtuvimos 48 sentencias judiciales favorables y 77 sentencias de tutela improcedentes.



Enfoque al cliente

Al culminar el año 2013 contábamos con 431.736 clientes facturados. El 28 por ciento de éstos, corresponde a los Superclientes que cancelan su factura hasta un día después de la fecha de vencimiento. Le sigue el segmento de los clientes al día correspondiente al 46 por ciento de los clientes del mercado; además, un 15 por ciento de los clientes que es beneficiado a través de un acuerdo de pago para cancelar su deuda en cuotas mensuales a través de su factura, y por último, un 11 por ciento de los clientes del segmento de recuperación de cartera.

(Ver gráfico Segmentos del mercado)

Segmentos del mercado



Gestión tarifaria de los servicios de Triple A

Acueducto y alcantarillado

Durante el año 2013 los componentes tarifarios de cargo fijo y cargo por consumo en el Distrito de Barranquilla y para los municipios de Galapa, Soledad y Puerto Colombia, mantuvieron su estructura de conformidad con el marco tarifario contenido en la Resolución 287 de 2004, mientras que en los municipios de Baranoa, Juan de Acosta, Palmar, Piojó, Polonuevo, Sabanagrande, Sabanalarga, Santo Tomás, Tubará y Usiacurí estuvieron basados en valores definidos contractualmente.

Las tarifas se mantuvieron constantes durante el año debido a que el acumulado de IPC en el periodo junio de 2012 a diciembre de 2013 no alcanzó el tres por ciento necesario para aplicar la indexación de las tarifas de acueducto y alcantarillado.

Aseo

Para el caso del servicio de aseo, durante el año 2013 se mantuvo la estabilidad regulatoria para el área de servicio exclusivo de Barranquilla, de conformidad con el marco tarifario contenido en la Resolución CRA 151 de 2001.

En los municipios de Galapa, Sabanalarga y Puerto Colombia, las tarifas del servicio de aseo mantuvieron como base los principios definidos en las resoluciones 351 y 352 de 2005 expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y se realizó la actualización de los diferentes componentes especificados en esta.

Subsidios y contribuciones de solidaridad

Al cierre de 2013, se entregaron \$61.853 millones en subsidios. El déficit del año generado entre los subsidios aplicados a los usuarios de estratos 1, 2 y 3 con respecto a las contribuciones de solidaridad recibidas de los usuarios de estratos 5 y 6 y usuarios industriales y comerciales y los giros del Fondo de Solidaridad para Subsidios y Redistribución de Ingresos de estratos bajos, fue de \$ 5.540 millones.

Contrato de condiciones uniformes

Durante el año 2013 definimos un nuevo contrato de condiciones uniformes de acueducto y alcantarillado, con el fin de actualizar la información correspondiente a los derechos y deberes del usuario y la Empresa, bajo un trabajo interdisciplinario de los diferentes procesos liderado por la Secretaría General.

Mejorando el servicio al cliente

Durante el año 2013 se llevó a cabo la reposición de instalaciones internas hidrosanitarias, de redes y acometidas de acueducto en barrios de Barranquilla que así lo requerían como también del municipio de Sabanagrande. En resumen, instalamos 436 metros lineales de redes de acueducto con una inversión total en las obras ejecutadas.

En la coordinación de corte, suspensión, reinstalación y reconexión obtuvimos el cumplimiento de las metas establecidas para el año 2013 en el Plan de Gestión Comercial.

Los metros cúbicos recuperados en el año 2013 alcanzaron los 477.186 m³, presentando un incremento del 49 por ciento con respecto al año 2012.

Normalización de alcantarillado

En cumplimiento del cronograma establecido en el Plan de Gestión 2013, logramos activar bajo el concepto de alcantarillado a 7625 clientes en el corregimiento de Juan Mina y el barrio Pinar del Río del suroccidente de Barranquilla y sectores de los municipios de Baranoa, Galapa, Puerto Colombia y Sabanalarga, y alcanzar una facturación consolidada cercana a los \$346 millones.

Mantenimiento preventivo en alcantarillado

El mantenimiento preventivo que hacemos de esta red es una actividad esencial para lograr una mejor operación, toda vez que contribuye a disminuir los daños y reboses en las redes manteniéndolas con su capacidad de transporte y área hidráulica, evitando así la obstrucción de la tubería.

Acotamos también la realización de mantenimiento preventivo de redes de alcantarillado en los municipios de Barranquilla, Galapa, Puerto Colombia, Sabanagrande, Sabanalarga y Santo Tomás, y en una longitud de 227.710 metros.

Mantenimiento correctivo alcantarillado

En cuanto al mantenimiento correctivo se realizaron en total 24.826 atenciones a los requerimientos de nuestros clientes en los municipios de Barranquilla, Galapa, Palmar, Polonuevo, Puerto Colombia, Sabanagrande, Sabanalarga, Santo Tomás, Soledad y Tubará con una efectividad del 90 por ciento en 14 horas durante la época de verano y 80 por ciento durante la época invernal en Barranquilla y Puerto Colombia; en los demás municipios con una efectividad del 85 por ciento en 14 horas en verano y 75 por ciento en invierno.

Plan de reposición de redes

En el año 2013 ejecutamos la reposición de 23.434,43 metros de tubería, con lo cual se atendieron los compromisos adquiridos con las comunidades mejorando la infraestructura de redes existente.

Nuevas instalaciones

Fueron 505 acometidas de alcantarillado las realizadas en el año 2013, entre nuevos usuarios del servicio y reposiciones de las existentes en mal estado.

Recolección y transporte de residuos ordinarios

En materia de barrido y limpieza de vías, adelantamos tres acciones para una mejor prestación del servicio: reajustamos las frecuencias de barrido según las necesidades detectadas; incluimos nuevas rutas de barrido atendiendo el crecimiento de la ciudad, y mejoramos la facturación por concepto de barrido lo cual significó un aumento del 14,7 por ciento frente al año 2012.

En términos de kilómetros, el barrido aumentó en un 10,4 por ciento siendo la mejor variación en el municipio de Puerto Colombia.

Para el caso del municipio de Sabanalarga se continuó con la optimización de rutas y frecuencias de recolección.

En Puerto Colombia, durante el año 2013, se revisaron y ajustaron las rutas y frecuencias de recolección y barrido de vías públicas, pasando un gran número de suscriptores a jornada nocturna, lo cual impactó positivamente a la población.

Visitas de detección de fugas

Ejecutamos 19.163 inspecciones con el equipo de geófono especializado en atender fugas no visibles, con un promedio de 1597 visitas mensuales. Atendimos también 46.430 reclamos, lo que representó el cumplimiento del 98 por ciento en los tiempos de atención.

Canales de atención al cliente

El fortalecimiento de la atención no presencial está inmersa en todas las acciones para la gestión efectiva del cliente. Como resultado de ello, el Contact Center se mantiene como el principal canal de acercamiento y comunicación continua al obtener un 77 por ciento de participación del total de clientes atendidos para el año 2013, con 927.024 contactos registrados a través de llamadas, correos electrónicos, webchat, sistema de audio respuesta y por el fax.

El enorme potencial de comunicación con el cliente en el año 2013 se resume así:

Canales de atención	Definición
Web chat	Este medio de atención cada día se consolida como uno de los preferidos por los clientes presentando un incremento del 29% con 4480 contactos recibidos durante el 2013, con relación al año anterior con 3464 contactos.
Correo electrónico (e-mail)	Obtuvimos un crecimiento del 10% con relación al año anterior, para un total de 10.219 clientes atendidos por correo electrónico. El uso de este medio se ha expandido a los clientes de tipo comercial e industrial, con una participación del 26% del total de clientes.
Carta	Se recibieron 13.869 documentos de este tipo, presentando una disminución del 35% con relación al año anterior lo que ratifica la preferencia de los clientes por el uso de los canales de atención no presenciales.
Fax	Se recibieron 955 documentos, disminuyendo en 30% con relación al año 2011.

Canales de atención	Definición
Llamadas telefónicas	<p>El canal de atención telefónica se ha consolidado alcanzando una participación en el año 2013 del 32% del total de atenciones. A través de la línea de atención al cliente, las 24 horas se ofrecen todos los servicios que el cliente requiere.</p> <p>Además, en la cabecera de la línea, se cuenta con un menú de auto atención (IVR) con los principales trámites para que el cliente realice de forma inmediata la solicitud o reciba la información que necesita. La eficacia de dicho instrumento se evidencia en el hecho de que 507.316 clientes se auto atendieron durante el año 2013.</p>
Cabinas telefónicas	<p>Se dispone de 15 cabinas telefónicas en las oficinas de atención al cliente y en puntos estratégicos de los municipios cubiertos en los cuales no hay atención presencial. Así, el cliente, tramita sus solicitudes y reportes a través de la línea de atención al cliente 116, las 24 horas y 7 días a la semana.</p>



Promoción de la cultura ciudadana del buen servicio

Bajo el propósito de ser una instancia de promoción de una nueva cultura ciudadana del uso racional de los servicios públicos, en el año 2013 desarrollamos programas que respondieron a las expectativas de la comunidad en tal sentido y se constituyeron en fundamento de las condiciones para el desarrollo sostenible de la sociedad de Barranquilla.

Las siguientes son las iniciativas ejecutadas:

Programa	Descripción	Resultados 2013
Ciudadano de Honor	<p>Promueve el consumo responsable en los servicios públicos y la cultura ciudadana para contribuir con el desarrollo sostenible de Barranquilla.</p> <p>Este programa surge de la alianza entre el periódico El Heraldó, Triple A e Inpsicon, junto con otras empresas de la ciudad.</p>	Contacto a todos los clientes de Triple A mediante la factura, sensibilizados en un tema de racionalidad en el uso de servicios públicos y por ende de los recursos con éstos relacionados.
Campañas educativas del cuidado del agua	Adelantada para generar conciencia del consumo responsable del recurso hídrico en empresas, colegios y comunidades.	Se lograron impactar 8.024 personas: 3.375 en empresas; 4.209 estudiantes de colegios; 77 en barrios y comunidades y 363 habitantes de los municipios del Atlántico cubiertos por Triple A.
Vive Barranquilla Limpia	Este programa promueve la construcción de una nueva cultura ambiental fomentando el manejo adecuado de los residuos sólidos en las comunidades, a través de herramientas de educación ambiental y la participación ciudadana de los usuarios, tales como charlas educativas, talleres, actividades lúdicas, socialización del servicio de aseo y jornadas de limpieza.	Durante el año 2013 se realizaron 120 actividades con la participación de 10.594 usuarios.
Guardianes del Medio Ambiente	En procura de fortalecer y premiar competencias comunicativas y de interés ambiental en los alumnos de 9° y 10° grados que están en el servicio social estudiantil obligatorio.	En el año 2013, 40 colegios y 10.509 estudiantes recibieron capacitación en temas relacionados con el cuidado del medio ambiente y el manejo adecuado de los residuos sólidos.
Mi Colegio Limpio	Busca impulsar en la comunidad educativa la construcción y práctica de estrategias sostenibles y de sensibilidad medio ambiental, a partir de la elaboración de planes de acción que mejoren las condiciones ambientales del entorno inmediato.	De las instituciones visitadas, 55 estudiantes se formaron en técnicas de producción audiovisual, cuyo resultado fue un video con temas alusivos al manejo de las basuras en la ciudad.



Calidad, excelencia de Triple A

Los programas Gente Máxima, Líderes con valor y Supercliente Triple A, entre otros, apoyaron nuestro objetivo de robustecer en el año 2013 la calidad en la prestación de nuestros servicios para el beneficio de nuestros clientes, la comunidad y la ciudad en general, así:

Gente Máxima

- Busca lograr una cultura organizacional verdaderamente orientada a la satisfacción del cliente. Se soporta en las siguientes tres premisas de servicio: búsqueda de la experiencia; “Si el Cliente nos necesita no tiene que venir” y “Atendermos amable y diligentemente al cliente”.

Líderes con valor

- 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 para conocer la operación para conocer la operación de los servicios.
- 691 líderes visitaron sedes de la empresa tales como acueducto, relleno sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos y la estación depuradora de aguas residuales.
- Los procesos del negocio conocidos por ellos en virtud del programa, fueron captación, control de calidad, disposición final de residuos sólidos, gestiones comerciales, manejo y control de aguas residuales, potabilización y telemando. También recibieron formación en el tema de cultura de los servicios.

El 2013 fue declarado como el año de la comunicación con énfasis en los colaboradores responsables de tramitar los requerimientos del cliente, a través del programa de re inducción Abriendo caminos y del programa Estudios máximos. El primero, tendiente a maximizar los conocimientos de los empleados de Triple A y en paralelo, a la promoción del mejoramiento continuo de los procesos que impactan la experiencia de servicio del cliente, logrando un total de 1260 horas-hombre de formación.

El segundo programa encaminado a consolidar equipos altamente capacitados en el marco legal y procedimental de los servicios prestados por la Empresa, mediante el desarrollo de un perfil integral y argumentativo en los gestores de satisfacción, en búsqueda de minimizar las inconformidades causadas en el servicio.

Así fue posible obtener 1620 horas-hombre de formación.

Programas para mejorar la relación con los clientes

Programa	Descripción	Resultados 2013
Abriendo caminos	Se desarrolló su tercera fase para continuar con la actualización del conocimiento en el equipo de la Dirección Gestión Clientes y consolidar así las competencias de este equipo para entregar un servicio de alta calidad, que contribuya al cumplimiento de la promesa de valor definido en el direccionamiento estratégico 2012-2015.	La capacitación adelantada se hizo con base en material audiovisual lo cual es una nueva herramienta que facilitó mayor comprensión y apropiación de los contenidos en el equipo participante. En total se dieron 1620 horas de formación.
Supercliente, cargado de beneficios	En el año 2013 se realizaron masivos eventos en parques y lugares públicos de la ciudad de Barranquilla con la participación de la comunidad vecina. En ellos se premió la puntualidad en el pago de la factura, impactando un promedio de 100 Superclientes por cada actividad realizada.	Más de 8653 Superclientes redimieron estrellas por prácticos premios para su hogar. Se entregaron cerca de 19.595 obsequios en las súper ferias desarrolladas en los diferentes barrios de Barranquilla y en municipios del Atlántico donde la Empresa tiene operación.
Tu Pago	Es un programa que busca dar flexibilidad al cliente para el pago del servicio que recibe, mediante pagos semanales de su factura corriente y un abono a la deuda. Este programa ha incrementado el recaudo corriente y ha disminuido la cartera vencida, brindando atención personalizada a los clientes de acuerdo con las condiciones socioeconómicas y su capacidad de pago.	Un 20 por ciento de los clientes potenciales del programa Tu pago, ha permitido a la Empresa obtener al finalizar el año 2013 una eficacia de recaudo del 63 por ciento. Estos clientes participaron en sorteos y actividades organizados por Triple A con la finalidad de premiar su puntualidad en el pago.
Conveniomanía	Su objetivo es incentivar el pago de la factura de convenio antes de la fecha de vencimiento y así reducir costos de gestión. El barrio Evaristo Sourdís fue piloto de este importante programa, el que fue socializado en un evento público de entrega de cartas y publicidad.	Disminución del número de pólizas a gestionar por el contratista. Aumento de los pagos antes de la fecha de vencimiento. Incremento del recaudo en el barrio seleccionado.

Cierre de gestión en línea

Con la herramienta Geologic, usada para la recepción y envío de información directamente desde y hacia la base de datos del Sistema Amerika en tiempo real, obtuvimos una importante reducción en el tiempo de ingreso de la información al sistema, y la identificación de las pólizas que cancelan su factura para generar con la debida oportunidad la reinstalación para su posterior asignación.

El positivo impacto de esta iniciativa sobre la reducción del tiempo de atención de las solicitudes, hizo posible el cumplimiento de los tiempos establecidos en los acuerdos de servicio.

Cabe resaltar las mejoras que obtuvimos en el proceso de cierre en líneas en el segmento de clientes normalizados en el Acueducto de Barranquilla en el último semestre del año, para que así lográramos disponibilidad de tiempo que facilitara obtener un mejor análisis del mercado y dar mayor seguimiento a la gestión.

Seguridad de la información

Como parte del proceso de la seguridad de la información de nuestros clientes, en Triple A manejamos niveles de acceso de acuerdo con las funciones y roles de cada cargo. Los usuarios dueños de los procesos, solicitan los

perfiles a asignar mediante un sistema interno dispuesto para ello y que maneja dos niveles de aprobación: el primero, efectuado por el dueño del proceso (ya sea el gerente, subgerente, director o jefe del área) y el segundo nivel, por un funcionario del área encargada de los sistemas de la Empresa.

Medidas preventivas

En nuestra compañía hemos definido los procedimientos para el control de la defraudación de fluidos de acueducto y alcantarillado. Lo hacemos mediante el 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.

Tal análisis se realiza también con base en 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, en los diferentes instructivos de trabajo se señalan las respectivas actividades.

Las personas de nuestro equipo

Composición laboral

La planta de personal de Triple A en 2013 la conformaron 667 empleados directos, de las 669 plazas disponibles. Todos con vinculación a término indefinido y con jornada laboral de tiempo completo. La antigüedad promedio de los empleados es de once años y la edad promedio de los mismos es de 42 años.



Estructura de la plantilla al 31 de diciembre de 2012

Total	Unidad	2011	2012	2013
No. total de trabajadores	Trabajador	677	681	667
Jornada completa	Trabajador	677	681	667

En 2013 las vacantes disponibles no se tuvieron en cuenta por fines estadísticos

Participación de las mujeres

El 26,88 por ciento del total de empleados de la planta de personal, descontando el grupo directivo, corresponde a mujeres de los niveles administrativo y operativo. La representación femenina en el equipo directivo corresponde al 37 por ciento sobre el total de empleados de este nivel.

Marco legal de las relaciones laborales en Triple A

Las normas laborales que rigen las relaciones laborales en nuestra organización se podrían clasificar en internas y externas.

Dentro de las normas externas, acatamos y garantizamos el cumplimiento de los Convenios

sobre derechos laborales expedidos por la Organización Internacional del Trabajo ratificados por Colombia, la constitución Política de Colombia, las recomendaciones emitidas por el Comité de Organización Sindical de la OIT y la legislación laboral nacional y de seguridad social.

Dentro de las normas internas, las cuales han sido desarrolladas en observancia de la normatividad vigente, tenemos las que rigen específicamente las relaciones laborales de todos los trabajadores desde el momento de su contratación: Reglamento Interno de Trabajo, convención colectiva y los contratos de trabajo.

Representación sindical

En Triple A existe una sola asociación Sindical de base denominada Sintratriple A, la cual tiene el carácter de minoritaria ya que agrupa sólo

142 trabajadores de 667 que tiene la Empresa; representa el 22 por ciento de la planta.

La experiencia cuenta

Del total de empleados, 462 se ubican en el rango de edad entre los 30 y 50 años, representando el 69 por ciento de total contratado. Asimismo, 153 personas empleadas son mayores de 50 años, representando el 22,9 por ciento y 52 son menores de 30 años, lo cual equivale al 7,8 por ciento.

Rotación

El nivel de rotación total de las personas de Triple A al final de 2013 fue del 6,4 por ciento, lo que demuestra la estabilidad laboral de nuestra Organización. Asimismo, resaltamos la tasa de creación de empleo del cuatro por ciento con una variación porcentual de -0,17 por ciento con respecto a la tasa lograda en 2012, como se indica en la siguiente tabla de rotación de la plantilla.

Total	Unidad	2011	2012	2013
Incorporaciones	Trabajador	23	35	39
Bajas totales	Trabajador	41	32	43
Bajas voluntarias	Trabajador	23	12	18
Creación de empleo neto	%	3,29%	5,2%	4,3%
Rotación total	%	6,06%	4,7%	6,4%

Señalamos también que en nuestra organización el salario es asignado en razón al cargo y las funciones a desarrollar, en independencia de si la persona a contratar es hombre o mujer.

En las actividades de selección, sobre todo en lo que respecta a los municipios donde operamos, se trata de vincular personal de las áreas de influencia u operación a los procesos de nuestra Compañía, con la finalidad de construir capital social.

Seguridad y la salud laboral

En el año 2013 nuestra Empresa obtuvo la auditoría de renovación a su Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Laboral bajo la norma NTC OHSAS 18001:2007 otorgada por el ICONTEC. Ello representa la capacidad de nuestra organización de gestionar este aspecto crítico para la protección de la integridad y la salud tanto del equipo que integra a Triple A

Sin lugar a la discriminación

Para Triple A es relevante velar por el derecho de igualdad de participación de los candidatos internos y externos en los diferentes procesos de selección y ascensos. De esta manera evitamos la discriminación por edad, género, ideología religiosa, raza, nacionalidad, orientación sexual o discapacidad y valorar la diversidad en el equipo de colaboradores y de aspirantes. En nuestros procesos de selección y evaluación de personal para ascensos y promociones privilegiamos los requisitos del rol, la formación, habilidades, conocimiento, competencias y el desempeño de los aspirantes en sus experiencias anteriores para identificar su idoneidad ante las posibles vacantes.

Esta práctica esta soportada en nuestra Política de Igualdad enunciada anteriormente.

como también de nuestros contratistas y terceras personas involucradas en el desarrollo de las operaciones del negocio, de conformidad con la política de Seguridad y Salud Ocupacional que nos rige.

El enfoque de nuestra gestión abarca desde la prevención y control de riesgos laborales, la generación de un ambiente de trabajo en óptimas condiciones de higiene y seguridad, hasta la puesta en marcha de iniciativas de medicina preventiva y laboral.

Nuestro equipo de brigadistas está capacitado y entrenado para atender las emergencias relacionadas con situaciones de vulnerabilidad de la compañía. Hacer parte como empresa de la red de apoyo local promovida por la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), nos permite contar con reciprocidad y apoyo



mutuo con las autoridades y demás compañías presentes en Barranquilla ante eventuales emergencias. Activo también en cumplimiento de las funciones asignadas a él, está el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (COPASO) de Triple A. Un mecanismo de comunicación, participación y consulta de los trabajadores en el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Laboral.

En el año se desarrollaron varias estrategias de prevención que impactaron de forma positiva y con alta cobertura a la población trabajadora como fueron la Semana de Seguridad y Salud Ocupacional; la Semana de Seguridad Vial; los programas de vigilancia epidemiológica; la Feria de la Salud, y La liga 100% SYSO, como un programa de nuestra propia creación que motiva al trabajador a su autoprotección y se hace reconocimiento por el trabajo más seguro.

