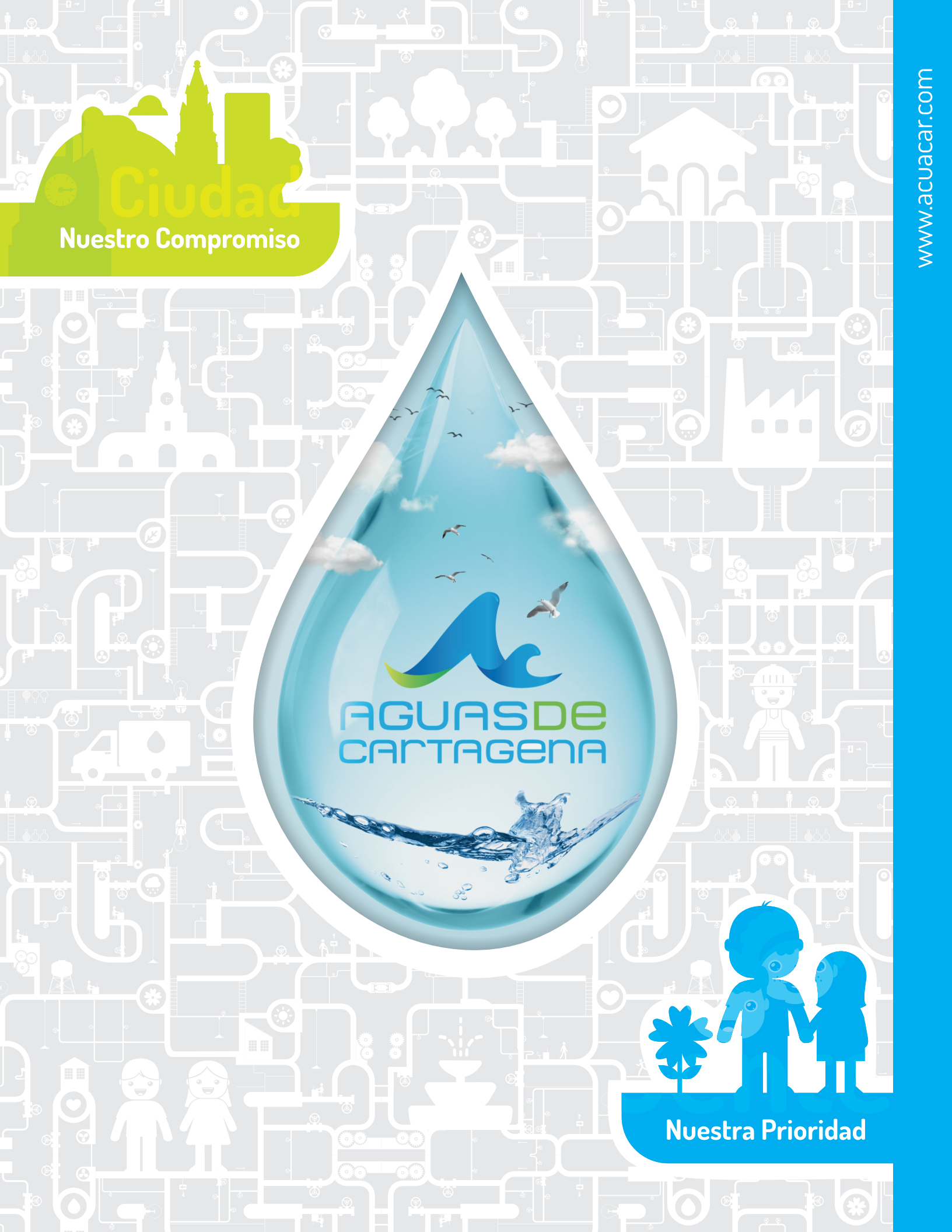


REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2016



AGUASDE**CARTAGENA**
LA CIUDAD, NUESTRO COMPROMISO; LA GENTE, NUESTRA PRIORIDAD



Ciudad

Nuestro Compromiso



Nuestra Prioridad



Ciudad

Nuestro Compromiso

La Ciudad



Nuestra visión de una Cartagena Sostenible y Competitiva, se centra en aportar a la sostenibilidad económica, social y medioambiental de Cartagena. Nuestra tarea es asegurar la disponibilidad de los servicios de Acueducto y Alcantarillado que permitan atender la demanda de una ciudad en desarrollo, garantizando resultados de excelencia y altos estándares de calidad.



La Gente

Actuar desde lo más humano de nuestro ser, es hacerlo con la racionalidad que nos exige llevar un servicio de calidad y oportunidad, con la suficiente visión humana para comprender las necesidades de nuestros usuarios, ellos son el centro de todas nuestras acciones.



