

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2013





**AGUAS DE
CARTAGENA**
más que agua recibes VIDA

Información de Contacto

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
Edificio Chambacú Cra 13B # 26 – 78
PBX 6932770. FAX 6935071. AA 4240

www.acuacar.com
Cartagena, Colombia

CONTENIDO

1. Mensaje a los Accionistas	5	6. Nuestro Informe	36
2. Presentación	8	6.1 Política RS	36
3. Alcance	9	6.2 Grupos de Interés	37
4. Hitos	10	6.2.1 Gobierno Corporativo	
5. Modelo Corporativo	12	6.2.2 Organización Interna	41
5.1 Junta Directiva	12	6.2.3 Clientes	51
5.2 Plan Estratégico	13	6.2.4 Proveedores y Contratistas	59
5.3 Misión y Visión	13	6.2.5 Comunidad	61
5.4 Objetivos Estratégicos	14	6.2.6 Medio Ambiente	67
5.5 Principios	14	6.2.7 Gestiones Transversales	
5.6 Valores	15	6.2.7.1 Gestión de Control de Pérdidas	71
5.7 Política Sistema Integrado de Gestión	16	6.2.7.2 Gestión Técnica	79
5.8 Certificaciones, Aprobaciones y Reconocimientos	17	6.2.7.3 Gestión TIC	81
5.9 La Organización	18	6.2.7.4 Gestión Financiera	83
5.9.1 Mapa de Procesos	18	7. Indicadores GRI	89
5.9.2 Aliados Estratégicos	19	8. Informe del Revisor Fiscal	93
5.9.3 Órganos de Control	20	9. Notas a los Estados Financieros	99
5.9.4 Dimensión Económica	21	10. Glosario	118
5.9.5 Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.			
5.9.5.1 Nuevas Conducciones de Vida	22		
5.9.5.2 Al Año de Operaciones del Emisario Submarino	28		
5.9.5.3 Gestión de Proyectos y Obras	31		



Es motivo de gran satisfacción presentarles la primera versión del Reporte de Sostenibilidad 2013 de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) versión G3, nivel C principiante, porque plasma nuestro compromiso y direccionamiento hacia las buenas prácticas de sostenibilidad empresarial, para estrechar relaciones de beneficio mutuo con todos los grupos de interés y continuar, con mucho esfuerzo la construcción de una Cartagena con mejor calidad de vida.

Este primer Reporte, es el resultado de un trabajo armónico en equipo, que ha visionado el alcance de los logros estratégicos concebidos, no solo para valorar nuestra fuerza laboral interna, sino con el fin que repercuta en el mejoramiento ambiental, en el bienestar, progreso y desarrollo social de la comunidad cartagenera.

Consciente de ello, quiero resaltar con mucho orgullo y alineado a nuestras políticas de Responsabilidad Social, que le estamos cumpliendo a Cartagena con el saneamiento ambiental, pues a finales del año pasado con la construcción y puesta en funcionamiento del Emisario Submarino, el último componente del Plan Maestro de Acueducto, Alcantarillado y Saneamiento Básico, iniciamos la histórica recuperación ambiental de todos sus cuerpos internos de agua.

Hoy, cuando se cumple un poco más de doce meses de estar en funcionamiento esta macro obra de saneamiento, de alta tecnología y de las más importantes en Colombia y el mundo, los resultados son muy palpables.

En ese sentido, se demuestra una mayor oxigenación en la Ciénaga de La Virgen, la Bahía y demás cuerpos internos de agua, debido a la eliminación de los vertidos del Alcantarillado sanitario con una adecuada conducción, pre tratamiento y disposición final del sistema en el mar Caribe.



esto indiscutiblemente, no solo neutraliza los riesgos para la salud de la comunidad residente en las zonas de influencia, sino que ha permitido la desaparición de los malos olores y el mejoramiento del paisajismo, abriendo camino al cambio de uso de lagunas y caños a actividades recreativas y turísticas.

Vale la pena también resaltar los buenos resultados financieros que arroja el año 2013 al lograr un incremento del 14.91% en el Excedente del Ejercicio, el cual alcanzó \$15.654 millones. Este comportamiento económico ratifica la solidez de la Empresa a lo largo de más de 18 años de estar prestando los servicios de Acueducto y Alcantarillado a Cartagena.

Con relación a la gestión Comercial se destacó que los ingresos ascendieron a \$177,825 MM, 7% más que el año 2012, mientras que los recaudos alcanzaron \$166,874 MM, superando el período anterior en un 7.2% y cumpliendo con el objetivo trazado en un 97.5%.

Al terminar diciembre pasado, Acuacar contabilizó 233.651 usuarios de Acueducto y 211.234 de Alcantarillado, concentrándose el 80% en los estratos bajos, lo cual se constituye en un desafío para la gestión comercial.

En Agua Potable se facturaron \$82.898 MM; por concepto de Agua Cruda, \$15.476 MM; en Alcantarillado, \$60.918 MM y en actividades conexas, \$18.533 MM.

Conscientes de la importancia de reducir las pérdidas de agua, Acuacar obtuvo al finalizar el año 2013, un Índice de Agua No Contabilizada del 32.89%, con un rendimiento de 67.11% y disminuyendo 1.03 puntos con relación al año 2012.

El sistema operativo del Acueducto se robusteció con el incremento de la capacidad de producción diaria de agua con mejoras sustanciales en la Planta de Potabilización de El Bosque, al pasar de 230.000 a 265.000 m3 diarios.

Con la puesta en funcionamiento de varios componentes del macro proyecto “Construcción de redes Matrices de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado “Ciudad Bicentenario”, comenzaron a evidenciarse los primeros beneficios a la comunidad, especialmente con el aumento de caudal de agua potable que se transporta para la Zona Suroccidental, pasando de 29.500 m3 a 51.000 m3 diarios.

De cara al desarrollo industrial, comercial y urbanístico de la ciudad, que está propiciando un crecimiento de la demanda de agua potable, el Distrito y Acuacar están impulsando el nuevo Plan Maestro de Acueducto, con un horizonte de 30 años, donde el componente principal será una nueva Planta de Potabilización con una capacidad de 207.000 m3/día.

Al interior de la Empresa y en virtud del compromiso con el desarrollo integral de los colaboradores de propender por un ambiente laboral agradable, llevamos a cabo con el Equipo Líder, estrategias para fortalecer competencias de trabajo en Equipo, como también temas de Liderazgo Efectivo, Planeación Estratégica y Mejoramiento continuo.

Es importante mencionar la prioridad empresarial para realizar todas las actividades en armonía con el entorno, previniendo y mitigando los impactos asociados a su operatividad. Por eso existe especial cuidado con el cumplimiento de procesos para el control, no solo de olores en estaciones y redes de Alcantarillado, sino de los vertidos industriales. Además se implementa un Plan Ambiental de monitoreo y seguimiento a la operación del Emisario Submarino.

Alineada a las políticas de RS, la Compañía, con el Apadrinamiento de 20 parques y zonas verdes, en diversos sectores de Cartagena, apoya el mejoramiento paisajístico y contribuye a la recuperar calidad del ambiente en general.



Otro programa bandera es el apoyo a los ancianos desamparados y niños con cáncer por medio del Reciclaje empresarial con la recuperación y venta de papel, cartón, plástico, entre otros. Es así como en el año 2013, se logró reciclar 5 toneladas de papel.

Acuacar, en su búsqueda constante por convertirse a corto plazo, en un referente en tecnología del sector de Aguas, intensificó proyectos de convergencia tecnológica en la gestión TIC, optimizó plataformas, actualizó procesos obsoletos y reforzó el Plan Director de Informática y Telecomunicaciones.

Igualmente, fue rediseñada la página Web, se fortaleció la Oficina Virtual y se creó el Botón de Pago, con lo cual existe una mejor interrelación con los usuarios y facilita las gestiones de manera eficaz y rápida.

En el desarrollo de nuestra gestión Corporativa, es importante resaltar que dentro del programa de Conexiones Intradomiciliarias y como resultado del convenio firmado entre El Distrito de Cartagena, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., se beneficiaron 4.100 familias del barrio El Pozón, con una inversión cercana a los \$16.000 millones, programa ejecutado a través de FONADE.

Hago extensivo un reconocimiento a todos los usuarios por su voto de confianza y credibilidad expresada a la Empresa.

Señores accionistas y miembros de nuestra Junta Directiva, nuestros más sinceros agradecimientos por todo el respaldo recibido a esta gestión.

A todos los colaboradores, ¡gracias! porque con su compromiso, trabajo, respeto, eficiencia y entusiasmo, permitieron llegar a la meta trazada en materia de sostenibilidad empresarial, lo cual indiscutiblemente, sigue aportando al progreso de Cartagena e impacta favorablemente en la rentabilidad empresarial.

Seguiremos comprometidos trabajando arduamente, para continuar robusteciendo nuestras actuaciones con uso sostenible, hacia todos nuestros grupos de interés.

Francisco Pérez Tena
Gerente General



Estación de Bombeo de Agua Cruda Dolores

HISTORIA

La Sociedad Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., es una Empresa de Servicios Públicos Mixta, que comenzó a prestar los servicios de Acueducto y Alcantarillado en junio del año 1995, constituyéndose en el primer modelo exitoso en esta modalidad en Colombia.

Se organiza como Sociedad Anónima, con base en la Ley 142 de 1994 y en cumplimiento del Acuerdo N° 05 de 1994, emanado del Concejo de Cartagena.

El Distrito de Cartagena de Indias participa en su composición accionaria con el 50%, la Sociedad Aguas de Barcelona (Grupo Agbar) es el Socio Operador con el 45.9% y los accionistas privados representan el 4.1% restante.

Durante más de 18 años de gestión empresarial, Acuacar alcanza significativos logros con el mejoramiento continuo de sus sistemas, que garantizan unos servicios de excelente calidad y continuidad, incorporando modernas tecnologías en su operación, con una gran recuperación y crecimiento de la infraestructura.



En la elaboración de este Reporte de Sostenibilidad participaron todas las áreas de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, las que suministraron información, validada posteriormente.

Para facilitar la comprensión del Reporte, se presenta en un lenguaje claro y preciso, de manera que su lectura sea ágil.

Luego de dar a conocer aspectos generales de Acuacar y su gestión de servicio, presentamos un modelo de Responsabilidad Social, planteado desde 6 ámbitos de trabajo:

1. Gobierno Corporativo
2. Organización Interna
3. Clientes y Usuarios
4. Proveedores y Contratistas
5. Medio Ambiente
6. Comunidades

Este primer Reporte de Responsabilidad Social de la Empresa, implica un paso importante que permite mostrar a través de una Memoria de Sostenibilidad, el desempeño que se ha tenido en los diferentes aspectos financieros, ambientales y sociales, comprendidos entre el 2012 y 2013. Se establece un punto de partida para mostrar el avance logrado anualmente.

Nuestros 6 ámbitos de trabajo servirán de guía para el Reporte, y cada uno de ellos recogerá y agrupará los indicadores del GRI que permitan mostrar la intervención con nuestros grupos de interés, mediante un proceso sostenido de diálogo transparente, concertación y compromisos, para generar valor compartido con el fin de obtener un desarrollo socioeconómico sostenible.

HITOS



1995

Inicio del Plan Maestro de Acueducto, Alcantarillado y Saneamiento Básico.

1995 a 2013

Ampliación de la Cobertura de Acueducto de 74.40% (1995), 99,62% (2005), 99.91% (2011-2013).

1995 a 2013

Ampliación de la Cobertura de Alcantarillado de 60.81% (1995) a 90.32% (2013).

233.651

En Acueducto, de 82.068 usuarios en 1995, se pasó a 233.651 usuarios en el año 2013.

211.234

En Alcantarillado, de 67.076 usuarios en 1995 se pasó a 211.234 usuarios en 2013.

99.68%

Evolución de la micro medición pasando de 45.4% en el 1995 a 99.68% en 2013.



Eficiencia en el recaudo: de 45% en 1995 alcanza el 97.1%, en 2013.



Disminución de reclamos, del 13% en 1995 al 4% en 2013.



Nivel de satisfacción del usuario, se logró con un incremento de 31.3%, pasando del 50% en el inicio de la operación, al 81.3% en el 2013.



La disponibilidad de Puntos de Pago, de una Oficina (1) en 1995 ahora existen 23 en 2013.

67.11%

El rendimiento hidráulico del 51.68% en 1995 pasó al 67.11% en diciembre del 2013.



El IANC comenzó en 48.32% en 1995 al 32.89% en diciembre del 2013.



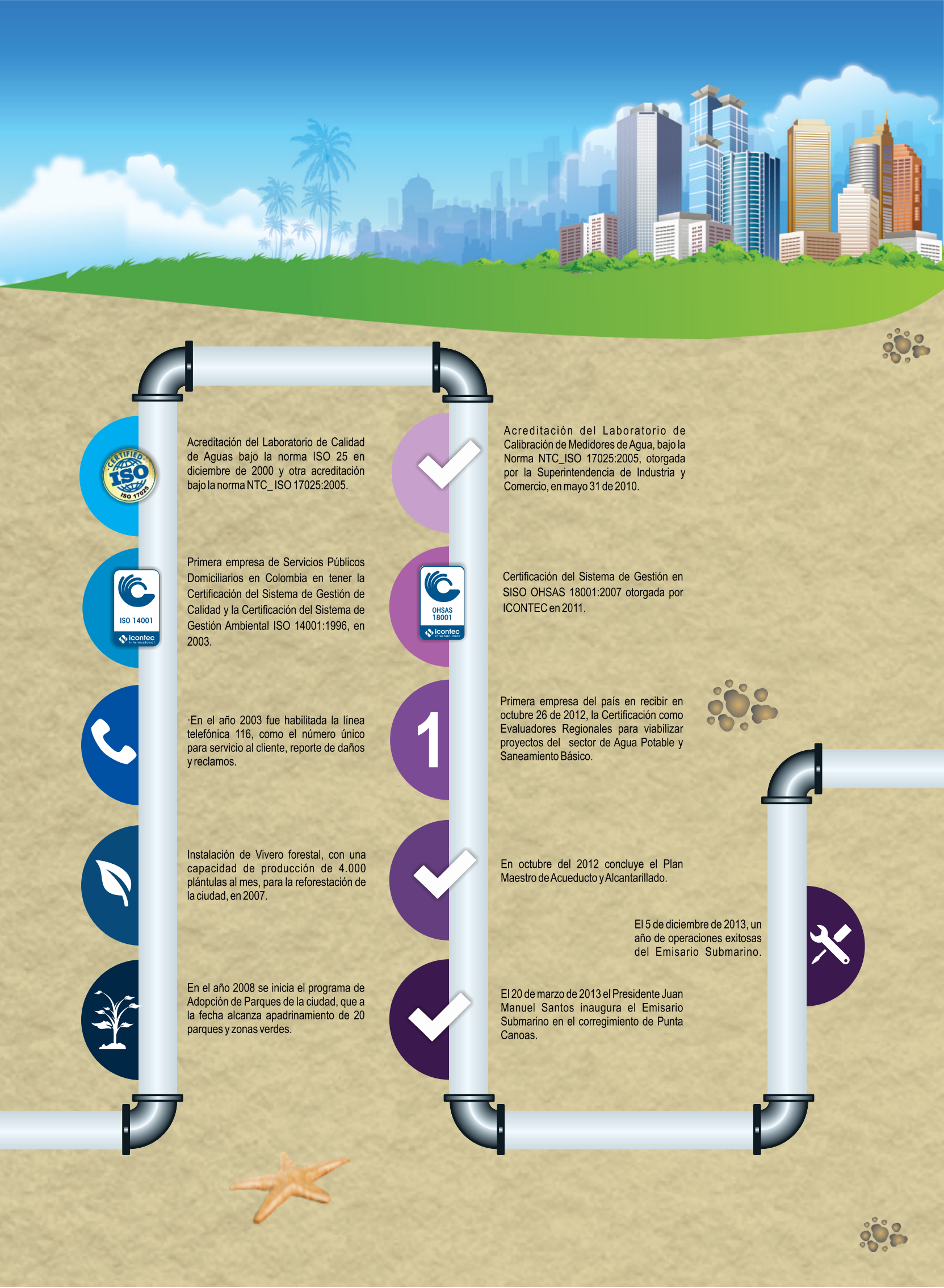
Construcción del Laboratorio para el Control de la Calidad del Agua (1996).



Certificación del Sistema de Calidad ISO 9002:1994 en 1998 como primera empresa de Servicios Públicos Domiciliarios en Latinoamérica en lograrlo.



Premio Supergestión 1999, en Mención Especial concedido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



Acreditación del Laboratorio de Calidad de Aguas bajo la norma ISO 25 en diciembre de 2000 y otra acreditación bajo la norma NTC_ISO 17025:2005.



Primera empresa de Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia en tener la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad y la Certificación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:1996, en 2003.



En el año 2003 fue habilitada la línea telefónica 116, como el número único para servicio al cliente, reporte de daños y reclamos.



Instalación de Vivero forestal, con una capacidad de producción de 4.000 plántulas al mes, para la reforestación de la ciudad, en 2007.



En el año 2008 se inicia el programa de Adopción de Parques de la ciudad, que a la fecha alcanza apadrinamiento de 20 parques y zonas verdes.



Acreditación del Laboratorio de Calibración de Medidores de Agua, bajo la Norma NTC_ISO 17025:2005, otorgada por la Superintendencia de Industria y Comercio, en mayo 31 de 2010.



Certificación del Sistema de Gestión en SISO OHSAS 18001:2007 otorgada por ICONTEC en 2011.

1

Primera empresa del país en recibir en octubre 26 de 2012, la Certificación como Evaluadores Regionales para viabilizar proyectos del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.



En octubre del 2012 concluye el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado.



El 20 de marzo de 2013 el Presidente Juan Manuel Santos inaugura el Emisario Submarino en el corregimiento de Punta Canoas.

El 5 de diciembre de 2013, un año de operaciones exitosas del Emisario Submarino.



JUNTA DIRECTIVA A DIC 2013

PRINCIPALES

Ramón Del Castillo Restrepo (Presidente)
Carlos Coronado Yances
John Montoya Cañas
Henry Laiño López
Jose Villegas Vélez

SUPLENTES

Manuel Domingo Rojas
Jairo Vélez De La Espriella
Gustavo Robledo Villegas
Alejandro Osuna Ruiz Poveda
Roberto C Cavelier Lequerica

SECRETARIO

Claudia Fadul Rosas

GERENCIA

GERENCIA GENERAL
Francisco Pérez Tena

GERENCIA ADMINISTRATIVA
Juan Carlos Espinosa Guerra

GERENCIA COMERCIAL
Gustavo Padrón Sánchez

GERENCIA FINANCIERA
Oscar Gutiérrez Layuno

GERENCIA TÉCNICA
Freddy Nicolás Angulo Hernández

**GERENCIA RELACIONES
HUMANAS E INSTITUCIONALES**
Alvaro Vélez Bustillo

GERENCIA MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD
Luis Alfonso Pinzón Corcho

GERENCIA PROYECTOS Y OBRAS
Miguel Enrique Alfonso Fleites

GERENCIA CONTROL DE PÉRDIDAS
Jorge Luque Malat

REPRESENTANTE CORPORATIVO
Rodrigo Montoya Cano

REVISOR FISCAL DE RESULTADOS

Deloitte & Touche

AUDITOR DE GESTIÓN

Ernst & Young Ltda



Planta de Pretratamiento Punta Canoas

MISIÓN

Aguas de Cartagena S.A.E.S.P., contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, mediante la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario con los más altos estándares de calidad y confiabilidad, con un equipo humano competente, un proceso técnico confiable y un modelo consolidado de Responsabilidad Social Empresarial.

Generamos valor compartido a todos los grupos de referencia y trabajamos por un desarrollo sostenible.

VISIÓN

Seremos un referente nacional por la excelencia en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, con solidez financiera, técnica y ambiental, contribuyendo al desarrollo social de la región.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Asegurar la sostenibilidad técnico - financiera de la Empresa, para contribuir con su permanencia.
- Garantizar de forma sostenible la satisfacción, compromiso y fidelidad de nuestros clientes.
- Fortalecer de manera permanente la Imagen Institucional de la Organización.
- Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión para lograr un alto nivel de calidad, eficiencia e innovación en el desempeño de los procesos.
- Alcanzar altos niveles de competencia y compromiso de nuestros empleados, proveedores y contratistas.
- Consolidar la Gestión Ambiental y la Responsabilidad Social de la Empresa.

PRINCIPIOS

Enunciados que describen los comportamientos esperados de cada uno en el desarrollo de las actividades, tanto dentro como fuera de la Empresa. Estos son:

La práctica de la Cultura de Calidad en los procesos, productos y servicios, como factor clave en el desarrollo exitoso de la Organización, donde cada empleado deberá realizar acciones de mejoramiento continuo en todos los aspectos de su actividad laboral.

Incentivar la Cultura hacia el Desarrollo Sostenible, de forma tal que las actividades que desarrolla la Organización implique un compromiso con la preservación de los recursos naturales y el medio ambiente.

El Comportamiento Ético de nuestros colaboradores, que se sustentará en los valores éticos que caracterizan la vida de la Organización: Integridad, Justicia, Respeto, Responsabilidad y Colaboración.

El logro de la Satisfacción de las Necesidades y Expectativas de los Clientes, para brindar un servicio de excelente calidad.

La Permanencia, entendida como el propósito para alcanzar altos niveles de productividad que permitan asegurar la estabilidad de la Organización en el mercado y garanticen la retribución adecuada a sus accionistas, empleados, proveedores y a la sociedad en general.



VALORES

Formas deseables de ser y actuar de las personas, que posibilitan la construcción de la convivencia para el logro de los retos de la Empresa y se manifiestan en conductas. En Acuacar nuestras actuaciones se enmarcan dentro de los siguientes valores:

Integridad: es actuar con coherencia, honestidad y lealtad, en consonancia con lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, responsabilizándonos de nuestros objetivos y los de la organización a la cual pertenecemos.

Justicia: actuar respetando las normas, deberes y derechos de las demás partes interesadas. Aplicar la equidad en todas nuestras acciones. Transmitir credibilidad al respetar las normas y derechos que hacen parte de las funciones de la Empresa proporcionándole a la comunidad tranquilidad.

Respeto: valorar a los demás sin discriminación alguna, considerando su dignidad y acatando su autoridad, en Aguas de Cartagena el respeto es la esencia de la disciplina.

Responsabilidad: compromiso y disposición para el cumplimiento de las tareas diarias y el logro de los objetivos optimizando los recursos, para esto es necesaria la disposición de todos los colaboradores en el logro de las metas proyectadas por la Empresa.

Colaboración: actuar como una sola unidad en busca del cumplimiento de los objetivos de la Empresa y demás objetivos comunes.



POLÍTICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., es consciente del compromiso social que representa gestionar los recursos naturales asociados con la prestación del servicio de Agua Potable y Alcantarillado, y por ello, considera que esta gestión debe contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y a generar valor para los grupos de interés.

La visión empresarial de Acuacar es la de ser considerada una Organización de referencia en las actividades en que participa, aplicando para ello la calidad, el comportamiento ético, el buen servicio hacia el cliente, la seguridad y la cultura hacia el desarrollo sostenible, como valores corporativos de referencia.

Para conseguir estos fines Acuacar ha desarrollado y aplica un Modelo de Gestión Integral, que aporta valor a la Organización y a sus Accionistas, y que incorpora básicamente las siguientes líneas de acción:

- Asegurar que la calidad de los servicios satisfagan los compromisos adquiridos con los clientes y sean coherentes con las necesidades de la región.
- Optimizar nuestros procesos, a través de la calidad y la eficiencia, potenciando la innovación y la búsqueda de sinergias con otras Compañías.
- Respetar la biodiversidad y adoptar un comportamiento ambiental sostenible, teniendo en cuenta los aspectos en los que impactan nuestras actividades.
- Establecer las medidas necesarias para prevenir la contaminación, haciendo un uso racional de los recursos naturales y energéticos que se utilicen.
- Establecer medidas para prevenir lesiones y enfermedades en nuestros empleados, mediante la generación de cultura de la seguridad y la valoración y control de riesgos para reducir los eventos de patologías osteomusculares, pérdida auditiva y lesiones generadas por los accidentes de tránsito y deportivos.
- Asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos y legales aplicables.
- Promover un entorno laboral respetuoso y propiciar la formación y el desarrollo profesional de nuestros empleados.
- Promover, entre nuestros proveedores de bienes y servicios, la adecuación de sus actividades con las líneas de acción descritas.
- Asegurar que esta política sea difundida, entendida y aceptada en la Organización para que contribuya al logro de los compromisos mencionados.

Para la correcta aplicación de esta política, la Gerencia apoya el compromiso de toda la Organización con el fin de conseguir los objetivos y garantizar los recursos y así mantener la infraestructura necesaria para su gestión, comprometiéndose a utilizar acciones de mejoramiento continuo en sus procesos, los cuales estarán adecuados de manera permanente a las Normas NTC_ ISO 9001, NTC_ ISO 14001, NTC OHSAS 18001 y NTCGP 1000.



Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en la Norma OHSAS 18001:2007



Sistema de Gestión de Ambiental evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en la Norma ISO 14001:2004.



Sistema de Gestión de la Calidad evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en la Norma ISO 9001:2008



Ministerio de Vivienda
Calidad y territorio

Primera Empresa evaluadora de proyectos de agua y saneamiento en el país



Fenalco solidario



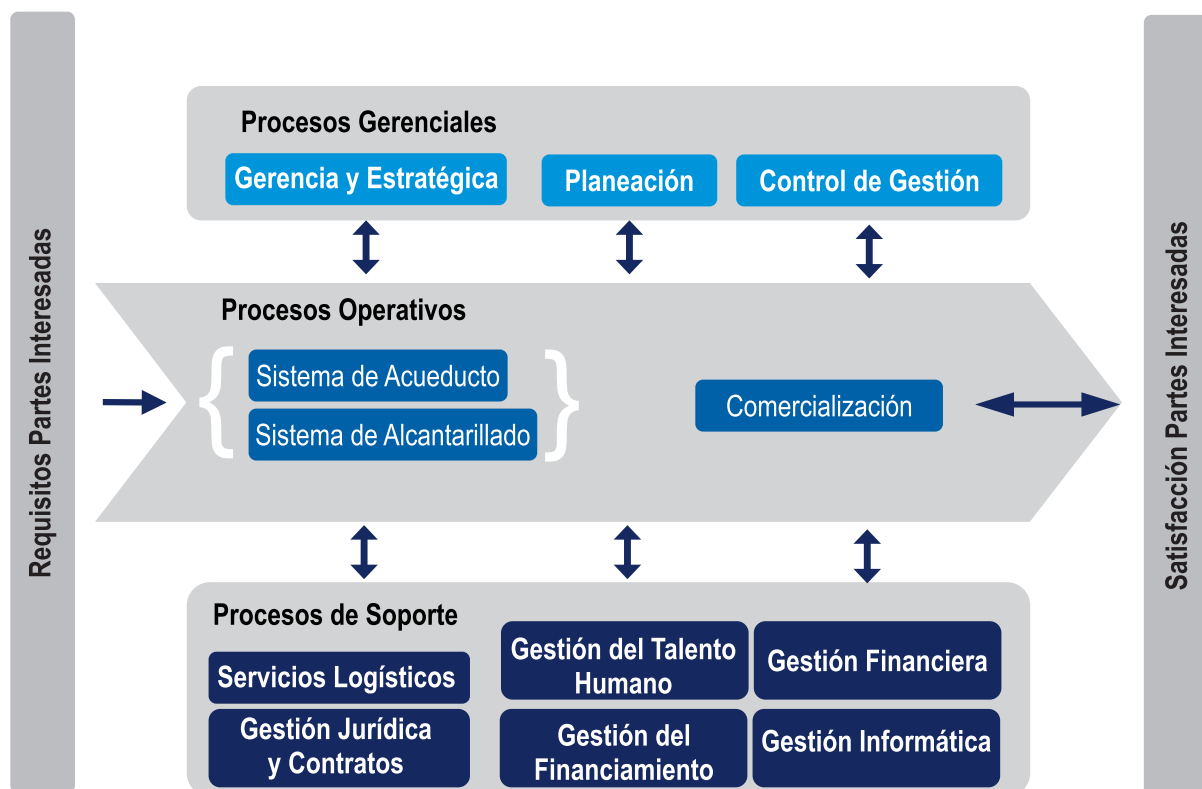
Miembros del Pacto Global



Reconocimiento Internacional a la gestión

- Acreditación del Laboratorio de Calidad de Aguas bajo los lineamientos de la Norma NTC-ISO/IEC 17025:2005; extendida mediante resolución 1762 de 08 de agosto de 2012 emitida por el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM.
- Acreditación del Laboratorio de Calibración de Medidores de agua bajo la Norma NTC-ISO/IEC 17025:2005, según resolución 28384 del 31 de mayo de 2010, emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

MAPA DE PROCESOS





Consorcio Acuacar 2010



CERTIFICADORES



ÓRGANOS DE INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA



CONCEPTO	2012	2013	Variación
Total Ventas Anuales	176,367	196,185	11.2%
Total Patrimonio	73.098	76.491	4,60%
Total Activo	201.947	199.793	-1,10%
Propiedad Planta y Equipo	147.006	141.591	-3,68%

Nota: Hay que tener en cuenta que el proceso de amortización de las inversiones en Propiedad Ajena en Acuacar es acelerado por tratarse de un contrato que, al final del mismo deben estar amortizadas 100%, pues pasan a ser propiedad del Distrito. Esto supone que, a pesar de que se realizan importantes inversiones anualmente, el valor contable de la Propiedad, Planta y Equipo tiende a reducirse, lo que a su vez afecta al valor total de los Activos.

PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES	1995	2013
Cobertura de Acueducto	74.40%	99.91%
Cobertura de Alcantarillado	60.81%	90.32%
Usuarios Atendidos Acueducto	82,068	233,651
Usuarios Atendidos Alcantarillado	67,076	211,234
Longitud Red de Acueducto (Km)	789	1,488
Longitud Red de Alcantarillado (Km)	541	1,070.39
Continuidad del Servicio	14 horas	24 horas
Capacidad tratamiento Agua Potable	165,000 m3/día	265,000 m3/día
Micromedición	45,4%	99,68%
Rendimiento	51,68%	67,11%
Eficiencia del Recaudo	45%	97,1%
Usuarios Estratos 1 y 2	34%	64%

PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO BASICO



SISTEMA DE CONDUCCIÓN AGUA CRUDA

- Rehabilitación del Sistema Lagunar Juan Gómez Dolores (1995).
- Construcción de la Línea eléctrica alterna a 66 Kv. entre la Sub-Estación de Alco y la Estación de Bombeo Dolores. (1997-1999).
- Instalación de Conducción de Agua Cruda de 38 km de largo y 1m de diámetro del Desdoblamiento Dolores - Piedrecitas - Albornoz. (1997-2013) aumenta confiabilidad.
- Ampliación Embalse Albornoz (2001 – 2003).
- Construcción de la estación de Bombeo Alterna Piedrecitas (2012).
- Se inició la construcción de la Estación de Bombeo Auxiliar de Agua Cruda Albornoz (2013).

PLANTA DE TRATAMIENTO EL BOSQUE EN EL BARRIO DE EL PARAGUAY

- Recuperación de la Planta de Tratamiento y ejecución de obras para la optimización de procesos para mejorar calidad del agua (1995- 1996).
- Construcción del Laboratorio para el Control de la Calidad del Agua (1996).
- Construcción del Sistema de Tratamiento de Lodos en La Planta de Agua Potable El Bosque (2003 – 2004).
- Ampliación gradual de la capacidad de tratamiento de 165.000 m³/día a 265.000 m³/día de producción de agua potable, mediante la optimización de la Planta e instalación de nuevos filtros. (1996- 2013).
- Se inició la construcción de la Estación de Bombeo Auxiliar de Agua Cruda Albornoz (2013).



ACUEDUCTO

- Plan de Choque para recuperar el sistema (1.995-1.996).
- Construcción Segunda Etapa Tanque Las Colinas. Módulos 2 y 3. (1998-1999).
- Construcción de Redes Secundarias de Acueducto El Pozón, Zona Suroriental y Plan Barrios – El Pozón (2000 – 2003).
- Construcción Acueducto Zona Norte (2004 – 2005).
- Ampliación del Tanque Nariño (2006 – 2008).
- Construcción de la nueva Estación de Bombeo (ubicada en la PTAP) que surte de agua potable al Tanque las Colinas, aumentando la capacidad de impulsión de 29.500 m³/día a 51.000 m³/día y el Tanque de Compensación de 3.500 m³, requerido para la succión desde esa Estación (año 2013).
- Construcción de una Estación de Bombeo y Tanque elevado de 700m³ y Altura=21.4m en predios del Tanque las Colinas (construcción de la infraestructura matriz para el suministro de agua potable al proyecto Ciudad del Bicentenario, etapa I fase 2B) (2013-2014).
- Implementación de un moderno sistema de Supervisión, Control y Telemando que permite realizar diversas operaciones de manejo y control de caudales, presiones y parámetros de calidad en cualquiera de los puntos de control de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado (inicio implementación 1997).
- Implementación de un Sistema de Información Geográfico-GIS- con la finalidad de facilitar la ubicación de redes de Acueducto y Alcantarillado en la ciudad, manteniendo actualizado el catastro de estas redes. Puesta en servicio a usuarios en red - Instalación de los primeros visualizadores (noviembre de 1998).
- Implementación de Interfase GIS – Comercial, el cual permite la localización geográfica de los abonados de la Empresa y la consulta de información comercial a través de una interfase gráfica. (2003).



- A junio de 2013 hay más de 450.000 personas que están recibiendo agua potable, requiriéndose la instalación de 695 kilómetros de redes nuevas, para un total de 1.484 km. existentes a la fecha.
- Construcción del Acueducto para Ararca y Santa Ana en la Isla de Barú (2005 – 2006).



ALCANTARILLADO

- Saneamiento de la Vertiente la Bahía, proyecto financiado por el BID, con un préstamo por US\$24,3 millones, iniciado en marzo de 1998 y terminado en el 2006. Se construyeron alcantarillados en toda la vertiente y muchos colectores como el Nuevo Colector San Felipe (1999 – 2000); la Ampliación de La Estación de Bombeo EBAR El Bosque (1999 – 2000), la nueva EBAR Ceballos y el Nuevo Alcantarillado Sanitario Boca grande (1999 – 2002).
- Saneamiento de la Vertiente Ciénaga y Vertido final, financiado por el Banco Mundial(BIRF) con un préstamo de US\$85 millones, para una inversión de US\$117 millones, incluido el Emisario Submarino. Se construyeron los alcantarillados de la Zona Sur Oriental, con colectores, redes principales y Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR) como Maria Auxiliadora, Tabú, Ricaurte, Blas de Lezo y Paraíso (dic 1999).
- Construcción de obras civiles y suministro e instalación de equipo de la Estación de Bombeo de Aguas Residuales Paraíso (2005 – 2009).
- Construcción Conducción Principal Emisario Terrestre (2006 – 2010).
- Construcción Planta de Pre Tratamiento en Punta Canoas (2006 – 2010).
- Construcción Emisario Submarino en Punta Canoas (2009 – 2012).
- Construcción de la Estación de Bombeo de Aguas Residuales EBAR Bicentenario (2013).
- Construcción del Alcantarillado faltante del barrio Nelson Mandela (2004 – 2006 / 2009 / 2011 – 2013).
- Aumento de la capacidad de la Estación de Bombeo Paraíso hacia la Planta de Tratamiento de Punta Canoas de 2000 lps a 3600 lps en el año 2013.



Tanque Nariño



CULMINACIÓN DEL PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO BASICO

- En octubre de 2012, se logró poner en operación de prueba de manera exitosa el Emisario Submarino de la ciudad, ultimo componente del sistema, con lo que se culmina el Plan Maestro de Acueducto, Alcantarillado y Saneamiento Básico de la ciudad, esfuerzo que demandó una inversión total diciembre de 2013 de \$716.690 millones corrientes durante más de 16 años, donde el 31% se asignó al Acueducto y el 69% restante, al Alcantarillado y Saneamiento Básico.
- Del total de los recursos para ejecutar las obras, \$407.332 millones, esto es, el 57% fueron aportados por El Distrito de Cartagena y la Nación; y los \$309.357 millones restantes, o sea, el 43%, por Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

NUEVO PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO

El reciente estudio del Plan Maestro de Acueducto del Distrito de Cartagena, determinó la necesidad de reforzar el sistema matriz de abastecimiento para poder atender los desarrollos urbanísticos de la ciudad, a un período de diseño de 30 años.

Como intervenciones relevantes, plantea la construcción de infraestructura en sus tres componentes principales: Captación y Aducción de agua cruda, Tratamiento de agua potable y tuberías matrices de distribución.

ESQUEMA DE ABASTECIMIENTO

Como es de conocimiento general, el Acueducto de Cartagena está constituido por dos sistemas independientes que captan las aguas desde el Canal del Dique, la bombean y la conducen hasta la Planta de Tratamiento El Bosque, ubicada en el barrio El Paraguay de la ciudad, después de un recorrido de aproximadamente 40 Km. Estos dos sistemas de aducción son conocidos como Dolores y Gambote.

El sistema Dolores abastece en la actualidad el 90% del agua cruda de la Ciudad de Cartagena, cuenta con 3 estaciones de bombeo que trabajan en serie para conducir las aguas hasta la Planta de Tratamiento El Bosque, denominadas: Dolores, Piedrecitas y Albornoz.

El sistema Gambote abastece el 10% de agua cruda que requiere la ciudad. Desde Gambote, el agua cruda es transportada por bombeo mediante una conducción de concreto, la cual entrega en la Estación Albornoz.

Por otra parte, los estudios del Plan Maestro de Acueducto del Distrito de Cartagena, han definido la necesidad de potencializar el sistema de Aducción Gambote y construir una nueva Planta de Tratamiento de agua potable para la ciudad de Cartagena, denominada El Cerro y con capacidad aproximada de 207.000 m³/día.

Para determinar el sitio de ubicación de la nueva Planta de Tratamiento, se analizó una serie de alternativas de ubicación tanto en los municipios de Turbaco, Turbana y el Distrito de Cartagena, quedando como localización, un predio ubicado al sur de la ciudad, en cercanías al corregimiento de Pasacaballos.

Esta nueva Planta, se alimentará principalmente de un nuevo sistema de aducción en Gambote. No obstante, el sistema Dolores debe poder alimentar también a la Planta de Tratamiento El Cerro, para lo cual se planea su optimización y la construcción de componentes en el sitio donde se localiza la Estación de Bombeo de agua cruda Piedrecitas, que cumplan con ese objetivo y conformen el sistema de aducción Piedrecitas - El Cerro.



Desde esta nueva Planta se bombeará a un tanque elevado y se realizará la distribución de agua hacia zonas de expansión de Cartagena, reforzando el suministro de agua dentro de la zona urbanizada. Las principales áreas de expansión hacia donde se proyectarán las conducciones de la PTAP El Cerro son: Pasacaballos, Barú, Triangulo de Desarrollo Social, Bicentenario y la Zona Norte.

Adicionalmente, el Plan Maestro define alternativas de solución para el abastecimiento a las zonas insulares del Distrito. Conforme a lo anterior, las obras prioritarias a desarrollar definidas por el Plan son las siguientes:

- Nueva captación y aducción de agua cruda en Gambote.
- Nueva Planta de Tratamiento de Agua Potable. capacidad aproximada de 207.000 m³/día.
- Nuevas tuberías matrices de distribución hacia zonas de desarrollo de viviendas de interés social, Zona Norte, Mamonal, Pasacaballos y Barú.
- Optimización Sistema de captación y aducción Dolores.
- Aducción Piedrecitas – PTAP El Cerro.
- Conducción de agua potable a Tierrabomba.

SUSTITUCIONES Y LEGALIZACIONES

La empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. realizó en el año 2013, la sustitución de tuberías del sistema de Acueducto en las calles en donde el Distrito de Cartagena tiene contemplado ejecutar proyectos de pavimentación.

Las labores se han trabajado en coordinación con la Secretaría de Infraestructura del Distrito, de tal manera que los proyectos de pavimentación se puedan desarrollar sin ningún percance.

Los trabajos consisten en el remplazo de las tubería de Acueducto y la normalización de todas las acometidas domiciliarias de los predios ubicados en las zonas intervenidas.

Prioritariamente, también han sido renovadas redes de Acueducto, en las que se han presentado frecuentes roturas, por la antigüedad y calidad del material de las tuberías.

SUSTITUCIÓN POR PAVIMENTACIÓN



SUSTITUCIÓN POR CALIDAD





MÁS REDES PARA LEGALIZACIÓN



Otras extensiones de redes se adelantaron en aquellos sectores donde existen piletas comunitarias y es factible la individualización del servicio, para prestar un servicio de mejor calidad, que beneficia, tanto al usuario como a la Empresa.

Por otra parte, se ejecutan también labores similares, en donde existen usuarios ilegales y es factible la prestación del servicio con el fin de aumentar la facturación y disminuir las pérdidas por conexiones ilegales y clandestinas.

AGUA PARA BARÚ

Para garantizar la primera etapa del Proyecto Agua Potable de la Zona Insular de Barú, que contempla los estudios e ingeniería de detalle, se firmó un Convenio de Cooperación con la Fundación Mamonal, por \$400 MM.

Es de resaltar el apoyo que se le ha dado al proyecto desde las empresas del sector industrial de Mamonal, principalmente Dow Chemical, y Fundaciones Mamonal, Aviatour, Surtigas, Decamerón y Hernán Echavarría.

El proyecto, con una inversión de \$11.150 millones, contempla el Acueducto para la Isla de Barú e incluye además de una Planta Desalinizadora, las redes de distribución y las domiciliarias para los 4.000 habitantes del sitio.



SE RECUPERAN CUERPOS DE AGUAS DE CARTAGENA



El Presidente de Colombia Juan Manuel Santos inaugura El Emisario Submarino, el 20 de marzo de 2013.

La finalización de la construcción del Emisario Submarino de Cartagena de Indias, no solo hizo realidad un gran anhelo ciudadano como el saneamiento ambiental de los cuerpos internos de agua, sino que se convirtió en uno de los más importantes logros ambientales de los últimos años en Colombia, porque en poco más de un año de estar en operación, conjuntamente con la Planta de Pre Tratamiento de Punta Canoas, los favorables resultados ambientales alcanzados, comienzan a ser evidentes, superando exitosamente las expectativas establecidas.

Los logros alcanzados por Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., con el apoyo del Distrito, son palpables ante la permanente descontaminación de la Ciénaga de La Virgen, la Bahía, lagunas y canales de la ciudad, al eliminarse las descargas de sus aguas servidas en estos sitios, como también por la apropiada solución sanitaria dada y, además, por la buena operación de la Bocana.

Paulatinamente se hace realidad la recuperación de estos sistemas acuáticos, eliminando los riesgos a la salud pública, asociada a la presencia de aguas residuales crudas. Por tanto, existe la posibilidad del disfrute recreativo, deportivo y turístico de estos sistemas, al darse el mejoramiento en la calidad de sus aguas.

En las antiguas zonas de descarga ha mejorado el paisajismo y los malos olores han desaparecido, posibilitando su uso para actividades de contacto primario y secundario.

De acuerdo a los resultados obtenidos durante el primer año de operación del sistema, se ha demostrado que, para la zona de influencia de los difusores del Emisario, los valores de coliformes totales y fecales, no superan los límites de 1000 NMP/100 ml y 200 NMP/10 ml respectivamente, establecidos en el artículo 42 del Decreto 1594 como los criterios de calidad microbiológicos para contacto primario.



Esto ratifica que los fenómenos de dilución, dispersión y decaimiento bacteriano en la zona, son suficientes para mantener controlada las concentraciones de estos indicadores microbiológicos.

También, significa que las predicciones de diseño, se cumplen con la normatividad ambiental, con los requerimientos específicos de la licencia ambiental y sobre todo, se ofrece tranquilidad porque no se están produciendo efectos negativos sobre la calidad del agua.

Los significativos beneficios ambientales afloran a través de las actividades establecidas en el Plan de Manejo Ambiental, desplegado por Acuacar con el apoyo del Establecimiento Público Ambiental, EPA, y la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique, Cardique, que incorpora un Programa de Monitoreo y Seguimiento, mediante muestreos al sistema, cuerpos de agua y playas.

Una de estas actuaciones consiste en la realización de los análisis biológicos y físico-químicos medidos en el agua dentro de la zona de descarga del Emisario Submarino, en la Planta de Pre Tratamiento y áreas de influencia en playas y cuerpos internos de agua, los cuales revelan el cumplimiento holgado de la norma establecida para su uso.



Siembra de alevines en La Bocana.

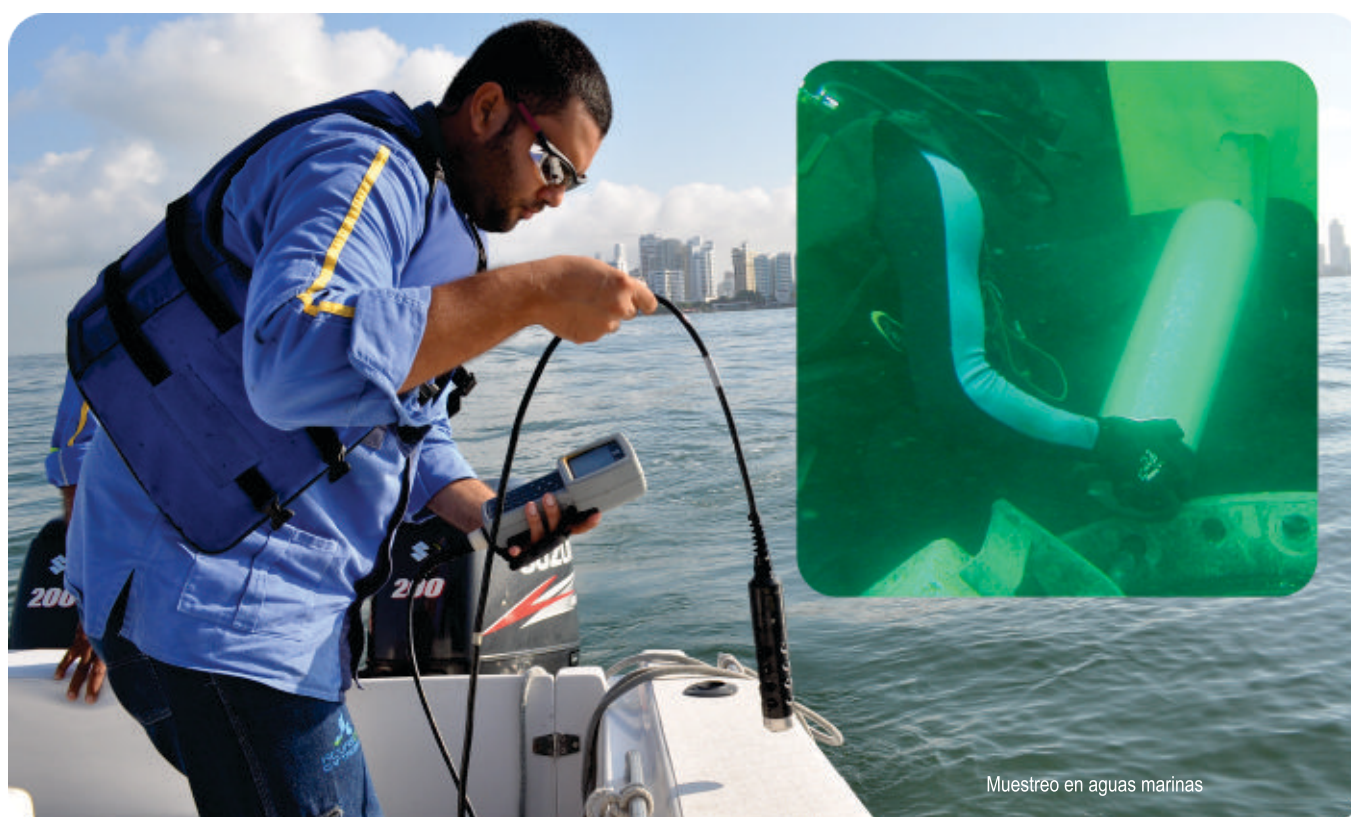


PLAN DE MANTENIMIENTO

Con la puesta en servicio del Emisario, se activó un Plan Mantenimiento que garantiza que la infraestructura instalada, opere bajo los parámetros de diseño y cumpla con los lineamientos de calidad establecidos por la licencia Ambiental otorgada por CARDIQUE, a través de la Resolución No. 0345 de 5 de junio del 2001.

Para tal efecto, se realiza mensualmente, un estricto control, monitoreo y labores de mantenimientos preventivos y correctivos a cada uno de los elementos que conforman la conducción del Emisario, tales como: tornillería, bridas de empalmes en los tramos, carretes, difusores, boquillas, tapa de cierre, inspección del estado y posición de lastres, ánodos protectores, entre otros.

Igualmente, Acuacar lleva a cabo el mantenimiento del tramo de playa, mediante el levantamiento batimétrico, revisiones de cambios en la morfología, relleno de áreas y revisión de la unión a tierra.



GESTIÓN DE PROYECTOS Y OBRAS



Minagricultura presidió la Maratón del Agua en Las Colinas.

MACROPROYECTO CIUDAD BICENTENARIO

El Gobierno Distrital y Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. concibieron el macro proyecto “Ciudad Bicentenario” para aumentar la capacidad de transporte de agua potable y, además, eliminar las afectaciones del servicio de Acueducto por la falta de capacidad hidráulica en algunos componentes de la red matriz del sistema que alimenta las zonas Suroccidental y Suroriental de la ciudad.

Con una inversión de aproximadamente \$60.000 millones, beneficia a más de 300.000 personas, y se está llevando a cabo por etapas, en varias áreas de Cartagena y en las instalaciones de la Planta de Tratamiento.

Varios componentes de este macro proyecto entraron en funcionamiento, tal como la nueva Impulsión alterna que transporta el agua de la Planta de Potabilización de El Bosque al Tanque Las Colinas, con 2 kms de tubería de 1 metro de diámetro, desde el barrio El Campestre hasta el antiguo basurero de Henequén.

Igualmente se puso al servicio en la Planta de Tratamiento El Bosque, la nueva Estación de Bombeo que surte de agua potable al Tanque Las Colinas, aumentando la capacidad de impulsión de 29.500 m³/día a 51.000 m³/día y el Tanque de Compensación de 3.500 m³, requerido para la succión desde esa Estación.

Además, se han incorporado gradualmente otros componentes del sistema: la rehabilitación de un (1) km de tubería de 600 milímetros existente en la zona, e igualmente el sistema de aumento de presiones que comprende la construcción de un Tanque elevado de 700 metros cúbicos de capacidad de almacenamiento y de 21.4 metros de altura, en los predios del actual Tanque Las Colinas, y una Estación de Bombeo que lo alimentará.



Las obras, que avanzan en más de un 80% a febrero de 2014, solucionarán las afectaciones en la Zona Suroccidental, sobre todo los barrios altos, por encima de la cota 45, creando un piso de presión, y situaciones derivadas de la creciente población en áreas bajas.

Se establecerán los límites de la red que se alimentará de este sistema, mediante la ejecución de empalmes, aislamientos y cierres de mallas, que permitan “acordonar” toda la zona comprendida por encima de la cota 40.

Para ello se instala una tubería de Impulsión de 450 mm de diámetro y 36 m de longitud, y redes de distribución con longitud de 2.7 km en diversos diámetros.

Los barrios que más beneficios han recibido por la continuidad del servicio son los ubicados en las partes más altas de la ciudad: Luis Carlos Galán, Nuevo, Jaime Pardo Leal, Nueva Venecia, Manuela Vergara de Curi; Nelson Mandela, sectores Las Torres y Andrés Pastrana, Coomuldesecar; San Pedro Mártir, sectores Colinas y Las Reinas, La Victoria sector Simón Bolívar, Sor Teresa de Calcuta, 7 de diciembre y 2 de noviembre, entre otros.



Tanque y estación de Bombeo construidos en la Planta de Tratamiento.



MÁS OBRAS DE EXPANSIÓN

Con el objeto de aumentar el suministro de agua potable, como también de cubrir las necesidades de la población asentada en áreas de expansión y permitir el desarrollo de proyectos de viviendas de interés social, se inició la construcción de una nueva conducción de Acueducto de 5.7 km de longitud y 1.000 milímetros de diámetro.

Esta línea llevará el agua a la zona de expansión, desde el barrio San José de Los Campanos hasta empalmar en el barrio El Pozón, con una tubería existente que alimenta las primeras viviendas del proyecto Ciudad de Bicentenario.

Todas estas obras beneficiarán a alrededor de 48.000 familias, así como a los nuevos proyectos urbanísticos en la Zona Sur Oriental, especialmente la urbanización Ciudad Bicentenario, permitiendo la construcción de 9.000 nuevas viviendas.



Instalación de Redes de Alcantarillado Faltantes en el barrio Nelson Mandela.



ALCANTARILLADO FALTANTE DE NELSON MANDELA

El barrio Nelson Mandela, ubicado en la Zona Suroccidental de Cartagena, con 77 hectáreas, tiene solo en 15% del servicio de Alcantarillado y sus más de 40.000 moradores se han visto obligados a construir pozas sépticas en sus viviendas, mientras que otros vierten las aguas servidas a las calles, arroyos naturales, terrenos baldíos o basureros satélites, lo que sumado a la aparición de aguas lluvias ocasiona la proliferación de enfermedades infecciosas y respiratorias, especialmente en la población infantil.

El proyecto Alcantarillado Faltante de Nelson Mandela, contempla la construcción de la Estación Elevadora de Aguas Residuales, instalación de 45.412 metros de redes y 520 metros más de la tubería de Impulsión de 520 ml; además de la instalación de 4.798 registros domiciliarios y 346 cámaras de inspección; igualmente se desplegará un Plan de Gestión Social, que mejore la calidad de vida de sus pobladores.

El costo total del proyecto, es de \$ 13.527 millones, los cuales son aportados por el Distrito de Cartagena, \$6,723,687,461 y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo -AECID-, \$6,723,687,461.

El avance general de las obras físicas es del 85% en las redes de Alcantarillado y un 10% adicional por crecimiento del barrio, se encuentra en proceso de contratación.

La buena gestión de este proyecto generó ahorros por \$3.900 millones, que serán utilizados para financiar este 10% de las obras adicionales y un plan de instalaciones intradomiciliarias, también en proceso de contratación.

Las principales obras que se ejecutan, como parte de este proyecto son las siguientes:

- Construcción de redes del Alcantarillado faltante en ejecución. Porcentaje de avance 85 %.
- Construcción de la EBAR Nelson Mandela y Línea de Impulsión, cuyo avance es del 10%, aproximadamente.
- Por iniciar proceso licitatorio se encuentra la construcción de redes de Alcantarillado faltante Fase 2 Cuenca 2.
- Comenzará el proceso de licitación para la construcción de instalaciones hidráulico sanitario en las viviendas del barrio.

COMPONENTE SOCIAL

El componente social del proyecto apoya a las organizaciones comunitarias, fomenta valores ciudadanos y propicia oportunidades de formación y desarrollo a través de iniciativas productivas. Se busca mejorar la calidad de vida de esta población y el goce de un ambiente sano que les garantice un desarrollo sostenible.

Tiene un costo de \$230 millones y consta de dos segmentos: Ambiente y Salud y Fortalecimiento Organizacional.

El Componente de Ambiente y Salud se enmarca en la Caracterización Socioeconómica de los habitantes de Nelson Mandela, para identificar el estado de las viviendas, clasificándolas en tres estados: precaria, regular y satisfactoria, en cuanto a instalaciones hidrosanitarias.

Una vez identificadas las viviendas en estado de precariedad, concursan en la adjudicación de los 640 subsidios, cada uno consistente en la instalación de 5 puntos hidráulicos: sanitario, lavamanos, ducha, lavaplatos y lavaderos, además de conectadas al Sistema de Alcantarillado.

El Componente Fortalecimiento Organizacional tiene tres objetivos que son: Comunicaciones, Educación Ciudadana, y Unidades Productivas, que deben estar conformadas por mujeres.

Aprobados los requisitos habilitantes, pasa al proceso de convocatoria para la presentación de propuestas y escoger el consultor que cumpla con los requisitos establecidos. Mientras que el componente de Fortalecimiento de las Organizaciones y Educación Ciudadana inicia sus trámites preliminares.

NUEVA ESTACIÓN DE BOMBEO DE ALBORNOZ

Comenzó la construcción de la Estación de Bombeo Auxiliar de Agua Cruda en Albornoz, que cuenta con dos bombas verticales tipo turbina y una tubería de aducción de 1.000 milímetros de diámetro, que se interconectará con la existente, la cual abastece a la Planta de Tratamiento de Agua Potable de El Bosque.

Este proyecto aumentará la capacidad de bombeo de agua cruda al disponer de dos unidades adicionales, lo cual permitirá la alternancia con las otras unidades en operatividad, incrementando la flexibilidad y confiabilidad del sistema..

Ampliación Bombeo en Albornoz.



Estación de bombeo de Aguas Residuales en Nelson Mandela.

NUESTRO INFORME

Desde el año 2010, Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. inició un proceso dirigido hacia la Responsabilidad Social, que fuera más allá del cumplimiento estricto de las obligaciones legales, buscando la creación de un Sistema Integrado de Gestión que se oriente a identificar y atender las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos, como parte de los diálogos con nuestros grupos de interés y de los impactos que se derivan de nuestras acciones.

Para conseguir el objetivo y consolidar la plataforma del proceso, es necesario convertir la RS en el eje central de la gestión de la Empresa, alineando los indicadores de calidad, establecidos en la guía GRI (Global Reporting Initiative).

POLÍTICA RS

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., en la permanente búsqueda de la sostenibilidad técnico financiera y creación de valor a sus grupos de interés en los ámbitos sociales, medioambientales, económicos y organizacionales, define sus lineamientos estratégicos y operacionales con sentido de Responsabilidad Social y cumplimiento legal.

Debido a que el éxito en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, es el resultado de la ejecución correcta de dichas estrategias, llevadas a cabo por un grupo humano fundamentado en lo ético, en sus principios y valores, en su compromiso social y enmarcado en el beneficio colectivo.



Nuestro proceso de Responsabilidad Social pretende construir las estrategias para establecer un diálogo abierto con todos los Grupos de Interés identificados, para poder integrar sus expectativas laborales, sociales, ambientales, éticas y su actividad hacia una mejora continua, con el objetivo de crear valor para todos.

Los Grupos de Interés, se mapearon con el aporte de todos los responsables del proceso, los cuales además fueron calificados y priorizados.

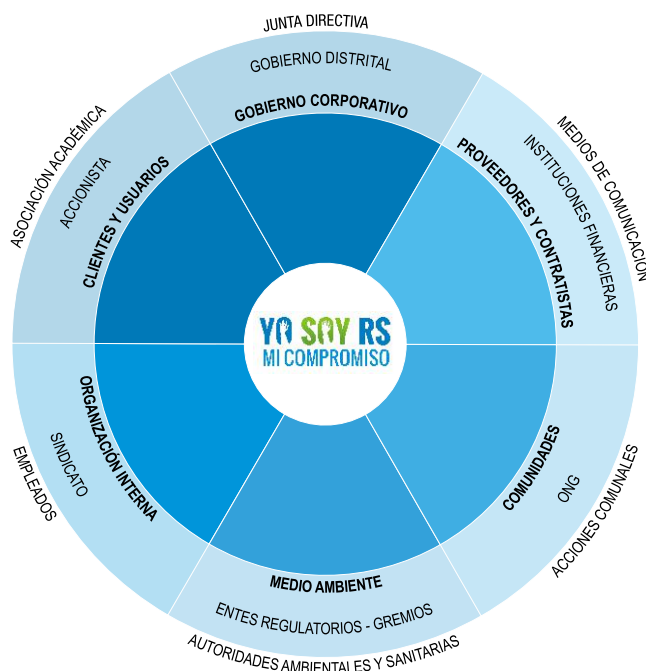
Posteriormente, se invitaron a los Grupos de Interés identificados en cada ámbito: Gobierno Corporativo, Organización Interna, Clientes y Usuarios, Medio Ambiente, Proveedores y Contratistas, y Medio Ambiente; a los que se les sensibilizó sobre la Responsabilidad Social Empresarial, se les presentó el proceso y sus etapas, así como la importancia de identificar un mapa de Grupos de Interés y escuchar por parte de ellos expectativas, quejas, aportes y sugerencias de mejora.