Disminución de la accidentalidad

En el año 2013 se presentaron 18 accidentes laborales, cinco menos respecto al año 2012 y 25 menos respecto al año 2010, lo que indica una reducción del 58 por ciento en tres años. Este importante resultado se ha logrado gracias al fortalecimiento de la cultura del autocuidado y el incremento del grado de conciencia de los colaboradores durante su trabajo. Lo hacemos mediante capacitaciones, entrenamientos, auditorías, y el compromiso y apoyo de la alta Gerencia de Triple A para disponer de ambientes de trabajo sanos, seguros e higiénicos y apoyar las iniciativas del proceso.

Estadísticas de siniestralidad 2011-2013

Indicador	2011	2012	2013
Índice de Lesiones Incapacitantes (ILI)	0.03	0.01	0.016
Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo (ISAT)*	14.78	6.57	11.27
Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo (IFAT)*	2.33	1.57	1.39
Número de primeros auxilios atendidos	42	58	52
Número de accidentes de trabajo reportados	33	23	18
Número de incidentes de trabajo reportados	42	58	52
Número de siniestros (muerte por causa del trabajo)	0	0	0
Número de enfermedades profesionales detectadas	0	0	2

(*) Utilizando la constante K de 200000

Gestión con trabajadores suministrados

En el año 2013 nuestra Empresa obtuvo la auditoría de renovación a su Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Laboral bajo la norma NTC OHSAS 18001:2007 otorgada por el ICONTEC. Ello representa la capacidad de gestionar este aspecto crítico para la protección de la integridad y la salud tanto del equipo que integra a Triple A como también de nuestros contratistas y terceras personas involucradas en el desarrollo de las operaciones del negocio, de conformidad con la política de Seguridad y Salud Ocupacional que nos rige.

El enfoque de nuestra gestión abarca desde la prevención y control de riesgos laborales, la generación de un ambiente de trabajo en óptimas condiciones de higiene y seguridad, hasta la puesta en marcha de iniciativas de medicina preventiva y laboral.

Programas para fortalecer la salud y bienestar de los colaboradores

Promocionar la salud y dar un empoderamiento al empleado en este proceso para que gane mayor control sobre su salud y el bienestar, es

el principal objetivo del área de Salud Ocupacional de Triple A, con resultados alentadores en cuanto a la conciencia sobre la importancia de la prevención en salud.

Programas institucionales como el de control de ausentismo; vigilancia epidemiológica para la conservación auditiva; prevención de radiaciones ionizantes; riesgos químicos, prevención de vibración en el segmento mano-brazo; prevención de patologías lumbares u observación de comportamiento, permiten realizar seguimiento a los trabajadores de acuerdo con los riesgos presentes en nuestra Empresa y lograr así los controles requeridos para mantener un trabajador sano y productivo y minimizar el ausentismo.

Durante 2013 realizamos también el diagnóstico de riesgo psicosocial, obteniéndose resultados que llevaron a la implementación de estrategias para mitigar el mismo, y que determinó el enfoque de la Semana SYSO 2013, con talleres de prevención del estrés, terapias de relajación y actividades lúdicas para la educación de nuestros trabajadores en técnicas de manejo de situaciones de estrés en el ambiente laboral y extra laboral.

Gestión con empleados

Desglose según tipo de contrato	Unidad	2011	2012	2013
Indefinido	Trabajador	677	681	667
Temporal	Trabajador	0	0	0
Desglose según categorías (plantilla indefinida)	Unidad	2011	2012	2013
Titulados superiores	Trabajador	41	233	236
Mandos intermedios	Trabajador	151	7	7
Técnicos	Trabajador	172	71	72
Administrativos y auxiliares de oficina	Trabajador	114	126	121
Oficiales	Trabajador	158	231	219
Otros auxiliares	Trabajador	0	13	12
Desglose según género (excluyendo directivos)	Unidad	2011	2012	2013
Mujeres	Trabajadora	179	187	182
Hombres	Trabajador	457	451	442
Desglose según edad	Unidad	2011	2012	2013
Edad media	Años	43,0	42	42
Menores de 30 años	Trabajador	67	72	52
Entre 30 y 50 años	Trabajadora	464	466	462
Mayores de 50 años	Trabajador	146	143	153
Desglose según nacionalidad (plantilla indefinida)	Unidad	2011	2012	2013
Nacionales del país	Trabajadora	676	679	665
De otras nacionalidades	Trabajador	1	2	2
Desglose según nacionalidad (plantilla indefinida)	Unidad	2011	2012	2013
Trabajadores con algún grado de discapacidad	Trabajador	4	4	3
Antigüedad en la empresa (plantilla indefinida)	Unidad	2011	2012	2013
Antigüedad media de la plantilla	Años	7,0	10	11



Formación

Nuestra organización asegura las condiciones para el desarrollo de competencias y habilidades tanto técnicas como del ser de los empleados. El Plan de Formación de Triple A se enmarca en la estrategia de negocio y en los objetivos, mediante un modelo enfocado en las necesidades particulares de cada Gerencia. Para el año 2013 impactamos 617 trabajadores vinculados tanto directamente como suministrados con programas formativos. Se desarrollaron 41.379 horas de forma-

ción, logrando mantener un promedio de cuatro horas hombre de formación al mes.

Por su parte, quienes ingresan a la compañía, reciben desde su inicio acompañamiento e información suficiente sobre los procesos clave de nuestra actividad económica. Son entrenados en el puesto de trabajo por el equipo responsable y grupo de área que facilite su pronta adaptación a la Empresa y a su cultura de gestión sostenible.

Formación- desglose personal

Número total de horas de formación	Unidad	2011	2012	2013
Dentro de la jornada laboral	Horas	30.833	24.234	20.710
Fuera de la jornada laboral	Horas	9.335	7.940	7.612
Práctica en el puesto de trabajo	Horas	3.880	126.360	100.800
No. total de trabajadores	Trabajador	677	681	667
No. de trabajadores que han recibido formación	Trabajador		594	617
Media N° de horas / trabajador	Horas / Trabajador	65,06	233	194
Media N° de horas / trabajador que ha recibido formación	Horas / Trabajador	0	267	209

Conscientes de la diversidad de necesidades de formación de los empleados, en 2013 se identificaron los niveles de estudio y las temáticas de interés de la siguiente manera:

Formación Desgloses por categorías personal directo

Número total de horas de formación	Unidad	2011	2012	2013
Titulados superiores	Horas	5.285	27.709	23.212
Titulados de grado medio	Horas	14.535	0	0
Técnicos	Horas	12.335	2.434	2.679
No titulados	Horas	11.893	2.031	2.431
Promedio de horas de formación	Unidad	2011	2012	2013
Titulados superiores	Horas	72,40	96	80
Técnicos	Horas	79,07	17	20
No titulados	Horas	66,81	8	8
Asistentes por categoría	Unidad	2011	2012	2013
Titulados superiores	Trabajador	78	269	279
Técnicos	Trabajador	182	135	138
No titulados	Trabajador	175	190	228

La certificación por competencias laborales que expide el SENA fue otorgada a 19 evaluadores, líderes de procesos con quienes se desarrollaron las etapas requeridas para alcanzar la certificación de 48 oficiales de redes alcantarillado y seis mecánicos de la Dirección de Electromecánica.

Teniendo en cuenta nuestro compromiso de brindar programas de formación garantizada, realizamos la evaluación de las temáticas y el tiempo invertido en los procesos de formación. En el año 2013, se logró una calificación de 4,6 sobre 5 que es la máxima calificación.

Formación. Desglose por temática

Temas formativos	Unidad	2009	2010	2011	2012	2013
Administración y Gestión de Sistemas Informáticos	Horas	1.564	1.364	2.657	638	736
Calidad	Horas	3.544	2.938	3.708	3.404	2.824
Comercial y Relaciones con el Cliente	Horas	4.288	4.923	4.362	1.346	1.380
Desarrollo de Habilidades	Horas	4.928	4.701	5.020	9.027	8.490
Formación Técnica de la empresa	Horas	3.970	4.185	4.005	3.955	3.517
Jurídico Económica	Horas	1.250	920	510	447	688
Prevención de Riesgos Laborales	Horas	5.959	6.427	5.639	2.149	2.172
Otras + Prácticas en el puesto de trabajo	Horas	19.534	19.152	18.147	10.538	8.525
Total	Unidad	45.037	45.268	44.048	32.174	28.332



Bienestar, desarrollo y proyección de empleados

El plan integrado surtido en 2013 tuvo su foco en la creación, el mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de vida del equipo de colaboradores y sus familias, lo cual conduce a obtener en la persona mejores niveles de satisfacción y por ende, mayor efectividad e identificación con la labor que ejerce dentro de la organización.

Las actividades de bienestar social de Triple A propician en las personas integración y el esparcimiento, al tiempo que estimula estilos de vida saludable con programas encaminados a lograr equilibrio vida-trabajo.

Beneficios sociales

- Durante el año 2013 fueron cumplidas varias actividades para consolidar el entusiasmo y compromiso de la gente por su Empresa. Entre ellas destacamos la mejora del sistema de transporte en cobertura y condiciones de seguridad para los empleados de nivel operativo desde el lugar de su vivienda hasta la sede de su trabajo; la modernización de los casinos donde se surte de alimentos gratuitos a los empleados según correspondan los turnos de trabajo; los servicios y atención gratuitos en psicología, psiquiatría y derecho de familia con alcance al grupo familiar.
- Merece también destacarse que por la convención pactada 2011-2012, el valor pagado por subsidio de educación correspondió a \$256.099.800, y cada subsidio, fue de \$426.833 para el beneficio de 600 personas. Hacemos también visible la sensibilización y concienciación lograda en los hombres de la Empresa en cuanto a la ocurrencia de la violencia intrafamiliar y de género, a través del programa Salte del Rollo, anteriormente trabajada solo desde la óptica de la mujer.
- De manera voluntaria y adicional a su obligación legal, Triple A otorga a su personal directivo un beneficio consistente en una póliza colectiva de salud o Plan Adicional de Salud cuya finalidad consiste en prestar beneficios agregados en materia de salud a estos trabajadores, brindándoles una mayor cobertura en dichos servicios.
- Y para quienes aspiran adquirir vivienda propia, cuentan con el programa “Construyendo futuro” que propicia las condiciones para que los empleados adquieran vivienda propia, al otorgar la Empresa un aporte del 10 por ciento del valor total de la vivienda, facilitando el ahorro programado como requisito exigido para aplicar al subsidio ofrecido por el gobierno nacional.

Actividades para los empleados y sus familias

En cuanto a la agenda recreativa, en el año 2013 entre los programas adelantados para nuestra gente y sus familias, se destacan los siguientes:

- Campeonato de Bolos
- Torneos de fútbol
- Vacaciones recreativas
- Clases de rumbaterapia
- Programa mujeres embarazadas
- Programa de discapacitados.



Rutas de Buses



Comparsa Cristales de Agua

Crecimiento profesional

El programa que concreta este objetivo de desarrollo profesional para potenciar las capacidades y habilidades del equipo de colaboradores con título superior que ocupan cargos operativos, fue implantado durante el año 2013 con éxito en nuestra Empresa que convocó a 20 de ellos. La aspiración institucional es que se amplíe la visión de estos empleados y los prepare para proyectarse hacia nuevas oportunidades futuras que les supongan un crecimiento y ascenso profesional.

Diez jóvenes líderes y estudiantes de bachillerato, hijos e hijas de los colaboradores también fueron beneficiados en su formación con el programa CRESER en áreas como comunicación asertiva, liderazgo, trabajo en equipo y proyecto de vida. También recibieron herramientas para tomar decisiones acertadas con respecto a las adicciones, la sexualidad y la vocación profesional.

Por su parte, los estudiantes en práctica en Triple A con resultados destacados, tienen la oportunidad de participar en los procesos de selección para vacantes laborales propias como de las firmas contratistas. De tal suerte, que en el año 2013, fueron vinculados 13 estudiantes en las empresas contratistas para adelantar gestión administrativa y operativa.

Nos interesa señalar como una práctica que realizamos cada año en Triple A, la evaluación del desempeño de los líderes de la organización a sus equipos y de éstos a sus líderes bajo la metodología 90 grados. El área de desarrollo humano a partir de los resultados obtenidos, llega a establecer las acciones que deban emprenderse que propendan de manera integral por el crecimiento del talento humano de nuestra Empresa.

Comité de Convivencia Laboral

Desde esta instancia, garante de los Derechos Humanos en nuestra Empresa, se han tratado los temas respectivos tendientes no sólo a intervenir las conductas de acoso que se lleguen a presentar, sino también a prevenirlas,

realizando las recomendaciones pertinentes. El Comité también está encargado de intervenir el riesgo psicosocial de acuerdo con la normatividad vigente y los proyectos que desarrolle Triple A para tratar el tema.

Otras iniciativas que hemos establecido para el tratamiento, prevención y solución de las conductas de acoso son las siguientes: 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 y, charlas informativas sobre el tema a todos los niveles de la organización.

En el Reglamento Interno de Trabajo de Triple A está definido el procedimiento por medio del cual los trabajadores pueden tramitar sus reclamos por inconformidades o quejas y de cuyo trámite se encarga la Subgerencia de Gestión Humana, bien sea aplicando los correctivos y/o sanciones a que hubiere lugar.

En el desarrollo de nuestros proveedores y contratistas

Como una iniciativa de valor para acercar a este esencial grupo de interés a la realidad de nuestra Empresa e involucrarlo en nuestra construcción de una organización sostenible y de progreso para sus propios negocios, en el año 2013 realizamos en Barranquilla el Primer Encuentro Juntos Construimos Empresa con la participación de 300 proveedores y contratistas.

Este evento de socialización y acercamiento empresarial con este valioso grupo de interés, fue el inicio del proceso que nos conducirá, entre otras acciones, a definir y establecer en el mediano plazo un plan integral de la Organización para el desarrollo de nuestros proveedores y contratistas que trascienda la relación meramente contractual, e instalada en el nivel estratégico del negocio, propendiendo por la consolidación de una cadena de valor sostenible, al irradiar en ellos nuestras mejores prácticas de responsabilidad social y la transferencia de conocimiento y el impulso de un aprendizaje mutuo.

Señalamos que de acuerdo con esta meta que nos hemos trazado, desde finales del año 2103

los proveedores y contratistas disponen de forma permanente, en nuestra página web, de un sitio destinado exclusivamente para ellos, en aras de suministrarle la información de su interés como son los procesos de contratación, aspectos tributarios y contables, los Sistemas de Gestión de Triple A, o todo lo que tiene que ver con nuestra dimensión socialmente responsable.

- Retraso de la expedición de la norma definitiva en más de un año.
- Revisión de algunas consideraciones de la propuesta regulatoria de impactos adversos, como: i) remuneración de activos que no ostenten la propiedad por parte del prestador; ii) acotamiento de los costos laborales extralegales; iii) inclusión de la rentabilidad de activos administrativos y operativos; iv) ajustes a las condiciones del nivel de pérdidas, y v) ajustes a las condiciones del plan de inversiones y obras.

Compromiso con la sociedad

Comprometidos en brindar a los ciudadanos mejores condiciones en la prestación de nuestros servicios, en el año 2013 desarrollamos una serie de iniciativas que contribuyeran a ampliar nuestra cobertura en los municipios aledaños a la ciudad de Barranquilla y a la generación de tarifas justas, rentables para nuestra organización y accesibles para todos los ciudadanos.

Desde este enfoque condujimos estrategias de cultura ciudadana en búsqueda de incidir en nuevos comportamiento ciudadanos en relación con el aseo de Barranquilla. Tales iniciativas se enmarcan en el programa Vive Barranquilla limpia del cual se desprenden las iniciativas Mi colegio limpio; Limpiemos a Barranquilla en una hora; el programa VerdeAzul y el programa de eliminación de botaderos clandestinos en puntos críticos.

Hemos podido evidenciar el aporte que estas acciones generaron en la cultura de los barranquilleros frente a la gestión de los residuos sólidos.

De otra parte, señalamos que en su calidad de empresa coordinadora de las Cámaras Sectoriales de Aseo, Acueducto y Alcantarillado de ANDESCO, Triple A lideró las discusiones ante el organismo de regulación y entidades del gobierno nacional con los siguientes resultados en relación al servicio de acueducto y alcantarillado:



Fundación Triple A

Como parte de nuestra gestión para crear valor social, no sólo desde la prestación con la más alta calidad de nuestros servicios, esenciales para la vida de la población atendida, el desarrollo de nuestra gente y de nuestros proveedores y contratistas, en Triple A creemos que nos corresponde cumplir con un papel adicional en una sociedad como la colombiana, en favor del bien común y del desarrollo social. En virtud de



ello creamos en el año 2005 la Fundación Triple A para el cumplimiento de tal motivación social.

Las líneas de acción bajo las cuales la Fundación desarrolla 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.

A continuación señalamos los resultados obtenidos por el trabajo que dio cumplimiento en el año 2013 a los anteriores lineamientos.

Programa	Descripción	Beneficiarios
Educa	Pretende desarrollar la dimensión ambiental en instituciones educativas de Barranquilla y los municipios del departamento del Atlántico donde operamos, ofreciendo herramientas técnicas y metodológicas para la gestión integral de procesos de transformación social y ambiental y para la ejecución de proyectos ambientales escolares que permitan la protección de nuestro planeta y conservación de recursos naturales como el agua, el adecuado manejo de los residuos sólidos, fomentando la adecuada interpretación de la Política Nacional de Educación Ambiental.	<p>No. de beneficiarios directos: 1200 escolares, 30 docentes, 15 instituciones educativas.</p> <p>No. de beneficiarios indirectos: 3600 escolares y 90 docentes. 10 Escuelas del Distrito de Barranquilla 5 Escuelas del Departamento del Atlántico.</p>
Prospera	Este programa tiene como propósito contribuir a la mejora de las condiciones de vida de comunidades en situación de vulnerabilidad social del departamento del Atlántico, en especial, de los municipios del área de influencia empresarial, mediante estrategias que faciliten el acceso a oportunidades de formación para el trabajo y el desarrollo humano, y el emprendimiento productivo de negocios que realicen buen uso de los recursos naturales y contribuyan a la sostenibilidad del medio ambiente.	<p>No. de beneficiarios directos: 180 personas.</p> <p>No. de beneficiarios indirectos: 540 personas.</p>

Programa	Descripción	Beneficiarios
Agua Vida	<p>En Colombia cerca del 27 por ciento de la población carece de acceso al agua potable, en el departamento del Atlántico este porcentaje es del 19 por ciento.</p> <p>El agua potable es sin lugar a duda muy importante para garantizar la buena salud de las personas, por ello, llevar agua potable a comunidades vulnerables y de difícil acceso se constituye en una labor representativa de responsabilidad social, puesto que de este modo mejoramos la salubridad, disminuimos los índices de morbilidad y mortalidad a causa de enfermedades producidas por consumo de agua que no ha sido tratada y no se debe beber.</p>	<p>No. de beneficiarios directos: 150 familias.</p> <p>No. de beneficiarios indirectos: 750 personas.</p> <p>No. de localidades a atender: 10 barrios</p>
Aulas Ambientales	<p>Es un proyecto para la educación ambiental, con componentes para la actividad productiva, que pretende capacitar a mujeres cabeza de hogar y jóvenes para el acceso al mercado de trabajo y con capacidades ampliadas de acuerdo con el paradigma del desarrollo humano; y a escolares en experiencias teórico - prácticas complementarias en procesos ambientales orientados a la conservación y protección del entorno ambiental comunitario a mediano y largo plazo, de acuerdo con principios del desarrollo humano sostenible.</p> <p>Este programa constituye una herramienta para la construcción de un modelo de desarrollo, en cuyo centro se sitúa el ser humano y la construcción de una mejor vida personal y comunitaria con especial atención a la protección y conservación de los recursos naturales, con el fin de hacerlos duraderos para las generaciones futuras.</p>	<p>Aulas Ambientales Experimentales ha logrado formar a más de 7000 escolares y cerca de 300 mujeres, lo cual ha permitido que la Fundación Triple A contribuya al desarrollo local, ofreciendo oportunidades de educación, de las que antes estaban marginadas, y que tengan la oportunidad de generar ingresos para sus familias y de producir en sus huertas caseras alimentos sanos para su alimentación.</p>
Gente Voluntaria	<p>Es una iniciativa que busca la implementación de un cuerpo de voluntariado corporativo a través del cual los empleados de nuestra Empresa puedan emprender acciones organizadas que contribuyan al desarrollo social y económico de nuestra región y revelen su solidaridad y compromiso social.</p>	<p>Durante el 2013 se motivó la participación de los colaboradores de Triple A para su vinculación al programa, mediante algunas de las siguientes modalidades:</p> <p>Transferencia de conocimiento a través de la Cátedra Triple A; Donación de enseres y participación de Brigadas de Salud.</p>

6

Gestión hacia el medio ambiente



Acueducto de Barranquilla

6

Gestión hacia el medio ambiente

Sostenibilidad y negocio

Como uno de los principios fundamentales de la sostenibilidad empresarial, Triple A se ha trazado un camino muy importante desde la perspectiva ambiental como es la implantación de su Sistema de Gestión Ambiental según la ISO 14001.

El Sistema en la actualidad está orientado al cumplimiento sistemático de las normas legales del orden nacional y local, logrando un buen desempeño en este sentido. No obstante, es necesario que en Triple A motivemos nuestras acciones, desde la dimensión ambiental y no solamente como resultado de posibles acciones legales o de beneficios económicos.

Contamos con todos los elementos de la planificación, con el Comité Ambiental conformado por un grupo interdisciplinario competente, con la voluntad de terminar de implementar y poner en marcha el Sistema de Gestión Ambiental.

Adopción del principio de precaución

Triple A con la adopción de su Política Ambiental, se comprometió 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 (MDL)

En el 2013 continuamos desarrollando el Proyecto MDL bajo el Protocolo de Kioto, en el relleno sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos. Está registrado ante la Comisión de las Naciones Unidas para el Cambio Climático (UNFCCC) desde julio de 2013. Con la obtención de este registro, Triple A está en capacidad de obtener créditos por reducciones certificadas de emisiones (llamadas CER). Un CER equivale a una tonelada de CO₂ que se dejó de emitir, que puede ser utilizado en países como Colombia.