Seguidamente, se construyó una matriz de correlación donde se catalogaron los temas de acuerdo a su impacto y relevancia para la organización, clasificando cada uno de estos en latentes, emergentes, consolidados e institucionalizados, alineados con los objetivos estratégicos. De esta forma se establecerán alcances y acuerdos por parte de la Empresa con los grupos.

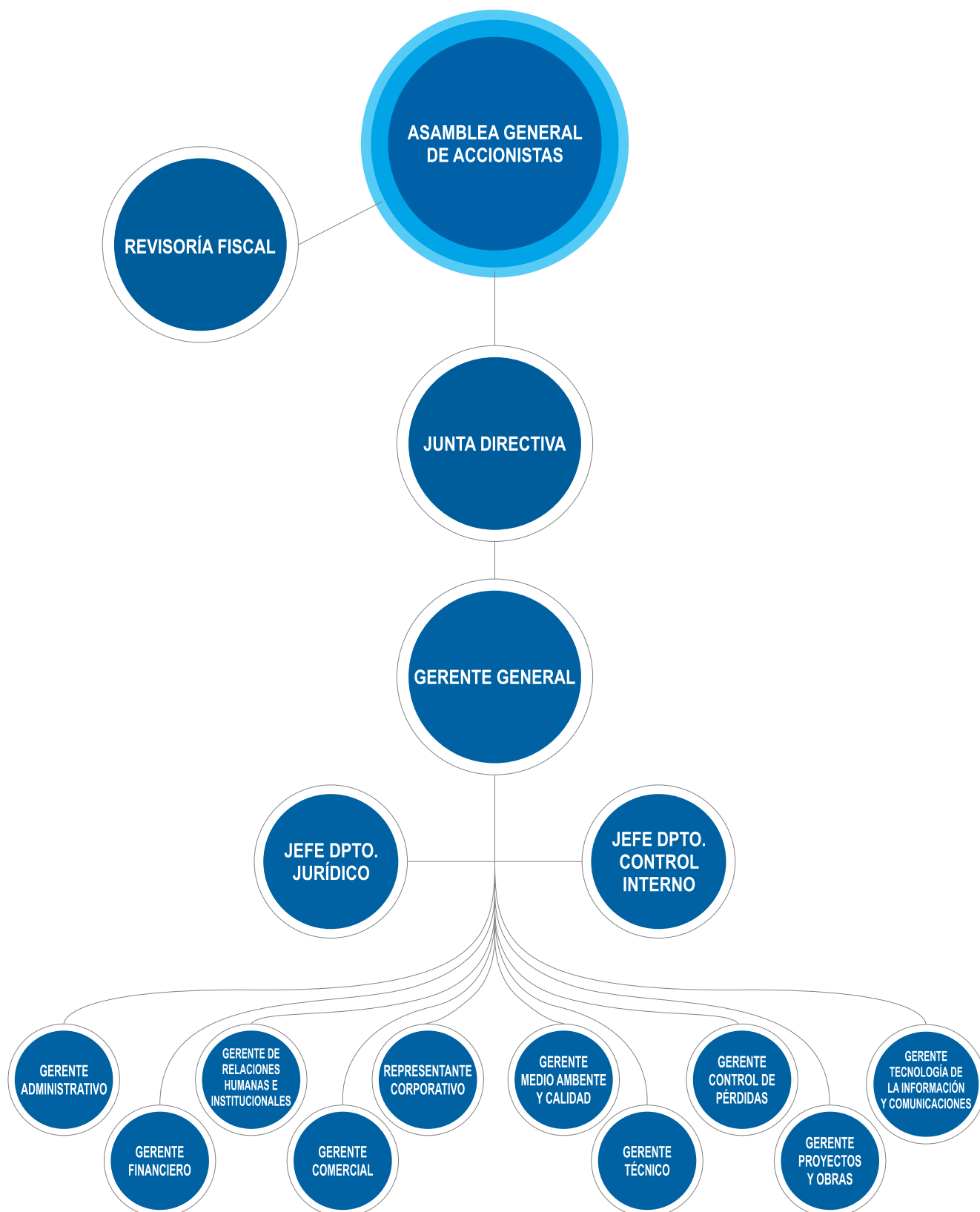
Actualmente el proceso está siendo restablecido y recalificado, teniendo en cuenta lo cambiante del entorno y la materialidad de la Empresa, y así finalmente protocolizar la estructura de interlocución con cada uno de ellos.

PRIORIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Nota: en estos momentos nos encontramos en el proceso de definir los alcances y compromisos a establecer con los grupos de interés, y de esta manera protocolizar la estructura de interlocución.



ORGANIGRAMA





Concurso de la mano con la Ética.

Los colaboradores de Acuar cuentan con una Empresa aliada, que no solo respeta y valora sus derechos laborales como contribución a su desarrollo humano, sino que promulga y preserva la integridad ética corporativa.

Durante el año 2013 fue actualizado el Código Ético para orientar permanentemente las actividades que están bajo la responsabilidad de cada uno de los trabajadores.

Esta herramienta traza las pautas generales de comportamiento que debe mantener el personal que labora en Acuar, de manera que sus actuaciones se ajusten a los valores y principios corporativos, a las obligaciones asumidas en virtud de la relación laboral y a las normas éticas indispensables para asegurar la transparencia en las relaciones internas, con terceros y con la sociedad.

Para socializar estos lineamientos se realizó un concurso entre todos los colaboradores, bajo el slogan: “De mano con la Ética”, y adicionalmente se hizo entrega de un folleto impreso y una libreta corporativa a todas las personas que asumieron su compromiso ético.

Un Comité Ético establecido en ese sentido, es el que promueve el respeto y cumplimiento de los principios y valores corporativos.

Así mismo, para velar por el respeto de los derechos humanos y laborales de la Organización, se utilizan mecanismos como el Comité de Convivencia Laboral, que propende por el respeto absoluto de los derechos de los colaboradores, ya que a través de estos se puede exponer y denunciar cualquier tipo de vulneración a los derechos humanos y laborales de los trabajadores, impidiendo que de alguna manera se violen los mismos.

La Empresa, realiza seguimiento a las acciones y actividades asociadas a la preservación y defensa de los derechos laborales de sus colaboradores, mediante los informes social y anual, los cuales permiten conocer datos demográficos, de gestión y costos/beneficio de los colaboradores y altos cargos por factores de diversidad.

En la Convención Colectiva de Trabajo se contempla la libertad de los colaboradores de Acuar para formar y unirse al sindicato, sin temor a ser intimidados o a sufrir represalia alguna por parte de Acuar, sus compañeros u otro sindicato.

Se respeta el libre derecho a la Asociación Sindical, de tal manera que en la CCT se establecen permisos no solo sindicales, sino que se conceden las autorizaciones a los trabajadores a ausentarse de su tiempo laboral para asistir a las Asambleas.



PERMISOS SINDICALES	2010	2011	2012	2013
Permisos Sindicales en Horas	5.162	4.443	6.187	7.740
Permisos Sindicales en Días	645	555	772	790

COMITÉ EN ACCIÓN

En Acucar está constituido el Comité Paritario de Salud Ocupacional, un organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos relacionados con ese ramo y la Seguridad en la Empresa.

De esta manera se da cumplimiento a la Resolución 2013 de 1986 y al Decreto 1295 de 1994 en su artículo 63 y a las exigencias del Ministerio de Trabajo, así como lo dispuesto en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El objetivo fundamental de COPASO es lograr la disminución de los riesgos que se puedan presentar durante las actividades realizadas en la Compañía.

Cada dos años, mediante proceso de votación directa y secreta, los trabajadores de la Empresa, escogen a sus representantes en este Comité. Entre tanto, Acucar también designa a sus respectivos representantes.

ORGANIZACIÓN INTERNA



Departamento Jurídico.

El talento y habilidades del recurso humano de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. ocupan lugares protagónicos en el impulso al éxito empresarial.

Por tal motivo, la Empresa encamina permanentemente sus esfuerzos hacia intensivos procesos de potenciación del desarrollo de competencias de todo el personal de planta, mediante estrategias de mejoramiento del conocimiento, motivación personal y promoción de su bienestar y el de sus familias, lo que genera un sostenido compromiso, sentido de pertenencia y responsabilidad en el desarrollo de las actividades diarias.

SALARIOS

Aguas de Cartagena garantiza la remuneración correspondiente a los trabajos desempeñados por los colaboradores. El Salario mínimo devengado por los empleados está en un 91% por encima de la remuneración mínima legal en Colombia.

SALARIOS	2011	2012	2013
Salario límite inferior	\$ 1.026.400	\$ 1.082.900	\$ 1.125.600
Salario Promedio	\$ 2.015.068	\$ 2.124.087	\$ 2.684.269



Colaboradores de Acueducto y Alcantarillado.

SALARIOS	2013	2012	2011
Salarios - Básico e Integral	\$13.991.407.251	\$13.613.708.429	\$13.138.367.653
Subsidio Transporte	\$ 17.448.750	\$ 27.704.380	\$ 21.418.320
Extras- Dominicales-Recargos	\$1.188.181.898	\$ 1.100.596.894	\$ 798.673.923
TOTAL SALARIOS	\$15.197.037.899	\$ 14.742.009.703	\$ 13.958.459.896

En cumplimiento de la normatividad vigente y con el fin de garantizar que los empleados y beneficiarios estén amparados en todos los aspectos por el Sistema General de Salud, Acuar realiza aportes a las diferentes EPS, Administradora de Riesgos Laborales, Fondos de Pensiones, Comfenalco, SENA e ICBF, así como también el pago de cesantías, sus intereses, las primas de servicios y el derecho legal de las vacaciones.

PRESTACIONES Y DERECHOS LEGALES	2013	2012	2011
Seguridad Social (EPS, ARL y Pensiones)	\$ 3.638.058.977	\$ 3.634.411.846	\$ 3.431.833.415
Parafiscales (Comfenalco, SENA e ICBF)	\$ 1.091.030.950	\$ 1.512.516.616	\$ 1.433.342.071
Cesantías, intereses y primas legales	\$ 2.517.067.202	\$ 2.539.168.428	\$ 2.373.542.222
Vacaciones	\$ 1.468.835.006	\$ 1.289.228.421	\$ 1.287.567.780
TOTAL SALARIOS	\$ 8.714.992.135	\$ 8.975.325.311	\$ 8.526.285.488



Adicionalmente, todos los colaboradores cuentan con beneficios extralegales que se ven reflejados en su mejor calidad de vida personal y la de sus familias, tales como: auxilios de agua y de estudios, préstamos sin intereses para atender calamidades o comprar y mejorar su vivienda; primas de navidad, junio y vacaciones extralegales, pago del copago y cuotas moderadoras para el empleado y su grupo familiar, seguro de vida, seguro de exequias al colaborador y su grupo familiar.

PRESTACIONES Y BENEFICIOS EXTRALEGALES	2013	2012	2011
Primas Extralegales	\$ 1.260.982.132	\$ 1.281.338.108	\$ 1.180.708.427
Primas de Vacaciones	\$ 581.371.805	\$ 653.196.342	\$ 615.309.568
Auxilios Educativos, Consumo Agua, Alimentación y auxilio de lentes	\$ 1.119.215.364	\$ 1.171.812.797	\$ 1.029.194.216
TOTAL SALARIOS	\$ 3.305.404.547	\$ 3.362.503.534	\$ 3.282.476.078

TOTAL GASTOS LABORALES 2013

CONCEPTOS	2013	2012	2011
Costo total personal directo	\$ 27.493.617.081	\$ 27.334.976.636	\$ 25.767.221.462
Costo personal Temporal	\$ 2.979.235.192	\$ 2.638.823.966	\$ 1.592.546.388
Otros gastos laborales	\$ 1.110.031.891	\$ 1.002.177.809	\$ 1.200.704.659
GRAN TOTAL GASTOS LABORALES	\$ 31.582.884.164	\$ 30.720.840.323	\$ 28.560.472.509

DESARROLLO Y COMPETENCIA

Acucar está comprometida con el desarrollo de sus colaboradores y propende por un ambiente laboral agradable, por tanto los Programas de Formación se desarrollan de acuerdo a las falencias en las competencias y necesidades del personal, independientemente de su rango o sexo, buscando elevar las competencias y mantener la equidad.

EQUIDAD

Con el fin de velar por la equidad y la no discriminación del personal sin importar cuál sea su condición, se han desarrollado programas e indicadores que muestran con hechos, la igualdad y la no discriminación organizacional

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GÉNERO

Al término del año 2013, la Planta de Personal de la Compañía estaba conformada por 456 empleados directos, vinculados el 62%, mediante contrato a término indefinido, y el 38% a término fijo.

Cabe resaltar que los empleados en su mayoría son hombres, debido a la naturaleza propia del trabajo.

En general, 24 cargos dentro de la organización deben ser desempeñados expresamente por hombres, por lo que existen procesos de selección y ascenso en los que solo es posible que participen varones; en el resto de procesos de selección y ascenso los géneros femenino y masculino tienen igualdad de condiciones.



EMPLEADOS	2009	2010	2011	2012	2013
Número de Empleados	470	468	470	465	456
Mujeres	112	109	110	112	106
Hombres	358	359	360	353	350
Número de Directivos	33	35	39	41	48
Hombres	27	29	32	33	36
Mujeres	6	6	7	8	12

TIPO DE CONTRATO	2009	2010	2011	2012	2013
Término Indefinido	320	311	295	293	281
Termino Fijo	150	157	175	172	175
Total Planta Propia	470	468	470	465	456
Temporales en Misión	28	57	70	94	88
GRAN TOTAL	498	525	540	559	544

La edad promedio de la Planta de Personal, es de 46 años.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GÉNERO				
RANGO POR EDAD	F	M	TOTAL	%
0-30 años	19	22	41	9%
31-50 años	66	199	265	58%
51-60 años	21	118	139	31%
Mas de 61	0	11	11	2%
TOTAL EMPLEADOS	106	350	456	100%

La distribución del personal con relación a su antigüedad es la siguiente: el 15% tiene menos de 5 años en la Compañía, un 45% lleva más de 5 años y menos de 10, y el 40% restante laboral, acumula más de 10 años, lo que muestra la alta estabilidad laboral y la baja rotación de personal.

ANTIGÜEDAD DEL PERSONAL	2013
Inferior a 5 años	69
5 - 10 años	204
10 -15 años	29
15 años – más	154
TOTAL EMPLEADOS PROPIOS	456



COMPROMISO DESARROLLO Y BIENESTAR LABORAL

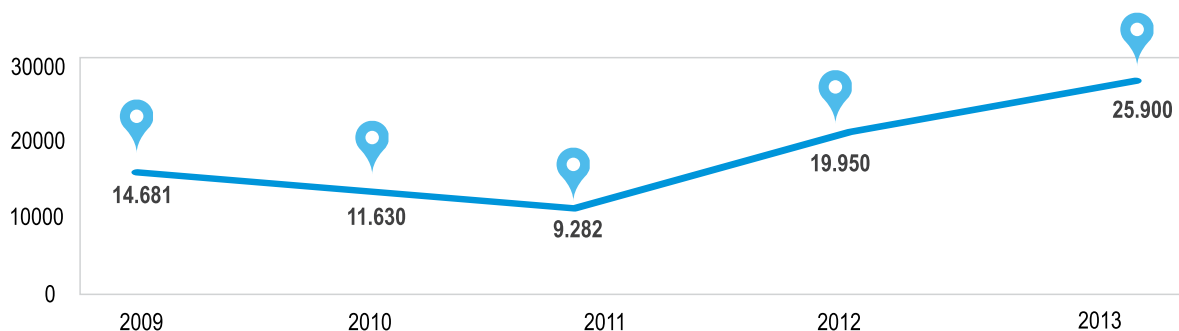
La Compañía, empeñada en mantener y elevar la satisfacción del cliente interno y externo desarrolló múltiples actividades de formación y entrenamiento para los colaboradores, a fin de aumentar sus competencias y mejorar su desempeño laboral de manera integral. En ese sentido, en el 2013 se llevaron a cabo programas técnicos y complementarios para todo el personal de Acuacar, destacando los siguientes programas:

- **Técnico en Instalación de redes de Acueducto y Alcantarillado.** Dirigido a trabajadores propios y contratistas, dictado por el SENA.
- **INGLÉS.** Se fortalece la competencia en idioma extranjero al grupo de líderes de la organización.
- **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.** En el año 2013 se desplegó a todos los colaboradores de la organización, el Plan Estratégico 2013 - 2016 de la Empresa.
- **EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO.** Fueron realizaron talleres a todos los coordinadores de la organización, en espacios externos e internos para fortalecer sus competencias de liderazgo.
- **WORKFLOWS.** Dentro del programa SAP, que busca mejorar el proceso Logístico de la Empresa, se trabajó en un proyecto de implementación de flujos de trabajos, que permite mejorar el proceso de compras, pagos a proveedores etc.
- **AQUACIS.** Capacitación al equipo encargado del Proyecto AquaCIS, que sustituirá la actual aplicación Comercial.
- **Capacitación Laboratorio de Calidad de Aguas.** Dirigido a empleados del Laboratorio para fortalecer sus conocimientos en los modelos de validación, vocabulario metrológico, comprobación metrológica y muestreos.
- **Coaching grupales.** Se realizaron coaching grupales con el objetivo de fortalecer competencias de equipo, de planeación, control y mejoramiento continuo de los equipos de trabajo.
- **Formación en norma NTC IEC 17020.** El ICONTEC dictó la formación al grupo de Inspección, Técnica, Control Perdida y Facturación con el objetivo de constituir los Organismos de Inspección de la Empresa.
- **Programa Libertad.** De acuerdo con el Decreto 120 de 2010, en donde contempla que todas las empresas deben adoptar medidas en relación al consumo de alcohol y la Ley 1566 de 2012, en donde se fijan los lineamientos para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas, Acuacar comenzó la implementación del Programa LIBERTAD (Libre de Tabaco, Alcohol y Drogas), el cual consta de varias etapas: Sensibilización inicial y construcción/Ajuste de la política, Validar y aprobación del contenido de la política y ejecución del programa.

Formación	2009	2010	2011	2012	2013
Horas / Hombre	14.681	11.630	9.282	19.950	25.900
Inversión	\$ 199.103.364	\$ 212.275.172	\$ 90.273.553	\$ 134.670.684	\$ 223.107.742



AUMENTO H/H FORMACIÓN



BIENESTAR INTEGRAL



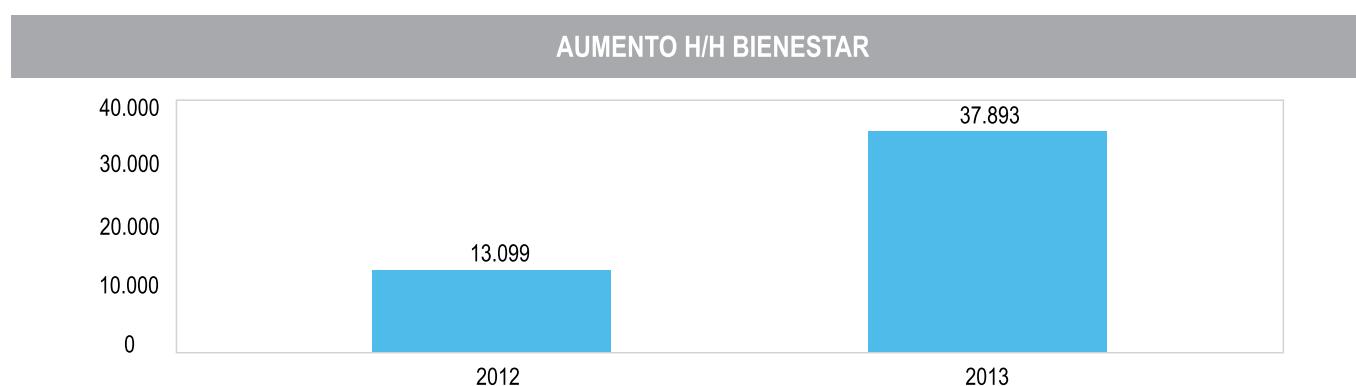
Hijos e hijas de colaboradores disfrutaron del Jardín Botánico.

En el 2013 se dedicaron importantes esfuerzos al bienestar laboral con el fin de elevar la calidad de los colaboradores y de sus familias. Se desarrollaron actividades deportivas, lúdicas, culturales y de motivación y crecimiento personal. Entre las más relevantes se destacan:

- Taller Proyecto de Vida a hijos e hijas de trabajadores.
- Integración familiar recreativa con cometas.
- Taller Arte Country a esposas y madres de colaboradores de la Empresa.
- Conmemoración Día de la Mujer.
- Cine Infantil Familiar.
- Vacaciones recreativas Jardín Botánico.
- Integración Deportiva en torneos de las disciplinas deportivas de bolos, fútbol y dominó.



FORMACIÓN	2012	2013
Horas / Hombre	13.099	37.893
Inversión	\$ 161.125.920	\$ 213.891.338



Igualmente un gran número de colaboradores y sus familias se beneficiaron con los diferentes programas ofrecidos.

PROGRAMA	NO. BENEFICIADOS
Regalo de Cumpleaños	569
Auxilio de Lentes	304
Copagos	168
Fondo de Vivienda	20
Bodytech	62
Día de la Mujer	200
Fiesta Fin de Año	361
Fiesta hijos de colaboradores	262

PROMOCIONES

Como reconocimiento al buen desempeño de los colaboradores de la Empresa, se les dio prioridad para ocupar vacantes y crecer dentro de la organización, a 22 empleados quienes fueron promovidos a cargos superiores.



COMPROMISO CON LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Dentro de los resultados obtenidos el año anterior, se destaca la realización de la Auditoría de Seguimiento al Sistema de Gestión de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO) por parte del ICONTEC, bajo la norma NTC- OHSAS 18001:2007, la cual culminó de manera satisfactoria.

PROCESO	OBJETIVO ESPECÍFICO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	META 2013	RESULTADOS	
					2012	2013
Seguridad Industrial	Disminuir los índices de accidentalidad y severidad (días perdidos x AT)	Índice de lesiones incapacitantes	Medir y comparar el índice de lesiones incapacitantes por AT	0,23%	0.22%	0,27%
Medicina laboral y preventiva	Disminuir los índices de ausentismo por enfermedad	Índice de ausentismo por (IA)	Medir la cantidad de tiempo perdido por enfermedad	1,4	1,4	1,9
Programa de Gestión SISO	Ejecución del programa Sistema de Gestión SISO	Cumplimiento del programa del Sistema de Gestión SISO	Medir el cumplimiento de las actividades programadas	85%	90	91%

MEDICINA LABORAL Y PREVENTIVA

En el área de Medicina Laboral y Preventiva se incrementaron las actividades de promoción y prevención, especialmente en lo concerniente a los sistemas de vigilancia epidemiológica por riesgo biológico, logrando un cumplimiento del 89% en la ejecución de los programas y un 91% en la cobertura del personal.





CUMPLIMIENTO DE LOS PROGRAMAS	2012	2013
Medicina Laboral y Preventiva	91%	90%

ÍNDICES DE ENFERMEDAD PROFESIONAL	2013
# Casos Nuevos / Enfermedad Profesional	0
# Casos Totales / Enfermedad Profesional	5

SEGURIDAD INDUSTRIAL

En el programa de Seguridad Industrial se resalta la continuidad de actividades para disminuir la ocurrencia de accidentes de trabajo.



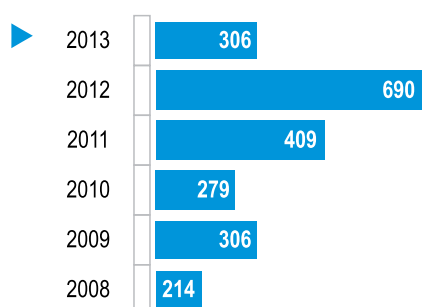
HORAS HOMBRE ACTIVIDADES SISO	Hrs
Inducción a Contratistas	2.577
Formación y Entrenamiento SISO	2.809
Actividades de Prevención y Promoción	4.326
TOTAL GENERAL	9.712

INDICADORES ACCIDENTALIDAD

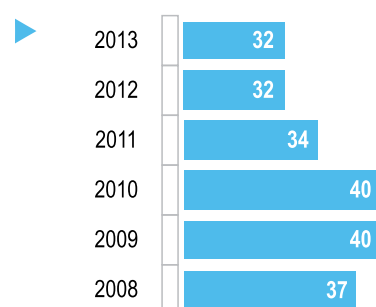
Respecto al comportamiento de la accidentalidad se puede destacar lo siguiente:

- Disminución del impacto por días de ausentismo en un 56% con relación al período anterior, la severidad de los accidentes ha disminuido en 384 días, en comparación con el año anterior
- En la pasada vigencia se logró disminuir la accidentalidad en Moto en un 63%

En los últimos 6 años se ha reducido la ocurrencia de accidentes.



Número de días de incapacidad por años

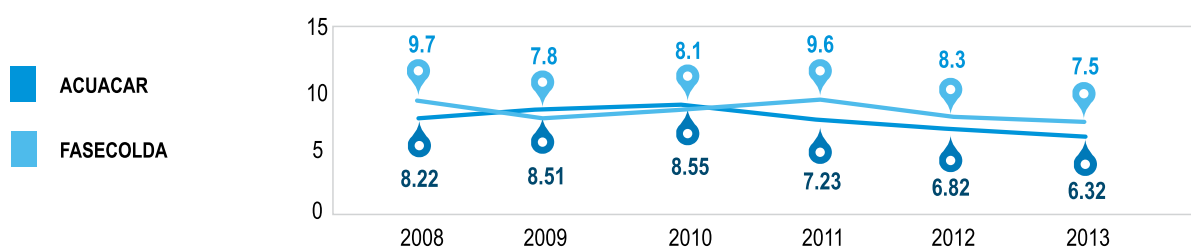


Número de accidentes por año



META	INDICADOR	OBJETIVO 2013	RESULTADOS 2013	% CUMPLIMIENTO	META 2014
Disminuir índices de AT a cero:	Índice de frecuencia	4.2	4.5	92%	3.2
	Índice de severidad	106	49.2	100%	34.5

La Empresa se sitúa por debajo del índice de accidentalidad por actividad económica, tal como se observa en la información de Fasecolda, suministrada por la ARL Colmena.



Ingenieros de la Gerencia Técnica.

CLIENTES

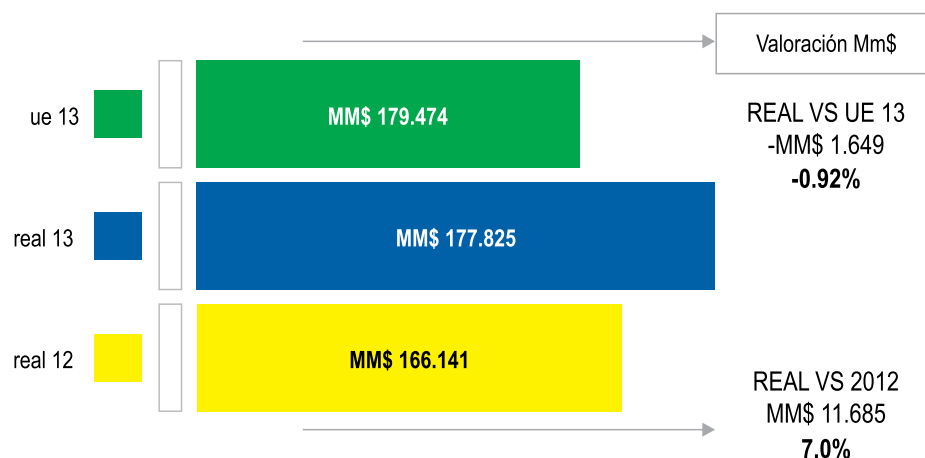


Oficina de atención al usuario de El Prado.

El ingreso incrementa \$11.685 millones. Al cierre de diciembre de 2013, el ingreso acumulado por todo concepto asciende a \$177,825 MM, superando el período anterior en un 7%.

En Agua Potable se facturaron \$82.898 MM, por concepto de Agua Cruda, \$15.476 MM, en Alcantarillado, \$60.918 MM y en actividades conexas, \$18.533 MM

Ingreso Acumulado Diciembre 2013





EVOLUCIÓN DE USUARIOS

A término de diciembre de 2013, Acuar cuenta con 233.651 usuarios de Acueducto y 211.234 de Alcantarillado, lo que representa un incremento del 3.5% y 5.5%, respectivamente en comparación con la vigencia 2012.

Se destaca que los usuarios de estratos de bajos ingresos representan el 80% del total, lo que constituye un desafío para la Gestión Comercial.

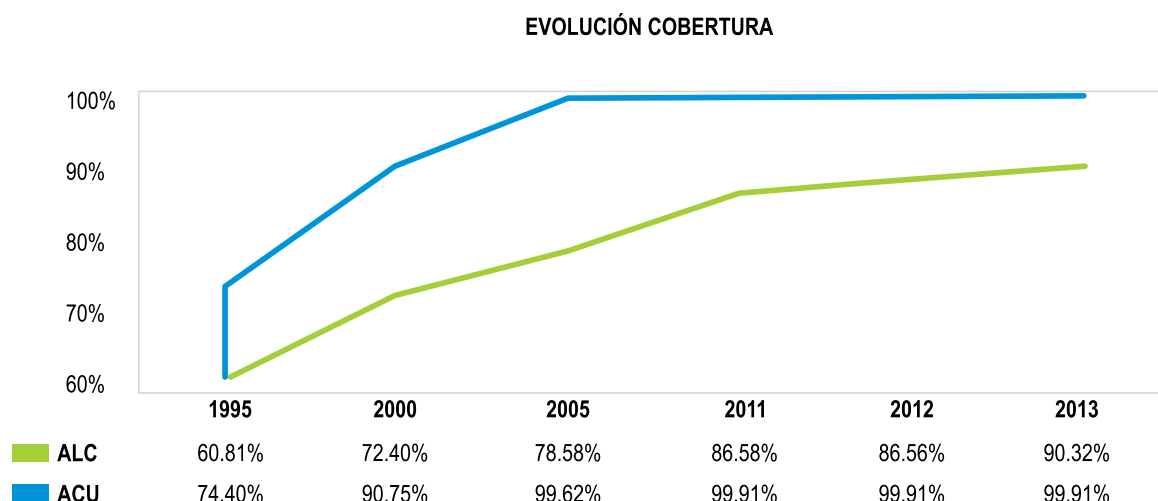
En esencia, el enfoque de Acuar es contribuir de manera permanente y efectiva al progreso social, generando un impacto positivo en el mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios y comunidades.