El MDL tiene un componente de responsabilidad social exigido por los lineamientos de las Naciones Unidas para este tipo de proyectos. En general, además de mitigar el cambio climático, el proyecto también aporta los siguientes beneficios ambientales y sociales para la población cercana al relleno:

- Contribuye a mejorar la calidad del aire al reducir los malos olores y minimizar el riesgo de incendios en la zona del relleno sanitario.
- Apoya el desarrollo económico local, gracias a la transferencia de tecnología y la creación local de empleos.

En el futuro, el MDL abarcará otras posibilidades energéticas a través de la utilización del

gas, así: producción de energía para la venta a la red pública; producción energética para el uso interno del relleno sanitario y conexión al gasoducto más cercano para la venta del gas.

Cumplimiento de la legislación medioambiental

- En Triple A disponemos de procedimientos expeditos para la identificación y el acceso a los requisitos establecidos en la normativa ambiental y para la evaluación periódica de su cumplimiento.
- Para el manejo del ruido en la operación en las estaciones de bombeo de agua potable de Salgar y Las Flores, hemos instalado sistemas de insonorización que contribuirán a minimizar el nivel actual del registro correspondiente. Asimismo, estamos dando cumplimiento al plan de monitoreo de ruido en las diferentes estaciones de bombeo.

Gestión de residuos sólidos peligrosos

Como parte de la estrategia de crecimiento empresarial, a mediados del año 2013 entraron en operación dos celdas de seguridad y una bodega para el almacenamiento temporal y pretratamiento. Con ello, se dio inicio a la prestación del servicio del programa de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos peligrosos en el relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos.

Cada celda tiene una capacidad para albergar 6.500 m³ de material por celda. El área de la bodega es de 600 m², pero debido a su construcción de tipo modular, tiene la posibilidad de ampliarse de acuerdo con la demanda real de residuos.

El servicio que Triple A puede prestar de manera directa es la disposición final y destrucción de luminarias. Sin embargo, a través de alianzas estratégicas con otros operadores autorizados, estamos en capacidad de ofrecer a los clientes otros tipos de servicios como incineración de residuos, tratamiento y aprovechamiento de residuos eléctricos y electrónicos (RAEE), aprovechamiento y recuperación de aceites usados.



Antorcha Triple A

Gestión de los impactos medio ambientales

- Concluimos el proyecto de saneamiento del sistema de caños o canales de la zona sur oriental de la ciudad de Barranquilla. Logramos el objetivo de sanear kilómetros de canales y generar un ambiente sano a la comunidad colindante al sistema de caños. Con el proyecto se eliminaron 41 vertimientos que totalizaban un caudal medio de 3500 lps. Los vertimientos del sistema de caños fueron interceptados y conducidos a un sistema de tratamiento preliminar, para finalmente verter las aguas tratadas al río Magdalena mediante un emisario subfluvial.



Los estudios ambientales previos al proyecto, indican que la alternativa de verter las aguas residuales tratadas sobre el río Magdalena, presenta impactos ambientales menos significativos teniendo en cuenta que el caudal medio del río es de 6000 m³/seg, y que los usos aguas abajo son diferentes al de consumo humano.

- Con la autoridad ambiental efectuamos el monitoreo y la modelación de la calidad de los cuerpos hídricos de la ciudad de Barranquilla (río Magdalena, sistema de caños y la Ciénaga de Mallorquín), con el fin de conocer la capacidad asimilativa de sustancias biodegradables y la capacidad de dilución de sustancias no biodegradables. Lo anterior permitió definir la capacidad de asimilación de carga orgánica y establecer metas globales e individuales de vertimientos para los diferentes sectores que hacen uso del recurso hídrico.
- En Triple A establecimos un programa de compensación forestal con la siembra y mantenimiento durante tres años de 17.500 árboles en las instalaciones del relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos, de los cuales, el 50 por ciento debe corresponder a especies maderables y el 50 por ciento restante a especies frutales. Lo anterior, para compensar la deforestación generada en la construcción de nuevos vasos. Durante el año 2013 fueron sembrados 2200 árboles

maderables y se mantienen cerca de 2800 plántulas de árboles de mango en el vivero.

Tratamiento de riesgos medioambientales

- La gestión de prevención que realizamos por acción del cambio climático, está orientada a garantizar el adecuado funcionamiento de los sistemas de captación de agua cruda, actividad que se ve afectada por el descenso de los niveles de agua en el río Magdalena en épocas de sequía.
- Con el fin de disminuir la vulnerabilidad del sistema de captación de agua cruda, en el año 2013 renovamos los equipos de dragado, adquiriendo una draga de extracción de lodos por corte y succión y retroexcavadora que además nos permite fijar pilotes y hacer la extracción de flotantes y sólidos de varios tamaños y pesos. La nueva draga, tiene un mayor rendimiento en la operación, al pasar de 15 a 90 m³ de material dragado/hora y de 25 a 13 l de combustible /hora.
- La cuña marina en el río Magdalena, sumado al descenso del nivel del río, afecta la calidad de agua cruda requerida en la bocatoma del acueducto de Puerto Colombia, uno de los municipios donde prestamos el servicio de acueducto. Para mitigar esta problemática, se interconectaron los sistemas de Puerto Colombia y Barranquilla, disminuyendo el grado de vulnerabilidad de los sistemas. A largo plazo, se plantea la reubicación de la bocatoma de Puerto Colombia aguas arriba del área influencia de la cuña marina.
- Elaboramos el Plan de Gestión del Riesgo para el manejo de vertimientos de la estación depuradora EDAR El Pueblo (estación que trata las aguas residuales del suroccidente de Barranquilla - 350 mil habitantes), con el fin de establecer procedimientos para el manejo de riesgos asociados a eventos naturales, tecnológicos y por vertimientos accidentales de aguas residuales sin tratar en la EDAR.
- La bocatoma del Acueducto de Ponedera se ve afectada por el ascenso del nivel de aguas en el río Magdalena. Por lo anterior, se implementó un sistema alternativo de captación en la ciénaga del Uvero, garantizando la continuidad del servicio a 100.000 habitantes en los municipios de Ponedera y Sabanalarga.

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).

En el año 2013 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 reactivos en las estaciones de tratamiento de agua potable

En la siguiente gráfica se resume tal consumo:

Inversiones realizadas	Unidad	2011	2012	2013
Cloro	Tonelada	677,70	674,70	720,00
Sulfato alúmina	Tonelada	21,65	0,00	0,00
Policloruro alúmina	Tonelada	1.552,07	1.647,82	1.620,00
Polielectrolitos	Tonelada	324,35	342,36	372,00
Carbón activo polvo	Tonelada	18,17	16,26	43,00
Hipoclorito sódico	Tonelada	69,00	54,81	146,00
Hipoclorito calcio (t/año)	Tonelada	0	2,87	1,83
Hidróxido sódico	Tonelada	5,11	0,00	
Hidróxido cálcico	Tonelada	0,05	0,00	

El consumo de reactivos en tratamiento de lixiviados

A partir del mes de mayo del año 2012, el uso de EXRO por RAPISED como ayudante de floculación, permitió disminuir las cantidades de PAC y un menor costo de tratamiento del lixiviado en el relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos, como se indica en la siguiente gráfica:

Captación	Unidad	2011	2012	2013
PAC	Toneladas	69,64	49,68	38,45
RAPISED	Toneladas	26.12	6.06	
EXRO	Toneladas		30,68	33,69

Consumo de reactivos en EDARES y EBARES

Los sistemas de tratamiento de aguas residuales son sistemas lagunas en los que se utiliza la cal para estabilizar los lodos generados en el proceso y antiespumantes para controlar la presencia de espumas en el punto de vertimiento.

EDARES Y EBARES	Unidad	2012	2013
Consumo cal	Kg/Mes	1271.5	1795.5
Consumo antiespumante (Silicona)	Kg/Mes	400	279
Bioaumentación	Kg/Mes	994	0
Entrada antiespumante	Kg	394	220
Entrada bioaumentación	Kg/Mes	994	0
Stop antiespumante	KG	0	473

Gestión del recurso hídrico

Acciones de mejoramiento

Para mejorar la productividad, continuidad del servicio, calidad del agua y seguridad en el trabajo, en el año 2013 adelantamos varias actividades de relevancia, entre las cuales destacamos, además de la adquisición del nuevo equipo de dragado para el río Magdalena, ya reseñado en otro apartado de este Informe, la habilitación de líneas de aducción con la instalación de nuevas válvulas; cambio de bombas; instalación de paneles de sedimentación e instalación de macromedidores.

Consumo por captaciones (en hm³/año)

La reducción a valores óptimos de los consumos internos de agua de los procesos de potabilización en cada planta de tratamiento, es una meta a lograr por Triple A en el corto plazo. Con este propósito, señalamos los programas de control y seguimiento a las operaciones de descargas de lodos y lavado de filtros, los cambios de válvulas que presentan pasas y que favorecen las pérdidas internas.

Asimismo, destacamos el inicio de trabajos de impermeabilización de las estructuras de potabilización, específicamente, los decantadores de la planta No 1 de Barranquilla, logrando con ello minimizar las pérdidas por filtraciones.

En el año 2013 se inició con los decantadores de la planta No1 de Barranquilla. Los siguientes son los volúmenes derivados para consumo de captaciones:

Captación	Unidad	2011	2012	2013
Captación ETAP Barranquilla	Hm ³ /año	187,09	192,70	199,40
Captación Las Flores	Hm ³ /año	4,66	5,01	4,11
Captación Sabanagrande	Hm ³ /año	6,85	7,84	9,65
Captación Ponedera	Hm ³ /año	4,79	5,09	5,46
Total	Hm³/año	203,39	210,64	218,62

Programa de ahorro y uso eficiente del agua

Este programa ambiental está orientado a la reducción de pérdidas de agua en las diferentes actividades y componentes del servicio de acueducto, con las siguientes estrategias:

- Sectorización de redes: durante el año 2013 se proyectó la conformación de 16 circuitos. El año termino con la conformación de 12 circuitos en Barranquilla, cinco en Juan de Acosta, tres en Galapa y cuatro en Palmar de Varela.
- En cuanto a la revisión e investigación de circuitos, lo hicimos con 34 circuitos de acuerdo con lo proyectado para el año 2013.
- Durante el año 2013 instalamos 13.149 micromedidores nuevos de los 12.000 que habían sido planificados, y 26.521 micromedidores por reposición, de los 27.000 propuestos inicialmente.
- Adelantamos el mantenimiento de 432 macromedidores instalados en los diferentes municipios donde se presta el servicio, cumpliendo con el ciento por ciento del programa de mantenimiento de macromedidores.
- Para el año 2013 fueron instalados 27 medidores de circuito, en su mayoría en la ciudad de Barranquilla y uno en el municipio de Juan de Acosta.
- En el año 2013 efectuamos 26.442 reparaciones de fugas, 4.292 menos que en el año 2012 debido a una reducción en el reporte de fugas presentadas en la red.
- Durante el año 2013 recibimos un total de 13.979 solicitudes de revisión por posible fraude, lo que hizo posible la detección de 9.841 irregularidades, logrando asimismo conciliar un total de 4.398.
- 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 de Triple A.
- Se han establecidos unas consignas de presión máxima y mínima en cada una de las entradas a las zonas de distribución, con el fin de no sobre presionar la red y tampoco permitir que baje la presión del límite mínimo establecido para mantener un servicio continuo.
- Debido a las condiciones topográficas del Distrito de Barranquilla, prácticamente todo el suministro de agua debe hacerse por bombeo directo contra la red; debido a esta circunstancia, se trabaja en la instalación de Puntos de Inspección Remota (PIR), con el fin de regularizar presiones y disminuir las roturas por daño debido a posibles altas presiones en horas de bajo consumo.
- Se realizó la reposición de 22.914 metros de tubería de acueducto en aquellas zonas de los municipios donde las redes se encontraban en mal estado o habían llegado al final de su vida útil.
- Comprometidos con la optimización de los procesos y para dar cumplimiento de las mega metas del direccionamiento estratégico de Triple A, fortalecimos el seguimiento al proceso de irregularidades mediante la implementación de herramientas tecnológicas y trazabilidad del mismo, lo que permitió para el año 2013 la identificación y anulación de 9326 irregularidades de las 13.037 órdenes atendidas por las cuadrillas.



Daños reparados en la red de acueducto	2011	2012	2013
	28.266	30.734	26.422

- Las conciliaciones con estos clientes para subsanar la situación con la Empresa, estuvieron por el orden de los \$1.600 millones. Además, se estima que los valores recuperados en estos inmuebles por metros cúbicos en los servicios de acueducto y alcantarillado superaron los \$838 millones.

Depuración

Triple A es la entidad encargada de la depuración de las aguas residuales de la comunidad de Barranquilla y trabajan día a día para realizar una gestión eficiente de este recurso. En la actualidad la empresa tiene 7 estaciones de aguas depuradoras.

Número de EDAR en servicio gestionadas				
	Unidad	2011	2012	2013
Número de EDAR en servicio gestionadas por la Empresa	Ud	6	6	7
EDAR Gestionadas. Evolución de las principales magnitudes				
	Unidad	2011	2012	2013
Volumen depurado en EDAR	Millones m ³	39	33	32,57
Volumen depurado respecto a volumen derivado de embalses y captaciones para el consumo	%	19,0%	22,9%	14,90
Contaminación eliminada en las EDAR gestionadas por la empresa				
Calidad media del agua de entrada	Unidad	2011	2012	2013
DBO ₅	mg/L	271,46	255,00	260
Sólidos en suspensión	mg/L	297,77	226,00	229
Calidad media del agua depurada	Unidad	2011	2012	2013
DBO ₅	mg/L	54,81	51,00	62
Sólidos en suspensión	mg/L	78,10	64,00	68
Carga contaminante eliminada	Unidad	2011	2012	2013
DBO ₅	t/año	8.126	6.681	4.620
Sólidos en suspensión	t/año	823.956	5.294	5.028
Rendimiento de la depuración	Unidad	2011	2012	2013
DBO ₅	% eliminado	79,8%	80,0%	74
Sólidos en suspensión	% eliminado	73,8%	72,0%	78
DQO	% eliminado		66	63
Fósforo	% eliminado		31	0
Nitrógeno	% eliminado		50	19

Consumo de papel

Para el desarrollo de las actividades administrativas de nuestra compañía, el principal consumo de material que se registra corresponde al papel, que en el año 2013 fue de 13.907 kilogramos, 184 kilogramos más que el consumo del año 2012. En las actividades comerciales, el consumo de papel en envíos de

facturas y documentos comerciales para el 2013 fue de 37.126 kilogramos, cuyo incremento con respecto al consumo en el año 2012, se debió a la entrada en operación del municipio de Palmar de Varela; 14.000 usuarios más en la base de datos.

Consumo de papel en actividades administrativas

	Unidad	2011	2012	2013
Papel blanco	kg	7.035	13.723	13.907
Total consumo	Kg	203,39	210,64	218,62
Facturas	kg	14.309	22.987	25.284
Papel documentos comerciales	kg	9.742	7.987	11.842
Total consumo	Kg	24.051	30.974	37.126

Señalamos el beneficio obtenido con la digitalización de la información realizada en el año 2013, al ganar mayor rapidez en la consulta en línea, seguridad y control de la misma. En año digitalizamos 31.830 documentos lo que nos representó un ahorro cercano a \$1.600.000.

Consumo de energía

Para asegurar el correcto funcionamiento de la red de acueducto de nuestra Empresa, debemos consumir las cantidades de energía eléctrica requeridas para los procesos que en ello intervienen.

En el año 2013 consumimos 143.466.308 kWh, en el cual en los últimos tres años ha aumentado por la ampliación de la red y por la prestación del servicio a una mayor cantidad de usuarios en procura de ampliar la cobertura de nuestros servicios. Así lo indicamos en la siguiente gráfica:

Consumo eléctrico por actividad	Unidad	2011	2012	2013
Acueducto				
Presas o capacitaciones de agua	Kwh	14.690.671	15.117.829	19.657.418
ETAP	Kwh	3.412.729	2.710.856	3.369.530
Bombeo de abastecimientos	Kwh	98.302.420	115.848.558	114.558.487
Total Acueducto	Kwh	116.405.820	133.677.242	137.585.436
Saneamiento				
EBAR (Bombeos de residuales)	Kwh	2.276.665	4.133.780	3.928.389
EDAR (Depuración de residuales)	Kwh	1.281.860	1.393.171	1.463.714
Total Saneamiento	Kwh	3.558.525	5.526.951	5.392.103
Otras áreas				
Oficinas, almacenes y otros	Kwh	497.512	516.990	488.769

Ahorro y uso eficiente de la energía

En Triple A diseñamos una herramienta informática para el control energético con la cual realizamos el registro y análisis de los consumos leídos por medidores de energía remotos instalados en cada proceso. Nos permite entre otros aspectos, generar la línea base para la evaluación de los beneficios de los proyectos de eficiencia energética y caracterizar energéticamente nuestros procesos.

Con el proyecto de eficiencia energética que hemos desarrollado en las estaciones de Ciudadela, Delicias, Oasis y Recreo en la ciudad de Barranquilla, contemplamos el reemplazo de bombas aprovechando con eficacia los volúmenes y mejorando la operación del bombeo y la incorporación de variadores de velocidad para controlar niveles y presiones en altas y bajas demandas, y lograr así la disminución del indicador kWh/m³ a través de bombas seleccionadas para adaptarse eficientemente a la demanda del sistema.

En la estación de Ciudadela se implementaron dos bombas verticales y un variador de velocidad. A la fecha se ha obtenido un ahorro promedio de 2.297 kW/día, es decir, el consumo de energía ha disminuido en un nueve por ciento. En la estación de Soledad Oasis se implementaron dos unidades de bombeo verticales y un variador de velocidad; se ha alcanzado un ahorro promedio de 1.903 kW/día, es decir, se ha disminuido el consumo de energía en un 47 por ciento. En la estación de Recreo se implementaron una unidad de bombeo y dos variadores de velocidad logrando ahorros de 1.827 kW/día, una disminución del siete por ciento en el consumo de energía. Y por último, en la estación de Delicias se implementaron dos variadores de velocidad y una unidad de bombeo, obteniendo ahorros promedios de 401 kW/día, un dos por ciento en la disminución del consumo de energía.

Consumo de combustible

De acuerdo con el lineamiento de conservar un manejo ambientalmente responsable en los procesos relacionados con nuestras operaciones, los vehículos destinados a ello son suministrados bajo la figura de leasing. En su administración, llevamos un registro detallado del consumo de insumos y de kilómetros recorridos. Hacemos un estricto mantenimiento a los vehículos y los renovamos cada tres o cinco años de acuerdo con el uso que se les asigne.

En el año 2013 fueron 241 los vehículos que hicieron parte de la flota para la gestión de las operaciones de Triple A con un promedio de kilómetros recorridos de 3.690.588 kilómetros y 116.820 horas motor. El consumo para los carros que utilizan combustibles líquidos fue de 1.961.040 litros. De la misma manera, los vehículos que se manejan con gas natural tuvieron un consumo de 242.673 metros cúbicos.

Gestión de residuos

Recolección y transporte de residuos

En cuanto al servicio de recolección y transporte de residuos sólidos que Triple A presta en la ciudad de Barranquilla, éste es subcontratado con la empresa Aseo Técnico que está certificada bajo la norma ISO 14001. Para su gestión, cuenta con 42 compactadoras y 19 volquetas, transportando 1.350 toneladas día y recorriendo 14.120 kilómetros por día.

Residuos no peligrosos generados y destino (en kg/año)

Materiales valorizados	2012	2013
Cartón kg	1505,6	3323,2
Papel kg	8380,1	11796,4
Vidrio kg	10,8	106,7
Plástico kg	0	201,2
Hierro kg	30700,5	7718,4
Aluminio kg	117,8	0
otros kg	0	49,6
Kraft kg	38	0
Periódico kg	63,2	356,1
Pet kg	186,7	101,8
Plegadiza kg	66,3	169,5
Materiales valorizados	41069	23822,9

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.

Residuos peligrosos

Durante el año 2013 se presentó un incremento en la generación de residuos peligrosos en las actividades de nuestra organización como resultado del consumo de aceites para motor requeridos por los equipos destinados a la construcción de los vasos 4 y 5 del relleno sanitario. La producción de aceite usado se incrementó un 297 por ciento, pasando de 2.505 kg en el año 2012 a 7.449 kg en el año

2013. Estos aceites usados se entregaron a empresas especializadas para su recuperación.

Durante el año 2013 no se generaron ciertos tipos de residuos peligrosos como envases que contienen restos de sustancias peligrosas, productos químicos de laboratorio: reactivos caducados, pilas alcalinas gestionadas como RP que a diferencia de otros años si se habían generado.

Los residuos peligrosos son gestionados por cada uno de los dueños de los procesos, de acuerdo con los protocolos existentes para cada caso. Triple A contrata los servicios de empresas especializadas para el 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 le certifica a Triple A el destino final de los residuos peligrosos entregados por nuestra parte, como son residuos de laboratorio y enfermería; aceites y filtros usados; residuos electrónicos; pilas; lámparas y tóner.

A partir de la entrada en operación de las celdas de seguridad construidas en el relleno sanitario Parque Ambiental los Pocitos, los residuos peligrosos que sólo requieran disposición final, podrán ser gestionados por la misma empresa. De igual forma, con la reciente adquisición de una máquina para destrucción de luminarias, no requeriremos los servicios de un tercero para realizar esta actividad.

Fangos generados por ETAP

ETAP	Unidad	2011	2012	2013
Captación ETAP Barranquilla	Tonelada	8.774.753	13.664.799	10.234.680
Captación Las Flores	Tonelada	135.579	117.780	171.110
Captación Sabanagrande	Tonelada	527.122	472.966	561.269
Captación Ponedera	Tonelada	158.092	126.285	171.219

Programa VERDEAZUL

El programa de reciclaje Verdeazul de nuestra Empresa, estuvo en operación hasta julio de 2013 debido a la ocurrencia de un incendio en el centro de acopio que destruyó la totalidad del material acopiado, vehículos, maquinaria y la infraestructura en general.

En el año 2013 fue recolectado un total de 476 toneladas de material reciclable, que significó un incremento del 40 por ciento con respecto al año anterior. La reincorporación de estos materiales al ciclo productivo sin lugar a duda aportó una contribución importante a la conservación de nuestro medio ambiente.

De igual forma, realizamos ventas de material reciclable por valor de \$190 millones, lo que representó un incremento de más del 50 por ciento de los ingresos obtenidos en el año 2012.

Durante los años 2012 y 2013 se recogió un total de 987 toneladas, de las cuales, el 87 por ciento se originó en el sector no residencial; el siete por ciento en las instalaciones de la Empresa y el seis por ciento de los usuarios residenciales.



De puertas abiertas a los visitantes

Cerca de 3300 personas entre líderes de las JAC, ediles, vocales de control, miembros de las comunidades, estudiantes universitarios y escolarizados de bachillerato de los municipios atendidos por nuestra Empresa, conocieron sedes nuestras como la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) de Barranquilla, el relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos y la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) El Pueblo y los procesos de la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que en ellas se realizan. Creemos que de esta manera en el año 2013, ampliamos el conocimiento de nuestro negocio en los participantes de este programa de visitas institucionales, al tiempo que logramos con ellos un más estrecho y armonioso relacionamiento.

Disposición final

En cuanto al proceso de disposición final para el año 2013, en el relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos se concluyó la construcción del vaso 5 en el mes de julio. La capacidad de este vaso es de un año aproximadamente conforme al comportamiento actual de las toneladas dispuestas.

Otra obras importantes para el sistema de recolección de lixiviados fue la construcción del colector sur, el cual recoge los lixiviados generados en vaso 5 y tiene proyección para conectar el vaso 6. Se reconstruyó el filtro perimetral de la zona norte del vaso 3 y se mejoró la recolección y evacuación de los lixiviados hasta la laguna.

Como parte del proceso de optimización e innovación se inició a partir del mes de marzo del año 2013, la utilización del lixiviado tratado para la revegetalización de las zonas clausuradas parcialmente en vaso 1. Esto mejorará el entorno paisajístico y ayudará a la estabilización de los vasos.

Ocupación de suelo por instalaciones e infraestructuras gestionadas por la empresa

	Unidad	2011	2012	2013
Superficie total ocupada (en ha)	Hectáreas	277	277	277
Superficie ocupada en los terrenos sujetos a alguna figura legal de protección (en ha)	Hectáreas	30	30	30
Porcentaje de superficie ocupada en terrenos sujetos a alguna figura de protección	%	10,79%	10,79%	10,79%

Gestión ambiental con empleados

Como parte del Plan de Formación de nuestra Empresa, en el año 2013 fueron dictados más de 40 cursos formales al equipo humano de trabajo, entre los cuales se cuentan un diplomado en interventoría de contratos, un curso de residuos peligrosos y la participación en el Congreso XV Jornadas internacionales en Derecho del Medio Ambiente y en el Congreso El Riesgo en la Gestión del Agua.

Inversiones realizadas por razones medioambientales

Concepto	Unidad	2011	2012	2013
Depuración de aguas residuales	Moneda local	260.937.417	862.085.170	99.793.815
Alcantarillado	Moneda local	12.379.952.069	11.663.854.088	16.529.918.298
Total	Moneda local	12.640.889.486	12.525.939.258	16.629.712.113

Saneamiento de la cuenca oriental de Barranquilla

Este proyecto es de gran envergadura para Triple A por su impacto positivo en la ciudad de Barranquilla, como bien se ha enunciado. Presenta entre otros beneficios, la eliminación de los vertimientos de aguas residuales en los diez kilómetros de caños existentes en la vertiente oriental mediante interceptores que conducen a un punto único o estaciones elevadoras y/o de bombeo para su disposición final en el río Magdalena, a través de una tubería de dos mil milímetros y un emisario subfluvial.

La ejecución de las obras civiles y de suministro ha representado un costo de \$77.364 millones. La empresa contratista que ejecuta los trabajos es la Unión Temporal Cuenca oriental 2006.

Los caños de Barranquilla han recibido descargas de aguas residuales desde mediados de 1960, con la urbanización de la zona oriental de la ciudad y su vertiente, aumentándose la contaminación por el crecimiento poblacional, la carencia de un adecuado sistema de disposición final de los más importantes colectores de alcantarillado, así también de la disposición final de las aguas residuales provenientes de los barrios ubicados en proximidades de los caños, tales como La Chinita, La Luz y Villa Rebolo, entre otros, que llegan directamente a éstos, ocasionando condiciones de insalubridad para sus residentes.

Con este plan de saneamiento ambiental, la Alcaldía Distrital, el gobierno nacional, la CRA y nuestra Empresa contribuimos a lograr una ciudad más sostenible y competitiva.

Biodiversidad

A 30 hectáreas ubicadas en el municipio de Tubará en el Atlántico donde funciona el centro educativo de aulas ambientales de la Fundación Triple A, asciende la superficie ocupada por las instalaciones y la infraestructura gestionadas por nuestra compañía en terrenos sujetos a alguna figura legal de protección.

En coherencia con nuestra política de generar valor ambiental desde nuestra gestión y operaciones, desde hace varios años nos ocupamos

de mantener el entorno paisajístico de las áreas donde desarrollamos nuestras actividades. De tal manera, que en el año 2013 y de acuerdo con lo estipulado por la respectiva autoridad ambiental local, construimos barreras boscosas en el Parque Ambiental Los Pocitos y cuidamos porque se cumpliera con el mayor rigor su mantenimiento con actividades que van desde el riego, corte, control de plagas y enfermedades, hasta la nivelación del terreno o la resiembra de césped y poda y trasplante de árboles.





Entrada de la EDAR Barranquillita

7

Retos empresariales para el año 2014



7

Retos empresariales para el año 2014

Los siguientes son esos grandes retos que como Empresa asumiremos en el año 2014, apalancándonos para su cumplimiento en las metas, actividades, proyectos y programas de cada proceso y área responsable.

- Realizaremos una nueva medición del clima organizacional en Triple A para valorar las percepciones de nuestros colaboradores (as) e identificar la efectividad de las acciones que hemos implementado de acuerdo con las oportunidades de mejora del último estudio y tener un comparativo que sirva como referente.
- Adelantaremos un programa orientado a consolidar en la cultura organizacional de Triple A el servicio como un valor corporativo esencial en nuestra competitividad sostenible. Cada mes desarrollaremos actividades irradiadas a toda la Organización y a quienes participan en nuestra cadena de valor.
- Proseguiremos con las acciones de mejora en aquellos temas que relacionados con las prácticas que sugiere la guía ISO 26000 en sus siete materias, consoliden las condiciones internas de nuestra sostenibilidad empresarial, según la priorización efectuada a los resultados obtenidos con la segunda autoevaluación que llevamos a cabo en el año 2013.

- Implementaremos el programa de auditorías de segunda parte a contratistas y proveedores, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las responsabilidades que en esta materia son imperativas en este importante grupo de interés de Triple A.
- Buscaremos lograr la facturación de 5000 nuevos usuarios en el municipio de Soledad en el Atlántico, a través de la normalización de nuevos usuarios en zonas de crecimiento y sectores sin infraestructura.
- Realizaremos el debido control y seguimiento a clientes reincidentes en irregularidades y grandes consumidores a través de telemetría.
- Implementaremos la automatización del proceso de gestión de recaudo. Desde el enfoque de mejoramiento de procesos y optimización de costos y gastos, se implementará la aplicación que permita realizar de manera automática e integral la gestión de cobro de los clientes de Triple A, facilitando el control y monitoreo de dicha gestión.
- Desarrollaremos el modelo de valoración de desempeño Ser máximo, orientado a garantizar la calidad del servicio prestado a los clientes a través de los diferentes medios de atención de la Empresa, contemplando tanto la parte administrativa y operativa, y promoviendo la diligencia y oportunidad en la atención.
- El avance en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, actualmente se cuantifica en un 33 por ciento. Se estima que su implementación la realizaremos en un periodo de tiempo de 18 meses, contando con los recursos técnicos y humanos suficientes.
- Las inversiones de la Empresa para el año 2014, además de apalancar el cumplimiento de lo misional en el contexto del Direccionamiento Estratégico, ya para el trienio 2013-2015, se orientarán a garantizar la calidad del agua suministrada; aumentar la cobertura en agua y saneamiento; al mantenimiento y reposición de redes de acueducto y alcantarillado y a optimizar la operación de los sistemas de producción y distribución. Asimismo, buscaremos consolidarnos en la región como empresa de servicios públicos líder en gestión ambiental.
- Es también de toda nuestra relevancia, continuar con el apalancamiento de innovadores desarrollos tecnológicos para una mayor competitividad, la gestión que consolide nuestra cultura de procesos con calidad, empoderando y cualificando aún más a todo el talento humano de nuestra organización, mediante su desarrollo profesional, el fortalecimiento de sus condiciones humanas y el bienestar de sus familias.
- Apoyaremos a las administraciones municipales y departamentales en la gestión de recursos no reembolsables para inversión en los sistemas de agua y saneamiento, con el fin de contribuir al saneamiento ambiental de los municipios. Contribuiremos en la gestión y diseños de los proyectos incluidos en el Plan Departamental del Atlántico.
- En el ejercicio propio del negocio seremos rigurosos en el control de costos con el fin de optimizar la operación para garantizar la rentabilidad de negocio, en aras de lograr la generación de valor económico para nuestros accionistas en equilibrio con lo social que genere progreso y desarrollo para los demás grupos de interés, y con el entorno y los ecosistemas donde tenemos presencia.
- En el año 2014 continuaremos con nuestra participación activa en el relacionamiento y cooperación con autoridades ambientales regionales, el DAMAB y la CRA, así como con la Secretaría de Gobierno y las empresas locales principales.
- La pretensión empresarial que nos motiva a trabajar con mística y compromiso en el 2014, es que Triple A sea valorada como es: un actor que construye ciudad y que acompaña el actual crecimiento de Barranquilla y del Atlántico.

8

Situación Financiera de la Empresa



Emisario Subfluvial, Río Magdalena

8

Situación Financiera de la Empresa

En año 2013 nuestros resultados financieros 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 \$18.371 millones.

Los ingresos operativos de la Empresa ascendieron a \$363.673 millones, con un incremento de 7% frente al año anterior. Los costos y gastos operativos se ubicaron en \$293.369 millones (incluye depreciaciones y amortizaciones), los costos y gastos operativos sin depreciaciones y amortizaciones se situaron en \$261.642 millones.

La utilidad operacional tuvo una disminución de 2% con respecto a 2012, al pasar de \$48.831 millones al cierre del año 2012 a \$47.728 millones al cierre del año 2013. Es importante destacar que los costos del año 2013 incluyen \$2.736 millones por concepto de regalías, la causación de éstas inició el 20 de octubre de 2013. El EBITDA se ubica en \$102.031 millones. El resultado neto de los ingresos y egresos no operacionales generó un gasto por \$4.914 millones, \$6.950 millones menos en gasto, que los registrados al cierre del ejercicio en el año 2012. Como resultado final, la utilidad

neta del periodo 2013 ascendió a \$25.703 millones, cifra superior en un 26 por ciento a la utilidad neta reportada en el periodo anterior.

Triple A posee activos totales a 31 de diciembre de 2013 por valor de \$467.044 millones, de los cuales, \$132.787 millones corresponden a activos corrientes, dentro de los cuales encontramos \$121.720 millones que conforman las cuentas por cobrar. La Empresa tiene activos no corrientes por \$334.257 millones, de los cuales, \$154.996 millones lo componen las propiedades, redes y equipos y \$84.227 millones deudores de largo plazo.

Los pasivos totales de la compañía se ubican en \$300.003 millones, compuesto por \$130.433 millones de pasivos corrientes y \$169.570 millones a pasivos a largo plazo; El nivel de endeudamiento al cierre del ejercicio 2013 se situó en 64%, el 20 de mayo de 2013 se realizó el pago del quinto y último vencimiento a capital de la emisión de bonos por valor de \$36.000 millones, dando así por finalizada la emisión de Bonos.

Finalmente el patrimonio cierra el año con \$167.042 millones, mostrando un incremento del 5% con respecto al patrimonio de año 2012.

Certificaciones

SISTEMA DE REVELACION Y CONTROL DE LA INFORMACION FINANCIERA.

En atención a la ley 964 del año 2005, artículo N° 47, como Representante Legal de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., informo a la Asamblea General de Accionistas que el sistema de revelación y control de la información financiera de la empresa se apoya en el concepto de control interno, el cual comprende el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos, y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la empresa con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Las líneas de actuación de control que tiene la empresa, para verificar y evaluar el sistema de revelación y control de la información financiera se ejerce a través de cada una de las personas que hacen parte de la empresa, al igual, esta gestión de control se realiza a través de la figura la oficina de Control Interno, el Revisor Fiscal y la Auditoría Externa contratada con la firma internacional KPMG.

Estas actuaciones de control en general comprenden:

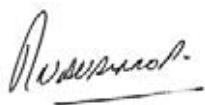
- Verificación de la información producida durante las actividades precedentes del proceso contable, para corroborar su consistencia y confiabilidad previa a la revelación en los estados financieros, informes y reportes contables atendiendo las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
- Reuniones en la oficina de Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y la Auditoría externa (KPMG)

para la revisión de los procedimientos y actividades de control, con una vocación de mejoramiento continuo.

- Vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados en la preparación y elaboración de los Estados Financieros.
- El trabajo que desarrolla, tanto la Revisoría Fiscal, como la Auditoría Externa, consiste en realizar auditorías permanentes a los estados financieros de la empresa, es decir, tanto los Estados financieros de fin del ejercicio, como de los Estados Financieros intermedios y extraordinarios, mediante la realización de diversos procedimientos.

En virtud de lo antes mencionado, El Representante Legal de la sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A E.S.P. manifiesta que el sistema de revelación y control de la información financiera de la empresa, es adecuado y conforme al reglamento, principios básicos y normas técnicas de contabilidad y auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Lo anterior, en virtud de lo dispuesto en el artículo 47 de la ley 964 de 2005.

Adicionalmente, El Representante Legal de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. certifica que los estados financieros a 31 de diciembre de 2013 y 2012 y otros informes relevantes para el público, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial y las operaciones de la empresa. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 46 de la ley 964 de 2005.



Ramón Navarro Pereira
Gerente General

Certificaciones

**EL SUSCRITO GERENTE GENERAL DE LA SOCIEDAD DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P.**

CERTIFICA QUE:

Los estados financieros a 31 de diciembre de 2013 y 2012, y otros informes relevantes para el público, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la empresa. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 46 de la ley 964 de 2005.



Ramón Navarro Pereira
Gerente General

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE BARRANQUILLA S. A. E. S. P.**

INDICADORES FINANCIEROS		2013	2012
DE RENTABILIDAD			
Márgen operacional de utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} \times 100}{\text{Ingresos de operación}}$	13,12%	14,37%
Márgen de utilidad antes de impuestos	$\frac{\text{Utilidad antes de impuesto} \times 100}{\text{Ingresos de operación}}$	11,77%	10,88%
Márgen neto de utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta} \times 100}{\text{Ingresos de operación}}$	7,07%	6,01%
Rendimiento del patrimonio	$\frac{\text{Utilidad neta} \times 100}{\text{patrimonio}}$	15,39%	12,62%
Rendimiento dal activo	$\frac{\text{Utilidad neta} \times 100}{\text{Activo total}}$	5,50%	4,57%
DE LIQUIDEZ			
Razón corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	1,00	0,90
Prueba ácida	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$	0,97	0,87
Solidez	$\frac{\text{Activo total}}{\text{Pasivo total}}$	1,56	1,57
DE ENDEUDAMIENTO			
Endeudamiento total	$\frac{\text{Pasivo total} \times 100}{\text{Activo total}}$	64,23%	63,80%
Apalancamiento a corto plazo	$\frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Patrimonio}}$	78,08%	85,14%
DE ACTIVIDAD			
Rotación de activo		0,78	0,76
CALIDAD DE LOS SERVICIOS			
Cobertura acueducto	$\frac{\text{Suscriptores acueducto}}{\text{Número de viviendas}}$	100%	99%
Cobertura de medicion	$\frac{\text{Numero de suscriptores medidos \#}}{\text{Suscriptores acueducto \#}}$	92%	92%
Cobertura alcantarillado	$\frac{\text{Suscriptores alcantarillado}}{\text{Número de viviendas}}$	86%	85%
Cobertura aseo	$\frac{\text{Suscriptores aseo}}{\text{Número de viviendas}}$	100%	100%
EFICIENCIA LABORAL			
Acueducto y alcantarillado	$\frac{\text{Empleados \#}}{1000 \text{ suscriptores \#}}$	1,96	1,99
Acueducto	$\frac{\text{Costo de personal acueducto}}{\text{M3 facturados}}$	282	303

Informe del Revisor Fiscal

A la Asamblea General de Accionistas de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla, S.A. E.S.P.

En mi calidad de Revisor Fiscal de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. , he practicado una auditoria integral para los años 2013 y 2012 con el siguiente alcance: auditoria de los estados financieros adjuntos, los cuales comprenden el balance general y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio, de cambios en la situación financiera y de flujos de efectivo, el resumen de las principales políticas de contabilidad y otras notas explicativas; auditoría del control interno sobre la información financiera, el cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afectan y efectividad en el manejo de sus operaciones evaluada con los indicadores de desempeño.

La administración de la sociedad es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con las normas de contabilidad y disposiciones legales de general aceptación en Colombia; por la selección y aplicación de las políticas contables apropiadas y por realizar las estimaciones contables razonables en las circunstancias. La responsabilidad también incluye el diseño, implementación y mantenimiento del control interno concerniente a la información financiera, al cumplimiento de las leyes y a la efectividad en el manejo de sus operaciones.

Mi responsabilidad es expresar una opinión, con base en mi auditoría, respecto a los estados financieros y del control interno sobre la información financiera, cumplimiento de leyes y regulaciones y la efectividad en el manejo de sus operaciones. Conduje mi auditoría de acuerdo con las normas de auditoría de general aceptación en Colombia; esas normas requieren que se planee y ejecute la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros estén libres de errores importantes y si se mantuvo, en todo los asuntos importantes, efectivo control interno sobre la información financiera, el cumplimiento de leyes y regulaciones y efectividad en el manejo de las operaciones.

Mi auditoria sobre la información financiera incluyó la realización de procedimientos sobre la evidencia que soporta los valores y revelaciones contenidas en los estados financieros,

evaluar las normas de contabilidad utilizadas y las estimaciones importantes efectuadas por la administración, así como la presentación general de la información financiera. Mi auditoria del control interno incluyó la obtención de un entendimiento de los elementos del control interno, valorar el riesgo de que existan debilidades importantes y probar y evaluar la efectividad del diseño y la operación del control interno con base en el riesgo valorado. Mi auditoria también incluyó otros procedimientos que estimé necesarios en las circunstancias. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base razonable para mis opiniones.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación de control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

En mi opinión, los estados financieros que se adjuntan a este informe, presentan razonablemente la situación financiera de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. al 31 de Diciembre de 2013 y 2012, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio, los cambios en la situación financiera, y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con las normas de contabilidad y demás normas legales de aceptación general en Colombia. También, en mi opinión la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno, con base en los criterios establecidos en el Control Interno Integrado emitido por el COSO, en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan.

Con base en los procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, conceptúo: que la sociedad lleva su contabilidad conforme a las normas y técnicas contables y disposiciones legales; que los aportes al Sistema de Seguridad Social han sido declarados y pagados oportunamente de acuerdo con las normas que los regulan; que las operaciones registradas en

los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva; que la correspondencia, los comprobantes de contabilidad y los libros de actas y de registro de accionistas se llevan y conservan debidamente. En los informes emitidos en el curso de la auditoría de los saldos, operaciones y estructura del control interno de la sociedad, presenté los principales hallazgos y recomendaciones sobre el sistema de contabilidad y el control interno, los cuales fueron acogidos por la administración.

Por su importancia manifiesto lo siguiente:

De acuerdo con las disposiciones legales, Colombia adoptará como modelo contable las

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Por estar Triple A de Barranquilla S.A. E.S.P., clasificada dentro del Grupo 1, la adopción se hará a partir del año 2015, con un periodo de transición a partir del año 2014. La sociedad ha diseñado un plan para la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, con el acompañamiento de una firma internacional.

El informe de gestión de la gerencia fue objeto de mi auditoría y existe concordancia o consistencia en todos los aspectos importantes, con los estados financieros.

Barranquilla, marzo 12 de 2014.



Alfredo Blanco Nuñez
Revisor Fiscal, TP N° 82159-T
Funcionario de Blanco & Blanco Ltda.

**LOS SUSCRITOS GERENTE GENERAL Y CONTADOR DE SOCIEDAD DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P.**

CERTIFICAN QUE:

De acuerdo con el artículo 37 de la Ley 222 de 199, los estados financieros básicos: balance general, estado de resultados, de cambios en el patrimonio de los accionistas, de cambios en la situación financiera, de flujos de efectivo y las notas a los estados financieros, se han tomado fielmente de los registros de los libros y se han verificado las afirmaciones contenidas en ellos, conforme al reglamento.

Las afirmaciones que se derivan de las normas básicas y de las normas técnicas de contabilidad, son las siguientes:

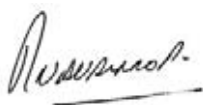
Existencia: Los activos y pasivos de las sociedades al 31 de diciembre de 2013 y 2012 y las transacciones registradas se han realizado durante los años terminados en esas fechas.

Integridad: Todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos al 31 de diciembre de 2013 y 2012.

Derechos y Obligaciones: Los activos representan probable beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la sociedad al 31 de diciembre de 2013 y 2012.

Valuación: Todos los elementos han sido reconocidos por los importes apropiados en los estados financieros al 31 de diciembre de 2013 y 2012.

Presentación y revelación: Los hechos económicos han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros y en notas a los mismos.



Ramón Navarro Pereira
Gerente General



Frederick Vence Bermúdez
Contador

SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE BARRANQUILLA S. A. E. S. P.