COBERTURA DE ALCANTARILLADO

Acuar concentró los esfuerzos de inversión en ampliar la cobertura del servicio para llegarle a las comunidades que no contaban con la infraestructura.

El progreso en materia de cobertura en el servicio de Alcantarillado pasó del 88.56% al 90.32% desde el año 2012 a la fecha. En el Acueducto se mantiene el 99.91%.



El 1.8% se incrementa la cobertura de Alcantarillado, equivalentes a 11.084 nuevos usuarios.

Acuar trabaja por el fortalecimiento de grupos de base comunitarios, enfocado a la inclusión social de la mujer en los espacios organizativos.



DOTACIONES

La dotación de diciembre 2013 supera en 0.24 m3/suscriptor/mes a la misma vigencia del período 2012, alcanzando 19.11 m3/suscriptor/mes.

REDUCCIÓN DE DÍAS EN EL CICLO DE FACTURACIÓN

Reducción del período medio lectura – facturación vencimiento, disminuyendo de 16 a 13 días, equivalente a una reducción del 19%.

Seguimiento y control a nuestros aliados estratégicos para garantizar los estándares de calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Remuneración por efectividad y penalidades por incumplimientos.

PROYECTO DEFRAUDACIÓN DE FLUÍDOS

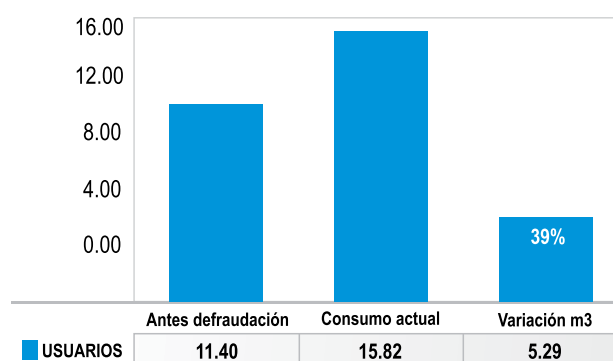
SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA DEVOLUCIÓN DE LECTURA

Objetivos:

- Desestimular las crecientes prácticas de las modalidades de fraude.
- Lograr la normalización de las instalaciones intervenidas.

Se lograron identificar 17.398 usuarios con consumos atípicos, determinando 3.620 casos de irregularidades representados en 259.318 m3 recuperados y \$ 593 MM

Recuperación del perfil de consumo dic 13



Importe recuperado \$ 667 millones.

Se detectaron 2.931 pólizas a normalizar, en las cuales se erradican fugas, instalaciones en fraude y se conserva la potabilidad en la red, así como la confiabilidad en la micro medición.



SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA MANIPULACIÓN DE MEDIDORES



En 320% incrementó el importe contribuido por el proyecto con respecto al año 2012, representados en 56 MM y 31.004 m³

En el 2013 se ejecutaron 1.678 acciones administrativas que permitieron la recuperación de 38.769 m³, con un importe total de \$74.2 MM.

Se concientizó a los usuarios sobre las medidas preventivas para no incurrir en prácticas de fraude relacionadas con el buen uso del servicio.

Y sobre las sanciones legales contempladas en la ley 599 art 256 y el contrato de condiciones uniformes Cap. IV Cláusula 23.

RECAUDO

Al cierre de diciembre de 2013, el recaudo acumulado por todo concepto asciende a \$166,874 MM, superando el período anterior en un 7.2%, y cumpliendo con el objetivo trazado en un 97.5%.

En gestiones especiales de cobro, como el pago del Subsidio y Contribución, y proyectos de Expansión se logró el recaudo de \$21.108 MM, adicionales para un total de \$32.332 por encima del 2012

EL RECAUDO INCREMENTA
\$11.224 MILLONES ↗
OBJETIVO 97.5% ALCANZADO



Atención al usuario Chabacú.

EFFECTIVIDAD DEL RECAUDO

Las diversas estrategias diseñadas para cada segmento de usuarios, han permitido alcanzar altos niveles de eficiencia en el recaudo (97.1%), reduciendo el porcentaje diferencial frente a los ingresos.

EVOLUCIÓN DEL INGRESO Y RECAUDO

93.2%

AÑO 2002



97.1%

AÑO 2013



CARTERA

Cada proyecto asociado a la normalización de la cartera ha permitido comprometer el 58.2% de la misma para un total de \$18.929 MM, la cual se incrementa con respecto al año anterior en casi 4 puntos porcentuales.

Acuacar concentró los esfuerzos de Gestión social en usuarios de estratos bajos, logrando un 94% de normalización de su cartera en esos sectores.

El Proyecto “Gestión Social a Usuarios Suspendidos”, permitió tener suscritos 25.970 convenios de pago con un cumplimiento del 81% anual de las obligaciones. Se resalta el porcentaje que asocia usuarios de estratos 1, 2 y 3 con un 94% de participación.

CARTERA COMPROMETIDA VS CARTERA VENCIDA



EFFECTIVIDAD



JORNADAS INTEGRALES



RESULTADOS JORNADAS

	2012	2013
Recaudo General	\$ 77,665,350	\$ 78,943,503
Usuarios atendidos	2,663	2,054
N° de CP	1,052	998
Consultas y Reclamos	257	268
Legalizaciones	168	33
Reconexiones	1,029	1,476



A través de las actividades realizadas en los sectores vulnerables de la ciudad, mejoraron los índices de recaudo y mantenimiento de pólizas al día, reflejando resultados satisfactorios en las actuaciones ejecutadas por parte de la Empresa frente a la comunidad, cumpliendo de esta manera una labor social.

GESTIÓN DE SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

En promedio se ha reducido el Banco de suspendidos en un 11% comparando con el año anterior, lo que muestra una gestión controlada en estos usuarios.

El trabajo en equipo con ANC e Impagados muestra resultados de disminución del banco de suspendidos en apoyo con los programas sociales para este segmento de usuarios.

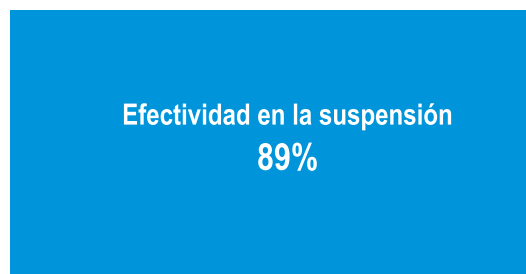


EFFECTIVIDAD EN LA SUSPENSIÓN

La efectividad de la suspensión ha tenido incremento significativos en el transcurrir de los años, lo que muestra avances importantes en la gestión de suspensión.

El promedio de suspensiones realizadas en el 2013 fue de 12.715, con reconexiones de 11.254, para una efectividad del 89%, nunca antes alcanzada en la historia.

Se implementaron planes de gestión de cartera contratados por los proveedores de servicio que buscaban incentivar el pago de las facturas adeudadas a los usuarios morosos.



RECAUDO ESTRATOS BAJOS

Pese a la problemática de estos sectores, el incremento del recaudo, es cada vez más elevado, lo que muestra gestiones de control en cartera y recaudo.

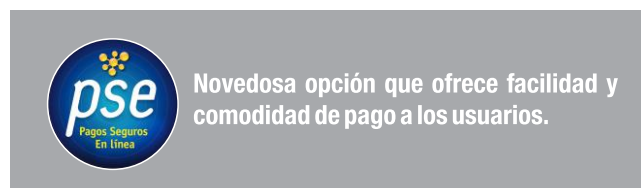
RECAUDO ESTRATOS BAJOS 2013				
Tarifa	ACUMULADOS		VARIACIÓN 2012 - 2013	
	2012	2013	\$	%
Estrato 1	\$ 18,728	\$ 20,777	\$ 2,049	10.9%
Estrato 2	\$ 25,172	\$ 26,908	\$ 1,735	6.9%
Estrato 3	\$ 20,887	\$ 22,114	\$ 1,227	5.9%
Total	\$ 64,788	\$ 69,798	\$ 5,010	7.7%



BOTÓN PSE PARA PAGOS DE FACTURAS PÁGINA WEB

Se implementó un nuevo medio de recaudo electrónico a través de la Página Web, con la tecnología PSE.

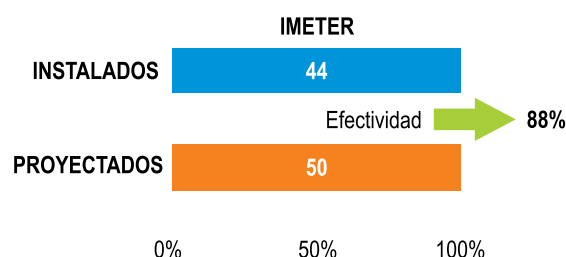
A la fecha se ha recaudado por este medio un total de \$116.747.942, siendo el Estrato 3 el que más participación tiene en la frecuencia de los pagos.



PROYECTO TELEMETRÍA PARA GRANDES CLIENTES

Avance importante en el cambio de medidores telemandados para los grandes consumidores que representan precisión en la medida y mayores ingresos para la Compañía.

Se instalaron 44 de 50 proyectados durante el 2013.



ATENCIÓN AL CLIENTE

Se observa una disminución significativa del tiempo de espera, comparándolo con el año anterior, que fue de 22:12 minutos, lo que arroja la obtención del objetivo trazado de 4.74 minutos.

En los puntos de atención se recibieron, 325.629 usuarios con una satisfacción del 98% en todos los procesos de la organización.

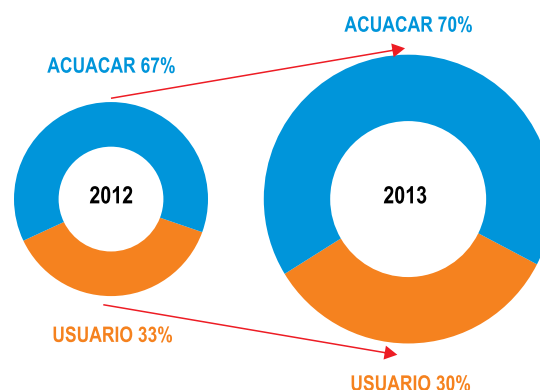


TIEMPOS DE ATENCIÓN Y ESPERA

GESTIÓN DE RECLAMO

Se recibieron 9.249 reclamos, obteniendo una disminución de 1.648, equivalentes al 18%, cantidad que con relación al número de usuarios, representa el 3.96%, cumpliendo notablemente con el objetivo de disminución, el cual era de 10.000 reclamos para este año.

En cuanto a la favorabilidad, se obtuvo un porcentaje equivalente al 70%, superior en un 3%, comparándolo con el 2012, cuando se alcanzó un 67%.





OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

ADECUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA PARA COMODIDAD DE NUESTROS COLABORADORES Y USUARIOS

- Optimización de los puestos de trabajos (sillas ergonómicas, independización de oficinas, extensiones telefónicas, vidrios de seguridad, equipos informáticos y telefónicos, impresoras láser nuevas, cajillas de seguridad, contadoras de billetes y monedas, cajas fuertes, pisos y cielo raso)
- Fortalecimiento de la infraestructura eléctrica, datos y voz (Conmutador, Centro de Cómputo, UPS)
- Creación de cómodos espacios para la atención de usuarios en cuanto a notificación, PQR's, recaudos, sala de espera y sistema de gestión de colas.



Oficina de atención al usuario El Prado



Oficina de atención al usuario La Plazuela

OPTIMIZACIÓN DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN LA USUARIO

INVERSIÓN

\$77.150.000

2012

\$150.000.000

2013

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS



Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. trabajó el año 2013 para mejorar la calidad de proveedores y contratistas de servicios operativos, con el propósito de fortalecer sus competencias y generar confianza en la comunidad, incrementar los controles que garanticen la seguridad laboral de sus trabajadores e incentivar el ejercicio de buenas prácticas ambientales y sociales.

Ha sido un período de puertas abiertas para proveedores y contratistas, logrando conocer y mejorar su percepción sobre Acuacar, mediante la revisión de aspectos importantes que venían siendo objeto de inconformidad dentro del desarrollo de sus actividades.

Además, se inició el acompañamiento para certificar en Gestión de Calidad, con la Cámara de Comercio de Cartagena, a aquellas empresas contratistas que han acompañado a Acuacar desde sus inicios.

Hoy por hoy, puede decirse que las nuevas Empresas que apoyan a la Compañía en su labor diaria, poseen una estructura administrativa, operativa y financiera sólida que

permite confiarles la operación.

La Empresa ha sido cuidadosa de velar por la calidad y experiencia de los proveedores, desde su aceptación e ingreso al portal de proveedores, hasta la evaluación de la actividad ejecutada y la reevaluación anual, cumpliendo en todo momento con los procedimientos y las Políticas de Contrataciones establecido por la Empresa.

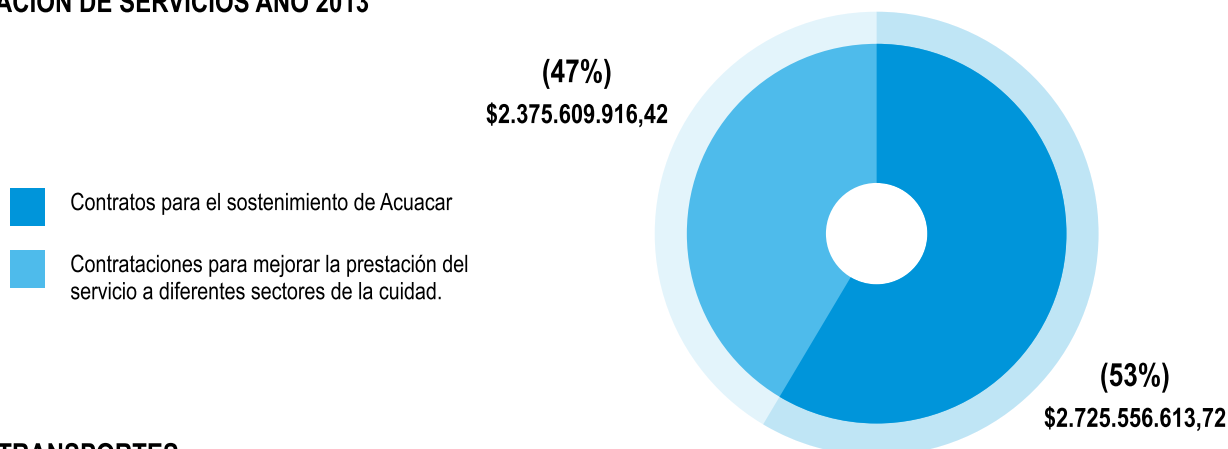
Así se identifica y califica su gestión y se detecta donde hay oportunidad de mejorar, en aras siempre de cuidar su labor y mantener su eficiencia.

Durante el año 2013 se contrataron \$5.101.165.530,14 en obras y servicios operativos, adjudicados entre 26 contratistas con buenos resultados, de acuerdo a la percepción de la comunidad que ha recibido los trabajos, y de los interventores que han calificado el buen desempeño durante su ejecución.



El año 2013 fue activo con el programa distrital de la pavimentación de calles en diferentes sectores de la ciudad, por lo que Acuacar sustituyó tuberías y mejoró la infraestructura existente, en aras de contribuir a incrementar la calidad de vida de las personas que allí residen y cumpliendo el 47% de las obras.

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS AÑO 2013



GESTIÓN TRANSPORTES

En el departamento de Transportes se destaca el comportamiento favorable en el consumo de combustibles, continuando con el ahorro sustancial en comparación con los otros años, en los cuales la única fuente de combustible era la gasolina y Diesel. Esto ha sido posible, gracias al uso más intenso del gas natural, más económico y ecológico, por afectar menos el medio ambiente.

Se renovaron las motos de 2 tiempos que tenía en su parque automotor por 31 motos de 4 tiempos, de tal manera que la flota está compuesta en su totalidad por motores de 4 tiempos.

Lo anterior implica, conjuntamente con el creciente consumo de GNV, una actitud amigable con el medio ambiente contribuyendo a la preservación del mismo, dada la disminución, tanto en la emisión de gases que deterioran el medio ambiente, como en la contaminación auditiva, al generar menos ruido.

De la misma manera se realizó la reposición por vehículos nuevos bajo la modalidad de Renting, lo que ofrece a los empleados un mayor confort en los desplazamientos. Todo ello, con el objetivo de contribuir a que Aguas de Cartagena S.A. E.S. P. se posicione como una Empresa con Responsabilidad Social y desarrollo sostenible.



COMUNIDAD



Acuacar al Parque

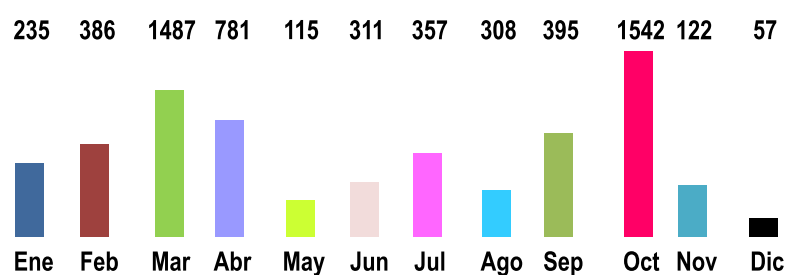
EDUCACIÓN Y USO EFICIENTE DEL AGUA Y EL ALCANTARILLADO

Durante el año 2013 se llevaron a cabo 111 actividades educativas en comunidades, colegios y empresas públicos – privadas, orientadas a la sensibilización de la población con relación al Uso Racional y Eficiente del Agua.

Se capacitaron a 6.096 personas. Se trabajó con 16 instituciones públicos-privadas y en diferentes barrios de Cartagena.

PROGRAMA USO EFICIENTE DEL AGUA													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Usuarios Capacitados	235	386	1487	781	115	311	357	308	395	1542	422	57	6.096
Actividades Educativas	5	8	19	17	5	10	10	11	10	10	4	2	111

ACTIVIDADES COMUNITARIAS





Se llevaron a cabo 7.008 visitas de sensibilización en diferentes barrios y corregimientos.

Jornadas Interinstitucionales: 29 Jornadas interinstitucionales en coordinación con Superintendencia de Servicios Públicos, Aseo Urbano de la Costa, Alcaldía de Cartagena, Policía Metropolitana, EPA y Electricaribe. Acucar hizo presencia en 14 barrios de la ciudad y 2 instituciones educativas, con la participación de 2.665 asistentes.

Socialización de obras: se realizaron 32 reuniones de socialización de obras y/o proyectos en 24 barrios de Cartagena.

Piletas Comunitarias: 597 visitas de seguimiento a las piletas comunitarias ubicadas en diferentes sectores de la ciudad de Cartagena.

Plan Social en Nelson Mandela: fueron elaborados tres términos de referencia para contratar la Caracterización Socioeconómica de viviendas de ese barrio, el Plan de Comunicaciones para la promoción de conexión y buen uso del Alcantarillado y el Fortalecimiento de grupos de base comunitaria enfocado a la inclusión social de la mujer en los espacios organizativos.



SENSIBILIZACIÓN PARA LA CONEXIÓN Y BUEN USO DEL ALCANTARILLADO

Se cumplieron 5.459 visitas domiciliarias para sensibilizar sobre la necesidad de realizar la disposición adecuada de las aguas residuales al Sistema de Alcantarillado. En estas visitas se identificaron 1.645 viviendas con este servicio y sin facturar.

PROYECTO PILOTO EN EL POZÓN, CONEXIONES INTRADOMICILIARIAS, EN ALIANZA CON LA NACIÓN

En el marco del proyecto conexiones intradomiciliarias del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, realizado en el barrio El Pozón, se beneficiaron 4.019 viviendas, de las cuales se identificaron 1.225 pólizas, que quedaron conectadas con al Sistema de Alcantarillado.

PREVENCIÓN DE LA DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS

Se realizaron 3.850 visitas domiciliarias de sensibilización a usuarios de diferentes barrios de Cartagena, enfatizando sobre las medidas preventivas para no incurrir en prácticas de fraude, además de informar sobre las sanciones legales que aplican para quienes incurran en este delito.

Usuarios potenciales con presupuestos caducados

1.115 presupuestos caducaron y se logró la contratación de 351 nuevos servicios, 714 de los presupuestos quedaron pendientes para seguimiento, logrando la contratación de 125 servicios nuevos adicionales a los 351 logrados por gestión mensual.

IMPAGADOS



PROMOCIÓN DEL PAGO OPORTUNO

En las urbanizaciones Flor del Campo, Bicentenario y el corregimiento La Boquilla se realizaron 226 visitas, informando acerca del pago oportuno de la factura .

SOCIAL DE USUARIOS SUSPENDIDOS

A 3.250 usuarios suspendidos por mora entre dos y seis meses, se les hizo énfasis en las políticas de recuperación de cartera y aplicación de instrumento de caracterización para verificar las formas de abastecimiento del servicio, condiciones socioeconómicas y posibilidades de normalización.



REINCIDENTES EN MORA

Fueron identificadas 316 pólizas, que después de realizar la gestión, se logró que se mantuvieran al día, 107.

SENSIBILIZACIÓN A ILEGALES

Se hizo gestión a 107 No abonados distribuidos en diferentes barrios. Se aplicaron estudios socioeconomicos para determinar las condiciones y características de cada familia y la pertinencia de la aplicación de presupuesto ACOJOR. El proyecto se ha enfocado en dos grandes programas:

- **Extensiones de redes:** visita a 4 comunidades para dar paso a la legalización de manera individual.
- **Asentamientos ilegales:** socialización y gestión para la instalación de piletas comunitarias como única opción de legalización del servicio dada las condiciones técnicas.

Suspendidos: se gestionaron 2.101 pólizas que presentan deudas mayores a 6 meses para sensibilizar hacia una cultura de legalidad e incentivar al usuario a acceder a los compromisos de pago bajo la flexibilidad de políticas de negociación.

Reposición de medidores: en el marco del programa de Reposición de Medidores, se identificaron 1.420 pólizas con la interrelación continua con los líderes comunitarios y la socialización de manera personalizada de los predios.

Irregularidades: fueron visitados 1.898 pólizas.

Medición áreas comunes: en el programa de conjuntos cerrados se ha orientado a la socialización con las administraciones de 128 pólizas para que accedan a las inspecciones dirigidas a la revisión de la medición y control de las áreas comunes.

SEMBRANDO “PULMONES VERDES”



Parque Bocagrande



Como aporte al mantenimiento del equilibrio ambiental a la ciudad, Aguas de Cartagena viene desarrollando el Programa Cartagena "Pulmón Verde", el cual tiene dos formas de beneficio a la comunidad:

1. La adopción de Parques y zonas verdes.
2. Donación de plántulas procedentes del Vivero Forestal, para la reforestación de zonas de la ciudad.

A diciembre de 2013 se apadrinaron 20 parques y zonas verdes y también fueron donadas 6.794 plántulas para ser sembradas en zona de uso público.

Como parte de la mejora del paisaje, y buscando la armonía con el entorno, se hizo el mantenimiento al componente vegetal de 28 Estaciones de Bombeo de Alcantarillado, 2 de agua cruda y 2 de agua potable; y 7 tanques de almacenamiento de Acueducto.

Mediante el desarrollo de este programa, se ha logrado mejorar las relaciones con la comunidad aledaña a nuestras instalaciones, sobre todo en las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales, fortaleciéndose la imagen de la Empresa como líder ambiental, no solo a nivel local sino nacional.

DIVULGACIÓN AMBIENTAL

El año pasado se atendió un promedio aproximado de 1.500 participantes en eventos ambientales como parte de este liderazgo empresarial incorporado al componente educativo, con el Programa de Divulgación Ambiental.

A través de esos talleres y eventos educativos, dirigidos a estudiantes y empresas, se dieron a conocer los proyectos que la Empresa realiza e igualmente se entregó información acerca del recurso agua y su importancia para la vida, así como el beneficio ambiental a la comunidad en general.

DONACIONES, PATROCINIOS Y EVENTOS PROMOCIONALES

Área Educación y Juventud: donación de kits escolares a la vereda Bajos del Tigre, apoyo Torneo Nacional de Voleibol Playa, AMIDEPOR Torneo de Béisbol Infantil, Liga de Baloncesto de Bolívar, Campeonato Nacional de Baloncesto.

Área Bienestar Social: convenio Asociación Niños de Papel, Fundación Aluna, Fundación Funvivir, Fundación Tiempo de Juego, Corporación minuto de Dios y la Fundación el Rosario.

Área Ayuda Humanitaria: entrega de regalos de Navidad, Fundación Remanso de Paz, apoyo a la niñez desprotegida.

Área de Salud: Fundación Club Rotario, aporte en la recolección de fondos para la dotación de la sala de cirugía cardiovascular de la Casa del Niño.

Arte y Cultura: Fiestas de Noviembre, Festivales y celebraciones comunitarias en barrios y corregimientos de Cartagena, Apoyo Interinstitucional, Alumbrado Navideño Plaza de La Aduana, Festival de Las Artes Escénicas.



EVENTOS PROMOCIONALES

- Inauguración funcionamiento del Sistema de Saneamiento Básico de Cartagena, contamos con la Presencia del Presidente de la República, Juan Manuel Santos.
- Primeras comuniones Fundación Aluna.
- Alianza con la Alcaldía de Cartagena para la campaña del “Día Mundial Contra al Trabajo Infantil”, por medio de la publicación de una publicidad en nuestro respaldo de la factura. Dicha iniciativa da cumplimiento a los parámetros de uno de los 10 principios del Pacto Global a los que la Acucar está comprometida a poner en práctica.
- Lanzamiento inicio de obras Alcantarillado Nelson Mandela.
- Maratón del Agua, Jornada Presidencia de la República.
- Firma Proyecto Conexiones Intradomiciliarias, Jornada Presidencia de la República con el apoyo y la presencia del Presidente de la República, Juan Manuel Santos.
- Inauguración y entrega de 320 Casas Conexión Intradomiciliarias, con el apoyo y la presencia de la Primera Dama de la Nación, María Clemencia de Santos.
- Día Mundial del Agua, en alianza con las Naciones Unidas con su campaña “Cooperación En La Esfera Del Agua”. Jornadas lúdico-educativas para resaltar la importancia del agua y el medio ambiente, en diferentes instituciones públicas de la ciudad.
- Acucar al Parque, actividad de integración lúdica y ecológica simultánea en cuatro parques de la ciudad para todos los niños y niñas de cada zona, incluyendo también colegios, escuelas deportivas e hijos de nuestros empleados. Estuvo presidida por la Primera Dama Distrital, María Victoria Donado, en el Parque Blas de Lezo, el cual fue apadrinado por la Empresa.
- Evento conmemoración primer Año de funcionamiento del Sistema de Saneamiento Básico de Cartagena.



La Primera Dama de la Nación, María Clemencia Rodríguez y el Alcalde Dionisio Vélez en la entrega de las instalaciones intradomiciliarias en El Pozón.

ETIQUETAS, RECONOCIMIENTOS Y ADHESIONES

Global Compact, GWOPA (Global WaterOperator'sPartnership Alliance), LBG Acucar/Agbar (London Benchmarking Group) - Sistema de Gestión de la Contribución a la Comunidad, FENALCO SOLIDARIO.

MEDIO AMBIENTE



Aprovisionamiento

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. es especialista en gestión integral del agua, utilizando tecnologías eficientes para desarrollar de manera global las diferentes etapas del Ciclo Integral del Agua.

Siempre, con el máximo respeto al Recurso Natural, desde su captación hasta su restitución al medio natural, cumple con la Normativa vigente y amplía sus exigencias proactivamente en busca de una buena calidad de sus servicios.

Como Empresa líder en la gestión del agua, es su prioridad realizar todas sus actividades en armonía con el entorno, previniendo y mitigando los impactos asociados a su operatividad.

Desde el proceso de captación del agua en la fuente, hasta el vertimiento de ésta en los cuerpos receptores, se ha diseñado un Plan de Manejo Ambiental, el cual garantiza la sostenibilidad del proceso.



CAPTACIÓN Y PRESERVACIÓN

La captación del agua para consumo humano se realiza en el Sistema Lagunar, Juan Gómez Dolores, garantizando su equilibrio ecológico, teniendo en cuenta que éste es el soporte económico de la mayoría de los habitantes de la población de Rocha, jurisdicción de Arjona.

Con el objetivo de preservar la riqueza natural de la zona y buscando que la actividad de captación no genere conflictos sociales ni ambientales, anualmente se realizan de manera sistemática, acciones tendientes a cumplir este objetivo, resumidas en esta ilustración:

PLAN	EJECUTADO	LOGROS
Reforestación de las riveras de los arroyos de la cuenca	2 hectáreas	Cumplimiento legal a las autoridades ambientales.
Repoblamiento íctico en el Sistema Lagunar	140.000 alevines sembrados	Mantenimiento ambiental del sistema
Monitoreo biológico, físicoquímico y batimétrico	3 campañas	Apoyo al desarrollo social de la zona

MANEJO DE AGUAS SERVIDAS

El manejo de sus aguas residuales es otro de los aspectos fundamentales para garantizar la adecuada gestión del agua. Su recolección, transporte y disposición final, deben ser controladas para llevar a buen término el proceso.

Una vez el agua servida es captada y conducida a través de las redes del Sistema de Alcantarillado, inicia una serie de procesos biológicos, dentro de los cuales se producen gases que generan malos olores.

Las condiciones ambientales de Cartagena de Indias, con elevadas temperaturas la mayor parte del año, redes de colectores muy largas y altos contenidos en sulfatos del agua residual, pueden provocar un mayor impacto de olores desagradables. Para controlar y mitigar la producción de éstos, Acuacar lleva a cabo un completo Programa para el Control de Olores en redes y Estaciones de Bombeo.

CONTROL DE OLORES

Este Programa ejecuta acciones enfocadas en el control de gases generados en las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales y algunas cámaras de Alcantarillado críticas de la red.

El proceso incluye, entre otros, la dosificación de sustancias que controlan la generación de olores; instalación de filtros de carbón activado y filtros biológicos, los cuales reciben los gases y a través de un proceso de purificación a su paso por éstos y se logran reducciones hasta de 0 ppm en las concentraciones.

En las instalaciones gestionadas por la Empresa, se extremen los controles de proceso a fin de minimizar la emisión de compuestos olorosos desagradables con mediciones periódicas, en el entorno de las instalaciones.



MONITOREOS DE GASES

El Monitoreo de Gases es parte integral del programa, porque permite evaluar la eficacia de las acciones.

Con la ayuda de instrumentos de alta tecnología se establecen las concentraciones de H₂S en períodos de tiempo, que van desde horas hasta semanas, y así poder implementar ajustes a los sistemas de filtros y dosificación de productos para la mitigación de los olores.

Durante el año 2013, se realizaron las siguientes acciones:

PLAN	EJECUTADO
Diseño y construcción de nuevos filtros	5 convencionales, 5 biológicos
Aumento de la capacidad de los filtros convencionales	10 filtros
Automatización de sistemas de riego para filtros biológicos	6 filtros
Aumento en la capacidad de almacenamiento de cloruro férrico	4 Estaciones de Bombeo
LOGROS	
Optimización de los sistemas de control de olores. Reducción en un 50% de quejas por malos olores	

CONTROL A VERTIMIENTOS INDUSTRIALES

El desarrollo del Programa de Control de Vertimientos Industriales al alcantarillado permite controlar las descargas de los usuarios no domésticos a las redes.

Con un marco legal soportado en los decretos 1594/84, 3930 de 2010 y el anexo técnico de control de vertimientos del contrato de condiciones uniformes, mediante inspecciones directas a los establecimientos, monitoreo de sus aguas residuales, ejecución y seguimiento de planes de cumplimiento, se ha avanzado logrando un mayor compromiso por parte de las industrias, de ajustar sus sistemas de tratamiento, inclusive realizar optimización de sus procesos productivos.

En ese sentido se cumplieron estas actividades:

PLAN	EJECUTADO
Actualización de inventario de usuarios no domésticos	25 Estaciones de Servicio de Combustibles 5 empresas de baños portátiles, 6 Industrias, 4 Hoteles
Visitas de inspección	44
Monitoreos	19
Debido proceso por incumplimiento	2
Monitoreo en EBAR	6 mensuales
Seguimiento a Planes de Cumplimiento	10



Con el Programa de Control de Vertidos, se han realizado acciones de verificación de los procesos productivos, control in situ de la calidad de los efluentes, toma de muestras para posterior análisis en Laboratorio, verificación de declaraciones de vertido, revisión de los programas de seguimiento implantados, gestión de residuos, comprobación de medidas correctoras, así como el cumplimiento de decretos e inicio de expedientes sancionadores.

Con la implementación del Programa de Control de Vertimientos se ha logrado un mayor compromiso por parte del gremio industrial, existe un mejor conocimiento de la norma de vertimientos y sus implicaciones en cuanto a la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado.

Mediante monitoreos mensuales a las Estaciones de Bombeo de Alcantarillado, se puede afirmar que el agua residual de Cartagena es de tipo netamente doméstico. No se han encontrado concentraciones nocivas de metales pesados, ni sustancias tóxicas que puedan afectar negativamente el medio marino.

Una vez se verifica esto, se asegura que la calidad del vertido cumple con las especificaciones establecidas en el diseño y construcción del sistema de pretratamiento y disposición final, ubicados en el corregimiento de Punta Canoas.

LABORATORIO DE CALIDAD DE AGUA

El Laboratorio de Calidad de Aguas ha sido un apoyo constante para los diferentes monitoreos ambientales de los cuerpos de agua sobre los que la Empresa tiene actuación, así como para la caracterización de las aguas residuales de Cartagena.

El Laboratorio de Calidad de Aguas mantuvo una actividad similar a la de 2012, con la realización de casi 56.000 análisis a más de 7.200 muestras, de los cuales 67.6% corresponde a los realizados para el control de la calidad del agua que se distribuye a Cartagena; el 15.2% a otros requerimientos empresariales, fundamentalmente de tipo ambiental relacionados con el Emisario Submarino, las captaciones, las playas y el Alcantarillado. El 17.2% restante correspondió a servicios a terceros.

La calidad del agua que se distribuye en Cartagena sigue cumpliendo con el indicador de riesgo IRCA, pues de un límite máximo tolerable de 5, que la identifica como un recurso apto y "sin riesgo" para el consumo humano, se obtuvo un promedio anual de 0.11, con un valor máximo mensual de 0.23.

Estos resultados se obtuvieron del monitoreo de 36 puntos concertados con el Departamento Administrativo de Salud Distrital, en los diferentes sectores en los cuales se ha dividido la red de distribución, así como otros adicionales, sumando un promedio mensual de 313 muestras, 27% más de lo exigido por la legislación.

Continuó su participación en el Programa Interlaboratorios para el Control de la Calidad del Agua Potable (PICCAP) del Instituto Nacional de Salud donde obtuvo por un año más, resultados satisfactorios, lo que lo catalogan como uno de los pocos Laboratorios de Bolívar autorizados para analizar agua para consumo humano.

Fue auditado por el IDEAM y está acreditado por este organismo para la realización de muestreos y el análisis de más de sesenta (60) variables en aguas o sedimentos, muchas de ellas importantes en las caracterizaciones ambientales.



Laboratorio de Calidad de Aguas

GESTIÓN CONTROL DE PÉRDIDAS



Buscafugas

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. consiente de la importancia de reducir las pérdidas de agua, ejecuta un portafolio de proyectos cuyo principal objetivo es la recuperación de metros cúbicos para garantizar la eficiencia de la Compañía y poder brindar un mejor servicio a la ciudad.

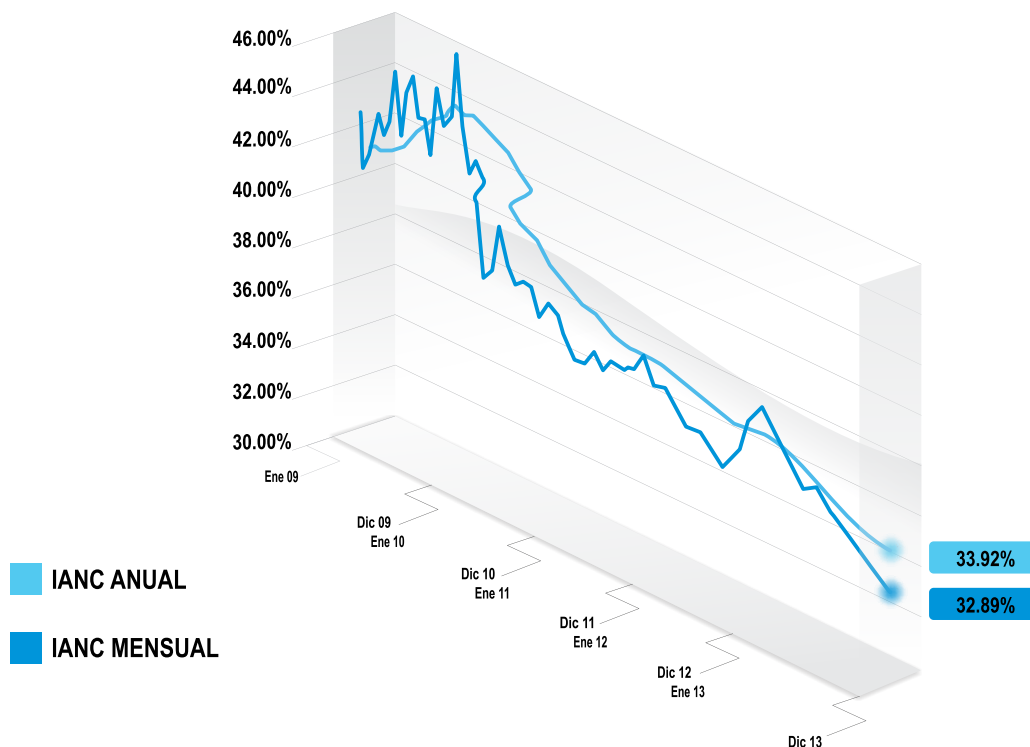
PORTAFOLIO DE PROYECTOS REDUCCIÓN DEL ÍNDICE DE PÉRDIDAS

GESTIÓN COMERCIAL			GESTIÓN TÉCNICA		GESTIÓN SOCIAL
Gestión de suspendidos	Gestión de ilegales	Gestión de irregularidades	Gestión optimización parque de medidores	Gestión de reducción de fugas	Gestión sensibilización a la comunidad
proyecto recuperación de suspendidos	Proyecto corte a ilegales gestión por éxito	Proyecto para la detección de fraudes	Proyecto reposición medidores 15mm	Proyecto búsqueda de fugas en red	Proyecto campaña ilegales, fraude, fugas
Cto. Gestores Comercial	Cto. Corte a ilegales	Inspecciones pequeñas y medianas empresas - Nuevos desarrollos - Bajos comsumos - Alteración registro Medida		Cto. Buscafugas busca fugas propio	
Proyecto corte y reconexiones 6 meses	Proyecto legalización no abonados		Proyecto reposición medidores 20-25mm	Proyecto reposición de redes	Jornadas integrales
Cto. Reconexiones	Cto. Nuevas acometidas			en terrazas viviendas por deterioro y mayor incidencia de daños	
	Proyecto extensión de redes para legalización	Proyecto calibración normalización de acometidas	Proyecto reposición medidores Grandes Clientes	Adquisición equipos Control activo de fugas Control activo presiones	
	Cto. Extensión redes	Cto. Calibraciones Cto. Normalizaciones	Cto. Calibración Cto. Normalización	-Prelocalizaciones, geófonos y dotaloggers - Transmisiones GPRS - VRP inteligente	

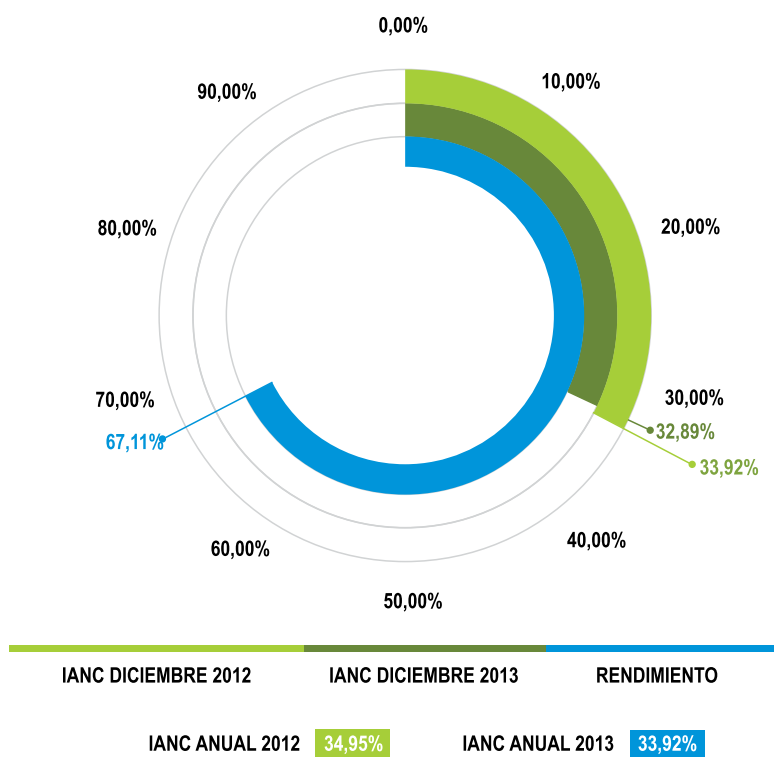


Es así como a través de una Gestión Proyectada y la actuación transversal, entre las diferentes áreas de la Compañía se han obtenido importantes resultados. En diciembre se alcanzó IANC del 32.89%, siguiendo la línea de tendencia a la reducción. El IANC promedio anual cerró en el 33.92%, disminuyendo 1.03 puntos con relación al año 2012.

COMPORTAMIENTO IANC MENSUAL VS IANC ACUMULADO 2009-2013



REDUCCIÓN ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA





ACCIONES TÉCNICAS PARA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

Para fortalecer el control activo de presiones se estudian los sectores que tengan presiones altas, como también aquellos en donde se presentan reclamos por baja presión, con el fin de realizar de manera objetiva los controles de presiones para disminuir los M3 que se estén perdiendo por fugas técnicas y asegurar la calidad en la presentación del servicio.



En los siguientes sectores se realizó la instalación de los nuevos equipos:



Estos equipos fueron instalados a finales de diciembre de 2013, y a cierre del año se encontraban en la puesta "a punto".



CONTROL ACTIVO DE PRESIONES

- Se adelantaron actividades de monitoreo continuo al comportamiento de la red para determinar sectores con altas presiones.
- Se realizaron ajustes a las consignas de presiones en algunos sectores críticos como la Zona Sur Oriental.
- Se realizaron pruebas de nuevas tecnologías para el control activo de presiones.
- Se instalaron nuevas válvulas para la regulación de presiones dinámicamente, de acuerdo a la curva de demanda de cada sector.

CONTROL DINÁMICO DE PRESIONES

Este es un sistema que se instala en los sectores que tienen reguladora y que actualmente están controlando por una presión fija. Con el sistema, se pasa a regular presiones variables, de acuerdo al consumo, o a la demanda del sector.

MONITOREO DE LAS REDES DE ACUEDUCTO

Para lograr mayor información de la red, y realizar análisis del comportamiento de caudales y presiones, así como establecer fugas en tiempo real de acuerdo a comparativo de datos históricos, es requisito indispensable, contar con equipos de transmisión de información en línea, a través de señales remotas GPRS y poder realizar una adecuada gestión de control de pérdidas.



MONITOREO Y LECTURA REMOTA DE GRANDES CLIENTES

Con la implementación del monitoreo remoto se ha logrado de las áreas de Facturación y Grandes Clientes, el seguimiento de consumos y atención de reclamaciones por parte de usuarios. De igual manera, los usuarios pueden hacer uso de la herramienta para seguimiento y consulta de sus consumos.





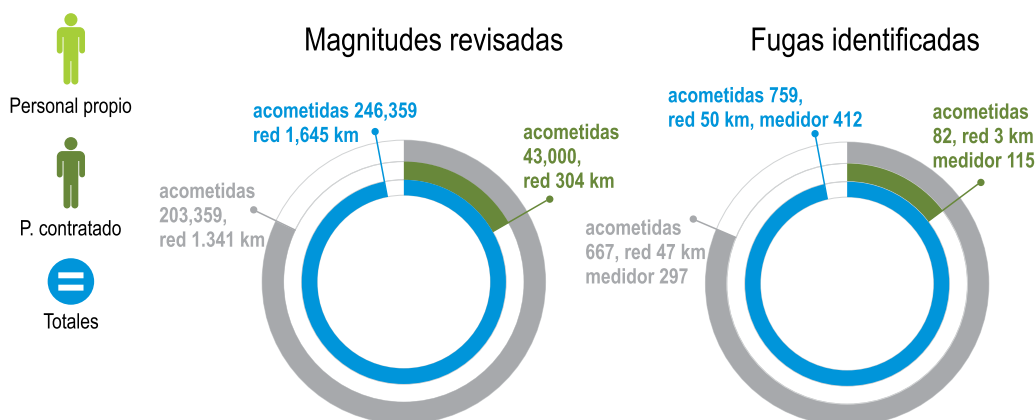
BÚSQUEDA CONTINUA DE FUGA

El análisis de la información de caudales desde diferentes puntos de monitoreo en Cartagena, permite realizar el seguimiento continuo nocturno para identificar las fugas.

Identificado los sectores con mayores posibilidades de fugas, se asignan las cuadrillas de Busca Fugas propias, y en algunos períodos se incluyen brigadas contratadas.

Para tal efecto, las brigadas cuentan con equipos especializados de detección, tales como geófonos, pre localizadores y correladores.

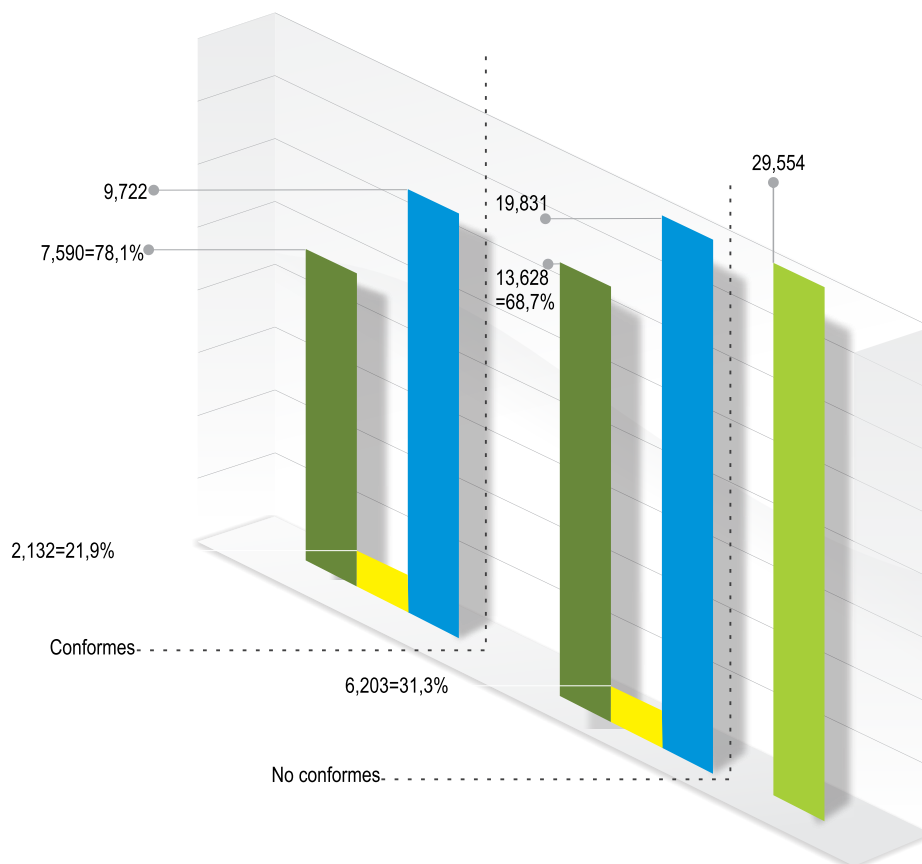
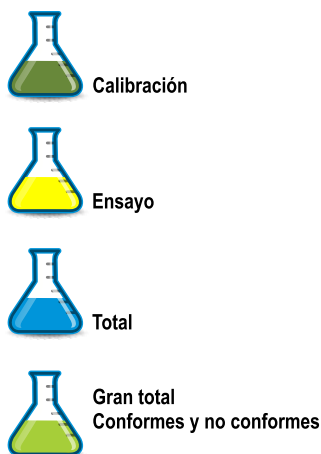
BÚSQUEDA DE FUGAS



LABORATORIO DE MEDIDORES

Durante el año 2013 se mantiene el estado de acreditación otorgado por la SIC. Se inicia el proceso de participación en la intercomparación a nivel nacional.





En general el 67.1% de los medidores que pasaron por el Banco del Laboratorio resultaron No Conformes.

2003 medidores llegan al Laboratorio en estado deteriorado o dañados, a los cuales no se les realiza prueba.

Se puede concluir que llegaron en total 31,050 medidores al laboratorio de los cuales el 70% resultaron no aptos para medición.

ACCIONES COMERCIALES PARA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

Durante el año 2013 se lograron recuperar 33.069 M3, para un total de 814.557 M3 acumulados desde el año 2010 cuando se inició el programa de revisión masiva de medidores.

El aumento de dotación, promedio ponderado, es de 2.36 m3/medidor cambiado, disminuyendo indudablemente la sub medición.

GESTIÓN DE MEDIDORES



En el año 2013 se realizó la reposición de un total de:

17.471 medidores

Resultaron No Conformes:

12.430 medidores = 71%

33.069 M3

Recuperados

Se han cambiado

69.199

medidores entre 2010 y 2013

El 73% del parque de medidores con edades < 5 años

El 52% del parque de medidores con edades < 3 años.

Se han cambiado 69.199 medidores entre 2010 y 2013.



GESTIÓN DE SUSPENDIDOS MAYORES A 6 MESES

Se ha logrado la disminución del banco de suspendido mayor a 6 meses en:

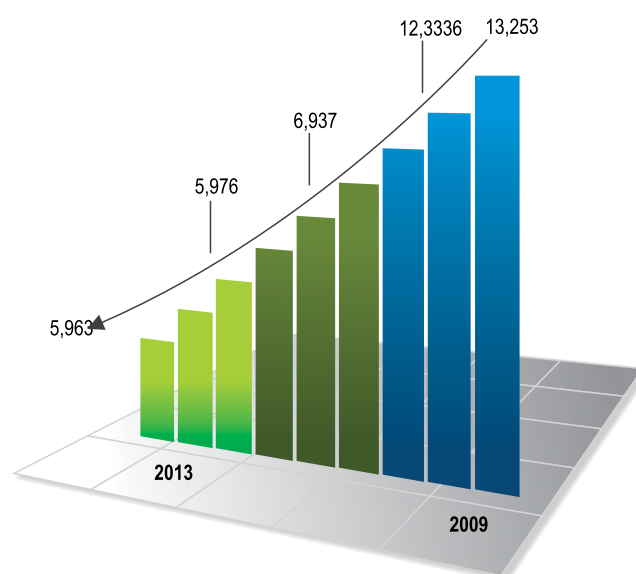
55%

A corte del diciembre pasado se ha logrado facturar a los usuarios reconectados un total de:

7.885.838 M3

El año 2013 inició con 5.976 usuarios morosos. Aunque no disminuyó significativamente como en años anteriores, se mantuvo estable considerando que la mayoría de los usuarios se encuentran en estrato 1 y por sus condiciones socioeconómicas, no acceden a los convenios de pago a pesar que son muy flexibles y prefieren tomar el agua clandestinamente.

Por conexiones realizadas, se registran más de 9 millones de m3 facturados en los últimos 4 años. Es una de las actividades que presenta mayor recuperación de m3.



GESTIÓN DE ILEGALES

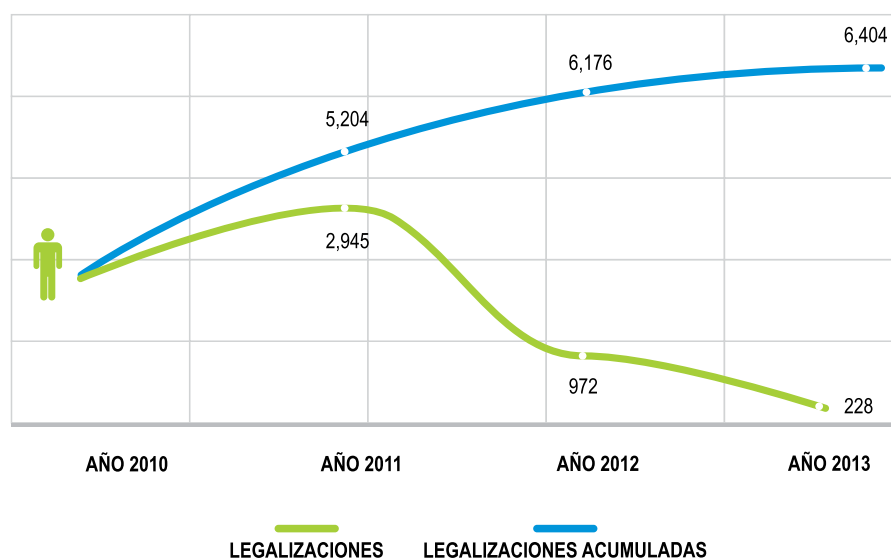
La Gestión de Legalizaciones de No Abonados Clandestinos en el año 2013, permitió suscribir 228 nuevos contratos.



/ 1.639.043 m3

acumulados facturados entre el 2010 y el 2013.

El promedio de dotación de estos usuarios en el 2013 fue de 6 m3/mes, por encima de los dos años anteriores y corresponden en su gran mayoría, a usuarios de estratos bajos.





GESTIÓN DE PILETAS COMUNITARIAS

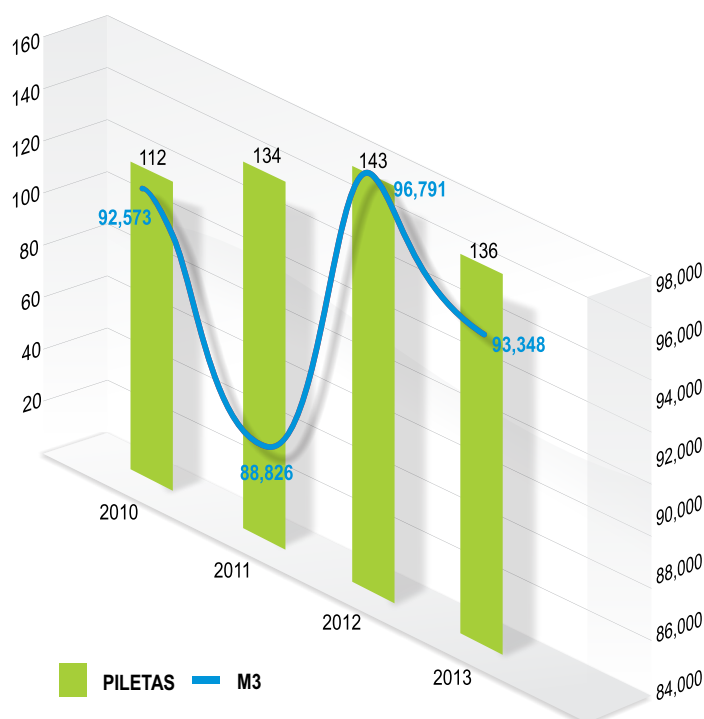
CONSUMO MENSUAL PROMEDIO DE PILETAS COMUNITARIAS 2010 - 2013

La mayoría de las piletas comunitarias, instaladas en asentamientos subnormales, localizados en la periferia de la ciudad, son controladas constantemente.

Existen 138 piletas comunitarias registradas en el 2013, 24 más que las censadas en el 2010, pero con un consumo sostenido.

Existen 61 asentamientos medidos, no constituidos como piletas comunitarias que tienen un consumo registrado de 22.378 m³/mes.

- Durante el 2013 se eliminan 5 piletas, mediante la extensión de redes para la individualización del servicio.
- Se ha presentado un incremento de los asentamientos ilegales entre el 2011 y el 2013.



GESTIÓN DE IRREGULARIDADES

Nuevos desarrollos

Algunas construcciones en la ciudad están edificando de manera fraudulenta, acción de la que fueron puestos en evidencia gracias a la actividad de seguimiento y control.

11%

Hallazgo de fraudes en
Construcciones inspeccionadas

Control a manipulación

También, la Instalación de cajillas de seguridad y cambio de medidores, permitió controlar la manipulación de aparatos de medida.

155.490 M3

Recuperados en el año 2013

En el 2013 realizaron 2.105 inspecciones a construcción y se encontraron 234 irregularidades que fueron normalizadas.

Se elaboraron 28 informes de delito para denuncia penal por defraudación de fluidos.

2010-2013

24.907

NORMALIZACIONES DE ACOMETIDAS

356.022 M3

RECUPERACIÓN DE METROS CÚBICOS



Durante el año 2013 se destacan las obras de optimización de la Planta de Tratamiento de El Bosque, que permitió aumentar la capacidad de producción de agua potable para cubrir la creciente demanda de la ciudad.

AUMENTO DE LA CAPACIDAD DE TRATAMIENTO DE 230,000 M3/DÍA A 255,000 M3/DÍA.

Volumen de agua cruda
captada en 2013:
93,982,161 m3

402.23 m3/usuario,
-2%
con relación al año 2012

Volumen de agua cruda
captada en 2013:
80,522,716 m3

344.63 M3/usuario,
-2%
en comparación con
el período anterior

Volumen de agua potable
distribuida EN 2013
75,875,900 m3

324.74 m3/usuario,
-2%
con respecto a la
vigencia pasada.

Se realizaron actividades en la Planta de Tratamiento de Agua Potable como:

- Instalación de modernos falsos fondos con lavado asistido por aire en los filtros 5 al 10 de la planta # 3.
- Instalación de vertederos de control en Plantas # 1 y 2.
- Inicio de la construcción de dos filtros nuevos en Planta # 3, que estarán listos en mayo de 2014, para quedar con una capacidad de tratamiento de 265.000 m3/día.



Aumento de capacidad de bombeo de la Estación Paraíso hacia la Planta de Pre tratamiento de Punta Canoas de 2000 lps a 3600 lps.

Aumento de la limpieza preventiva de la red del sistema de Alcantarillado (de 12 a 30 km/mes) y adquisición de nueva Unidad de Inspección por TV.



FACTIBILIDADES DE SERVICIO APROBADAS

283
factibilidades para
la conexión de:

4.373
soluciones residenciales

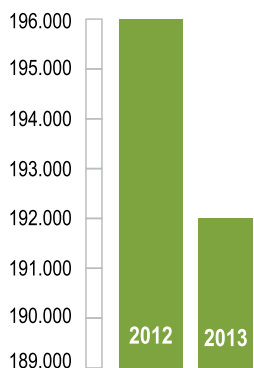
882
Soluciones
comerciales

19
soluciones
institucionales

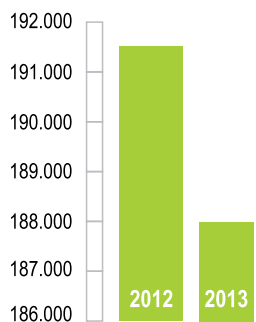
11
soluciones
industriales

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

191.896 llamadas fueron atendidas durante el año 2013, lo que indica una disminución del 2% de reportes de daños.



LLAMADAS ENTRANTES



LLAMADAS ATENDIDAS





En almanaques colaboradores socializaron nuevas aplicaciones SAP GT-FUSSION y AquaCIS Caribe

La Gestión realizada en el año 2013 se cumplió de manera integral en todos los campos de la Informática, tanto hardware, software e infraestructuras como en armonía con cada una de las gerencias operativas y administrativas para cubrir las necesidades técnicas, buscando la mejora y optimización y de los procesos.