Balance General

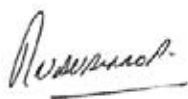
31 de diciembre de 2013

(Con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2012)

(Expresado en miles de pesos colombianos)

<u>Activo</u>	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Activo corriente:		
Efectivo (nota 3)	3.885	14.096
Inversiones negociables (nota 4)	4.504.899	11.583.895
Deudores, neto (nota 5)	121.720.599	107.753.595
Inventarios (nota 6)	3.203.670	3.562.130
Gastos pagados por anticipado	3.354.415	378.411
Total activo corriente	132.787.468	123.292.127
Activos no corrientes:		
Prestamos a largo plazo (nota 5)	84.227.508	80.509.815
Inversiones permanentes, neto (nota 4)	1.072.465	2.138.578
Propiedades redes y equipos (nota 7)	154.996.504	135.109.972
Bienes adquiridos en Leasing financiero (nota 8)	15.050.255	8.364.343
Intangibles, neto (nota 9)	20.608.202	22.153.657
Otros activos, neto (nota 10)	50.296.008	65.170.958
Valorizaciones de propiedades y equipo (nota 11)	8.006.274	10.025.311
Total de los activos no corriente	334.257.216	323.472.634
Total de los activos	467.044.684	446.764.761
Pasivos y patrimonio de los accionistas		
Pasivos corrientes		
Obligaciones financieras (nota 12)	43.388.095	24.035.714
Bonos ordinarios en circulacion (nota 18)	0	36.000.000
Proveedores (notas 13)	22.080.672	18.436.261
Cuentas por pagar (nota 14)	21.415.841	20.231.307
Impuestos, gravámenes y tasas (nota 15)	20.856.015	18.301.861
Obligaciones laborales (nota 16)	2.361.209	2.361.485
Pasivos estimados y provisiones (nota 17)	20.330.836	18.326.179
Total pasivo corriente	130.432.668	137.692.807
Pasivos a largo plazo		
Obligaciones financieras (nota 12)	129.712.991	113.971.429
Contratos Leasing (nota 8)	13.563.917	7.687.922
Impuestos, gravámenes y tasas (nota 15)	0	2.987.296
Otros pasivos (Nota 19)	26.293.025	22.696.760
Total de los pasivos	300.002.601	285.036.214
Patrimonio de los accionistas (nota 20)	167.042.083	161.728.547
Total de los pasivos y del patrimonio de los accionistas	467.044.684	446.764.761
Cuentas de orden (nota 21)	257.593.861	274.467.332

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros



Ramón Navarro Pereira
Gerente General



Frederick Vence Bermúdez
Contador
T.P. No. 40,879 - T



Alfredo Blanco Núñez
Revisor Fiscal
T.P. No. 82,159 - T

SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE BARRANQUILLA S. A. E. S. P.

Estado de Resultados

Año que terminó el 31 de diciembre de 2013

(Con cifras comparativas por el año que terminó el 31 de diciembre de 2012)

(Expresado en miles de pesos colombianos)

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Ingresos operacionales, neto (nota 22)	363.673.051	339.721.220
Costo de prestación de servicios (nota 23)	(221.779.328)	(197.482.511)
Utilidad bruta	<u>141.893.723</u>	<u>142.238.709</u>
Gastos operacionales de administración (nota 24)	(94.165.486)	(93.407.868)
Utilidad operacional	<u>47.728.237</u>	<u>48.830.841</u>
Gastos no operacionales, neto (nota 25)	(4.913.736)	(11.863.409)
Utilidad antes de impuesto de renta	42.814.500	36.967.432
Impuesto de renta (nota 15)	(17.110.579)	(16.556.686)
Resultados del ejercicio	<u>25.703.921</u>	<u>20.410.746</u>
Resultado neto por acción, en pesos	<u>349,78</u>	<u>277,75</u>

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros

SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE BARRANQUILLA S. A. E. S. P.

Estado de Cambios en el Patrimonio de los Accionistas

Año terminado en 31 de diciembre de 2013
(Con cifras comparativas por el año que se terminó el 31 de diciembre del 2012)
(Expresado en miles de pesos colombianos)

	Capital Social	Superavit de Capital	Reservas para rehabilitación extensión y reposición de los sistemas	Legal	Total	Revalorización del patrimonio	Resultados del ejercicio	Resultados de ejercicios anteriores	Superavit por valorizaciones	Superavit por Método part. Patrimonial	Total patrimonio
Saldos al 31 de diciembre de 2011	\$ 73.445.177	2.813.997	51.134.516	4.137.601	55.272.117	49.805.143	6.040.888	-	11.659.552	1.151	199.038.026
Aumento de acciones	40.207	385.219									425.426
Distribución de resultados (nota 19)							(6.040.888)	-			-
Distribución de dividendos			604.089		5.436.799	6.040.888					(56.510.260)
Resultados del ejercicio 2012					(56.510.260)	(56.510.260)	20.410.746				20.410.746
Superávit Método Participac.Patrimonial										(1.151)	(1.151)
Ajuste a las valorizaciones									(1.634.240)		(1.634.240)
Saldos al 31 de diciembre de 2012	73.485.384	3.199.216	61.055	- 4.741.690	4.802.745	49.805.143	20.410.746	-	10.025.312	-	161.728.547
Aumento de acciones											-
Distribución de resultados (nota 19)				2.041.075	2.039.399		(20.410.746)				(18.371.347)
Distribución de dividendos			(1.676)								-
Resultados del ejercicio 2013							25.703.921				25.703.921
Superávit Método Participac.Patrimonial											-
Ajuste a las valorizaciones									(2.019.038)		(2.019.038)
Saldos al 31 de diciembre de 2013	73.485.384	3.199.216	59.379	6.782.765	6.842.144	49.805.143	25.703.921	-	8.006.274	-	167.042.083

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros

SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE BARRANQUILLA S. A. E. S. P.

Estado de Cambios en la Situación Financiera

Año terminado en 31 de diciembre de 2013

(Con cifras comparativas por el año que se terminó el 31 de diciembre del 2012)

(Expresado en miles de pesos colombianos)

	31 de diciembre de	
	2013	2012
Los recursos financieros fueron provistos por:		
Ganancia neta del año	25.703.921	20.410.746
Más (menos) - Cargos (créditos) a resultados del año que no afectaron el capital de trabajo:		
Depreciación de propiedades, redes y equipo	12.725.407	11.111.019
Amortización de impuestos diferidos débito	(302.149)	1.818.469
Amortización de otros cargos diferidos	19.676.662	22.578.798
Amortización de intangibles	2.311.935	2.688.491
Participación en utilidades: (+)Pérdidas (-)Utilidad de compañías subordinadas	0	529.821
Amortización de la corrección monetaria diferida neto	(329.310)	(461.887)
Venta de acciones permanentes	1.485.422	0
Corrección monetaria de activos y pasivos no monetarios y del patrimonio	(363.013)	0
Capital de trabajo provisto por las operaciones del año	60.908.875	58.675.457
Producto de la fusión con Triple A Atlántico	0	11.157.925
Emisión de nuevas acciones con prima en colocación	0	425.426
Aumento de Obligaciones a largo plazo y contratos de leasing	21.617.559	64.775.081
Aumento (-) disminución (+) en deudores de largo plazo		29.507.012
Aumento de obligaciones a largo plazo	0	0
Aumento (Disminución) de otros pasivos no corrientes	1.091.419	13.916.806
Disminución de intangibles		11.403
Total de recursos financieros provistos	83.617.853	178.469.110
Los recursos financieros fueron utilizados en:		
(Aumento) Disminución en deudores a largo plazo	(3.717.693)	0
Adiciones a propiedades, redes y equipo	(38.036.780)	(26.194.145)
Adiciones a inversiones permanentes	(90.000)	(400.000)
Aumento de intangible	(766.480)	0
Aumento en mejoras en propiedades ajenas y otros activos	(5.880.073)	(6.343.191)
Traslado de obligaciones financieras y bonos ordinarios de largo a corto plazo	0	(54.278.571)
Pago de dividendos	(18.371.346)	(56.510.260)
Adiciones en activos fijos resultado de las fusion con AAA Atlantico S.A E.S.P		(9.786.653)
Total de recursos financieros utilizados	(66.862.372)	(153.512.820)
Aumento (disminución) en el capital de trabajo	16.755.481	24.956.290
Cambios en los componentes del capital de trabajo:		
Efectivo	(10.211)	4.106
Inversiones negociables	(7.078.996)	(13.917.440)
Deudores, neto	13.967.004	48.147.607
Inventarios	(358.460)	859.346
Gastos pagados por anticipado	2.976.005	(34.517)
Obligaciones financieras	(19.352.381)	(13.735.714)
Bonos ordinarios en circulación	36.000.000	0
Proveedores y cuentas por pagar	(4.828.946)	964.750
Impuestos, gravámenes y tasas	(2.554.154)	(2.574.270)
Obligaciones laborales	277	(122.999)
Otros pasivos	(2.004.657)	5.365.421
Aumento (disminución) en el capital de trabajo	16.755.481	24.956.290

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros

SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
DE BARRANQUILLA S. A. E. S. P.

Estado de Flujos de Efectivo

Año terminado en 31 de diciembre de 2013

(Con cifras comparativas por el año que se terminó el 31 de diciembre del 2012)
(Expresado en miles de pesos colombianos)

	31 de diciembre de	
	2013	2012
Flujos de efectivo de las actividades de operación		
Ganancia neta del período	25.703.921	20.410.746
Ajustes para conciliar la ganancia neta del período con el efectivo neto		
+ Provisto por actividades de operación:		
+ Provisto para protección de deudores	22.575.675	28.973.854
Depreciación de propiedades, redes y equipo	12.725.407	11.111.019
Amortización de otros cargos diferidos	19.676.662	22.578.798
Amortización de intangibles	2.311.935	2.688.491
Amortización (+) incremento (-) Impuestos diferido débito	(302.149)	1.818.469
Participación en utilidades: (+)Pérdidas (-)Utilidad de compañías subordinadas	(329.310)	529.821
Provision para contingencias	1.715.826	
Corrección monetaria de activos y pasivos no monetarios y del patrimonio	(363.013)	(461.887)
Cambios en activos y pasivos operacionales :		
Deudores	(40.260.372)	(47.614.449)
Inventarios	358.460	(859.346)
Gastos pagados por anticipado	(2.976.005)	34.517
Proveedores y cuentas por pagar	4.828.946	(1.107.607)
Impuestos, gravámenes y tasas	(433.142)	5.561.566
Obligaciones laborales	(277)	122.999
Otros pasivos	4.367.546	5.564.089
Efectivo neto provisto por actividades de operación	<u>49.600.110</u>	<u>49.351.081</u>
Flujos de efectivo por actividades de inversion:		
Efectivo provisto por actividades de inversion		
Producto de la venta de inversiones permanentes	1.485.422	0
Flujos de efectivo usado en actividades de inversión		
Adiciones de inversiones permanentes	(90.000)	(401.119)
Adiciones de propiedades, redes y equipo	(38.036.780)	(34.924.710)
Aumento de mejoras en propiedades ajenas y otros activos	(5.880.073)	(6.343.191)
Aumento de intangible	(766.480)	(1.043.566)
Producto de la fusión con Triple A Atlántico S.A E.S.P	0	11.157.925
Efectivo neto (+) provisto (-) usado en actividades de inversión	<u>(43.287.911)</u>	<u>(31.554.661)</u>
Flujos de efectivo provisto por actividades de financiación:		
Efectivo provisto por actividades de financiación		
Aumento en obligaciones financieras	64.200.000	100.000.000
Aumento Contratos de leasing	5.875.995	775.081
Prima en colocación de acciones	0	385.219
Emisión nuevas acciones	0	40.207
Efectivo neto usado en actividades de financiación		
Cancelación de obligaciones financieras	(29.106.056)	(40.400.000)
Cancelación de bonos ordinarios	(36.000.000)	(36.000.000)
Dividendos pagados en efectivo	(18.371.346)	(56.510.260)
Efectivo neto (+) provisto (-) usado en actividades de financiación	<u>(13.401.407)</u>	<u>(31.709.753)</u>
Disminución neta en el efectivo y equivalentes de efectivo	(7.089.208)	(13.913.333)
Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del período	11.597.992	25.511.324
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período	<u>4.508.784</u>	<u>11.597.991</u>

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros

Notas a los Estados Financieros

31 DE DICIEMBRE DE 2013
(Con cifras comparativas al 31 de diciembre del 2012)
(Expresado en miles de pesos colombianos)

(1) Naturaleza y Objeto Social

La Sociedad se constituyó de acuerdo con las leyes colombianas el 17 de Julio de 1991, según la escritura pública No. 1.667 de la notaria Tercera de Barranquilla y su duración legal es indefinida. La Sociedad tiene por objeto social desarrollar las actividades industriales y comerciales de producción, tratamiento y suministro de agua potable, tratamiento y disposición de aguas servidas, recolección y transporte, reciclaje y disposición final de desechos en cualquier parte del país o del exterior y actualmente las desarrolla en el Distrito de Barranquilla y en los municipios de Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Piojó, Juan de Acosta, Usiacurí, Tubará, Sabanalarga, Sabanagrande, Santo Tomas, Baranoa, Ponedera, Palmar de Varela, Polo Nuevo.

Para cumplir con su objeto social la Sociedad tiene firmados los siguientes contratos de concesión:

a) Contrato de suscripción de acciones firmado con el Distrito de Barranquilla el 19 de octubre de 1993, con el cual se recibió en concesión por 20 años el derecho de utilización de los activos operacionales de la antigua Empresas Públicas Municipales de Barranquilla S.A. vinculados directa o indirectamente a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Distrito de Barranquilla. Dicho contrato contempló, entre otras, los siguientes puntos:

1. Que el valor presente de los flujos de caja netos de los ingresos futuros generados por los activos recibidos en concesión durante el período de 20 años era de \$32.754 millones a la fecha de firma del contrato.

2. Del valor establecido en el punto anterior, la Sociedad debía efectuar pagos mensuales al Distrito de Barranquilla por concepto de regalías a la tasa del 1.5% mensual sobre \$23.158 millones.

Esta obligación fue extinguida a partir del mes de septiembre de 1999 de acuerdo con convenio firmado con el Distrito de Barranquilla el 28 de mayo de 1999 y se acordó participar con recursos propios en la financiación del Plan de inversiones en Acueducto y Alcantarillado de la Zona Sur Occidental.

3. El saldo, o sea la suma de \$9.596 millones, constituyó el aporte de capital que el Distrito de Barranquilla hizo a la Sociedad, el cual se registró como un activo intangible que se ajustó por inflación hasta el 31 de diciembre de 2005 y se amortiza durante el periodo de concesión de 20 años.

4. Al vencimiento de los 20 años de la concesión, la Sociedad entregará al Municipio la totalidad de los activos objeto de la concesión y durante la vigencia del contrato realizará el mantenimiento preventivo y correctivo de estos bienes.

Concluida la concesión por cualquier causa, el Distrito pagará a Triple A S.A E.S.P la parte no amortizada o depreciada del valor de las mejoras introducidas e inversiones en bienes y equipos que para el mejoramiento o ampliación de la infraestructura de los servicios públicos en Barranquilla, hubiere realizado Triple A S.A E.S.P, con recursos propios, que no correspondan a mantenimiento preventivo y correctivo de estos bienes.

El 19 de julio de 2000, la Sociedad firmó un acuerdo para la ampliación por veinte años, a partir del 19 de octubre de 2012 y vencimiento final el 9 de octubre del año 2033 del plazo de la concesión otorgada por el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla indicada en literal A anterior, en consecuencia la Sociedad desembolsó como contraprestación la suma de \$13.551 millones. Adicionalmente, por este acuerdo, la Sociedad pagará al Distrito regalías mensuales, a partir del mes de noviembre del año 2012. Según acuerdo de pago firmado el 10 de Agosto de 2012 se estableció que tanto EL DISTRITO como TRIPLE A DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P, contrataran respetivamente los servicios profesionales de una firma de auditoría de reconocido prestigio internacional, con el objeto de que ambas firmas lleven a cabo un ejercicio de análisis y determinación de la base y porcentaje para calcular el monto mensual por este concepto.

Como resultado del trabajo desarrollado por los equipos contratados por ambas partes, se acordó que el flujo de caja libre se utilizara como base para establecer el valor de las regalías y el porcentaje es del 30%. Las firmas internacionales

que participaron en este análisis fueron KPMG por parte de TRIPLE DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P Y Baker Tilly Colombia, por parte de EL DISTRITO DE BARRANQUILLA.

Al 31 de diciembre de 2012, se encontraba cursando una demanda de nulidad contra el Acuerdo número 001 de 2000 que autorizó al Alcalde para gestionar conjuntamente con la Sociedad la ampliación del término de la concesión de uso de los bienes destinados a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la ciudad de Barranquilla; este proceso fue fallado en primera instancia a favor de los intereses de la Sociedad y se encuentra en trámite ante el Consejo de Estado por haber sido apelada por el demandante.

b) Contrato de concesión firmado el 25 de marzo de 1997 con duración de 20 años para la prestación, operación, explotación, organización y gestión total de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la jurisdicción del Municipio de Puerto Colombia y su área de influencia. Dicho contrato contempla que los servicios de acueducto y alcantarillado fueron asumidos por el concesionario a partir del 1 de abril del 1997 y el servicio de aseo en el sexto mes siguiente al perfeccionamiento del contrato.

c) Contrato de concesión firmado el 4 de diciembre de 2001 con duración de 20 años para la financiación, ampliación, rehabilitación, mantenimiento de la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias en el Municipio de Soledad. Las operaciones bajo dicho contrato se iniciaron el 1 de enero de 2002 y contempla, entre otros, los siguientes puntos:

1. Pago de \$1.200 millones por el pasivo de energía que poseía el Acueducto Metropolitano S. A. con Electricaribe S. A., como contrapartida por la autorización otorgada por el Acueducto Metropolitano S. A. al Municipio para incluir dentro del contrato de concesión la infraestructura destinada por dicha sociedad a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

2. Constituir una fiducia para la administración de recursos destinados a la financiación de inversiones del Plan de Choque proyectado entre el Municipio y la Nación - Ministerio de Desarrollo Económico.

3. El Concesionario asumió los siguientes compromisos: a) Aportó al fideicomiso constituido la suma de \$1.000 millones anuales durante los tres primeros años de la concesión para la administración de los recursos destinados a la financiación del Plan de choque, b) Aportó para la ejecución del Plan de choque, bienes y servicios por la suma de \$610 millones, c) Remunerar la interventoría administrativa de la concesión con una suma que no supere los \$24 millones bimestral.

d) Contrato de concesión firmado el 18 de octubre de 2002 por 20 años de la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias del Municipio de Galapa, lo cual implica la obligación de suministrar el agua potable en bloque para garantizar la eficiente prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado dentro del perímetro urbano del Municipio de Galapa. Así mismo, se transfiere la propiedad de parte de la tubería de conducción de agua potable en bloque. Las operaciones bajo este contrato se iniciaron a partir del 1 de noviembre de 2002 y contemplan, entre otros, los siguientes puntos:

1. Teniendo en cuenta que a la fecha de celebración del presente contrato no existía infraestructura de alcantarillado, el Municipio de Galapa se comprometió a constituir y a entregarla para su operación.

2. El Municipio de Galapa girará durante el término de concesión y sus prórrogas, las sumas de dinero necesarias para cubrir la totalidad de los subsidios a otorgar a los usuarios residenciales pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3 y se obliga a obtener los recursos necesarios para cubrir la totalidad del déficit generado entre subsidios y aportes solidarios.

e) Contrato de operación con inversión celebrado entre la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., Acueducto Regional Costero S.A. E.S.P. y Arcos S.A. E.S.P., con una duración de dieciséis (16) años.

El contrato fue suscrito el 13 de octubre de 2006, pero con iniciación en mayo de 2008, dada que la iniciación estaba sujeta a terminación de obras por parte del Distrito Industrial y Portuaria de Barranquilla.

El objeto del presente contrato de operación con inversión es regular las obligaciones, derechos y actividades para la gestión, financiación, operación, rehabilitación, diseño, expansión, reposición y mantenimiento de la infraestructura del servicio público domiciliario de acueducto y sus actividades complementarias en los municipios de Juan de Acosta, Tubará, Usiacurí y Piojó.

(2) Resumen de las Principales Políticas Contables

(a) Bases de Preparación y Presentación

Los estados financieros se preparan y presentan de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superintendencia de Sociedades y Superintendencia Financiera.

(b) Criterio de Materialidad o Importancia Relativa

Los hechos económicos se reconocen y presentan de acuerdo con su importancia relativa. En la preparación de los estados financieros, la materialidad se determinó con relación al total de los activos y pasivos corrientes, al total de los activos y pasivos, al capital de trabajo, al patrimonio, o a los resultados del ejercicio, según el caso.

Como regla general se siguió el criterio del 5% del valor total de los activos y de los ingresos operacionales.

(c) Transacciones y Saldos en Moneda Extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se contabilizan en pesos a la tasa de cambio vigente en la fecha de la transacción. Los saldos de los activos y pasivos en moneda extranjera, al 31 de diciembre de 2013 y 2012, se convirtieron a pesos colombianos a las tasas representativas del mercado, en pesos, de \$1.935.93 y \$1.771.54 respectivamente, por cada dólar estadounidense; y de \$2.643.51 (2013) y 2.345.78 (2012) por cada Euro. No existen pasivos en estas monedas. La diferencia en cambio resultante del ajuste de los activos se registra en resultados; la de los pasivos se aplica al activo relacionado, hasta que el activo se encuentre en condición de utilización o venta; posteriormente, en resultados.

(d) Uso de Estimaciones

La preparación de los estados financieros, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados, requiere que la administración de la Compañía registre estimados y provisiones que afectan los valores de los activos y pasivos reportados y revele activos y pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros. Los resultados reales pueden diferir de dichos estimados.

(e) Equivalentes de Efectivo

Para propósitos del estado de flujos de efectivo, las inversiones de alta liquidez realizables en un plazo máximo de 90 días, se consideran equivalentes de efectivo.

(f) Inversiones

Las inversiones se registran al costo, el cual no excede el valor de mercado.

Las inversiones en las sociedades donde la Compañía tenga el poder de disponer que le transfieran sus utilidades o excedentes, no se tenga la intención de enajenarla en un futuro inmediato y que las utilidades de la subordinada no estén restringidas se contabiliza por el método de participación patrimonial.

El método de participación se registra de acuerdo con la Circular número 6 del 18 de agosto de 2005 de la Superintendencia de Sociedades de acuerdo con la siguiente metodología:

- Las variaciones en el patrimonio de la filial, originadas por los resultados del ejercicio, se registran en los resultados de la matriz. De los resultados de la filial se eliminan las utilidades no realizadas, relacionadas con venta de inventarios.
- Las variaciones originadas en partidas patrimoniales distintas de los resultados, se registran como aumento o disminución de la inversión con abono o cargo al superávit método de participación.
- La diferencia entre el valor en libros de las inversiones y su valor intrínseco se registra como valorización o provisión (con cargo a resultados), según el caso.

(g) Entes Relacionados

Los activos, pasivos y transacciones con compañías pertenecientes al Grupo Empresarial Triple A se registran como entes relacionados.

(h) Inventarios

Los inventarios están valuados al costo o al valor de mercado, el más bajo. El método de valuación de los inventarios es promedio ponderado.

(i) Provisión para Deudores

La provisión para los deudores de servicios públicos de naturaleza masiva se revisa y actualiza al fin del ejercicio, con base en el análisis de la evolución de los índices de experiencia de cuentas incobrables de años anteriores en los diferentes estratos socioeconómicos, ajustados con proyecciones de la administración sobre la evolución futura de la economía y su probable impacto en la recuperación de la cartera. Para los saldos individuales importantes, las provisiones son evaluadas por la administración con base en análisis de la situación financiera de cada deudor y la antigüedad de los saldos. Periódicamente se cargan a la provisión las sumas que son consideradas incobrables.

(j) Otros Activos

Otros activos están representados por seguros, mejoras a propiedades ajena, bienes entregados a terceros e impuesto diferido. Los seguros son amortizados en el tiempo de vigencia de la póliza, las mejoras a propiedades ajenas y los bienes entregados a terceros de acuerdo con la vida útil estimada que oscila entre 5 y 20 años y el impuesto diferido se amortiza en el período en el cual se revierten las diferencias temporales que lo originaron.

(k) Propiedades, Planta y Equipo

Las propiedades, planta y equipo se registran al costo de adquisición e incluyen el efecto de la inflación hasta el 31 de diciembre de 2005. La depreciación se calcula por el método de línea recta, sobre el costo ajustado por inflación, de acuerdo con la vida útil estimada de cada activo, así:

Las mejoras y reparaciones extraordinarias que prolongan la vida útil del activo, se capitalizan; las demás reparaciones y el mantenimiento preventivo se registran en los resultados del año.

	<u>Años</u>
Construcciones y edificaciones	20
Redes, líneas y cables	20
Maquinaria y equipo	10
Equipo de oficina	10
Equipo médico y científico	5
Equipo de computación y comunicación	5
Flota y equipo de transporte	5

(l) Corrección Monetaria Diferida

Los ajustes por inflación de los activos no monetarios en período improductivo y del patrimonio relacionado, reconocidos hasta el 31 de diciembre de 2005, se difirieron hasta tanto se encontraran en condiciones de utilización, con crédito y cargo a las cuentas crédito por corrección monetaria diferida y cargo por corrección monetaria diferida, respectivamente. El reconocimiento de la corrección monetaria diferida en las cuentas de resultado se efectúa de acuerdo con el método y vida útil de los activos que dieron origen a su registro.

(m) Intangibles

Los intangibles se registran al costo de adquisición y están representados por derechos originados por los contratos de concesión por la utilización de los activos vinculados directa o indirectamente a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Barranquilla y en el Municipio de Soledad, además incluye licencias, software y servidumbre, que se amortizan por el método de línea recta en 3 años. El contrato de concesión inicial con el Distrito de Barranquilla se amortiza en un plazo de veinte (20) años, término del contrato y el valor pagado por la ampliación de la concesión hasta el año 2033, se amortiza a partir del mes de noviembre del año 2013. El contrato de concesión con el Municipio de Soledad se está amortizando en veinte años contados a partir de enero de 2002.

(n) Contratos de Leasing Operativo y Financiero

En virtud de los contratos de Leasing operativo, no se reconoce activo ni pasivo alguno por los bienes recibidos. El valor total de los cánones se registra en el estado de resultados, como gasto por arrendamiento.

Total del bien objeto del arrendamiento. Los cánones de arrendamiento causados se descomponen en la parte que corresponde abono a capital y la parte que comprende a intereses o costo financiero. El abono a capital se carga directamente contra el pasivo, con un menor valor de este. La parte de interés o costo financiero se registra como un gasto financiero.

(ñ) Valorizaciones y Desvalorizaciones

Las políticas contables relacionadas con el reconocimiento de las valorizaciones y desvalorizaciones se presentan a continuación:

Propiedades, Planta y Equipo

Resultan de comparar los avalúos técnicos con su valor neto en libros. Cuando el avalúo técnico es superior al valor en libros, la diferencia se registra como valorización en cuentas del balance; en caso contrario, se registra una desvalorización con cargo inicial a la valorización, hasta agotar su valor, y el exceso, en resultados. Dichos avalúos fueron practicados por personas vinculadas laboralmente a la Sociedad sobre la base de su valor de reposición y demérito en el mes de diciembre de 1999. La administración de la Sociedad como medida de prudencia, teniendo en cuenta que los anteriores avalúos fueron hechos sobre la base de reposición y demérito está amortizando las valorizaciones.

Inversiones en Sociedades

Controladas

Ver literal (f)

No controladas

La valorización de las inversiones permanentes de no controlantes, correspondiente al mayor valor resultante de comparar su valor intrínseco y el costo en libros se registra en la cuenta de valorizaciones con crédito al superávit por valorizaciones. Si el valor intrínseco es inferior al costo en libros, la diferencia afecta en primer lugar la valorización y el superávit de la misma hasta su monto, si existiere y, en el evento de ser mayor, representa una desvalorización, la cual afecta las cuentas de resultados.

(o) Impuestos, Gravámenes y Tasas

El gasto por impuesto de renta corriente se determina con base en la renta fiscal. El efecto de las diferencias temporales que implican la determinación de un menor o mayor impuesto en el año corriente, calculado a las tasas actuales, se registra como impuesto diferido activo o pasivo, según aplique, siempre que exista una expectativa razonable de que dichas diferencias se revertirán.

(p) Cuentas de Orden

La Sociedad registra en cuentas de orden los hechos, circunstancias, compromisos o contratos de los cuales se pueden generar derechos u obligaciones y que, por tanto, pueden afectar la estructura financiera. También incluye cuentas para control de

los activos, pasivos y patrimonio, información gerencial o control de futuras situaciones financieras y diferencias entre los registros contables y las declaraciones tributarias.

(q) Reconocimiento de Ingresos, Costos y Gastos

Los ingresos se causan cuando se prestan los servicios. Los costos y gastos incurridos durante las operaciones son reconocidos por el sistema de causación.

(r) Resultado Neto por Acción

El resultado neto por acción se calcula con base en el promedio ponderado de las acciones en circulación durante el año.

(s) Estándares Internacionales de Contabilidad e Información Financiera

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución No. 1335 del 28 de junio de 2010 adopta el Modelo General de Contabilidad para empresas prestadoras de servicios públicos en convergencia con los estándares internacionales de contabilidad e información financiera. El 17 de febrero de 2011, a través de la Resolución No. 2885 modifica la anterior resolución y establece los periodos de implementación del modelo general de contabilidad para empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios así:

1. Etapa de adaptación y evaluación que se llevo a cabo durante los años 2009 y 2010.
2. La etapa de transición que se llevará a cabo durante los años 2011 y 2012.
3. La etapa de adopción que llevará a cabo durante el año 2013

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 2784 de 2012, por el cual se reglamenta la ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para los preparadores de información financiera que conforman el Grupo 1 el cual, además consagra las Normas de información Financiera NIF que comprenden: las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, las normas internacionales de Contabilidad NIC, las interpretaciones SIC, las interpretaciones CINIIF y el marco conceptual para la información financiera, emitidas en español al 1 de enero de

2012 por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por su sigla en inglés).

Así mismo, fue expedido el Decreto 2706 de 2012, por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo de información financiera para las microempresas el cual establece el régimen simplificado de contabilidad de causación para la microempresas, estructurado con base en las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF para PYMES emitidas por el Consejo d Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por su sigla en inglés –International Accounting Standards Board), así como el estudio realizado por el Grupo de Trabajo Intergubernamental de expertos en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes (ISAR), de la Conferencia sobre Comercio y Desarrollo de las Naciones Unidas (UNCTAD).

En atención a los decretos anteriores del gobierno nacional, la superintendencia de servicios públicos domiciliarios expidió dos resoluciones así:

1. Mediante Resolución Nro. 1025 del 29 de Enero de 2013 la superintendencia de servicios públicos domiciliarios derogó las resoluciones 1335 de 2010, 2885,1815,1825 y 6175 de 2011, mediante las cuales se adoptó , ajustó y requirió información del Modelo General de Contabilidad para Empresas Prestadoras de Servicios Públicos

en convergencia con los Estándares Internacionales de Contabilidad e Información Financiera de aceptación Mundial –MGC-.

2. Mediante Resolución Nro. 2405 del 14 de Febrero de 2013 la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios establece los requerimientos de información para la aplicación de los decretos 2706 y 2784 de 2012 durante la vigencia 2013.

En ese orden de ideas, el Decreto 2784-NIIF para Grupo 1- ratifica las fechas de implementación para empresas del Grupo 1, la cual indica que la fecha de aplicación plena de las NIIF será a partir del período contable que termina en 31 de diciembre de 2015, con sus correspondientes estados financieros comparativos con el mismo período del año anterior, es decir 31 de diciembre de 2014. Para tal efecto se establece que el balance de apertura sería el primero de enero de 2013. Además, define el marco normativo contable, el cual corresponde al marco conceptual junto a los estándares interpretaciones (NIC/NIIF, SIC/CINIIF) emitidas por el IASB correspondientes a la traducción efectuada con corte al primero de enero de 2012.

La sociedad ha diseñado un plan para la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, de manera exitosa, para dar cumplimiento a las disposiciones gubernamentales, con el acompañamiento de la firma KPMG de Colombia.

(3) Saldos en Moneda Extranjera

El siguiente es un detalle de los saldos en moneda extranjera al 31 de diciembre:

	Euro	USD	Euro	USD
	<u>2013</u>		<u>2012</u>	
Efectivo	292,99	1.572,61	953,49	4.552
Cuentas por Cobrar	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>9.458</u>
	<u>292,99</u>	<u>1.572,61</u>	<u>953,49</u>	<u>14.010</u>

(4) Inversiones negociables y permanentes netas

Corresponde a inversiones en sociedades nacionales, no se posee inversión en sociedades extranjeras.

El siguiente es un detalle de las inversiones al 31 de diciembre:

	Tasa de interés efectiva anual			
	2013	2012	2013	2012
Negociables:				
Derechos fiduciarios (1)	2.18%	4.87%	4.504.899	11.583.895
			4.504.899	11.583.895
Permanentes:				
En acciones			1.030.652	996.049
Cuotas partes de interés social			0	1.430.026
Más: Incremento método de Participación			329.310	0
			1.359.962	2.426.075
Menos provisión por desvalorización			(287.497)	(287.497)
			1.072.465	2.138.578

(1) Incluye fiducia mercantil (cuenta BPRA) constituida en Corpbanca Investment Trust Colombia S.A. Sociedad Fiduciaria, como garantía y fuente de pago de los bonos ordinarios emitidos por la Sociedad en 2003. Ver nota (17).

El detalle de las provisiones o valorizaciones es el siguiente:

En 2013:

Inversiones permanentes No controlante	Costo	Valor de realización	Provisión	Valorización
Edubar S.A.	358.253	70.756	287.497	0
Recaudos y Tributos S.A.	182.399	329.310	0	0
Centro de Eventos y Exposiciones del Caribe	400.000	616.116	0	216.116
Amerika T.I S.A.S	90.000	0	0	0
	1.030.652	1.016.182	287.497	216.116

En 2012:

Inversiones permanentes No controlante	Costo	Valor de realización	Provisión	Valorización
Grupo Aval Acciones y valores S.A.	55.396	260.083	0	204.687
Edubar S.A.	358.253	70.756	287.497	0
Recaudos y Tributos S.A.	182.399	458.455	0	276.056
Centro de Eventos y Exposiciones del Caribe	400.000	616.116	0	216.116
	996.048	1.405.410	287.497	696.859
Controlante:				
Gestión Integral de Suministros Ltda.	1.430.026	1.411.550	0	0
	1.430.026	1.411.550	0	0
	2.426.074	2.816.960	287.497	696.859

A Marzo de 2012 la Compañía poseía participación patrimonial, derechos e influencia dominante en las decisiones de los órganos de administración en Gestión Integral de Suministros Ltda y AAA Atlántico S.A. E.S.P., condiciones definidas por los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia para la aplicación del método de participación patrimonial.

En abril de 2012, la Sociedad realizó una fusión por absorción con AAA Atlántico S.A. E.S.P. en Marzo de 2013 vendió su participación en Gestión Integral de Suministros Ltda a la Matriz Interamericana de Servicios S.A (INASSA).

El siguiente es un detalle de las inversiones en sociedades registradas por el método de participación patrimonial al 31 de diciembre:

	2013		2012	
	%	Valor	%	Valor
Gestión de suministros Ltda.	0	0	99.99	1.411.550
Recaudos y Tributos S.A.	5,87	511.709	0	0
Amerika T.I S.A.S.	15	90.000		
		<u>601.709</u>		<u>1.411.550</u>

La Sociedad Gestión Integral de Suministros Ltda fue constituida el 13 de octubre de 1999, su objeto social es el suministro de bienes utilizados para la prestación de servicios públicos domiciliarios.

industriales y comerciales de producción, tratamiento y suministro de agua potable, tratamiento y disposición de aguas servidas, recolección y transporte, reciclaje y disposición final de desechos.

AAA Atlántico S.A. E.S.P. fue constituida el 12 de abril de 2000, iniciando operaciones en el Municipio de Sabanalarga (Atlántico) en julio de 2004. Tiene por objeto social desarrollar las actividades

A continuación se presenta la composición patrimonial de las sociedades sobre las cuales se aplica el método de participación:

En 2013:

	Capital	Reservas	Resultados del ejercicio	Total Patrimonio
Sociedad				
Recaudos y Tributos S.A.	2.766.733	4.859.612	905.367	671.239
Amerika T.I S.A.S.	600.000		71.239	8.705.254

En 2012:

	Capital	Reservas	Resultados del ejercicio	Total Patrimonio
Sociedad				
Gestión Integral de Suministros Ltda.	200.000	200.000	(529.824)	1.430.033

El efecto del método de participación durante los años que terminaron al 31 de diciembre fue el siguiente:

	2013	2012
Activo	53.295	(529.821)
Patrimonio	0	1.150
Resultado del ejercicio	<u>53.295</u>	<u>(530.971)</u>

Producto de la fusión por absorción con AAA Atlántico S.A E.S.P., el efecto en el balance de situación en la compañía a Marzo 30 de 2012 fue el siguiente:

Activos	\$ 4.216.570
Pasivo	\$ 3.791.100
Patrimonio	\$ 425.470

(5) Deudores

A continuación se presenta un detalle de los deudores al 31 de diciembre:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Corto plazo		
Cuentas por cobrar a suscriptores	107.483.581	84.091.712
Entes relacionados	339.084	434.962
Deudores accionistas	0	97.725
cuentas corrientes comerciales	733.710	729.578
Deudores por otros servicios	2.468.315	2.729.516
Fondo de solidaridad (1)	9.289.349	16.054.380
Anticipos, impuestos y contribuciones	16.809.122	8.874.065
Empleados	148.179	99.968
Anticipos y avances	55.557.558	40.320.840
Deudores varios	5.890.716	7.394.723
	<u>198.719.614</u>	<u>160.827.469</u>
Menos provisión suscriptores y otros deudores	<u>(76.999.015)</u>	<u>(53.073.873)</u>
	<u>121.720.599</u>	<u>107.753.596</u>
Largo plazo		
cuentas por cobrar a suscriptores (3)	69.399.176	73.488.468
Cartera diferida a suscriptores por financiación de medidores	17.018.560	15.595.442
Entes relacionados (4)	11.152.803	11.152.803
Fondo de solidaridad (1)	66.936.706	61.902.306
Menos provisión suscriptores y otros deudores	<u>(80.279.737)</u>	<u>(81.629.203)</u>
	<u>84.227.508</u>	<u>80.509.816</u>

El siguiente es el movimiento de la provisión para cuentas de dudoso recaudo durante los años terminados el 31 de diciembre:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Saldo inicial	134.703.076	102.746.630
Provisión del año	22.575.675	28.973.854
Provisión AAA Atlántico S.A E.S.P (Absorbida)	0	2.982.592
	<u>157.278.751</u>	<u>134.703.076</u>

(1) Corresponde al saldo del déficit entre los aportes solidarios de los estratos 5 y 6 y de los sectores comercial e industrial y los subsidios de los estratos 1, 2 y 3 del Distrito de Barranquilla y Municipios de Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Piojó, Juan de Acosta, Usiacurí y Tubará, Sabanalarga, Sabanagrande, Santo Tomas, Baranoa, Ponedera, Palmar de Varela así:

El 21 de diciembre de 2006, la Sociedad firmó Otrosí No. 3 al contrato de concesión celebrado con el Municipio de Soledad, donde éste reconocía una deuda insoluble por concepto de los subsidios por valor de \$33.271.536.

Con ocasión de la solicitud de reestructuración de pasivos presentada por el Municipio de Soledad ante el Ministerio de Hacienda, la sociedad presentó su acreencia no siendo reconocida por el promotor, razón por la cual se inició ante la Superintendencia de Sociedades un proceso para el reconocimiento de la deuda. El 19 de septiembre de 2012, la Superintendencia de Sociedades resolvió incluir la deuda en comento dentro de la determinación de derecho de votos y acreencias, deuda que asciende a la suma de \$47.538.169.104. La última actuación de la empresa de octubre 18 de 2013, corresponde a la comunicación enviada por la prensa en la que solicita al Municipio de Soledad y al Promotor de acuerdo de reestructuración, el cumplimiento no solo de la sentencia proferida por la Superintendencia de Sociedades sino de la Sentencia de

Tutela de la Corte Constitucional T-444 de Julio 11 de 2013, que en revisión confirmó la decisión de incluir dentro de la determinación de votos y acreencias la obligación a favor de Triple A sobre la misma determinar los derechos de voto.

(2) Corresponde a cartera de usuarios pagadera en cuotas mensuales de acuerdo a convenios de pago.

(3) Incluye deuda por servicios a cargo del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, por \$ 5.703.709 (año 2013) y \$ 5.699.577 (año 2012) los cuales fueron reestructurados en virtud de que el Distrito de Barranquilla fue admitido mediante Resolución No 222 del 12 de febrero de 2001 a proceso de reestructuración económica de que trata la Ley 550 de 1999.

Entes Relacionados

Las transacciones con entes relacionados están representadas principalmente en gastos de prestación de servicios e intereses por obligaciones contraídas.

Durante los años 2013 y 2012, la Sociedad Triple A S.A. E.S.P. no realizó ninguna de las operaciones descritas en los numerales 1, 2 y 3 del artículo 29 de la Ley 222 de 1995, (Informe Especial) con la sociedad controlante Canal Extensia S.A.

A continuación se detallan las principales transacciones con entes relacionados efectuadas durante los años terminados al 31 de diciembre:

En 2013:

	Gastos de Gerenciamiento	Costos y gastos por servicios	Ventas	Intereses
Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A.	17.054.898	562.169	0	0
Gestión integral de Suministros Ltda.	0	8.037.401	0	0
Recaudos y Tributos S.A.	0	22.257.210	0	0
AAA Atlántico S.A. E.S.P.	0	0	0	0
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla	0	0	0	2.284.292
Metroagua S.A. E.S.P.	0	0	14.035	0
Amerika T.I. S.A.S.	0	690.392	0	0
	<u>17.054.898</u>	<u>31.547.172</u>	<u>14.035</u>	<u>2.284.292</u>

En 2012:

	Gastos de Gerenciamiento	Costos y gastos por servicios	Ventas	Intereses
Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A.	15.931.421	795.396	0	0
Gestión integral de Suministros Ltda.	0	3.634	6.020	0
AAA Atlántico S.A E.S.P.	0	14.935.179	0	0
Distrito especial, Industrial y Portuario de Barranquilla Metroagua S.A E.S.P.	0	0	0	305.284
		87.745		0
	<u>15.931.421</u>	<u>15.734.209</u>	<u>93.765</u>	<u>305.284</u>

Un detalle de los saldos por cobrar y pagar a entes relacionados al 31 de diciembre, se presenta a continuación:

Saldos deudores:

	2013	2012
Entes relacionados:		
Gestión Integral de Suministros Ltda.	0	336.915
Recaudos y Tributos S.A.	15.164	10.078
AAA Dominicana S.A.	0	736
Metroagua S.A. E.S.P.	16.000	88.151
Distrito de Barranquilla	11.152.555	11.152.555
	<u>11.183.719</u>	<u>11.588.435</u>

Saldos acreedores:

Entes relacionados:		
Inassa S.A. (1)	2.220.718	2.312.162
Gestión Integral de Suministros Ltda.	0	23.370
Recaudos y Tributos S.A (1)	5.333.292	4.512.224
Amerika T.I S.A.S.	380.553	0
	<u>7.934.563</u>	<u>6.847.756</u>

(1) incluye pasivos estimados con entes relacionados, Inassa (\$1,220,926 año 2013 - \$1,274,843 año 2012) y Recaudos y Tributos (\$0 año 2013 - \$195,390 año 2012)

(6) Inventarios

Los inventarios al 31 de diciembre de 2013 y 2012 son materiales, repuestos e insumos químicos para la operación.

(7) Propiedades, Planta y Equipo

Un detalle de las propiedades, planta y equipo al 31 de diciembre es el siguiente:

2013	Costo ajustado	Depreciación acumulada	Costo neto	Avalúo	Valorización
Terrenos	2.396.063	0	2.396.063	10.108.775	7.712.712
Construcciones y edificaciones	183.986	(102.510)	81.476	0	0
Construcciones en curso	187.184	0	187.184	0	0
Maquinarias y Equipo	21.735.736	(17.210.838)	4.524.898	0	0
Planta tratamiento lixiviados	3.056.384	(622.429)	2.433.955	0	0
Redes, líneas y cables	197.716.106	(54.811.435)	142.904.671	0	0
Flota y equipo de transporte	133.682	(30.396)	103.286	0	0
Equipo de cómputo	771.606	(495.503)	276.104	0	0
Equipo de oficina	2.187.086	(457.406)	1.729.680	0	0
Equipo médico-científico	454.734	(95.546)	359.187	0	0
	<u>228.822.567</u>	<u>(73.826.063)</u>	<u>154.996.504</u>	<u>10.108.775</u>	<u>7.712.712</u>

2012	Costo ajustado	Depreciación acumulada	Costo neto	Avalúo	Valorización
Terrenos	2.422.065	0	2.422.065	10.134.777	7.712.712
Construcciones y edificaciones	2.141.557	(1.602.667)	538.890	0	0
Construcciones en curso	4.225.726	0	4.225.726	0	0
Maquinarias y Equipo	20.999.467	(16.062.709)	4.936.758	0	0
Planta tratamiento lixiviados	3.056.384	(469.610)	2.586.774	0	0
Redes, líneas y cables	164.653.589	(46.394.137)	118.259.452	119.100.726	841.274
Flota y equipo de transporte	516.528	(12.482)	504.046	0	0
Equipo de cómputo	704.338	(335.760)	368.578	0	0
Equipo de oficina	1.192.814	(202.873)	989.941	0	0
Equipo médico-científico	306.969	(29.227)	277.742	0	0
	<u>200.219.437</u>	<u>(65.109.465)</u>	<u>135.109.972</u>	<u>129.235.503</u>	<u>8.553.986</u>

La sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. no posee bienes en el extranjero.