Todos los proyectos se realizaron bajo la óptica de la optimización de costos, aprovechando los beneficios de la tecnología. Este logro se alcanzó, motivado por la gestión de algunos contratos y negociación con los proveedores.

Básicamente se han ejecutado proyectos referentes a los ajustes legales en los diferentes sistemas como certificados de retención, tarifa de saneamiento, facturación certificada, planes orientados a facilitar el trabajo y la comunicación con proveedores para mejorar y optimizar el flujo de información.

En procesos condicionados a hardware y software obsoletos, se han optimizado, alcanzando una mayor estandarización y adecuación a herramientas como la modificación e impresión de facturas y la creación de formatos.

La optimización de plataformas permitió mejoras en los correos electrónicos, migración de aplicaciones a 64 bits, workflows que agilizan y mejoran la gestión, adecuación por temas de virtualización, mejoras en aplicaciones de agua no contabilizada y buscafugas, obteniendo información unificada e informes que dan mayor capacidad de decisión en los procesos de las gerencias.



Se rediseñó la página web para convertirla en una ventana de comunicación al mundo, y de esta manera, mejorar la interrelación con los clientes, creando una Oficina Virtual y el Botón de Pago que facilita las gestiones de manera eficaz y rápida.

En la parte de infraestructuras hacia el interior de la Gerencia TIC se perfeccionaron los contratos de impresión departamental e impresión de alto volumen, optimizando los procesos y reduciendo costos.

Con respecto al rendimiento del correo interno hacia la nube, mejoró considerablemente, reflejando costos con una disponibilidad del 99,9%.

Se virtualizaron más del 50% de los servidores en aras de alcanzar mejor gestión y lograr mayor seguridad, ahorros de energía y espacio, así como la actualización de sistemas operativos, optimizando el rendimiento.

Se realizaron adecuaciones al interior de las oficinas de atención al cliente con el fin de tener mejor atención y reducir la indisponibilidad de servicio, mejorar mantenimientos de UPS, renovar computadores, ampliar líneas de comunicaciones fijas, mejorar las comunicaciones por fibra óptica entre oficinas, y obtener mayor caudal de internet con una disponibilidad del 99%.

En la permanente búsqueda empresarial por atender mejor a los usuarios internos y externos, se priorizó la reorganizaron de formatos, políticas y procedimientos, optimizado la documentación de proyectos, agilizando la comunicación hacia todas las gerencias de la Empresa.

Visionando la proyección a futuro, en el corto y mediano plazo, se implantaron dos proyectos SAP GT-FUSSION y AquaCIS Caribe, así:

- **SAP GT-FUSSION:** este proyecto sustituirá la actual Gestión de Trabajos en campo, dando mayor funcionalidad en temas de movilidad, ahorros de papel, mejor interacción con los proveedores, mayor control de nuestros almacenes y una integración con el resto de software existente en la Compañía, alineado en la convergencia de sistemas.
- Entre tanto, el proyecto AquaCIS Caribe, comenzó en el último semestre de 2013 y tendrá una duración de dos años. Tiene como objetivo cambiar el actual sistema Comercial, dando mayores funcionalidades en los procesos de trabajo interno, mayor fluidez, y cambio de plataforma orientada a la integración con el resto de nuestros sistemas.

De esta manera, consolidaremos la información de nuestros abonados, con el fin de prestar un servicio más personalizado.

Todos estos procesos desarrollados y mejorados, se propenden que Acuar se convierta a corto plazo en un referente en tecnología en el sector de Aguas.

Se virtualizaron más del 50% de los servidores en aras de alcanzar mejor gestión y lograr mayor seguridad, ahorros de energía y espacio, así como la actualización de sistemas operativos, optimizando el rendimiento.





En el año 2013, la compañía ha mantenido su buen desempeño financiero, obteniendo \$15.654 millones como Excedente del Ejercicio, lo que supone \$2.031 millones por encima del resultado obtenido en 2012.

Las calificaciones de la deuda corporativa se mantienen en niveles óptimos a largo plazo en AA+, y a corto plazo, en F1+ (máxima calificación).

El “spread” de la deuda bancaria se sitúa en el mejor nivel obtenido hasta la fecha, con una tasa promedio de DTF + 0.54%.

El nivel de endeudamiento se reduce por cuarto año consecutivo, situándose en el 61.7%

SITUACIÓN FINANCIERA A DICIEMBRE 2013 ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL

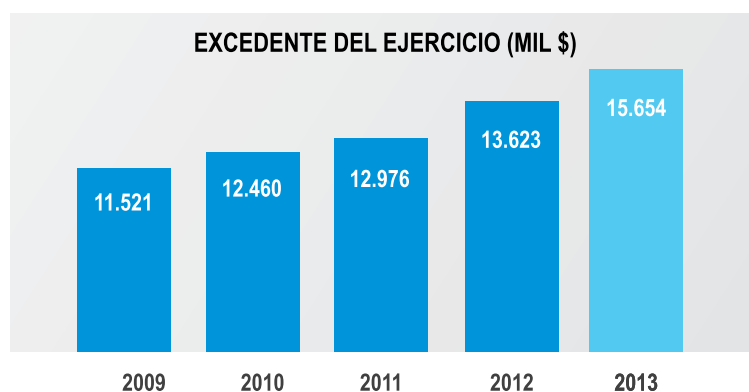
En el año 2013, Acucar obtuvo utilidades por \$15.654 millones, lo que representa un 14.91% (\$2.031 millones) por encima del resultado neto de 2012.



A continuación se presenta un cuadro comparativo de los resultados financieros para los años 2013 y 2012.

CONCEPTOS	REAL 2013	REAL 2012	Desv.	%
INGRESOS OPERACIONALES	196.185	176.367	19.818	11,2%
ACUEDUCTO	106.251	91.958	14.294	15,5%
ALCANTARILLADO	65.861	54.984	10.877	19,8%
OTRAS ACTIVIDADES	26.014	31.070	-5.056	-16,3%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS	-1.941	-1.645	-296	18,0%
COSTOS DE VENTAS	106.860	94.705	12.156	12,8%
ENERGÍA	17.633	17.755	-122	-0,7%
PERSONAL Y SERVICIOS TEMPORALES	12.071	11.057	1.014	9,2%
PRODUCTIVOS QUÍMICOS	3.669	3.357	313	9,3%
MANTENIMIENTOS	24.457	20.792	3.665	17,6%
AMORTIZACIONES	12.458	7.892	4.567	57,9%
TCA Y OTRAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	19.411	19.424	-13	-0,1%
OTROS	17.160	14.428	2.731	18,9%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN, PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIONES	63.865	60.861	3.004	4,9%
PERSONAL Y SERVICIOS TEMPORALES	19.742	19.664	78	0,4%
OTROS GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	44.124	41.198	2.926	7,1%
EXCEDENTE OPERACIONAL	25.460	20.802	4.658	22,4%
OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES	3.667	5.868	-2.201	-37,5%
FINANCIEROS	1.824	1.959	-136	-6,9%
DIFERENCIA EN CAMBIO	272	420	-148	-35,3%
EXTRAORDINARIOS	1.571	3.488	-1.917	-55,0%
OTROS EGRESOS NO OPERACIONALES	13.473	13.046	427	3,3%
DÉFICIT NO OPERACIONAL	-9.806	-7.179	-2.628	36,6%
EXCEDENTES DEL EJERCICIO	15.654	13.623	2.031	14,9%

El resultado ha crecido en forma permanente durante los últimos 5 años, lo cual muestra la estabilidad financiera de la Empresa en este período.





Los ingresos operacionales alcanzaron \$196.185 millones, con un crecimiento del 11.2% (\$19.818 millones) respecto del mismo período del año pasado.

Los ingresos por agua crecieron 15.5% (\$14.294 millones), destacando el registro del déficit de subsidios y contribuciones pagado por el Distrito de Cartagena, por valor de \$8.089 millones. El crecimiento, sin considerar el déficit, fue del 6.7% (\$6.205 millones) como resultado del aumento de los usuarios, la indexación de las tarifas y de las actividades de instalación de medidores y reconexiones, entre otras.

Los ingresos de Alcantarillado crecieron 19.8% (\$10.877 millones), que incluye el déficit registrado por valor de \$5.128 millones y los ingresos por saneamiento por valor de \$2.647 millones, el cual se empezó a facturar en el mes de febrero de 2013. El crecimiento, sin déficit ni saneamiento, fue de 5.6%, debido al aumento en el número de usuarios conectados al servicio como resultado del programa de identificación de usuarios ilegales de Alcantarillado, así como a la indexación tarifaria.

El efecto del mayor número de abonados está concentrado en los estratos 1, 2 y 3. La dotación o consumo medio presenta mejora, situándose en 19.1 m³ y 18.5 m³ por mes en promedio para los servicios de Acueducto y Alcantarillado, frente a los 18.9 m³ y 18.3 m³ del 2012.

Por su parte, los ingresos por otras actividades, disminuyen en un 16.3% (\$5.056 millones), debido a que durante 2012 se dieron mayores ingresos por contratos TCA, principalmente el suscrito con la Refinería de Cartagena (REFICAR), para la instalación de redes de conducción de agua cruda.

Los costos de ventas alcanzaron \$106.860 millones, quedando un 12.8% (\$12.156 millones) por encima del año anterior. Se destaca el crecimiento en mantenimientos por la entrada en operación del Emisario Submarino, y por el incremento de los costos de cortes y reconexiones por calibraciones, instalación y retiro de medidores, los cuales tienen ingresos asociados.

Por otro lado, las amortizaciones crecieron por la activación a diciembre de 2012 del Emisario Submarino, lo que supone una amortización de \$ 5.280 millones anuales.

Los gastos de administración, provisiones, depreciaciones y amortizaciones crecen \$3.004 millones (4.9%). Se presenta un mayor valor en los otros gastos de Administración por \$2.926 millones (7.1%), debido a las comisiones por el incremento en los recaudos y recuperación de cartera entre otros.

De otra parte, se presenta la disminución en las provisiones y depreciaciones, debido principalmente al menor valor del gasto de provisión de cartera respecto al año anterior.

Resultado de lo anterior, el excedente operacional fue de \$25.460 millones, 22.4% por encima del año anterior.

El déficit no operacional aumentó 36.6% (\$2.628 millones), debido principalmente a que en el 2012 se registró una recuperación de cartera del distrito que estaba totalmente provisionada por \$1.853 millones.



BALANCE GENERAL

	2013	2012
ACTIVO TOTAL	199.793	201.947
PASIVO TOTAL	123.302	128.849
PATRIMONIO	76.491	73.098

El activo total finalizó en el año en \$199.793 millones, con una disminución de 1.1% (\$2.154 millones) respecto al año anterior por el proceso de amortización contable de las inversiones ejecutadas en lo corrido del contrato de operación. El Pasivo Total disminuye 4.3% (\$5.547 millones) por reducción de las deudas con bancos. El Patrimonio presenta un incremento de 4.6% (\$ 3.393 millones).

BALANCE MILLONES DE \$	REAL 2013	REAL 2012	Desv.	%
ACTIVO				
Activo corriente	46.980	46.990	-10	0,0%
Deudores Largo Plazo, neto	11.222	7.951	3.271	41,1%
Propiedades y equipos, neto: Equipo hidráulico, de cómputo y de transporte	13.188	13.082	106	0,8%
Otros activos, neto: Redes e Infraestructura	128.403	133.924	-5.521	-4,1%
Total Activos	199.793	201.947	-2.154	-1,1%
PASIVO				
Pasivo corriente	55.495	44.952	11.298	25,1%
Pasivos a Largo Plazo	67.807	83.897	-16.845	-20,1%
Total Pasivos	123.302	128.849	-5.547	-4,3%
PATRIMONIO				
Capital social	29.100	29.100		0,0%
Reservas	15.312	13.950	1.362	9,8%
Utilidad del ejercicio	15.654	13.623	2.031	14,9%
Superavit por valorización	16.425	16.425		0,0%
Total Patrimonio	76.491	73.098	3.393	4,6%
Total Pasivo y Patrimonio	199.793	201.947	-2.154	-1,1%



Los deudores de largo plazo, que corresponden principalmente a Cartera en convenios de pago y de contrataciones, aumentaron \$3.271 millones.

Las Propiedades, Planta y Equipo se incrementan 0.8% (\$106 millones), debido principalmente a que el valor de las adquisiciones de equipos para Estaciones de Bombeo (\$2.395 millones) no fue superior al valor en la Depreciación (\$2.289 millones) del total de Activos de la Empresa.

Los otros Activos disminuyen 4.1% (\$5.521 millones) por el mayor valor de la amortización de las obras del Emisario Submarino y demás obras realizadas en redes y estaciones de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado (\$9.441 millones) respecto a las inversiones en propiedad ajena registradas en el 2013 (\$8.860 millones).

Adicionalmente, se reduce el valor de los Activos Diferidos por el pago anual del Impuesto al Patrimonio (\$1.312 millones) y se aumenta la amortización de Activos diferidos e intangibles (\$3.627 millones)

El Pasivo Total disminuye 4.3% (\$5.547 millones). Los Pasivos Corrientes se incrementan 23% (\$10.543 millones), principalmente por el aumento de las cuentas por pagar a Proveedores y Contratistas derivadas de la ejecución de inversiones realizadas al final del año. Adicionalmente se incrementó la parte corriente de la provisión para contingencias.

Los Pasivos de largo plazo se reducen en un 19% (\$16.090 millones), principalmente por la disminución de las obligaciones financieras en un 16.7% (\$13.436 Millones) debido a la cancelación anticipada de estas.

El Patrimonio presenta un incremento de 4.6% (\$ 3.393 millones), causado por el registro del incremento en las Reservas por valor de \$ 1.362 millones y de la Utilidad del ejercicio.



CERTIFICACIÓN REPRESENTANTE LEGAL Y CONTADOR

Cartagena, 14 de Febrero de 2014

A los señores

ACCIONISTAS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.

Los suscritos Representante Legal y Contador de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. certificamos que los Estados Financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2013 han sido fielmente tomados de los libros y que antes de ser puestos a su disposición y de terceros, hemos verificado las siguientes afirmaciones contenidas en ellos:

Todos los activos y pasivos incluidos los Estados Financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2013 existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante el año terminado en esa fecha.

Todos los hechos económicos realizados por la Empresa durante el año terminado al 31 de diciembre de 2013 han sido reconocidos en los Estados Financieros.

Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la Empresa al 31 de diciembre de 2013.

Todos los elementos han sido reconocidos por sus valores apropiados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.

Todos los hechos económicos que afectan la Empresa han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los Estados Financieros.

FRANCISCO PÉREZ TENA
Representante Legal

HERLINDA TRUJILLO QUIRÓS
Contador Público
T.P. 182785-T

INDICADORES GRI 2013

RSE	GRI	INDICADORES	AÑO 2013
CG1	EC1	1. Ingresos Ventas netas más ingresos procedentes de inversiones financieras, venta de activos y otros.	199.852.178
		2. Costos operativos y Gastos de Administración Gastos por las materias primas, componentes de productos, instalaciones y servicios adquiridos. Se incluyen también los alquileres de propiedades, tasas de licencias, pagos de facilitación (ya que tienen un claro objetivo mercantil), royalties, trabajadores subcontratados, costes de formación de los empleados (cuando se empleen formadores externos), equipos de protección para empleados, etc.	103.717.362
		3. Salarios y beneficios sociales para los empleados Gastos totales realizados a los empleados y contribuciones sociales. No incluye compromisos de pago futuros. Las personas que realizan tareas en la organización pero no son empleados suyos no se deben incluir aquí, sino dentro de la categoría Costes operativos en concepto de servicios adquiridos.	27.700.840
		4. Gastos impuestos gobiernos (por país, ver nota a continuación) Total de impuestos y obligaciones financieras con el Gobierno.	16.146.783
		5. Gastos financieros Gastos de intereses a proveedores de préstamos. Aquí se incluyen los intereses de cualesquiera formas de deuda y préstamos (no sólo deuda a largo plazo) y también pagos vencidos de dividendos adeudados a accionistas preferentes.	12.719.808
		6. Pagos a los proveedores de capital Todos los pagos realizados a proveedores de capital de la Empresa. Dividendos abonados a todo tipo de accionistas.	10.182.044
		7. Inversiones en la comunidad Aportaciones voluntarias e inversión de fondos en la comunidad en el sentido amplio de la palabra (incluye donaciones).	644.516
		8. Valor económico retenido (VER) (calculado como Valor económico generado menos Valor económico distribuido) Reservas, amortizaciones y depreciaciones, etc.	24.631.378

* Cifras expresadas en miles de pesos colombianos



RSE	GRI	INDICADORES	AÑO 2013
CO1	EC8	9. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura para el beneficio público Inversiones en infraestructura para las operaciones y puede incluirle conexiones que generen aporte a la economía.	22.361.696
MA1	EN26	Existencia de un Plan de Gestión Ambiental para mitigar los impactos en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, el cual contempla seis aspectos ambientales: control de olores, manejo de la captación de Agua Cruda, energía, residuos, uso eficiente del agua y vertimientos.	Desarrollo del Plan, durante el 2013 con metas e indicadores.



NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR CATEGORÍA

GC2	LA13	1.1 Porcentaje de trabajadores por categoría:		
		• Sexo	Hombre	Mujer
			77%	23%
		• Grupos de edad:	Hombre	Mujer
		Menos de 30 años	5%	4%
		Entre 30 y 50 años	43%	15%
		Mas de 50 años	29%	5%
		1.2 Porcentaje de trabajadores que pertenecen a los órganos de gobierno de la organización		
		• Sexo	Hombre	Mujer
			75%	25%
		• Grupos de edad:	Hombre	Mujer
		Menos de 30 años	5%	2%
		Entre 30 y 50 años	51%	20%
		Mas de 50 años	19%	3%



**NÚMERO TOTAL DE TRABAJADORES EN CADA CATEGORÍA Y
PARA TODAS LAS OPERACIONES DE LA ORGANIZACIÓN**

DO2	LA14	Gerentes- Subgerentes-Jefe Departamento-E.G.S.:	Hombre	Mujer
		Menos de 30 años	5	2
		Entre 30 y 50 años	46	18
		Mas de 50 años	17	3
		Coordinadores :	Hombre	Mujer
		Menos de 30 años	1	1
		Entre 30 y 50 años	8	4
		Mas de 50 años	23	0
		Asistentes :	Hombre	Mujer
		Menos de 30 años	1	0
		Entre 30 y 50 años	1	4
		Mas de 50 años	2	10
		Técnicos Especialistas :	Hombre	Mujer
		Menos de 30 años	4	0
		Entre 30 y 50 años	19	2
		Mas de 50 años	24	3
		Supervisores :	Hombre	Mujer
		Menos de 30 años	0	0
		Entre 30 y 50 años	13	0
		Mas de 50 años	6	0
		Auxiliares :	Hombre	Mujer
		Menos de 30 años	4	14
		Entre 30 y 50 años	17	8
		Mas de 50 años	27	36
		Operadores :	Hombre	Mujer
		Menos de 30 años	8	0
		Entre 30 y 50 años	60	0
		Mas de 50 años	65	0
		Total General	351	105
		Diferencia porcentual entre el salario base de las mujeres y el de los hombres en cada categoría de empleo.	No existe diferencia salarial por sexo	



A los accionistas de
AGUAS DE CARTAGENAS S.A. E.S.P.

He auditado los balances generales de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2013 y 2012, y los correspondientes estados de actividad financiera, económica, social y ambiental, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y el resumen de las principales políticas contables y otras notas explicativas.

La administración es responsable por la preparación y correcta presentación de estos estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener un sistema de control interno adecuado para la preparación y presentación de los estados financieros, libres de errores significativos, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; así como efectuar las estimaciones contables que resulten razonables en las circunstancias.

Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en mis auditorías. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir mis funciones y llevar a cabo mi trabajo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Tales normas requieren que planifique y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos. Una auditoría de estados financieros incluye examinar, sobre una base selectiva, la evidencia que soporta las cifras y las revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del juicio profesional del auditor, incluyendo su evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros. En la evaluación del riesgo, el auditor considera el control interno de la Compañía que es relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye, evaluar los principios de contabilidad utilizados y las estimaciones contables significativas hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Considero que mis auditorías me proporcionan una base razonable para expresar mi opinión.

En mi opinión, los estados financieros antes mencionados, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de AGUAS DE CARTAGENAS S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2013 y 2012, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, aplicados sobre bases uniformes.

Además, basado en el alcance de mis auditorías, informo que la Compañía ha llevado su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable; las operaciones registradas en los libros de contabilidad y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente; el informe de gestión de los administradores guarda la debida concordancia con los estados financieros básicos, y la Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Mi evaluación del control interno, efectuada con el propósito de establecer el alcance de mis pruebas de auditoría, no puso de manifiesto que la Compañía no haya seguido medidas adecuadas de control interno y de conservación y custodia de sus bienes y de los de terceros que estén en su poder.

EISSER GÓMEZ ZARATE

Revisor Fiscal

T.P. No. 63051-T

Designado por Deloitte & Touche Ltda.

20 de febrero de 2014.



AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.
BALANCES GENERALES
A 31 DE DICIEMBRE DE 2013 y 2012
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

ACTIVOS	Notas	Año 2013	Año 2012
ACTIVO CORRIENTE			
EFFECTIVO	(4)	4.026.424	3.941.906
Caja		331.230	221.462
Depósitos en instituciones financieras		3.695.194	3.720.444
INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS	(5)	67.658	15.595
Inversiones admon de liquidez en títulos participativos		67.658	15.595
DEUDORES	(6)	34.952.814	30.272.920
Prestación de servicios		2.718.418	2.857.573
Servicios Públicos		42.459.925	38.242.875
Avances y anticipos entregados		2.619.460	1.020.583
Anticipo o saldos a favor por impuestos y contrib.		7.034.542	5.336.615
Depósitos entregados en garantía		719.573	719.573
Otros deudores		6.691.470	10.960.167
Provisión para deudores (cr)		(27.290.574)	(28.864.466)
INVENTARIOS	(7)	7.605.188	12.418.705
Materiales prestación de servicios		7.220.749	7.271.776
Productos en proceso		408.622	5.177.382
En tránsito		40.819	34.549
Provisión protección inventarios		(65.002)	(65.002)
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	(9)	328.167	341.372
Bienes y servicios pagados por anticipado		328.167	341.372
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		46.980.251	46.990.498
ACTIVO NO CORRIENTE			
DEUDORES	(6)	11.222.278	7.951.183
Servicios Públicos		21.361.776	18.330.655
Otros deudores		2.182.592	1.026.499
Provisión para deudores (cr)		(12.322.090)	(11.405.971)
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	(8)	13.187.769	13.081.855
Terrenos		3.353.477	3.353.477
Edificaciones		6.097.873	6.064.513
Maquinaria y equipo		14.695.470	12.956.271
Equipo medico y científico		939.968	487.822
Muebles, enseres y equipo de oficina		1.744.980	1.574.323
Equipos comunicación y computación		6.731.020	6.800.708
Equipos transporte, tracción y elevación		3.302.922	4.164.053
Depreciación acumulada (cr)		(21.134.614)	(19.775.985)
Provisión para propiedades, planta y equipos (Cr)		(2.543.327)	(2.543.327)
OTROS ACTIVOS	(9)	128.402.672	133.924.035
Cargos diferidos		30.733.892	35.242.312
Obras y mejoras en propiedad ajena		78.839.311	79.421.122
Intangibles		6.710.629	6.151.800
Amortización acumulada intangibles		(4.305.820)	(3.315.859)
Valorizaciones		16.424.660	16.424.660
TOTAL ACTIVO	(16)	199.792.970	201.947.571
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS		415.950.563	368.332.003
DERECHOS CONTINGENTES		45.701.242	442.016
DEUDORAS FISCALES		99.054.706	86.031.023
DEUDORAS DE CONTROL		271.194.615	281.858.964
DEUDORAS POR CONTRA (CR)		415.950.563	368.332.003

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

**Los suscritos Representante Legal y Contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros conforme el reglamento, que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Sociedad y que no contienen imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Compañía.

FRANCISCO PEREZ TENA
Representante Legal **

HERLINDA TRUJILLO QUIROS
Contador Público **
T.P. No. 182785-T

EISSER GOMEZ ZARATE
Revisor Fiscal
T.P. No.63051-T
(Ver opinión adjunta)
Miembro de Deloitte & Touche Ltda.

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.
BALANCES GENERALES
A 31 DE DICIEMBRE DE 2013 y 2012
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)



PASIVOS	Notas	AÑO 2013	Año 2012
PASIVO CORRIENTE			
OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO E INST. DERIVADOS	(10)	4.067.599	1.094.452
Operaciones de financiamiento internas corto plazo		4.067.599	1.094.452
Cuentas por pagar	(11)	35.595.411	29.872.897
Adquisición bienes y serv.nacionales		14.361.504	8.762.353
Adquisición de bienes y servicios del extranjero		1.544.326	2.376.308
Intereses por pagar		348.573	359.379
Acreedores		4.294.934	4.154.172
Retención en la fuente e impuesto de timbre		1.151.056	1.372.791
Impuestos, contribuciones y tasas por pagar		10.394.822	10.311.124
Impuestos al valor agregado -IVA		29.587	33.075
Recursos recibidos en administración		3.470.609	2.503.695
OBLIGACIONES LAB. Y DE SEG. SOCIAL INTEGRAL	(12)	3.318.656	3.229.190
Salarios y prestaciones sociales		3.318.656	3.229.190
PASIVOS ESTIMADOS	(13)	7.723.332	3.793.923
Provisiones para contingencias		3.034.276	1.333.254
Provisiones diversas		4.689.056	2.460.669
OTROS PASIVOS CORRIENTES	(14)	4.790.116	6.961.698
Recaudos a favor de terceros		2.014.425	2.049.821
Ingresos recibidos por anticipado		2.359.932	4.720.366
Créditos diferidos		415.759	191.511
TOTAL PASIVO CORRIENTE		55.495.114	44.952.160
PASIVO NO CORRIENTE			
OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO E INST. DERIVADOS	(10)	66.741.326	80.177.731
Operaciones de financiamiento internas largo plazo		66.741.326	80.177.731
Cuentas por pagar	(11)	-	1.312.519
Impuestos, Contribuciones y Tasas por pagar		-	1.312.519
PASIVOS ESTIMADOS	(13)	849.000	2.151.148
Provisiones para contingencias		849.000	2.151.148
OTROS PASIVOS	(14)	216.567	255.943
Ingresos recibidos por anticipado		216.567	255.943
TOTAL PASIVOS		123.302.007	128.849.501
PATRIMONIO			
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	(15)	76.490.963	73.098.070
Capital suscrito y pagado		29.100.000	29.100.000
Reservas		15.312.488	13.950.164
Resultados del ejercicio		15.653.815	13.623.246
Superávit por Valorización		16.424.660	16.424.660
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		199.792.970	201.947.571
Cuentas de orden acreedoras	(16)	1.326.469.163	1.324.946.657
ACREEDORAS FISCALES		101.648.323	89.837.170
RESPONSABILIDADES CONTINGENTES		70.658.775	95.547.267
ACREEDORAS DE CONTROL		1.154.162.065	1.139.562.220
Contratos de Leasing operativo		7.573.450	8.001.764
Mercancías recibidas en consignación		2.211.000	1.929.935
Bienes recibidos de terceros		971.060.319	950.887.125
Otras cuentas acreedoras		173.317.296	178.743.396
ACREEDORAS POR CONTRA (DB)		1.326.469.163	1.324.946.657

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

**Los suscritos Representante Legal y Contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros conforme el reglamento, que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Sociedad y que no contienen imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Compañía.

FRANCISCO PEREZ TENA
Representante Legal **

HERLINDA TRUJILLO QUIROS
Contador Público **
T.P. No. 182785-T

EISSER GOMEZ ZARATE
Revisor Fiscal
T.P. No.63051-T
(Ver opinión adjunta)
Miembro de Deloitte & Touche Ltda.



AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.
ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONOMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL POR LOS
AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, excepto la utilidad neta por acción)

		AÑO 2013	Año 2012
ACTIVIDADES ORDINARIAS			
INGRESOS OPERACIONALES		196.185.428	176.367.481
VENTA DE SERVICIOS		196.185.428	176.367.481
Servicio de acueducto		106.251.468	91.957.714
Servicios de alcantarillado		65.861.305	54.984.477
Otros servicios		26.013.613	31.069.948
Devoluciones, rebajas y descuentos en venta de servicio		(1.940.958)	(1.644.658)
COSTO DE VENTA DE SERVICIOS	(17)	106.860.135	94.704.566
Servicios públicos		106.860.135	94.704.566
GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACION	(18)	46.151.371	40.890.480
Sueldos y salarios		16.702.993	16.360.055
Contribuciones imputadas		51.234	48.265
Contribuciones efectivas		2.741.964	2.684.230
Aportes sobre la nómina		245.501	571.105
Gastos generales		16.965.752	13.106.546
Impuestos, contribuciones y tasas		9.443.927	8.120.279
PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	(19)	17.714.051	19.970.686
Provisión para deudores		5.759.749	10.222.546
Provisión Litigios		1.463.353	140.036
Provision para obligaciones fiscales		8.591.662	7.860.335
Depreciación propiedades, plantas y equipos		909.325	1.054.523
Amortización de intangibles		989.962	693.246
EXCEDENTE OPERACIONAL		25.459.871	20.801.749
INGRESOS NO OPERACIONALES	(20)	2.095.575	2.379.437
Financieros		1.823.825	1.959.414
Ajustes por diferencia en cambio		95.250	351.023
Utilidad en Venta de activos fijos		176.500	69.000
GASTOS NO OPERACIONALES			
OTROS GASTOS	(21)	12.719.808	12.162.788
Intereses		4.927.417	4.810.204
Comisiones		312.431	378.241
Ajustes por diferencia en cambio		237.964	182.205
Financieros		7.220.052	6.760.170
Otros gastos ordinarios		21.944	31.968
EXCEDENTE NO OPERACIONAL		(10.624.233)	(9.783.351)
EXCEDENTE DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		14.835.638	11.018.398
PARTIDAS EXTRAORDINARIAS			
INGRESOS EXTRAORDINARIOS	(22)	1.571.175	3.488.145
Extraordinarios		1.529.242	2.899.711
Ajustes de ejercicios anteriores		41.933	588.434
GASTOS EXTRAORDINARIOS	(23)	752.998	883.297
Extraordinarios		387.498	761.271
Ajustes de ejercicios anteriores		365.500	122.026
EXCEDENTES DEL EJERCICIO		15.653.815	13.623.246
Utilidad neta por acción		26.089,69	22.705,41

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

**Los suscritos Representante Legal y Contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros conforme el reglamento, que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Sociedad y que no contienen imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Compañía.

FRANCISCO PEREZ TENA
Representante Legal **

HERLINDA TRUJILLO QUIROS
Contador Público **
T.P. No. 182785-T

EISSER GOMEZ ZARATE
Revisor Fiscal
T.P. No.63051-T
(Ver opinión adjunta)
Miembro de Deloitte & Touche Ltda.

AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
A 31 DE DICIEMBRE DE 2013 y 2012
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)



			Valores
Saldo del patrimonio a 31 de diciembre de 2012			73.098.070
Variaciones patrimoniales durante el año 2013			3.392.893
Saldo del patrimonio a 31 de diciembre de 2013			76.490.963
DETALLE DE LAS VARIACIONES PATRIMONIALES	AÑO 2013	Año 2012	
INCREMENTOS			3.392.893
Resultados del ejercicio	15.653.815	13.623.246	
Reservas	15.312.488	13.950.164	
DISMINUCIONES			
PARTIDAS SIN VARIACIÓN			
Capital suscrito y pagado	29.100.000	29.100.000	
Superavit por valorizaciones	16.424.660	16.424.660	

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

**Los suscritos Representante Legal y Contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros conforme el reglamento, que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Sociedad y que no contienen imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Compañía.

FRANCISCO PEREZ TENA
Representante Legal **

HERLINDA TRUJILLO QUIROS
Contador Público **
T.P. No. 182785-T

EISSER GOMEZ ZARATE
Revisor Fiscal
T.P. No.63051-T
(Ver opinión adjunta)
Miembro de Deloitte & Touche Ltda.



AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO
A 31 DE DICIEMBRE DE 2013 y 2012
(Cifra expresadas en miles de pesos)
METODO INDIRECTO

	AÑO 2013	Año 2012
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	15.653.815	13.623.246
EXCEDENTE DEL EJERCICIO		
MOVIMIENTO DE PARTIDAS QUE NO INVOLUCRAN EFECTIVO	22.184.038	21.424.386
Provisiones	5.759.749	10.222.546
Depreciaciones	2.597.533	2.733.773
Amortización de cargos diferidos	12.458.457	7.891.758
Amortización de intangibles	989.962	693.246
Impuesto diferido	378.337	(116.937)
EFFECTIVO GENERADO EN LA OPERACIÓN	37.837.853	35.047.632
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS		
Deudores	(13.710.738)	(11.153.819)
Inventarios	4.813.517	(4.269.089)
Otros activos	13.205	36.676
Cuentas por pagar	5.638.816	(3.190.547)
Obligaciones laborales y de seguridad social integral	89.466	205.092
Pasivos estimados	2.627.261	(507.685)
Impuestos, contribuciones y tasas por pagar	(1.228.821)	(2.079.282)
Otros pasivos	(2.210.958)	(3.364.212)
EFFECTIVO USADO EN CAMBIOS DE ACTIVOS Y PASIVOS	(3.968.252)	(24.322.866)
FLUJO NETO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	33.869.601	10.724.766
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Adquisición de propiedades, planta y equipo	(2.703.447)	(4.046.782)
Incremento de cargos diferidos y mejoras	(7.746.563)	(15.561.794)
Adición de intangibles	(558.830)	(1.784.221)
FLUJO NETO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(11.008.840)	(21.392.797)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
Deuda por operaciones de financiamiento e instrumentos derivados	44.958.134	60.828.813
Amortización de operaciones de financiamiento e instrumentos derivados	(55.421.392)	(40.352.616)
Otros pagos originados en actividades de financiación	(12.260.922)	(11.678.222)
FLUJO NETO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	(22.724.180)	8.797.975
INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETA DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFECTIVO	136.581	(1.870.056)
EFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFECTIVO AL INICIO DEL PERIODO	3.957.501	5.827.557
EFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO	4.094.082	3.957.501

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

**Los suscritos Representante Legal y Contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros conforme el reglamento, que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Sociedad y que no contienen imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Compañía.

FRANCISCO PEREZ TENA
Representante Legal **

HERLINDA TRUJILLO QUIROS
Contador Público **
T.P. No. 182785-T

EISSER GOMEZ ZARATE
Revisor Fiscal
T.P. No.63051-T
(Ver opinión adjunta)
Miembro de Deloitte & Touche Ltda.



NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

**POR LOS AÑOS TERMNADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012
(EN MILES DE PESOS, EXCEPTO CUANDO SE INDIQUE OTRA DENOMINACIÓN)**



1. OPERACIONES

Aguas de Cartagena S.A., E.S.P. (en adelante "Acuacar"), es una empresa establecida de acuerdo a las leyes colombianas mediante Escritura Pública No. 5427 del 30 de diciembre de 1994, cuyo objeto social principal es la captación, transporte, tratamiento, almacenamiento y distribución de agua potable; la recolección, transporte, reciclaje y disposición final de aguas residuales, tales como las empleadas para riego agrícola y el uso recreativo; y la facturación, recaudo y cobranza del costo de la prestación de los servicios.

Aguas de Cartagena S.A., E.S.P. fue creada después de que el Concejo Distrital de Cartagena facultó al Alcalde mediante el acuerdo N° 05 de marzo de 1994 para liquidar las Empresas Públicas Distritales, antiguas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad, y constituir una sociedad de economía mixta, con la participación de un socio operador con amplia experiencia en la gestión de estos servicios.

Tras concurso público se autorizó la vinculación a la Sociedad de un accionista calificado para operarla, determinando como empresa seleccionada a la Sociedad General de Aguas de Barcelona S.A. (AGBAR) de España, quien posee una experiencia de más de 140 años y actualmente maneja cerca de 1200 acueductos en poblaciones de Europa, Asia y América Latina.

El término de duración de la sociedad es de 26 años y su domicilio principal se encuentra en Cartagena, Colombia.

En junio de 1995 la sociedad celebró un contrato con el Distrito para la gestión integral de los servicios de acueducto y alcantarillado, cuyas principales características se mencionan a continuación:

El objeto del contrato consiste en conceder a Acuacar por cuenta, riesgo y en representación del Distrito, a cambio de los derechos consagrados para los accionistas en los estatutos, las facultades para mantener, operar y explotar todos los bienes que disponía en ese momento el Distrito para captar, procesar, transportar y distribuir agua potable y para captar, transportar, tratar y disponer de las aguas residuales.

El contrato tiene un plazo de duración de 26 años, terminará por vencimiento del plazo y por las otras causas que admite la ley. Una vez terminado el contrato, se procederá a su liquidación.

Es obligación de Acuacar aportar el capital y conseguir el financiamiento necesario para asumir los gastos que le corresponden para cumplir con el objeto del contrato y debe vincular y mantener como capital para ese propósito, incluidos los aportes en especie, por lo menos la suma de \$ 4.000 millones a partir de su celebración. También deberá entregar en condiciones de correcto funcionamiento todos los bienes que reciba y que constituya o adquiera para cumplir con el contrato.

Para remunerar los servicios de Acuacar, ésta tendrá derecho a establecer y recaudar para sí, las tarifas de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con el régimen tarifario que establece la ley.

El 14 de marzo de 1998, el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias y el Banco Interamericano de Desarrollo firmaron un contrato de préstamo por un monto de US \$24,3 millones, cuyo objeto era financiar la ejecución del programa diseñado para mejorar las condiciones sanitarias en las zonas que vierten a la Bahía de Cartagena. Este proyecto se llevó a cabo en su totalidad y Aguas de Cartagena actuó como órgano ejecutor de dicho contrato, y por lo tanto, estuvo encargado de su ejecución y de la utilización de los recursos de financiamiento.

En virtud del programa de alcantarillado antes mencionado, Acuacar suscribió con el Distrito de Cartagena un convenio para la ejecución del mismo, mediante el cual se obligaba a realizar todas las gestiones de índole administrativa, técnica y financiera que se requerían para su ejecución. Acuacar se comprometió a efectuar un aporte, a partir del año 2001 y hasta el año 2017, equivalente al 4.8% de los recaudos de acueducto y alcantarillado, el cual se ha venido efectuando. Este aporte se está destinando al pago del crédito efectuado por el BID al Distrito.

En diciembre de 1999, el Distrito de Cartagena y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), suscribieron un convenio mediante el cual el Banco le otorga al Distrito un préstamo hasta por US \$85 millones para financiar un proyecto para mejorar los servicios de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Cartagena y el saneamiento de los cuerpos de agua.

Acuacar es la entidad ejecutora de dicho proyecto. Igualmente, Acuacar y el Distrito de Cartagena suscribieron un convenio de préstamo subsidiario en el cual se dispuso, entre otras cosas, que el Distrito debía transferir a Acuacar los fondos obtenidos para la ejecución del proyecto; que Acuacar debía contribuir con la financiación del costo del proyecto en lo referido a estudios, diseños y supervisión, los cuales fueron valorados en US \$4.6 millones, lo cual se ha venido cumpliendo; y que Acuacar le debía pagar al Distrito US \$15.4 millones entre los años 2005 al 2011 como contribución para el pago de las obligaciones adquiridas por éste para la ejecución del proyecto. Este pago fue realizado por Acuacar en su totalidad.

En desarrollo de este proyecto, Acuacar contrató en nombre del Distrito y con el Consorcio EDT Marine la Construcción del Emisario Submarino en Punta Canoa por un valor de \$ 57.576 millones, de los cuales a diciembre de 2010 le había cancelado con recursos distritales \$ 43.547 millones, de acuerdo a los avances de obra establecidos contractualmente.



En diciembre de 2010 ocurrió un incidente a cargo del consorcio contratista, que supuso la no entrega por este de la obra contratada por el Distrito. El contratista no ha respondido a su obligación de subsanar este incidente y Acuacar, atendiendo la instrucción dada por su Junta Directiva efectuó las labores de salvamento para recuperar las piezas de la tubería y asegurarlas.

Con ocasión de este incidente, en febrero 17 de 2011 el Distrito de Cartagena y Acuacar celebraron un acuerdo de arreglo directo por el cual la Compañía se comprometió a completar la totalidad de las obras del Emisario Submarino, a fin de cumplir con el objeto del contrato que se tenía celebrado con el contratista incumplido.

Para este propósito Acuacar utilizó los recursos distritales inicialmente previstos para la construcción del Emisario Submarino y ha depositado los recursos necesarios adicionales para la culminación de la obra, logrando su culminación a finales de diciembre de 2012.

Igualmente, Acuacar está adelantando, por medio de un tribunal de arbitramento, la defensa de sus intereses conjuntamente con los del Distrito y los defenderá en cualquier escenario, destinando para este fin los recursos que sean necesarios.

El 31 de diciembre de 2008, el Consejo Asesor de Regalías expidió el Acuerdo No. 076, por el cual se aprueban varios proyectos para ser financiados con recursos del Fondo Nacional de Regalías y se designaron sus ejecutores.

En dicho acuerdo se aprobó la financiación de los proyectos de construcción de infraestructura matriz para el suministro de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado para la primera etapa del proyecto Ciudad del Bicentenario de Cartagena - Bolívar.

La suma de estos dos proyectos tiene un costo de \$19.258 millones y Acuacar fue designada como la entidad ejecutora de los mencionados proyectos.

Estos recursos fueron incorporados en las cuentas bancarias de la empresa durante los años 2009, 2010, 2011 y 2012, y sólo pueden ser utilizados para la ejecución de los proyectos antes citados. Al cierre de 2013 la construcción de la Estación de Bombeo de Aguas Residuales, se encuentra en su etapa de finalización.

Al cierre de 2012 se culminaron las obras de acueducto de la Conducción Pozón – Bicentenario y las de alcantarillado, entre las que se encuentran la Construcción del Colector Bicentenario y la Impulsión Bicentenario.

El 13 de abril de 2011 el Distrito de Cartagena y ACUACAR celebraron el Convenio de Ejecución del Proyecto Alcantarillado Faltante de Nelson Mandela, designando a ACUACAR como entidad ejecutora.

Este proyecto es financiado con recursos provenientes del Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento aportados por el Gobierno Español por un valor de \$ 2.5 millones de Euros, y del Distrito de Cartagena que aporta un valor de \$ 6.298 millones de pesos.

Estos recursos son manejados y administrados a través de un encargo fiduciario. Las obras comprenden la construcción de las redes faltantes del Barrio Nelson Mandela y se encuentran en ejecución.

El Distrito de Cartagena firmó el 29 de junio de 2011, el convenio interadministrativo No. 171 con el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo para la construcción de la infraestructura matriz para el suministro de agua potable para el proyecto ciudad del Bicentenario Etapa 1 Fase 2A, por un valor de \$ 6.860 millones, quedando Aguas de Cartagena como responsable de la apertura de una fiducia en cuyo comité participan el Ministerio de Ambiente y el Distrito y a través del cual se manejan los recursos mencionados.

Las obras están direccionadas a mejorar la impulsión del Tanque Colinas y se encuentran en ejecución.

El 28 de diciembre de 2011 el Fondo Nacional del Regalías asignó recursos al Distrito mediante el acuerdo 071, por valor de \$19.385, de los cuales efectivamente se giran \$18.610 millones, para la construcción de la infraestructura matriz para el suministro de agua potable del proyecto ciudad del Bicentenario Etapa 2 y ACUACAR fue designado como organismo ejecutor, quien a su vez estará a cargo de la interventoría, la cual ha sido valorada en \$ 1.117 millones.

Al 31 de diciembre de 2013 la compañía ha recibido recursos por un valor de \$13.789 millones, quedando pendiente por recibir \$ 4.821 millones de la vigencia del 2014. Al cierre de 2013 se encuentran en ejecución las obras de Optimización del Bombeo Colinas.



2. PRINCIPALES POLITICAS Y PRACTICAS CONTABLES

Los estados financieros de la Compañía han sido preparados y presentados de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, en particular los establecidos por el Régimen de Contabilidad Pública.

Ciertos principios aplicados por la Compañía que están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, podrían no estar de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en otros países.

A continuación se describen las principales políticas y prácticas contables que la compañía ha adoptado en concordancia con lo anterior:

a. Unidad monetaria - De acuerdo con disposiciones legales, la unidad monetaria utilizada por la compañía para las cuentas del balance general y las cuentas del estado de resultados es el peso colombiano.

b. Período contable – La compañía tiene definido por estatutos efectuar un corte de sus cuentas, preparar y difundir estados financieros de propósito general una vez al año, al 31 de diciembre.

c. Provisión para Deudores – Representa la cantidad estimada necesaria para suministrar la protección adecuada contra pérdida en créditos normales.

d. Inventarios - Los inventarios se contabilizan al costo promedio o su valor de mercado, el menor.

e. Propiedades, planta y equipos- Las propiedades, plantas y equipos se contabilizaron al costo ajustado por inflación hasta el 31 de diciembre de 2001. A partir de esa fecha se registran al costo de adquisición, el cual incluye los gastos incurridos hasta que se encuentren en condiciones de utilización.

Las ventas y retiros de los activos se descargan al costo neto ajustado respectivo, y las diferencias entre el precio de venta y el costo neto ajustado se llevan a resultados.

La depreciación se calcula por el método de línea recta, con base en la vida útil estimada de los activos a las tasas anuales del 5% para edificios; 20% para flota y equipo de transporte terrestre y fluvial, y el equipo de computación y comunicación; y el 10% para maquinaria y equipo y equipo de oficina.

Las reparaciones y el mantenimiento se cargan a resultados, mientras que las mejoras y adiciones a los equipos se agregan al costo de los mismos.

A partir del año 2011, la Compañía reconoce como valorizaciones de activos los excesos de los avalúos técnicos sobre el costo neto en libros de los bienes inmuebles que no son indispensables para la prestación de los servicios públicos. Estas valorizaciones están incluidas en el patrimonio como Superávit por valorizaciones.

f. Intangibles - Corresponden al derecho de utilización de los activos del Distrito, vinculados directa o indirectamente a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual se amortiza en un plazo de 26 años, término del contrato celebrado entre el Distrito y Acucar; los softwares se amortizan en un plazo de 5 años y las servidumbres al término de duración del contrato.

Mejoras en Propiedades Ajenas y Cargos Diferidos - Las mejoras en propiedades ajenas son amortizadas en la vida remanente del período de duración del contrato de concesión.

Los Cargos Diferidos incluyen la contribución que Acucar aportó al Distrito de Cartagena por valor de US \$15.4 millones entre los años 2005 al 2011 para el pago de las obligaciones adquiridas por éste para la ejecución de un proyecto para mejorar los servicios de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Cartagena y el saneamiento de los cuerpos de agua; dicho proyecto fue financiado parcialmente por el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) y a partir del 2011 incluye los valores invertidos por Acucar para completar las obras del Emisario Submarino (ver Nota 1).

Aguas de Cartagena tiene el derecho de operación, uso y explotación de los activos construidos, por el término entre la puesta en marcha de las obras y la terminación del contrato para la gestión integral de los servicios de acueducto y alcantarillado suscrito entre Aguas de Cartagena y el Distrito. Se amortiza por el método de línea recta en la vida útil remanente del contrato de concesión.

g. Reconocimiento de ingresos - Los ingresos operacionales consisten principalmente en la facturación mensual a clientes por la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado. Los ingresos son reconocidos de acuerdo con el principio de causación, cuando se han devengado y convertido o cuando sean razonablemente convertibles en efectivo.



Los servicios prestados pendientes de facturación se registran sobre bases estimadas al cierre de cada mes. Los subsidios otorgados por el Distrito a los estratos 1, 2 y 3 y facturados por la Compañía, son registrados como ingreso hasta por un monto igual a las contribuciones que se facturan a los estratos 5 y 6 y al sector industrial y comercial. Se registran como ingresos en la fecha de recaudo, los valores recibidos del Distrito de Cartagena como pago por el déficit entre subsidios y contribuciones.

h. Obligación por Fondo de Reversión de Capital – Corresponde al valor que, de acuerdo con los estatutos, la compañía paga anualmente a los accionistas clase B y C sobre el capital aportado, después de transcurrido un plazo de gracia de cinco años, contados a partir del momento de suscripción y pago de acciones.

Anualmente se paga una suma equivalente a la veinteaava parte del aporte total del capital social correspondiente, con independencia de las utilidades o pérdidas que se generen en cada ejercicio social. e con los del Distrito y los defenderá en cualquier escenario, destinando para este fin los recursos que sean necesarios.

A partir del año 2004 la Compañía causa esta obligación a través de la apropiación de utilidades de cada período, en virtud de lo consagrado en el Otrosí al Contrato de Gestión Integral de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado celebrado el 12 de mayo de 2004 entre el Distrito y Acuacar. Dicho Otrosí, fue aprobado por la Asamblea General de Accionistas en su reunión celebrada el 30 de marzo de 2005. De las utilidades del año 2012 se apropiaron \$716 millones por este concepto.

i. Fondo de inversión – A partir del año 2004 se efectúa una apropiación del 10% de las utilidades de cada ejercicio, destinada a la ampliación y/o mejoramiento de los activos entregados por el Distrito a Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. como bienes de servicio público que deberán mantenerse en perfecto estado de uso durante el transcurso del contrato y entregarse al final del mismo.

Una vez ordenada la apropiación por parte de la Asamblea de Accionistas, se registra un pasivo por el monto de la apropiación, el cual se disminuye con el valor de las grandes obras para la renovación, ampliación y mejora de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

j. Obligaciones Laborales - El pasivo corresponde a las obligaciones que la Compañía tiene por concepto de las prestaciones legales y extralegales con sus empleados.

k. Impuesto sobre la renta – La Compañía determina la provisión para impuesto sobre la renta y complementarios y el impuesto sobre la renta para la equidad (CREE) con base en la utilidad gravable o la renta presuntiva, la mayor estimada a tasas especificadas en la ley de impuestos. El efecto de las diferencias temporales que implique el pago de un menor o mayor impuesto en el año corriente, calculado a tasas actuales, se registra como un impuesto diferido por pagar o por cobrar, según aplique, siempre que exista una expectativa razonable de que dichas diferencias se revertirán. Este efecto se llevará a resultados cuando las diferencias que lo originaron se reviertan.

l. Impuesto al patrimonio y su sobretasa- De acuerdo con lo establecido por la Ley que regula los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y las alternativas de registro contable allí establecidas, la Compañía optó en 2011 por causar la totalidad del impuesto al patrimonio y su sobretasa, con cargo a un activo diferido, el cual se amortiza contra resultados anualmente durante cuatro años por el valor de las cuotas exigibles en el respectivo período.

m. Divisas - Las transacciones y saldos en moneda extranjera se convierten a pesos colombianos a la tasa representativa del mercado, certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La diferencia en cambio resultante de deudas en moneda extranjera por la adquisición de inventarios y propiedad, planta y equipo se capitaliza en dichos activos hasta que éstos se encuentren en condiciones de enajenación o uso. La diferencia en cambio originada en cuentas por cobrar o por pagar que no se relacione con inventarios o activos fijos, es llevada a resultados.

La tasa de cambio utilizada para ajustar el saldo resultante en dólares de los Estados Unidos al 31 de diciembre de 2013 y 2012 fue de \$ 1.926,83 (pesos) y \$ 1.768,23 (pesos) por US \$1, respectivamente.

n. Cuentas de orden - Reflejan los derechos y responsabilidades contingentes, tales como la cartera recibida de Empresas Públicas Distritales de Cartagena para gestionar su recaudo, las obras realizadas por el Distrito en Acueducto y Alcantarillado y los subsidios y contribuciones aplicados.

o. Utilidad Neta por Acción - Es determinada con base en el número de acciones en circulación durante el ejercicio.

p. Equivalentes de Efectivo – Para propósitos de la presentación en el estado de flujos de efectivo, la Compañía clasifica en el rubro de equivalentes de efectivo, las inversiones con vencimiento de tres meses o menos.



q. Estimaciones contables - La preparación de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados requiere que la Gerencia haga algunas estimaciones y asunciones que afectan los montos reportados de activos, pasivos y los montos de ingresos y gastos reportados durante el período de reporte.

r. Reclasificaciones – Algunas cifras de los estados financieros de 2012 fueron reclasificadas para fines comparativos, y se presentan bajo las denominaciones de las cuentas señaladas en el Plan Único de Cuentas.

s. Convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera - De conformidad con lo previsto en la Ley 1314 de 2009, el Decreto Reglamentario 2784 de diciembre de 2012 y el Decreto 3024 de 2013; la Compañía pertenece al Grupo 1 de preparadores de la información financiera.

El Estado de Situación Financiera de Apertura al 1 de enero de 2014 deberá ser presentado durante el primer semestre de 2014 y la emisión de los primeros estados financieros bajo Normas Internacionales de Información Financiera será al 31 de diciembre de 2015.



3. SALDOS EN MONEDA EXTRANJERA

Al 31 de diciembre la Compañía presenta los siguientes activos y pasivos en moneda extranjera, los cuales son registrados por su equivalente en pesos a esa fecha:

	2013		2012	
	US\$	Equivalente en pesos	US\$	Equivalente en pesos
Activos	12,075.40	\$ 23.267.243	5,704.75	\$ 10.087.302
Pasivos	(801,485.43)	(1.544.326.171)	(1,343,891.00)	(2.376.308.389)
Posición neta	(789,410.03)	<u>\$ 1.521.058.928</u>	(1,338,186.25)	<u>\$ (2.366.221.087)</u>

4. EFECTIVO

	2013	2012
Fondos del Proyecto Bicentenario (1)	\$ 1.768.553	\$ 2.544.934
Bancos (2)	1.926.641	1.175.510
Caja	328.730	218.962
Fondos especiales	<u>2.500</u>	<u>2.500</u>
Total	<u>\$ 4.026.424</u>	<u>\$ 3.941.906</u>

(1) Para los años 2013 y 2012 corresponde a los saldos de los valores girados por el Departamento Nacional de Planeación, para ejecutar las obras del proyecto Bicentenario Etapa 1 (Ver Nota 1).

(2) Las cuentas bancarias se encuentran conciliadas con libros al cierre de cada año.

5. INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS

Inversiones temporales (1)	\$ 67.658	\$ 15.595
Total	<u>\$ 67.658</u>	<u>\$ 15.595</u>

(1) Para el año 2013 y 2012 corresponde a inversión en cartera colectiva con un rendimiento del 2.78% y 5,26% nominal mes vencido respectivamente para cada año.

6. DEUDORES - NETO

	2013	2012
Corto Plazo:		
Servicios públicos (1)	\$ 42.459.925	\$ 38.242.875
Anticipo o saldos a favor por impuestos y contrib.	7.034.542	5.336.615
Prestación de servicios (2)	2.718.418	2.857.573
Avances y anticipos entregados (3)	2.619.460	1.020.583
Depósitos entregados en garantía	<u>719.573</u>	<u>719.573</u>



	2013	2012
Otros deudores:		
Cuentas por cobrar a terceros	4.660.789	7.803.657
Empleados	1.067.143	1.761.492
Recaudo por almacenes	822.113	1.153.574
Antigua cartera Empresas Públicas	90.120	100.483
Otros	51.305	140.961
	<u>62.243.388</u>	<u>59.137.386</u>

Menos: Provisión cuentas difícil cobro	<u>(27.290.574)</u>	<u>(28.864.466)</u>
--	---------------------	---------------------

Total	<u>\$ 34.952.814</u>	<u>\$ 30.272.920</u>
-------	----------------------	----------------------

Largo plazo:		
Cartera diferida	\$ 9.505.453	\$ 6.941.839
Cartera de compromisos de pagos	11.856.323	11.388.816
Empleados	<u>2.182.592</u>	<u>1.026.499</u>
	<u>23.544.368</u>	<u>19.357.154</u>

Menos: Provisión cuentas difícil cobro	<u>(12.322.090)</u>	<u>(11.405.971)</u>
--	---------------------	---------------------

Total	<u>\$ 11.222.278</u>	<u>\$ 7.951.183</u>
-------	----------------------	---------------------

El movimiento de la provisión para cuentas dudosas es el siguiente:

Saldo al inicio del año	\$ (40.270.437)	\$ (42.178.768)
Castigos de cartera (4)	6.417.522	12.130.877
Gasto de provisión de cartera (4)	<u>(5.759.749)</u>	<u>(10.222.546)</u>
Saldo al final del año	<u>\$ (39.612.664)</u>	<u>\$ (40.270.437)</u>

(1) Para los años 2013 y 2012 se cerró con una rotación de cartera de 4.25 y de 4.54 veces respectivamente.

(2) La prestación de servicios representa las cuentas por cobrar por actividades complementarias a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

(3) A continuación se detallan los anticipos pendientes para el año 2013:

Deudor	Monto	Antigüedad
Consortio Conducción	\$ 1.137.469	Ago/13
Noarco	325.715	Nov/13
Viña Russi S.A.S.	323.593	Sep/13
Consortio Estación 2012	287.708	Oct/13
Consortio La Heroica	153.565	Abr/13
Servinformación S.A.	115.500	Mar/13
Otros	<u>275.910</u>	
Total	<u>\$ 2.619.460</u>	

(4) Los criterios utilizados para la estimación de las provisiones de cartera son los siguientes: La cartera mayor a 1 año se provisiona en 2013 y 2012 al 100%, la cartera menor a un año se provisiona en el 2013 al 4,9% y para el 2012 al 5,5% de la facturación. La empresa realiza castigos de la cartera mayor a cinco años.:



7. INVENTARIOS – NETO

A 31 de diciembre el inventario se compone de los siguientes elementos:

	2013	2012
Elementos y accesorios de acueducto y alcantarillado	\$ 6.730.525	\$ 6.892.319
Inventario de obras en proceso (1)	408.622	5.177.382
Elementos eléctricos y electrónicos	248.577	196.290
Materiales de laboratorio	98.416	102.273
Inventario en tránsito	40.819	34.549
Herramientas y equipos	7.830	11.993
Otros materiales y suministros	135.401	68.901
	<u>7.670.190</u>	<u>12.483.707</u>
Menos: Provisión para protección de inventarios		
Total	<u>(65.002)</u>	<u>(65.002)</u>
	<u>\$ 7.605.188</u>	<u>\$ 12.418.705</u>

(1) Corresponde a las obras contratadas por terceros que se están ejecutando. Para 2013 incluye entre otras \$ 114 millones para el refuerzo de la red matriz de acueducto del Barrio Crespo y Cielo Mar y \$255 millones para el refuerzo Impulsión Pastelillo y, para 2012, incluye principalmente el proyecto de Reficar por valor de \$ 4.570 millones y Zona Norte por valor de \$589 millones.

A 31 de diciembre se llevaron a cabo los inventarios físicos y se realizaron los ajustes correspondientes.

8. PROPIEDADES, PLANTAY EQUIPOS - NETO

De acuerdo con el contrato para la gestión integral de los servicios de acueducto y alcantarillado celebrado entre Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. y el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias, los activos directamente utilizados para la prestación de los servicios se revertirán a favor del Distrito una vez finalizado el contrato, sin contraprestación alguna para la Compañía (Nota 1).