Como se indica en la nota 1 (a) 4, los activos fijos vinculados directa o indirectamente a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Distrito de Barranquilla, serán entregados al Municipio al vencimiento de la concesión.

(8) Bienes adquiridos en Leasing Financiero

El detalle de los Bienes adquiridos en operaciones de Leasing financiero al 31 de diciembre es el siguiente

2013	Costo ajustado	Costo ajustado	Costo ajustado
Maquinaria	10.885.409	(1.089.419)	9.795.990
Flota y equipo de transporte	5.402.140	(2.173.237)	3.228.903
Equipo de computo	4.449.048	(2.423.686)	2.025.362
	<u>20.736.597</u>	<u>(5.686.342)</u>	<u>15.050.255</u>
2012	Costo ajustado	Costo ajustado	Costo ajustado
Maquinaria	4.137.519	(516.628)	3.620.891
Flota y equipo de transporte	4.524.752	(1.149.857)	3.374.895
Equipo de computo	2.927.265	(1.558.708)	1.368.557
	<u>11.589.536</u>	<u>(3.225.193)</u>	<u>8.364.343</u>

Contratos de Leasing Financiero

Un resumen de los contratos de Leasing financieros se indica a continuación

Valor de los contratos	Plazo	Opción de compra	Canon promedio
29 contratos entre \$66,000 y \$2,000,000	Entre 60 y 144 meses	Entre \$469 y \$22,245	Entre \$1,516 y \$22,163

(9) Intangibles

El siguiente es un detalle de los intangibles al 31 de diciembre:

	2013	2012
Derechos de concesión (1)	60.062.669	60.062.669
Software	1.095.575	1.062.021
Servidumbre	213.581	213.580
Licencias	2.839.942	2.107.017
	<u>64.211.767</u>	<u>63.445.287</u>
Menos:		
Amortización acumulada		
Derechos de concesión (1)	40.268.881	38.339.884
Software	1.062.051	1.051.327
Servidumbre	213.581	213.581
Licencias	2.059.052	1.686.838
	<u>43.603.565</u>	<u>41.291.630</u>
	<u>20.608.202</u>	<u>22.153.657</u>

(1) El valor de los derechos de concesión corresponde a los montos reconocidos así:

a) Al Distrito de Barranquilla por el otorgamiento en concesión de los bienes destinados a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Barranquilla hasta el año 2013, por valor de \$ 40.268.881.

b) Los derechos por la ampliación del contrato de concesión con el Distrito de Barranquilla hasta el año 2033, por valor de \$ 18.851.797.

c) Al monto reconocido en la concesión con el Municipio de Soledad por el pasivo de energía que posee el Acueducto Metropolitano S.A. con Electricaribe S.A., por valor de \$1.564.552.

d) Al monto de los contratos de operación de Sabanalarga, Baranoa y Polonuevo por valor de \$ 982.899.

(10) Otros Activos

El siguiente es un detalle de otros activos al 31 de diciembre:

Cargos Diferidos	2013	2012
Estudios y proyectos	1.796.176	1.715.247
Cargo por corrección monetaria diferida	1.488.091	1.608.421
Impuesto para preservar la seguridad democrática	0	5.957.163
Impuesto diferido	4.414.253	4.111.212
	7.698.520	13.392.043
Obras y mejoras en propiedad ajena (1)	99.819.812	91.050.521
Bienes entregados a terceros (2)	5.305.928	122.711.655
Menos amortización acumulada		
Obras y mejoras en propiedad ajena (1)	59.628.671	50.271.079
Bienes entregados a terceros (2)	2.899.581	111.712.182
	62.528.252	161.983.261
	50.296.008	65.170.958

(1) Incluye las mejoras realizadas por la Sociedad sobre los activos operacionales de la antigua Empresas Públicas Municipales de Barranquilla S.A., vinculados directa e indirectamente con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la ciudad de Barranquilla recibidos en concesión como se indica en la Nota 1.

(2) Corresponde al valor de los bienes incurridos en desarrollo de las siguientes obras: Plan Suroccidente, redes de acueducto de la parte Suroccidente de Barranquilla por \$117.405.728, totalmente amortizada en el año 2013, y Plan Fiduoccidente en el Municipio de Soledad por \$5.305.928.

(11) Valorizaciones

A continuación se presenta un detalle de las valorizaciones al 31 de diciembre:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Propiedades, planta y equipo		
Terrenos	7.712.712	7.712.712
Redes, líneas y cables	0	841.274
	<u>7.712.712</u>	<u>8.553.986</u>
Mejoras en propiedades ajenas	77.446	774.466
Inversiones permanentes	216.116	696.859
	<u>8.006.274</u>	<u>10.025.311</u>

(12) Obligaciones Financieras

El siguiente es un detalle de las obligaciones financieras al 31 de diciembre:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Bancos nacionales tasa de interés entre 5.50% y 3.00% + DTF Anual	173.101.086	138.007.143
Menos Proporcionan a largo plazo	<u>129.712.991</u>	<u>113.971.429</u>
	<u>43.388.095</u>	<u>24.035.714</u>

Los créditos con entidades financieras están garantizados con pagarés. La sociedad causó intereses sobre las obligaciones financieras por \$14.878.457 y \$11.412.720 en 2013 y 2012 respectivamente.

Los vencimientos futuros de las obligaciones a largo plazo serán:

<u>Año</u>	<u>Valor</u>
2015	38.521.428
2016	34.671.428
2017	27.671.429
2018	18.004.762
2019	9.684.420
2020	1.159.524
	<u>129.712.991</u>

(13) Proveedores

El siguiente es un detalle de proveedores al 31 de diciembre:

	2013	2012
Nacionales	22.080.672	18.436.261
del exterior	0	0
	<u>22.080.672</u>	<u>18.436.261</u>

(14) Cuentas por Pagar

El siguiente es un detalle de las cuentas por pagar al 31 de diciembre:

	2013	2012
Entes relacionados (Nota 5)	5.623.307	5.377.522
Acreedores	11.661.457	11.615.693
Interés bonos en circulación	0	728.546
Retenciones en la fuente	2.208.014	776.385
Intereses, comisiones y otros gastos de financiación	1.712.904	1.532.264
Subsidios Asignados	4.363	77.076
Retención de impuesto de industria y comercio	82.668	59.064
Depósitos recibidos de terceros	123.128	64.757
	<u>21.415.841</u>	<u>20.231.307</u>

(15) Impuestos, Gravámenes y Tasas

Con la expedición de la Ley 1607 de 2012, artículo 20, se crea, a partir del 1° de enero de 2013, el impuesto sobre la renta para la equidad (CREE) como el aporte de las sociedades en beneficio de los trabajadores, generación de empleo, y la inversión social. El artículo 22 establece la base gravable de este impuesto y el artículo 23 fija la tarifa del 8%. No obstante se establece una tarifa del 9% para los años 2013, 2014 y 2015.

Un detalle de los impuestos, gravámenes y tasas al 31 de diciembre es el siguiente:

	2013	2012
Impuesto de renta	17.412.728	14.738.218
Impuesto sobre las ventas por pagar	43.942	41.188
De industria y comercio	331.759	2.113
A la propiedad raíz	73.225	73.225
Otros impuestos Nacionales	7.065	459.821
Impuesto al patrimonio	2.987.296	5.974.592
	<u>20.856.015</u>	<u>21.289.157</u>
Menos parte largo plazo impuesto al patrimonio	0	2.987.296
	<u>20.856.015</u>	<u>18.301.861</u>

Impuesto de Renta

i) El siguiente es el detalle del gasto por impuesto de renta por los años que terminaron al 31 de diciembre:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Corriente	17.412.728	14.738.218
Diferido	(302.149)	1.818.468
	<u>17.110.579</u>	<u>16.556.686</u>

ii) La siguiente es la conciliación entre utilidad antes de impuesto de renta y la renta gravable estimada de los años que terminaron el 31 de diciembre:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Utilidad antes de impuesto de renta	42.814.500	36.967.431
Mas (menos) impuestos diferidos	302.149	(1.818.468)
Más gastos no deducibles:		
Provisión para protección de deudores	22.575.675	28.973.854
Perdida en participaciones causadas	29.323	529.822
Impuesto al patrimonio	2.987.295	2.935.012
Impuesto de industria y comercio	4.236.277	3.805.266
Otros gastos no deducibles	8.636.294	16.687.230
	<u>38.464.865</u>	<u>52.931.184</u>
Menos:		
Incremento en provisión fiscal de deudores	22.575.675	37.671.579
Industria y comercio fiscal	3.947.586	3.187.604
Otros	4.175.124	2.559.697
	<u>30.698.385</u>	<u>43.418.880</u>
Renta gravable impuesto de renta	50.883.129	46.479.735
Impuesto corriente a la tasa nominal (25%)	12.720.782	14.328.231
Impuesto diferido	302.149	1.818.468
Impuesto de renta contable	<u>12.418.633</u>	<u>16.146.699</u>
Ingresos gravables para impuesto CREE	378.370.883	
Menos:		
Costos deducibles	220.989.360	
Gastos deducibles	105.248.790	
Base gravable	52.132.732	
Impuesto CREE a la tasa nominal (9%)	<u>4.691.946</u>	
Total provisión para impuesto corriente y CREE	<u>17.110.579</u>	

La siguiente es la conciliación entre el patrimonio contable y fiscal a 31 de diciembre:

	2013	2012
Patrimonio contable	167.042.083	161.728.547
Más:		
Diferencia provisión acumulada de cartera	13.478.244	13.478.244
Provisiones que no constituyen deducciones	7.920.000	6.204.174
Impuesto renta, neto	17.110.579	14.738.218
Impuesto diferido crédito	3.736.967	3.736.075
Provisión de inversiones	287.497	287.497
Diferencia en amortizaciones, neto	330.360	2.830.360
Aumento fiscal activos por ajuste inflación	5.786.232	5.786.232
	<u>48.649.879</u>	<u>47.060.800</u>
Menos:		
Valorizaciones	8.006.274	10.025.311
Impuesto diferido débito	4.414.253	4.111.212
Diferencia corrección monetaria débito y crédito, neto	124.132	1.610.221
	<u>12.544.659</u>	<u>15.746.744</u>
Patrimonio fiscal	<u>203.147.303</u>	<u>193.042.603</u>

iii) Las declaraciones de renta de los años gravables 2011-2012 están en firme por el beneficio de auditoría.

iv) Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la Sociedad no cuenta con saldos de pérdidas fiscales por amortizar, ni exceso de renta presuntiva sobre ordinaria por compensar.

v) Para el año 2011 se causa el impuesto al patrimonio para los contribuyentes con patrimonio líquido superior a mil millones. Para la empre-

sa se causa a una tarifa de 4.8% sobre su patrimonio líquido gravable, además de una sobretasa del 25% sobre el impuesto. El saldo pendiente por pagar a 31 de Diciembre de 2.012 era de \$ 2.987.296, el cual fue cancelado en septiembre de 2013.

vi) El porcentaje para determinar la renta presuntiva equivale al 3% del patrimonio líquido del año anterior, esta renta no aplica para las empresa de servicios públicos domiciliarios.

(16) Obligaciones Laborales

El siguiente es un detalle de las obligaciones laborales al 31 de diciembre:

	2013	2012
Cesantías consolidadas	1.260.629	1.233.215
Intereses sobre cesantías	149.872	146.297
Vacaciones consolidadas	896.660	889.121
Otros salarios y prestaciones sociales	54.048	92.852
	<u>2.361.209</u>	<u>2.361.485</u>

(17) Pasivos estimados y provisiones

El siguiente es un detalle de los pasivos estimados y provisiones al 31 de diciembre:

	2013	2012
Otras provisiones fiscales (1)	6.114.926	5.708.976
Costos y gastos (2)	13.281.891	11.683.184
Impuestos diferido crédito	934.019	934.019
	<u>20.330.836</u>	<u>18.326.179</u>

(1) Corresponde a las provisiones de impuesto de industria y comercio, tasas, entre otros.

(1) Incluye pasivos estimados con entes relacionados, Inassa (\$1.220.926 año 2013, \$1.274.843 año 2012) y Recaudos y Tributos (\$195.390 año 2012).

(3) Corresponde al valor de las pérdidas probables en litigios, civiles y procesos administrativos que actualmente se adelantan en contra de la Sociedad. La administración de la Sociedad y sus asesores legales estiman que no se presentarán pérdidas adicionales por este concepto.

(18) Bonos en circulación

El siguiente es un detalle de los bonos en circulación al 31 de diciembre:

	2013	2012
Bonos en circulación		
Porción corriente	0	36.000.000
	<u>0</u>	<u>36.000.000</u>

Con aprobación de la Junta Directiva, en mayo de 2003, la Sociedad efectuó una emisión de bonos ordinarios conformada por 180.000 títulos con un valor nominal de \$1.000.000 (un millón de pesos), cada uno, para un valor total de \$180.000.000. El plazo de redención de los bonos es de 10 años, con amortizaciones parciales anuales a partir del sexto año y devengan un interés del IPC + 8.5%. La emisión cuenta

con garantía parcial del 25%, otorgada por la International Finance Corporation – IFC, y el representante legal de los bonos es Helm Trust.

La empresa ha cumplido con los pagos de los inversionistas de manera cabal, durante el plazo de redención. En mayo 2013 culminó el pago de esta obligación, al cancelarse la quinta y última cuota por valor de \$ 36.000 miles de pesos.

(19) Otros Pasivos

El siguiente es un detalle de los otros pasivos al 31 de diciembre:

	2013	2012
Provisiones para contingencia (1)	7.920.000	6.204.174
Provisiones de costos y gastos operacionales (1)	7.893.333	5.430.134
Crédito por corrección monetaria diferida	5.984.233	6.467.575
Anticipos sobre contratos	1.677.469	1.777.779
Ingresos recibidos por anticipo	15.042	15.042
Impuestos diferidos	2.802.948	2.802.056
	<u>26.293.025</u>	<u>22.696.760</u>

(20) Patrimonio

i) Capital

El capital autorizado al 31 de diciembre de 2013 y 2012 está conformado por 100.000.000 de acciones comunes con valor nominal de \$1.000 pesos, cada una, de las cuales 73.485.384 y 73.445.177 están suscritas y pagadas a esas fechas respectivamente.

La siguiente es la composición del capital suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2013 y 2012:

	2013		2012	
	Porcentaje	N° de acciones	Porcentaje	N° de acciones
Distrito especial	14,50	10.654.628	14,50	10.654.628
Sector privado	3,39	2.454.332	3,39	2.454.332
Accionistas operador	82,11	60.376.424	82,11	60.376.424
	<u>100,00</u>	<u>73.445.177</u>	<u>100,00</u>	<u>73.445.177</u>

ii) Reserva legal

La Sociedad está obligada a apropiar como reserva legal el 10% de sus utilidades netas anuales, hasta que el saldo de la reserva sea equivalente como mínimo al 50% del capital suscrito. La reserva no es distribuible antes de la liquidación de la Sociedad pero puede utilizarse para absorber o reducir pérdidas. Son de libre disponibilidad por la Asamblea General de Accionistas las apropiaciones hechas en exceso del 50% antes mencionado.

iii) Reserva para rehabilitación, extensión y reposición de los sistemas

Reserva constituida con base en los Artículos 24 y 97 de las leyes 142 de 1994 y 223 de 1995, respectivamente. Las disposiciones legales no contienen ninguna reglamentación sobre la liberación de esta reserva.

iv) Revalorización del patrimonio

La revalorización del patrimonio no puede distribuirse como utilidades, pero es susceptible de capitalizarse libre de impuestos.

v) Distribución de utilidades

El 20 de junio de 2012 mediante acta Nro. 45 de la Asamblea de Accionistas se decretó distribuir como dividendos la suma de \$56.510.260, previa aprobación de liberación de las reservas acumuladas a 31 de Diciembre de 2011 por valor de \$51.134.516.

El 20 de Marzo de 2013, mediante Acta No. 46 de la Asamblea de Accionistas, se propuso distribuir utilidades por valor de \$ 18.430.726, así: \$18.369.671 de los resultados del ejercicio 2012 y \$61.055 de resultados anteriores. Se decreta distribuir como dividendos la suma de \$18.371.346 y el saldo de \$58.380 llevarlos a otras reservas.

(21) Cuentas de Orden

El siguiente es un detalle de las cuentas de orden al 31 de diciembre:

	2013	2012
Deudoras:		
De control:		
Bienes recibidos por contrato de leasing operativo y financiero (1)	17.679.570	25.278.943
Subsidios asignados (2)	41.394.935	41.394.935
Deudas de difícil cobro castigadas	115.068.933	120.486.043
Derechos utilización de activos Plan de inversión 1993-1995	7.501.391	9.001.669
Derechos de utilización de activos vinculados a la prestación de servicios	27.200.182	27.200.182
Interventoría y diseños	7.543.714	6.527.386
Otras	1.395.868	1.395.868
	<u>217.784.593</u>	<u>231.285.026</u>
Acreedoras:		
Responsabilidades de contingentes:		
Litigios y demandas (3)	16.540.000	19.697.050
Avaes y garantías otorgadas	<u>22.026.516</u>	<u>22.026.516</u>
	38.566.516	41.723.566
De control:		
Bienes recibidos en custodia	<u>1.242.752</u>	<u>1.458.740</u>
	<u>39.809.268</u>	<u>43.182.306</u>

Compromisos y contingencias

(1) Contratos de leasing

a) Leasing operativo

Incluye los siguientes contratos por bienes recibidos en leasing operativo cuyo resumen se indica a continuación:

Valor de los contratos	Plazo	Opción de Compra	Canon Promedio
21 contratos entre \$33,000 y \$17,000,000	Entre 36 y 507 meses	Entre \$4 y \$175,824	Entre \$194 y \$179,000

b) Ofertas mercantiles de venta de bienes y así:

N° de contratos	Plazo promedio	Valor Promedio
26	24 meses	1.611.991

c) Contratos de Arriendo y Mantenimiento Operativo

Valor de los contratos	Plazo	Opción de Compra	Canon Promedio	Cantidad contrato
14.740.380.877	60 meses	No	303,244,807	58

(2) Subsidios asignados

Con fecha 15 de febrero de 2002 se firmó un acta de acuerdo entre el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla y Triple A Barranquilla S.A. E. S. P., en la cual se estableció que la Sociedad no continuará su reclamación por la acreencia por valor de \$50.943 millones correspondiente al déficit entre los aportes solidarios y subsidios de los años 1996 a 2000 dentro del proceso de acuerdo de reestructuración de pasivos del Distrito. En esta misma acta el Distrito de Barranquilla se comprometió a garantizar los recursos necesarios para cubrir el déficit entre los aportes solidarios y subsidios a partir del 1 de enero de 2002.

(3) Litigios y demandas

Corresponde básicamente a los procesos laborales entre los cuales se destacan: reajustes salariales, reintegros e indemnización por despido de manera exclusiva en contra de la Compañía o en solidaridad con contratistas independientes y agencias temporales de empleo, de cuantías individuales de valor promedio de \$ 300.000 y otros pasivos por concepto de demandas civiles y administrativas, en conjunto el valor total aproximado de \$19.697.050 (2012 -\$19.697.050). En los procesos administrativos existe posible contingencia por demandas interpuestas por la Sociedad en respuestas a sanciones de entidades ambientales del orden departamental y distrital, que cursan ante el Tribunal Administrativo del Atlántico y el Consejo de Estado respectivamente.

La Sociedad al 31 de diciembre de 2013 y 2012 ha registrado provisiones para atender los fallos que puedan ser desfavorables por valor de \$7.920.000 (\$6.204.174 - 2012)). La administración de la Sociedad y sus asesores legales estiman que no se presentarán pérdidas adicionales por este concepto.

(4) Avaless y garantías otorgados

Incluye aportes de la nación en plan de choque de obras de infraestructura en el Municipio de Soledad por \$4.000.000; aportes de la Nación en obras del plan de inversiones en el Sur Occidente de Barranquilla por \$11.000.000.

Otros contratos

a) Convenio de cofinanciación No. 112, suscrito el 26 de diciembre de 2005, entre el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, la Corporación Autónoma Regional del Atlántico (CRA), El Distrito de Barranquilla y la Sociedad, por valor de \$75.515 millones de pesos, con un plazo hasta el 31 de diciembre de 2012, el cual se contará a partir de la fecha de aprobación de la garantía única de cumplimiento.

El objeto del convenio es el apoyo financiero por parte del Ministerio y la CRA a favor del Distrito para que éste, con sus propios recursos, disponga del financiamiento necesario para la ejecución de las obras correspondientes al "Proyecto del plan de saneamiento de los caños de la cuenca oriental de Barranquilla". La Sociedad se obliga, entre otros, a contratar un encargo fiduciario para la administración de los recursos aportados por las partes, adjudicar y celebrar los contratos que se celebren en desarrollo del convenio, presentar trimestralmente al Ministerio, Distrito y CRA un informe de avance del proyecto, realizar los diseños y la interventoría de las obras. El Ministerio se compromete a aportar \$19.458.000, a través del encargo fiduciario que constituya la Sociedad, y entregará durante las vigencias 2006 al 2009, un valor de \$4.000.000, por año; para la vigencia 2010, el valor de \$3.458.000, adicionalmente, aportará \$3.961.429, con cargo a los convenios de apoyo financiero suscrito con el Distrito. El Distrito se compromete a aportar \$20.745.000 para el

desarrollo del proyecto y que corresponden al 1.25% de las regalías de que trata el artículo 5 de la Ley 141 de 1994 que girará la Nación, de la siguiente manera, para la vigencia 2005 un valor de \$1.995.000, para los años 2006 al 2009 un valor de \$3.750.000, para cada año; la CRA aportará \$31.351.000 que girará así: para el año 2005 \$6.834.000, 2006 \$4.064.000, 2007 \$4.664.000, 2008 \$4.994.000, 2009 \$5.240.000 y 2010 \$5.555.000. La propiedad de los bienes será del Distrito. La Sociedad constituirá a favor del Ministerio, el Distrito y la CRA, una garantía única otorgada por un banco o compañía de seguro, de un valor del 10% del monto de los desembolsos programados.

Mediante Otrosí, se estableció que el Distrito es el ejecutor del proyecto para todos los efectos legales.

En consecuencia, el 31 de marzo de 2006, la Sociedad celebró contrato de encargo fiduciaria de administración y pagos con la Fiduciaria la Previsora, el cual tiene por objeto que la Fiduciaria recibe a título de encargo fiduciario, los recursos recibidos por parte del Ministerio, el Distrito y la CRA de las vigencias 2005 al 2010, de conformidad con lo establecido en el convenio mencionado anteriormente, destinados para la ejecución del proyecto con el fin que la Fiduciaria, de acuerdo con las instrucciones dadas para el Comité Fiduciario, realice las actividades de pago, establecidas. El plazo del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2010 y/o hasta que se encuentre el convenio.

A pesar del interés manifiesto del Distrito para solucionar el problema de predios, vivienda, mejoras, etc., intervenidas por algunas obras del proyecto de Saneamiento Ambiental de los Caños de la Cuenca Oriental de Barranquilla, no fue posible concluir las obras en el plazo estipulado en el contrato de obras 2006-147, sino solo hasta el año 2013.

b) Contrato de obra civil para reposición de redes de acueducto y alcantarillado e instalación de nuevas redes en el Municipio de Soledad suscrito en el mes de septiembre de 2007 con la Unión Temporal Rede sol, surgió un proceso ejecutivo promovido por el contratista en el que se demanda el pago de las obras ejecutadas más los intereses. Al contestar la demanda se propuso como excepción la cláusula de indemnidad, en la que se dispuso que el pago de las facturas por las obras ejecutadas dependiera a su vez de la condición de pago del Municipio de Soledad, el cual no se ha cumplido. Actualmente el proceso se encuentra en pruebas.

c) Contrato para la ejecución del proyecto de construcción sistema de acueducto regional de los municipios de Juan de Acosta, Usiacurí, Piojó y Tubará – Fase II suscrito en el mes de junio de 2007 con la Unión Temporal V.R.C.T., a Diciembre de 2008, este fue ejecutado por un valor de \$ 8.475.809, teniendo como aportes la siguiente distribución: Aportes de la Nación un valor de \$ 6.891.769 y aportes de la Sociedad por valor de \$1.584.040.

d) Accionista operador

En reunión del 29 de marzo de 1996, la Asamblea General de Accionistas autorizó la vinculación a la Sociedad de un accionista calificado para su operación y en el mes de septiembre del mismo año, después de cumplir con los requisitos de selección, la Junta Directiva de la Sociedad determinó que el accionista fuera INASSA S. A., quien presta un servicio de asistencia técnica y por ello desde el 28 de octubre de 1996 se acordó una remuneración por costos de gerenciamiento, equivalentes al 4.5% del recaudo efectivo de la Compañía, por un término de duración de la concesión otorgada por el Distrito de Barranquilla.

(22) Ingresos Operacionales

Un detalle de los ingresos operacionales por los años que terminaron el 31 de diciembre es el siguiente:

	2013	2012
Servicio de acueducto	191.226.540	176.567.865
Servicio de alcantarillado	86.082.598	83.209.635
Servicio de aseo	84.340.115	78.656.414
Venta de bienes	600	132.859
Otros	2.023.197	1.154.447
	<u>363.673.051</u>	<u>339.721.220</u>

(23) Costo de Prestación de Servicios

Un detalle de los costos de prestación de servicios por los años que terminaron el 31 de diciembre es el siguiente:

	2013	2012
Contrato de aseo y vigilancia	44.431.866	37.212.014
Energía eléctrica	29.793.123	27.733.257
De personal	23.974.149	26.152.372
Amortizaciones	18.346.302	21.287.460
Materiales, suministros y productos químicos	18.759.576	16.139.165
Mantenimiento y reparaciones	23.687.270	16.214.374
Gestión de recaudos de cartera	8.064.161	7.759.913
Instalación de medidores	2.635.290	2.723.068
Depreciaciones	11.316.540	10.242.857
Arrendamientos	7.291.890	7.581.562
Lectura de medidores	2.665.828	2.340.100
Transportes, fletes y acarreos	4.497.668	1.527.403
Honorarios	1.898.067	2.469.357
Corte y reconexión	1.479.558	1.543.898
Combustible y lubricantes	5.072.992	4.177.017
Tasa por utilización y contaminación de recursos naturales	3.957.575	2.093.558
Reparto de facturas	1.809.489	1.188.588
Gastos de alimentación	975.954	1.004.105
Seguros	755.035	858.686
Servicios públicos	336.300	318.892
Útiles y papelería	103.009	180.030
Gastos de viaje	73.926	78.215
Vigilancia	2.385.010	1.732.590
Contribuciones y regalías	2.736.466	450.000
De bienes comercializados	572	133.114
Otros	4.731.712	4.340.916
	<u>221.779.328</u>	<u>197.482.511</u>

(24) Gastos Operacionales de Administración

Un detalle de los gastos operacionales de administración por los años que terminaron el 31 de diciembre es como sigue:

	2013	2012
Provisión para cuentas de dudoso recaudo	22.575.675	28.973.854
Gastos De Personal	17.298.702	17.025.288
Gastos De Gerenciamiento	17.054.898	15.931.421
Impuestos	15.948.392	15.703.289
Comisiones ,honorarios y servicios	4.545.191	3.309.801
Provisiones para contingencias	1.715.826	0
Arrendamientos	1.657.632	1.350.796
Propaganda Y Publicidad	1.800.585	1.569.634
Mantenimiento Y Reparaciones	2.153.201	1.854.000
Servicios Públicos	728.586	697.888
Vigilancia Y Seguridad	685.287	552.308
Depreciaciones	1.408.867	868.162
Gastos De Alimentación	591.793	562.826
Combustibles Y Lubricantes	427.325	436.723
Amortizaciones	655.000	747.934
Seguros	592.465	471.117
Transporte - Fletes Y Acarreos	1.828.738	414.843
Impresiones Y Publicaciones	199.764	274.964
Viáticos y gastos De Viaje	243.704	235.030
Útiles Y Papelería	138.833	138.075
Materiales Y Suministros	73.717	76.807
Relaciones Publicas	262.132	112.236
Gastos Legales	159.369	299.382
Diversos	1.419.804	1.801.490
	<u>94.165.486</u>	<u>93.407.868</u>

(25) Gastos no Operacionales, neto

Un detalle de los ingresos (gastos) no operacionales, neto por los años que terminaron el 31 de diciembre es el siguiente:

	2013	2012
Ingresos no Operacionales:		
Financieros	8.928.309	6.165.830
Corrección monetaria	363.012	461.887
Utilidad por método de participación	53.294	371.579
Extraordinarios	5.091.332	5.428.589
Ajustes ejercicios anteriores	2.370.051	543.488
	<u>16.805.998</u>	<u>12.971.373</u>
Gastos no operacionales:		
Financieros	(14.262.557)	(16.818.599)
Perdida en método de participación	(29.323)	(529.823)
Extraordinarios	(5.510.176)	(6.509.354)
Ajustes a ejercicios anteriores	(1.917.678)	(977.008)
Subtotal de gastos no operacionales	<u>(21.719.734)</u>	<u>(24.834.784)</u>
	<u>(4.913.736)</u>	<u>(11.863.411)</u>

(26) Presentación

Algunas cifras de los estados financieros de 2012 fueron reclasificadas para propósitos de presentación con las del año 2013.

(27) Indices Financieros

	2013	2012
De liquidez (activo corriente / pasivo corriente)	1,00	0,90
De endeudamiento (pasivos totales / activos totales)	64,23	63,80
Rotación de activos (ingresos operacionales / activos totales)	0,78	0,76
Margen de utilidad (ganancia neta / ingresos operacionales)	7,07	6,01
De rentabilidad:		
(Ganancia neta / patrimonio)	15,39	12,62
(Ganancia neta / activos totales)	5,5	4,57

El análisis de estos indicadores financieros explican la situación financiera de la empresa.
(Ver pagina 104)

ANEXOS

Índice de contenido

Nivel de Aplicación
Enfoques de gestión

GRI	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
1,1	Declaración del Presidente de la organización	Completamente	Mensaje de la Junta Directiva y el Gerente General, capítulo 1
1,2	Descripción de impactos, riesgos y oportunidades	Completamente	Gestión institucional, capítulo 5; Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6.
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2,1	Nombre de la organización	Completamente	Nuestra organización, capítulo 3
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios	Completamente	Nuestra organización, capítulo 3
2,3	Estructura operacional, incluyendo principales divisiones, compañías en operación, subsidiarias, y uniones temporales.	Completamente	Nuestra organización, capítulo 3
2,4	Localización de la sede principal de la organización	Completamente	Nuestra organización, capítulo 3
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	Nuestra organización, capítulo 3
2,6	Naturaleza y propiedad jurídica.	Completamente	Nuestra organización, capítulo 3
2,7	Mercados servidos (incluyendo distribución geográfica, sectores atendidos, y tipo de clientes).	Completamente	Nuestra organización, capítulo 3
2,8	Dimensión de la organización.	Completamente	Nuestra 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	Mensaje de la Junta Directiva y el Gerente General, capítulo 1; Presentación del Informe, capítulo 2.
3. PARÁMETROS DEL REPORTE			
3,1	Periodo del reporte	Completamente	Presentación del informe, capítulo 2
3,2	Fecha del último reporte	Completamente	Presentación del informe, capítulo 2
3,3	Ciclo de reporte (anual, bianual, etc.)	Completamente	Presentación del informe, capítulo 2
3,4	Área de contacto para los temas relativos al Informe o su contenido	Completamente	Presentación del informe, capítulo 2
3,5	Proceso de definición del contenido del informe	Completamente	Presentación del Informe, capítulo 2
3,6	Cobertura de la memoria (por ejemplo, países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, joint ventures, proveedores).	Completamente	Presentación del Informe, capítulo 2
3,7	Declaración de las limitaciones específicas en el alcance o cobertura del reporte	Completamente	Presentación del Informe, capítulo 2
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	Presentación del Informe, capítulo 2
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	Presentación del informe, capítulo 2 y Sostenibilidad empresarial, capítulo 4
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	No ha habido la corrección o ajuste de alguno de los datos consignados en la Memoria de Sostenibilidad 2012.
3,11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de medición aplicados en el informe.	Completamente	Presentación del informe, capítulo 2 y Sostenibilidad empresarial, capítulo 4
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 este primer Informe de Gestión Integrado.
4. GOBIERNO, COMPROMISOS E INVOLUCRAMIENTO			
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	Nuestra organización, capítulo 3; Gestión institucional, 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.

GRI	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
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	Gestión institucional, capítulo 5.
4,4	Mecanismos para que empleados y accionistas comuniquen recomendaciones e indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completamente	Gestión institucional, 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 con 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	Gestión institucional, 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	Gestión institucional, 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	Nuestra organización, pensamiento estratégico, capítulo 3
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	Gestión institucional, capítulo 5
4,10	Procedimientos de autoevaluación del máximo órgano de gobierno de la organización particularmente con respecto al desempeño económico, social y ambiental.	Parcialmente	Dada la importancia del tema para el mejoramiento continuo del máximo órgano de gobierno de la Empresa, se avanza en la estructuración del mecanismo para cumplir con este objetivo.
4,11	Explicación de la adopción del principio de precaución	Completamente	Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6.
4,12	Iniciativas externas en materia económica, social y ambiental que la organización ha suscrito.	Completamente	Informe de gestión sostenible, capítulo 2; Gestión institucional, capítulo 5.
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	Gestión institucional, logros empresariales, capítulo 5
4,14	Lista de grupos de interés de la organización.	Completamente	Sostenibilidad empresarial, valor entregado a los grupos de interés, capítulo 4.
4,15	Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con quien relacionarse	Completamente	Sostenibilidad empresarial, valor entregado a los grupos de interés, 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.	Completamente	Sostenibilidad empresarial, valor entregado a los grupos de interés, capítulo 4.
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	Sostenibilidad empresarial, valor entregado a los grupos de interés, capítulo 4.

ENFOQUES DE GESTIÓN

G3 DMA			
DMA EC	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN ECONÓMICO		
Aspectos	Desempeño Económico	Completamente	Sostenibilidad empresarial, capítulo 4; Situación financiera de la Empresa, capítulo 8.
	Presencia en el mercado		
	Impactos Económicos Indirectos		
DMA EN	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN AMBIENTAL		
Aspectos	Materiales	Completamente	Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6.
	Energía		
	Agua		
	Biodiversidad		
	Emisiones, vertimientos y Residuos		
	Productos y Servicios		
	Cumplimiento		
	Transporte		
	General		

GRI	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa
DMA LA	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN LABORAL		
Aspectos	Empleo	Completamente	Gestión institucional, las personas de nuestro equipo, capítulo 5.
	Relaciones Laborales		
	Salud y Seguridad Ocupacional		
	Entrenamiento y Educación		
	Diversidad e igualdad de oportunidades		
	Igualdad en la remuneración para hombres y mujeres		
DMA HR	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN DERECHOS HUMANOS		
Aspectos	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	Completamente	Nuestra organización, capítulo 3
	No- Discriminación		Sostenibilidad empresarial, capítulo 4; Gestión institucional, capítulo 5.
	Libertad de asociación y negociación		
	Trabajo Infantil		
	Prevención del Trabajo Forzoso y Obligatorio	Completamente	Nuestra organización, sistemas de gestión, capítulo 3
	Prácticas de seguridad		
	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.	
DMA SO	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE LA GESTION SOCIEDAD		
Aspectos	Comunidades locales	Completamente	Gestión institucional, capítulo 5
	Corrupción	Completamente	Gestión institucional, impulso a vocales de control para control social, capítulo 5. Comparendo ambiental, Presentación del informe, capítulo 2.
	Políticas públicas		
	Comportamiento de competencia desleal		
	Cumplimiento		
DMA PR	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE LA GESTIÓN RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Aspectos	Salud y seguridad del usuario	Completamente	Gestión institucional, enfoque al cliente, capítulo 5
	Etiquetado de productos y servicios	N/A	No aplica por la naturaleza del negocio
	Comunicaciones de marketing	Completamente	Sostenibilidad empresarial, capítulo 4
	Privacidad del cliente	Completamente	Gestión institucional, enfoque al cliente, capítulo 5
	Cumplimiento	Completamente	Gestión institucional, enfoque al cliente, capítulo 5

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

Indicador de Desempeño			
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
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	Nuestra Organización, capítulo 3 y Sostenibilidad empresarial, capítulo 4.
EC2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Completamente	Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completamente	Gestión institucional, compromiso con la sociedad, capítulo 5
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Completamente	Presentación del informe, capítulo 2
PRESENCIA EN EL MERCADO			
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	Gestión institucional, las personas, capítulo 5
EC6	Políticas, prácticas, y proporción del gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completamente	Presentación del informe, capítulo 2; Nuestra organización, capítulo 3; Sostenibilidad empresarial, capítulo 4.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completamente	Gestión institucional, las personas, capítulo 5
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
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	Nuestra organización, capítulo 3; Sostenibilidad empresarial, capítulo 4.
EC9	Entendimiento y descripción de impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completamente	Gestión institucional, capítulo 5; Sostenibilidad empresarial, capítulo 4.

AMBIENTAL

MATERIALES			
EN1	Materiales usados por peso y volumen	Completamente	Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	Completamente	Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6

GRI	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa
Indicador de Desempeño			
ENERGÍA			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completamente	Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Completamente	Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Completamente	Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6
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	Nuestra organización, capítulo 3 ; Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6.
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas		Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6
AGUA			
EN8	Captación total de agua por fuentes	Completamente	Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Completamente	Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6
EN10	Porcentaje y total del volumen de agua reciclada y reusada.	Completamente	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.
BIODIVERSIDAD			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas, indique 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	Gestión hacia el medio ambiente, biodiversidad, capítulo 6.
EN13	Hábitat protegidos o restaurados.	Completamente	Gestión hacia el medio ambiente, biodiversidad, capítulo 6.
EN14	Estrategias, acciones en curso y planes futuros para gestionar los impactos en biodiversidad.	Completamente	Gestión hacia el medio ambiente, biodiversidad, capítulo 6.
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 las zonas donde se desarrolla el negocio.
EMISIONES, VERTIMIENTOS Y RESIDUOS			
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 emisión de gases en el relleno sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos y el Henequén. Capítulo 6.
EN17	Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero, en peso.	Completamente	Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6.
EN18	Iniciativas para reducir los gases efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completamente	Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6.
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Completamente	La empresa no utiliza este tipo de sustancias en sus procesos y ha realizado actuaciones tendientes al cumplimiento de las normas relacionadas 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	Gestión institucional, gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6.
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Completamente	No ha habido ningún tipo de derrame en los años 2012 y 2013.
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 hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Completamente	Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6.

GRI	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa
Indicador de Desempeño			
PRODUCTOS Y SERVICIOS			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de este impacto.	Completamente	Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6.
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al fin 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.
CUMPLIMIENTO			
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completamente	No ha habido incumplimiento de las normas ambientales.
TRANSPORTE			
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	Gestión hacia el medio ambiente, capítulo 6.
GENERAL			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.		
SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE			
EMPLEO			
LA1	Colectivo de colaboradores por tipo de empleo, tipo de contrato y región, desglosado por género.	Completamente	Gestión institucional, las personas, capítulo 5
LA2	Número total de empleados nuevos y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, género y región.	Completamente	Gestión institucional, las personas, capítulo 5
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	Gestión institucional, las personas, capítulo 5
LA15	Tasas de regreso al trabajo y retención después de licencias parentales desglosado por género.	Completamente	Gestión institucional, las personas, capítulo 5
RELACIONES LABORALES			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por negociaciones colectivas.	Completamente	Gestión institucional, las personas, capítulo 5
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.
SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL			
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	Gestión institucional, las personas, capítulo 5
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo desglosado por región y por género.	Completamente	Gestión institucional, las personas, capítulo 5
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	Gestión institucional, las personas, capítulo 5
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completamente	Gestión institucional, las personas, capítulo 5
ENTRENAMIENTO Y EDUCACIÓN			
LA10	Promedio de horas de formación por año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	Completamente	Gestión institucional, las personas, capítulo 5
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	Gestión institucional, las personas, capítulo 5
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional.	Completamente	Gestión institucional, las personas, capítulo 5
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
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	Gestión institucional, gobierno y transparencia, capítulo 5
REMUNERACIÓN IGUAL PARA HOMBRES Y MUJERES			
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completamente	Gestión institucional, las personas, capítulo 5

GRI	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa
Indicador de Desempeño			
SOCIAL: DERECHOS HUMANOS			
PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO			
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	Gestión institucional, gobierno, capítulo 5
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	Gestión institucional, capítulo 5
NO DISCRIMINACIÓN			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completamente	Gestión institucional, gobierno capítulo 5
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
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	Gestión institucional, las personas, capítulo 5
TRABAJO INFANTIL			
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	Sostenibilidad empresarial, en contacto con nuestros grupos de interés, capítulo 4.
TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO			
HR7	Operaciones y proveedores importantes identificadas 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	Sostenibilidad empresarial, en contacto con nuestros grupos de interés, capítulo 4.
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD			
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	Nuestra organización, gestión en derechos humanos, capítulo 3
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS			
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 esta población en relación con la población atendida por Triple A.
VALORES			
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones de los derechos humanos y / o evaluaciones de impacto.	Parcialmente	Gestión institucional, gobierno, capítulo 5
REMEDIACIÓN			
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos, abordadas y resueltas a través de mecanismos formales de resolución de quejas.	Completamente	Gestión institucional, las personas, capítulo 5
SOCIAL: SOCIEDAD			
COMUNIDADES LOCALES			
SO1	Porcentaje de operaciones implementadas con el involucramiento de la comunidad, valoración de impactos y programas de desarrollo.	Completamente	Gestión institucional, compromiso con la sociedad, capítulo 5
SO9	Actividades con importantes repercusiones negativas potenciales o reales en las comunidades locales.	Completamente	En 2013 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 2013 no se presentó ninguna repercusión negativa en las comunidades locales.
CORRUPCIÓN			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Completamente	Gestión institucional, gobierno, capítulo 5. En el año 2013, como en años anteriores, no se presentaron eventos de esta naturaleza.
SO3	Porcentaje de empleados formados en los procedimientos y políticas anticorrupción de la organización.	Completamente	Gestión institucional, gobierno, capítulo 5
SO4	Acciones tomadas en respuesta a acciones de corrupción.	Completamente	Gestión institucional, gobierno, capítulo 5
POLÍTICAS PÚBLICAS			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de "lobbying"	Completamente	Gestión institucional, gobierno, capítulo 5.
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.

GRI	Descripción	Reportado	Referencia/Respuesta Directa
Indicador de Desempeño			
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL			
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.
CUMPLIMIENTO			
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 tuvo en el año 2013 ningún incidente de este tipo
SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO			
SALUD Y SEGURIDAD DEL USUARIO			
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	Gestión institucional, enfoque al cliente, capítulo 5
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	Gestión institucional, enfoque al cliente, capítulo 5
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PR3	Tipo de información acerca de productos y servicios requerida por los procedimientos y porcentaje de los productos y servicios sujetos a dichos requerimientos de información .	Completamente	Gestión institucional, enfoque al cliente, capítulo 5
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	Por la orientación del negocio
PR5	Prácticas relacionadas con la satisfacción del usuario, incluidos los resultados de estudios que midan la satisfacción del usuario.	Completamente	Gestión institucional, enfoque al cliente, capítulo 5
COMUNICACIONES DE MÁRKETING			
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	Sostenibilidad empresarial, políticas empresariales, capítulo 4
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 tuvo en el año 2013 ningún incidente de este tipo
PRIVACIDAD DEL USUARIO			
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 tuvo en el año 2013 ningún incidente de este tipo
CUMPLIMIENTO			
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 tuvo en el año 2013 ningún incidente de este tipo

Encuesta de evaluación

Informe 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:

Secretaría General
Gerencia Administrativa
Jefatura de Responsabilidad Social

Concepto y Producción:

Dirección de Comunicación Grupos de Interés

Diseño Gráfico:

Árbol Casa

Fotografías:

Chris Kewish

Barranquilla, Colombia
Marzo 2014

www.aaa.com.co