A continuación se detalla el movimiento de activos fijos del año 2013:

Saldo a 31/12/2012	\$ 13.081.855
Adquisiciones de activos fijos	2.703.447
Depreciación	<u>(2.597.533)</u>
Saldo a 31/12/2013	\$ 13.187.769

9. OTROS ACTIVOS

Corrientes:	2013	2012
Bienes y servicios pagados por anticipado	<u>\$ 328.167</u>	<u>\$ 341.372</u>
No corrientes:		
Cargos diferidos:		
Proyecto Banco Mundial (1)	38.202.150	38.202.150
Cargos diferidos en financiación de obras	8.081.430	8.081.430
Impuesto Diferido	6.622.551	7.000.888
Estudios y Proyectos	3.364.537	3.178.295
Impuesto al Patrimonio (Ver Notas 2 y 11)	1.312.519	2.625.038
Dotación a trabajadores	62.651	49.720
Otros cargos diferidos	<u>1.062.582</u>	<u>1.062.582</u>
	<u>58.708.420</u>	<u>60.200.103</u>



Menos: Amortización acumulada	(27.974.528)	(24.957.791)
	<u>30.733.892</u>	<u>35.242.312</u>
Mejoras en propiedades ajenas (2)		
Redes y obras	113.787.586	112.784.480
Construcciones en curso	<u>9.747.564</u>	<u>1.890.761</u>
	123.535.150	114.675.241
Menos: Amortización acumulada	(44.695.839)	(35.254.119)
	<u>78.839.311</u>	<u>79.421.122</u>
	2013	2012
Intangibles: (3)		
Derechos de uso de redes	3.598.474	3.585.974
Licencias y software	3.014.972	2.456.144
Servidumbres y otros	<u>97.183</u>	<u>109.682</u>
	6.710.629	6.151.800
Menos: Amortización acumulada	(4.305.820)	(3.315.859)
	<u>2.404.809</u>	<u>2.835.941</u>
Valorizaciones (4)	<u>16.424.660</u>	<u>16.424.660</u>
Total	<u>\$ 128.402.672</u>	<u>\$ 133.924.035</u>

(1) Corresponde a la contribución de US\$15,4 millones que aportó Acuacar entre los años 2005 y 2011 al Distrito de Cartagena para el repago de su deuda con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), en virtud de lo estipulado en el Convenio de Préstamo Subsidiario celebrado entre Aguas de Cartagena y el Distrito de Cartagena. El proyecto otorga el derecho a Aguas de Cartagena de operar, usar y explotar la infraestructura construida por el término entre la ejecución de las obras y el término de finalización del contrato de gestión integral de los servicios de acueducto y alcantarillado suscrito entre Aguas de Cartagena y el Distrito. Se amortiza por el método de línea recta en la vida útil remanente de la Concesión (Ver notas 1 y 2). La compañía aportó durante el 2010, la suma de \$ 1.400 millones adicionales para el pago de obras relacionadas con el proyecto. La amortización contabilizada para cada uno de los años 2013 y 2012 por este concepto es de \$ 2.354 millones.

(2) De acuerdo con el contrato de uso de las redes, las mejoras en redes de acueducto y equipos se revertirán a favor del Distrito una vez finalizado el contrato, sin contraprestación alguna para la Compañía.

(3) Los derechos de uso de redes de acueducto corresponden al monto de los aportes de capital efectuados en especie por el Distrito y aprobados por la Junta Directiva.

(4) Los avalúos técnicos fueron realizados durante el año 2012 sobre los inmuebles adquiridos por la compañía.

10. OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO

Tasa de interés promedio anual en 2013 (%)

Préstamos con bancos	DTF + 0.54%	\$ 70.808.925	\$ 81.272.183
Menos: Porción corriente		<u>\$ 4.067.599</u>	<u>\$ 1.094.452</u>
Largo plazo		<u>\$ 66.741.326</u>	<u>\$ 80.177.731</u>

Algunas de estas obligaciones están garantizadas con una porción del recaudo por concepto de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, la cual se deposita en las diferentes entidades financieras.



Los vencimientos de las obligaciones financieras a largo plazo son los siguientes:

AÑO	Valor
2015	\$ 26.094.649
2016	14.255.772
2017	10.652.791
2018	7.845.006
2019 y siguientes	7.893.108
	<u>\$ 66.741.326</u>

A continuación se detallan las entidades financieras con quienes se tiene obligaciones financieras para los años 2013 y 2012:

Entidad financiera	2013	2012
Helm Bank	\$ 21.739.364	\$ 38.053.877
Banco Agrario	13.657.736	4.900.000
Banco AV Villas	13.498.902	17.357.838
Banco BBVA	12.377.338	8.738.916
Banco GNB Sudameris	6.127.100	12.116.835
Banco Popular	3.333.333	-
Banco de Bogotá	75.152	68.118
Bancolombia	-	36.599
	<u>\$ 70.808.925</u>	<u>\$ 81.272.183</u>

11. CUENTAS POR PAGAR

A 31 de diciembre de 2013 y 2012, las cuentas por pagar a corto plazo tienen un valor de \$ 35.595 y \$ 29.873 millones respectivamente.

Recursos recibidos en administración -Para el año 2013 la empresa posee un saldo de \$ 3.471 millones, distribuidos en 3 Proyectos: Bicentenario Etapa I Fase I con un saldo por ejecutar de \$ 497 millones, el Proyecto Bicentenario Etapa II \$ 2.800 millones y Proyecto Planta Desalinizadora en Barú \$ 174 millones. Para el año 2012 tenía un saldo por este concepto de \$ 2.504 millones. Estas partidas se encuentran representadas en bancos, cuentas por cobrar por concepto de anticipo, inventarios y las cuentas por pagar a contratistas del proyecto.

Impuestos, contribuciones y tasas por pagar - Las declaraciones de renta de la Compañía han sido revisadas por las autoridades fiscales o el término para que dicha revisión se efectúe ha expirado para todas las declaraciones hasta el año de 2010.

Las disposiciones fiscales aplicables a la compañía estipulan que:

- Todas las empresas prestadoras de servicios públicos son contribuyentes del impuesto sobre la renta. La tarifa aplicable al impuesto sobre la renta por el año 2013 es del 25% y del 33% para el año 2012. La reducción en la tarifa del impuesto sobre la renta para el año 2013 fue dispuesta por la Ley 1607 de diciembre de 2012. En la misma Ley se crea el Impuesto sobre la renta para la equidad CREE con una tarifa del 9%, el cual entró en vigencia a partir de enero de 2013.
- Las sociedades prestadoras de servicios públicos no están sujetas al sistema de renta presuntiva, para la determinación del impuesto sobre la renta, aplicable a otras compañías en Colombia.
- La base gravable del impuesto al patrimonio es el total del patrimonio líquido al 1 de enero de 2011.



El detalle de la cuenta de impuestos, gravámenes y tasas es el siguiente:

	2013	2012
Corto plazo		
Impuesto de renta y CREE por pagar	\$ 7.896.635	\$ 7.977.272
Impuesto al patrimonio	1.312.519	1.312.519
Impuesto de industria y comercio	620.770	615.658
Contribuciones	564.898	405.675
Total	<u>\$ 10.394.822</u>	<u>\$ 10.311.124</u>
Largo Plazo		
Impuesto al patrimonio	<u>-</u>	<u>\$ 1.312.519</u>

A continuación se detalla la conciliación entre la utilidad antes de impuestos y la renta líquida gravable por el año 2013 y 2012:

	2013	2012
Utilidad antes del impuesto sobre la renta	\$ 24.245.477	\$ 21.483.581
Más:		
Gastos no deducibles		
Diferencia entre provisión para deudores para propósitos fiscales y la provisión contable		354.355
Gastos no deducibles fiscalmente	1.351.732	6.476.561
Provisión no deducibles por litigios	1.463.353	140.036
Otros	<u>719.020</u>	<u>-</u>
Menos:		
Mayor gasto por ajustes por inflación fiscal, amortizaciones y otros	1.570.366	3.859.569
Diferencia entre provisión para deudores para propósitos fiscales y la provisión contable	1.736.721	
Ingresos no gravados	<u>1.251.804</u>	<u>421.412</u>
Renta gravable impuesto de renta	<u>23.220.691</u>	<u>24.173.552</u>
Donaciones no deducibles impuesto para la Equidad	<u>17.773</u>	<u>-</u>
Renta gravable impuesto de renta para la equidad	<u>23.238.464</u>	<u>-</u>
Provisión para el impuesto sobre la renta ordinaria 25% (33% en 2012)	<u>5.805.173</u>	<u>7.977.272</u>
Provisión para impuesto sobre la renta para la Equidad CREE - 9%	<u>2.091.462</u>	<u>-</u>
Total provisión del impuesto a pagar sobre la renta y CREE	7.896.635	7.977.272
Ajuste impuesto de renta año anterior	316.690	-
Impuesto de Renta diferido	<u>378.337</u>	<u>(116.937)</u>
Total Gasto de Impuesto (Ver Nota 19)	<u>\$ 8.591.662</u>	<u>\$ 7.860.335</u>



A continuación se detalla la cuenta del activo Anticipo de Impuestos y Contribuciones:

	2013	2012
Autorretención de renta y CREE	\$ 3.503.577	\$ 1.609.244
Anticipo de impuesto de renta	3.520.691	3.598.770
Retención en la fuente renta y CREE	9.593	4.158
Saldo a favor Impuesto Renta año 2011	-	123.808
Impuesto de industria y comercio	681	635
Total	<u>\$ 7.034.542</u>	<u>\$ 5.336.615</u>

Las principales partidas conciliatorias entre el patrimonio contable y fiscal son las siguientes:

Conceptos:		
Patrimonio contable	\$ 76.490.963	\$ 73.098.070
Más:		
Revalorizaciones y mayores valores fiscales	25.552.820	26.128.476
Exceso de provisión de cartera	19.478.091	21.214.812
Pasivos y otras provisiones no aceptados fiscalmente	6.796.528	6.258.546
Menos:		
Ajustes por inflación fiscal en amortizaciones y depreciaciones	<u>41.449.415</u>	<u>45.898.260</u>
Patrimonio líquido fiscal	<u>\$ 86.868.987</u>	<u>\$ 80.801.644</u>

Impuesto al patrimonio - La compañía liquidó el impuesto por valor de \$5.250.075, tomando como base el patrimonio líquido poseído al 1 de enero de 2011 a una tarifa del 4,8% más el 25% de la sobretasa. La declaración se presentó en el mes de mayo de 2011 y su pago se efectuará en ocho cuotas iguales en los meses de mayo y septiembre durante los años 2011, 2012, 2013 y 2014. El impuesto fue causado en su totalidad contra cargos diferidos. Durante el año 2013 y 2012 se amortizaron contra resultados las cuotas exigibles por estos periodos por valor de \$1.313 millones.

Precios de transferencia – En la medida en que la Compañía realiza operaciones con compañías vinculadas del exterior, se encuentra sujeta a las regulaciones, que con respecto a precios de transferencia, fueron introducidas en Colombia con las leyes 788 de 2002 y 863 de 2003. Por tal razón, la Compañía realizó un estudio técnico sobre las operaciones efectuadas durante el 2012 concluyendo que no existen condiciones para afectar el impuesto de renta de ese año.

A la fecha la Compañía está en el proceso de culminación del estudio técnico por las operaciones realizadas con vinculados del exterior durante el periodo 2013; sin embargo, la administración ha revisado y considera que las operaciones tuvieron un comportamiento similar a las realizadas durante el año 2012, por lo cual se considera que no existirá un impacto de importancia en la declaración del renta del periodo 2013.

12. OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL

	2013	2012
Vacaciones consolidadas	\$ 1.966.552	\$ 1.851.343
Cesantías consolidadas	1.195.583	1.212.128
Intereses sobre las cesantías	142.320	145.032
Otros	14.201	20.687
Total	<u>\$ 3.318.656</u>	<u>\$ 3.229.190</u>



13. PASIVOS ESTIMADOS

Provisiones para contingencias corto plazo (1)	\$ 3.034.276	\$ 1.333.254
Provisiones diversas:		
Contratistas	2.515.842	165.814
Servicios Públicos	1.476.804	1.454.952
Costos y Gastos por pagar	696.410	527.264
Proveedores	-	312.649
Total pasivos estimados corto plazo	<u>\$ 7.723.332</u>	<u>\$ 3.793.923</u>
 Provisiones para contingencias largo plazo (1)	 <u>\$ 849.000</u>	 <u>\$ 2.151.148</u>

(1) Durante el año 2013, la compañía canceló \$1.064 millones por concepto de conciliaciones y se provisionó un gasto por valor de \$399 millones para los procesos en curso. En las provisiones se registran los procesos considerados con riesgo probable de pérdida. Actualmente se encuentran provisionados 7 procesos laborales, 1 civil, 1 coactivo y 1 administrativo.

14. OTROS PASIVOS

Ingresos recibidos por anticipado (1)	\$ 2.576.499	\$ 4.976.309
Recaudos a favor de terceros (2)	2.014.425	2.049.821
Créditos diferidos	<u>415.759</u>	<u>191.511</u>
 Subtotal	 5.006.683	 7.217.641
 Menos: Porción corriente	 <u>\$ 4.790.116</u>	 <u>\$ 6.961.698</u>
 Total largo plazo	 <u>\$ 216.567</u>	 <u>\$ 255.943</u>

(1) Para el 2013 corresponde principalmente a anticipos recibidos para el refuerzo de la red matriz de acueducto que alimenta a los barrios Crespo y Cielo Mar por valor de \$1.158 millones. Para el año 2012 corresponde principalmente a anticipos para la extensión de redes de Zona Norte por valor de \$4.040 millones. Para ambos años también se encuentran incluidos pagos recibidos por anticipado por concepto de un contrato firmado con ISA para el uso de las redes externas de la Compañía hasta el vencimiento de la concesión por valor de \$ 217 y \$ 295 millones para los años 2013 y 2012 respectivamente.

(2) A partir de febrero de 2007, Acuacar inició el proceso de recaudo del servicio de aseo prestado por la Empresa Promotora Ambiental del Caribe S.A. a 31 de diciembre de 2013 y 2012 la empresa tenía un saldo pendiente de consignar de \$ 2.014 y \$ 2.050 millones respectivamente.

15. PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS

Capital social - El capital suscrito y pagado de la sociedad se encuentra conformado por 600.000 acciones. El valor nominal de la acción en pesos colombianos al 31 de diciembre de 2013 y 2012 es de \$ 48.500.

Reserva legal - De acuerdo con la ley colombiana la Compañía debe transferir como mínimo el 10% de la utilidad del año a una reserva legal hasta que ésta sea igual al 50% del capital suscrito. Esta reserva no está disponible para ser distribuida pero puede ser utilizada para absorber pérdidas. Para los años 2013 y 2012 el monto de esta reserva asciende a \$ 13.450 y \$ 12.088 millones, respectivamente.

Reserva para rehabilitación, extensión y reposición de los sistemas – Reserva destinada para la ampliación y/o mejoramiento de la infraestructura de acueducto y alcantarillado. Al 31 de diciembre de 2013 y 2012 el monto de esta reserva asciende a \$ 1.862 millones.



16. CUENTAS DE ORDEN

	2013	2012
Cuentas de orden deudoras:		
Subsidios	\$ 271.194.615	\$ 281.858.964
Deudoras fiscales	99.054.706	86.031.023
Derechos contingentes (1)	45.701.242	442.016
Total deudoras	415.950.563	368.332.003
Cuentas de orden acreedoras:		
Bienes recibidos del Distrito	\$ 971.060.319	\$ 950.887.125
Contribuciones	157.546.905	164.278.700
Responsabilidades contingentes	70.658.775	95.547.267
Acreedoras fiscales	101.648.323	89.837.170
Bienes recibidos en leasing (2)	7.573.450	8.001.764
Fondo de Inversiones (3)	8.900.964	7.538.628
Cartera de cobro, Empresas Públicas		
Distritales de Cartagena	6.869.427	6.926.068
Otras cuentas acreedoras	2.211.000	1.929.935
Total acreedoras	<u>\$ 1.326.469.163</u>	<u>\$ 1.324.946.657</u>

(1) Para el año 2013 se incluyó provisión del siniestro del Emisario Submarino por \$45.000 millones.

(2) Contratos de leasing operativo para adquirir activos de redes (leaseback) y equipos de computación.

(3) Valor de las obras ejecutadas con recursos del Fondo de Inversión entre los años 2005 a 2013. (Ver Nota 2).

17. COSTOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS

	2013	2012
Energía eléctrica	\$ 17.633.095	\$ 17.755.318
Mantenimiento y reparaciones (3)	13.955.555	10.983.481
Amortizaciones (1)	12.458.457	7.891.758
Cortes y reconexiones	11.935.255	8.662.801
Gastos de personal	10.726.347	10.333.850
Costos de trabajos por cuenta ajena (2)	7.475.692	10.760.700
Materiales y suministros	6.946.712	6.142.855
Asistencia técnica (Nota 24)	6.601.893	5.767.647
Reactivos y productos químicos	3.669.469	3.356.547
Programa de agua no contabilizada	3.554.890	3.665.662
Toma de lectura, impresión, reparto de facturas	2.708.261	1.704.818
Arrendamientos	1.806.179	2.050.413
Depreciación	1.688.208	1.679.250
Aseo y vigilancia	1.411.831	1.304.731
Servicios temporales	1.345.052	723.335
Tasas retributivas	1.148.917	903.299
Transportes, fletes y acarreos	744.631	358.973
Servicios públicos	520.426	233.943
Seguros	128.229	23.504
Impuestos	23.599	18.635
Otros	377.437	383.046
Total	<u>\$ 106.860.135</u>	<u>\$ 94.704.566</u>

(1) Para los años 2013 y 2012 incluye \$2.354 millones, correspondientes a la amortización de derecho a usar, explotar y operar los activos construidos con el proyecto financiado parcialmente por el BIRF. Para el año 2013 incluye además \$5.280 millones, correspondiente a la amortización de la Construcción del Emisario Submarino.

(2) Por los años 2013 y 2012 incluye el costo de los servicios de construcción de redes a constructores de nuevas edificaciones en la ciudad de Cartagena.

(3) Para 2013 incluye \$2.491 millones correspondientes a mantenimientos del Emisario Submarino.



18. GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACIÓN

	2013	2012
Sueldos y salarios	\$ 14.287.976	\$ 13.892.613
Honorarios (1)	5.394.319	3.553.0754
Impuestos	4.787.546	.034.506
Comisiones por recaudos y recuperación de cartera	3.785.573	2.075.350
Contribuciones efectivas	2.741.964	2.684.230
Industria y Comercio	1.951.285	1.773.835
Servicios temporales	1.634.183	1.916.879
Arrendamientos (2)	1.559.030	457.553
Mantenimiento de equipos de oficina y software	1.425.306	900.344
Contribuciones y afiliaciones	1.287.831	1.442.952
Aseo y vigilancia	896.665	940.809
Gravamen a los movimientos financieros	816.290	798.063
Publicidad y propaganda	776.791	712.969
Servicios públicos	770.819	820.456
Capacitación y seguridad industrial	726.353	502.321
Gastos de viajes y alimentación	675.086	692.524
Servicio de mensajería y transportes	639.399	669.763
Seguros	537.430	549.892
Dotación y gastos deportivos	367.239	256.156
Aportes sobre la nómina	245.501	571.105
Útiles y papelería	171.440	237.508
Contribuciones imputadas	51.234	48.265
Costas procesales	-	805.142
Otros	622.112	554.170
Total	<u>\$ 46.151.371</u>	<u>\$ 40.890.480</u>

(1) Para los años 2013 y 2012 incluye \$793 millones y \$760 millones respectivamente, por concepto de los honorarios de la Interventoría del contrato de gestión integral de los servicios de acueducto y alcantarillado celebrado entre el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias y ACUACAR S.A. E.S.P. Adicionalmente se registró la cuota de auditoría de la contraloría, por valor de \$705 millones y \$538 millones, para los años 2013 y 2012 respectivamente.

(2) Para el año 2013 incluye \$1.172 millones correspondientes a canon leasing y \$387 millones por arrendamiento y administración de inmuebles.

19. PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES

	2013	2012
Provisión deudas de dudoso recaudo	\$ 5.759.749	\$ 10.222.546
Provisión para obligaciones fiscales (Ver Nota 11)	8.591.662	7.860.335
Provisiones para contingencias (1)	1.463.353	140.036
Amortización de intangibles	989.962	693.246
Depreciación	909.325	1.054.523
Total	<u>\$ 17.714.051</u>	<u>\$ 19.970.686</u>

(1) La provisión es actualizada con base en el concepto de los asesores legales de la empresa, actualizando los costos a incurrir en los procesos calificados como probables.



20. INGRESOS NO OPERACIONALES

	2013	2012
Recargos y financiación de usuarios	\$ 1.476.583	\$ 1.681.564
Descuentos comerciales condicionados	135.499	142.827
Rendimientos financieros	131.722	63.711
Diferencia en cambio	95.250	351.023
Financiación préstamos empleados	80.021	70.635
Otros ingresos	176.500	69.677
Total	<u>\$ 2.095.575</u>	<u>\$ 2.379.437</u>

21. GASTOS NO OPERACIONALES

Financieros (1)	\$ 7.220.052	\$ 6.760.170
Intereses	4.927.417	4.810.205
Comisiones	312.431	378.241
Diferencia en cambio	237.964	182.206
Otros gastos ordinarios	21.944	31.966
Total	<u>\$ 12.719.808</u>	<u>\$ 12.162.788</u>

(1) Los costos financieros de 2013 y 2012 corresponden al 4.8% de los recaudos de acueducto y alcantarillado de dichos años, porcentaje que la empresa se comprometió a trasladar durante el período comprendido entre los años 2001 y 2017 a un patrimonio autónomo para atender el repago del crédito otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo – BID al Distrito de Cartagena.

22. INGRESOS EXTRAORDINARIOS

Recuperaciones	\$ 99.490	\$ 2.497.467
Ajustes años anteriores	41.933	588.434
Multas a contratistas	47.828	103.894
Indemnizaciones	-	12.253
Sobrantes	5.109	9.339
Otros	1.376.815	276.758
Total	<u>\$ 1.571.175</u>	<u>\$ 3.488.145</u>

23. GASTOS EXTRAORDINARIOS

Gastos años anteriores	\$ 365.500	\$ 122.026
Otros	387.498	761.271
Total	<u>\$ 752.998</u>	<u>\$ 883.297</u>

24. TRANSACCIONES CON PARTES VINCULADAS

Las principales transacciones celebradas por la Compañía con sus vinculados económicos durante los años 2013 y 2012, se resumen a continuación:



Gastos por asistencia técnica: Sociedad General Aguas de Barcelona S.A.	\$ 6.601.893	\$ 5.767.647
--	--------------	--------------

Facturación por servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Distrito de Cartagena	\$ 3.864.330	\$ 3.887.122
---	--------------	--------------

Los saldos resultantes de estas operaciones y otras realizadas en años anteriores, son los siguientes:

	2013	2012
Deudores:		
Distrito de Cartagena	<u>\$ 543.590</u>	<u>\$ 2.634.984</u>
Cuentas por pagar:		
Sociedad General Aguas de Barcelona	\$ 1.468.382	\$ 1.277.410
Aqualogy Supply Chain	46.207	191.930
Aqualogy Development	29.737	-
Aqualogy Aqua Ambiente Servicios Integrales	-	609.566
Synectic Tecnologías de la Información	-	263.641
Aqualogy Solutions	-	26.801
	<u>\$ 1.544.326</u>	<u>\$ 2.369.348</u>

Durante los años 2013 y 2012 entre Acuar, los accionistas, representantes legales y administradores no hubo:

- Servicios gratuitos compensados.
- Préstamos sin interés o contraprestación alguna a cargo del mutuario.
- Préstamos que impliquen para el mutuario una obligación que no corresponda a la esencia o naturaleza del contrato de mutuo.
- Préstamos con tasas de interés diferentes a las que ordinariamente se pagan o cobran a terceros o a los empleados en condiciones similares de plazo, riesgo, etc.

25. CONTINGENCIAS

Existen reclamaciones contra la Compañía relacionadas principalmente con acciones populares por atentar contra el medio ambiente y para proteger derechos colectivos, procesos laborales y otros procesos civiles, administrativos y penales. A la fecha, la compañía considera que las provisiones registradas son suficientes para cubrir estas contingencias.

26. REFORMA TRIBUTARIA

A continuación se resumen algunas modificaciones al régimen tributario colombiano para los años 2013 y siguientes, introducidas por la Ley 1607 del 26 de diciembre de 2012:

Impuesto sobre la Renta y Complementarios – Se modifica la tarifa sobre la renta gravable de las personas jurídicas al 25% a partir del 1 de enero de 2013.

Impuesto sobre la renta para la equidad CREE – Se crea a partir del 1 de enero de 2013 el impuesto sobre la renta para la equidad. Este impuesto se calcula con base a los ingresos brutos obtenidos menos los ingresos no constitutivos de renta, costos, deducciones, rentas exentas y ganancias ocasionales; a una tarifa del 8%. Para los años 2013, 2014 y 2015 la tarifa aplicable será del 9%.

Dentro de la depuración de la base para la liquidación del impuesto CREE no se permite la compensación de la renta del periodo gravable, con pérdidas fiscales o excesos de renta presuntiva de periodos anteriores.



Exoneración de Aportes – Se exonera a las personas jurídicas declarantes del Impuesto a la Renta y Complementarios del pago de aportes parafiscales a favor del Servicio Nacional del Aprendizaje – SENA y de Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, correspondientes a los trabajadores que devenguen, individualmente considerados, hasta diez (10) salarios mínimos legales vigentes.

Esta exoneración comienza a partir del momento en que se implemente el sistema de retenciones en la fuente para el recaudo del impuesto sobre la renta para la equidad CREE (y en todo caso antes del 1 de julio de 2013).

Normas Contables – Se establece que únicamente para efectos tributarios las remisiones contenidas en las normas tributarias a las normas contables, continuarán vigentes durante los 4 años siguientes a la entrada en vigencia de las Normas Internacionales de Información Financiera. En consecuencia, durante el tiempo citado, las bases fiscales de las partidas que se incluyan en las declaraciones tributarias continuarán inalteradas.

Así mismo, las exigencias de tratamientos contables para el reconocimiento de situaciones fiscales especiales perderán vigencia a partir de la fecha de aplicación del nuevo marco regulatorio contable.

ACUACAR: Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

ALCANTARILLADO: sistema de estructuras y tuberías para la recogida y transporte de las aguas residuales desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten al medio natural o se tratan.

ÁMBITOS: espacios o campos comprendidos dentro de unos límites determinados.

AQUACIS CARIBE: sistema comercial que permite mayor funcionalidad y fluidez en los procesos de trabajo interno.

ACUEDUCTO: sistema o conjunto de sistemas de irrigación que permite transportar agua en forma de flujo continuo desde un lugar en el que está accesible en la naturaleza hasta un punto de consumo distante.

BOTÓN DE PAGO PSE: nuevo medio de recaudo electrónico a través de la página Web, con la tecnología PSE.

CONEXIONES INTRADOMICILIARIAS: instalaciones de acometidas domiciliarias de Acueducto y Alcantarillado para los hogares más vulnerables.

CONSOLIDACIÓN: hay bastantes prácticas empresariales dedicadas al tema en concreto. Se desarrollan iniciativas voluntarias relacionadas en todo el sector; surgen causas legales y se reconoce la necesidad de legislación pertinente; se desarrollan normas voluntarias y colectivas.

CONTROL DE PÉRDIDAS: evitar que desde aspectos técnicos y comerciales se pierda el agua producida.

DESARROLLO SOSTENIBLE: integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad.

DIVULGACIÓN AMBIENTAL: dar a conocer los proyectos que la Empresa realiza y el beneficio ambiental a la comunidad en general.

EMISARIO SUBMARINO: tubería o conducto mediante el cual se bombea el agua residual, después de un tratamiento primario, para conducirla a una cierta distancia de la costa.

EBAR: Estación de Bombeo de Aguas Residuales.

EMERGENTE: existe consciencia política y mediática del tema en concreto, El tema ya se investiga bastante, pero los datos no son concluyentes, las empresas líderes prueban distintos enfoques para atraer el tema.

GRI: Global Reporting Initiative. Organización internacional cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en las organizaciones.

GRUPO VULNERABLE: conjunto de individuos que comparten una o varias características que son la base de discriminación o circunstancias adversas en el ámbito social, económico, cultural, político o de salud, y les causan una carencia de medios para alcanzar sus derechos o disfrutar de las mismas oportunidades que los demás.

JORNADAS INTEGRALES: consisten en unas actividades programadas para los usuarios de los sectores de bajos ingresos, brindando una atención personalizada a las distintas problemáticas que se presentan en estos sectores buscando mejorar su calidad de vida.

IANC: Índice de Agua No Contabilizada.

IMETER: dispositivo que permite monitorear y controlar de manera fácil y segura los consumos a través de la lectura remota del medidor, utilizando tecnologías y herramientas seguras para tal efecto, durante las 24 horas del día.



LATENTE: algunos subgrupos son conscientes del tema. Existe poca evidencia del tema; la comunidad empresarial en general, ignora o descarta el tema.

MACRO MEDIDOR: aparato diseñado para medir altos caudales de agua con alta confiabilidad, exactitud y lecturas remotas.

MEDIO AMBIENTE: entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones.

PILETAS COMUNITARIAS: punto hidráulico en asentamientos subnormales localizados en la periferia de la ciudad.

PTAP: Planta de Tratamiento de El Bosque del barrio El Paraguay.

SAP GT-FUSSION: Sistema para Gestión de Trabajo y Finanzas.

SALUD OCUPACIONAL: conjunto de actividades asociado a disciplinas variadas, cuyo objetivo es la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones, promoviendo la adaptación del trabajo al hombre y del hombre a su trabajo.

SANEAMIENTO BÁSICO: conjunto de acciones técnicas y socioeconómicas de salud pública que tienen por objetivo alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental. Comprende el manejo sanitario del agua potable, las aguas residuales, los residuos orgánicos tales como las excretas y residuos alimenticios, los residuos sólidos y el comportamiento higiénico que reduce los riesgos para la salud y previene la contaminación.

SEGURIDAD INDUSTRIAL: área multidisciplinaria que se encarga de minimizar los riesgos dentro de la Empresa. Partiendo de que toda actividad industrial tiene peligros inherentes que necesitan de una correcta gestión.

PLAN MAESTRO: obras macro que se ejecutan para programas de expansión e infraestructura de los servicios.

TIC: Tecnología de la Información y Comunicaciones.

UPS (Mantenimientos): unidad de sistema de energía.

VALORES CORPORATIVOS: son elementos de la cultura empresarial propios de cada compañía dadas sus características competitivas, las condiciones de su entorno, su competencia y la expectativa de sus clientes y propietarios.



Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
Edificio Chambacú Carrera 13B N° 26-78
PBX: 693 2770 Fax: 693 5071 A.A. 4240
www.acuacar.com
Cartagena - Colombia