Nuestra Prioridad



AGUASDECARTAGENA

LA CIUDAD, NUESTRO COMPROMISO; LA GENTE, NUESTRA PRIORIDAD

JUNTA DIRECTIVA

MIEMBROS PRINCIPALES

Humberto Rodríguez Puentes
Johnny Ordosgoitia Osorio
Francisco Beltrán Rodríguez
Arnaud Sauniere
José Villegas Vélez

MIEMBROS SUPLENTE

Luz Estela Cáceres Morales
Pablo Galindo Falla
Aida Cabrera Torres
Gustavo Robledo Villegas
Roberto Carlos Cavelier Lequerica

EQUIPO DIRECTIVO

John Montoya Cañas
Gerente General

Fredy Nicolás Angulo Hernández
Gerente Técnico

Fernando Alcaraz Latorre
Gerente TIC

Gustavo Padrón Sánchez
Gerente Comercial

Jorge Luque Malat
Gerente de Control de Pérdidas

Álvaro Vélez Bustillo
Gerente de Recursos Humanos

Diego Fernández De Pinedo
Gerente Financiero

Juan Carlos Espinosa Guerra
Gerente Administrativo

Miguel Enrique Alfonso Fleites
Gerente de Proyectos y Obras

Rodrigo Montoya Cano
Gerente Medio Ambiente y Calidad

Claudeth Güette Segura
Secretaria General

Consultoría Gestión Integral:
PHVA Gestión Corporativa

Coordinación Editorial y Producción:
Departamento de Comunicaciones y Sostenibilidad,
Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

Diagramación, Fotografía Conceptual e Impresión:
Atencia Comunicaciones

Fotografías:
Archivo Aguas de Cartagena

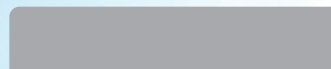
Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
Edificio Chambacú, Cra. 13B No 26-78
Sector Papayal - Toríces, Piso 2
Tel.: +57 (5) 693 2770
www.acuacar.com

◀ 102-1

◀ 102-3

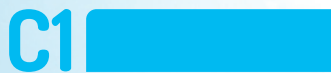


MENSAJE DEL
GERENTE GENERAL



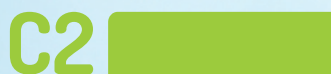
10

NUESTRA
ORGANIZACIÓN



14

NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN
DE SOSTENIBILIDAD



18

POR UNA CARTAGENA
COMPETITIVA Y SOSTENIBLE



34



AFIANZAMOS

LA PROPUESTA DE VALOR
DE NUESTROS CLIENTES

C4  **76**


EFICIENCIA Y SOSTENIBILIDAD
EN LA OPERACIÓN Y LA GESTIÓN

C5  **90**


ÉTICA, BIENESTAR Y DESARROLLO
DE NUESTRA GENTE

C6  **106**

RELACIONAMIENTO EFECTIVO
CON NUESTROS ALIADOS

C7  **124**

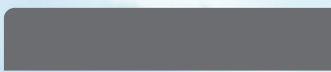
CRECIMIENTO RENTABLE
Y SOSTENIBLE DE LA EMPRESA

C8  **132**

PREMIOS
Y RECONOCIMIENTOS

C9  **146**

ANEXOS

 **152**

- Indicadores GRI – COP 21
- Informe del Revisor Fiscal
- Estados Financieros
- Notas a los Estados Financieros



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

102-14 ▶

El 2016 fue un año de grandes retos y logros para Aguas de Cartagena y así lo podemos apreciar en este reporte de sostenibilidad, el cual detalla la gestión de nuestros impactos sociales, ambientales y económicos y reafirma nuestro compromiso con la ciudad y la gente como nuestra prioridad. Cada día trabajamos para que nuestros compromisos se traduzcan en hechos concretos que benefician a nuestros usuarios y a la sociedad en general.

Avanzamos en el afianzamiento de nuestro enfoque y gestión de sostenibilidad orientado a dar respuesta en forma efectiva a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, motivados principalmente por una "Cartagena competitiva y sostenible", visión compartida con nuestros aliados estratégicos.

Actualizamos nuestro Direccionamiento Estratégico al 2020, el cual marca la ruta de nuestra sostenibilidad, soportado en un Sistema de Gobierno Corporativo que igualmente fue robustecido con nuestro modelo de gestión ética, la profundización en la gestión de riesgos, la definición y despliegue de las Directrices Administrativas y la consolidación del marco de nuestra responsabilidad corporativa, orientadora de nuestras decisiones y actuaciones.

Con base en el enfoque descrito, nuestra gestión en el 2016 se desarrolló en los siguientes frentes: respuesta a requerimientos de desarrollo de ciudad, dando mayor acceso al servicio en gran parte a comunidades vulnerables, gestión integral para la sostenibilidad del agua, afianzamiento de la propuesta de valor para nuestros clientes, relacionamiento efectivo con nuestros aliados, eficiencia de la operación para un crecimiento rentable y sostenible; y ética, bienestar y desarrollo de nuestra gente, todo lo anterior con el fin de aportar en forma efectiva a una Cartagena competitiva y sostenible.

Para dar respuesta a los requerimientos de desarrollo de la ciudad e incrementar el acceso al servicio por parte de las comunidades vulnerables, destacamos la culminación de los diseños de las obras del nuevo Plan Maestro de Acueducto de Cartagena, dichas obras requerirán en los próximos años una inversión de 250 mil millones de pesos que le permitirán a la ciudad contar con una infraestructura para atender la demanda de agua, acorde al crecimiento y al desarrollo de los nuevos proyectos inmobiliarios, industriales y comerciales.

Al final del 2016, servimos a 260.225 usuarios de Acueducto y 243.736 usuarios de Alcantarillado, lo que representa un incremento del 4% con respecto al periodo anterior. Tenemos una cobertura de Acueducto del 99%, asegurando la continuidad y calidad del servicio las 24 horas, además contamos con una cobertura de Alcantarillado cercana al 94% y una adecuada disposición del 100% de las aguas residuales, después de pasar por la Planta de Pretratamiento de Punta Canoa.

Gracias a nuestras acciones en Responsabilidad Social, llevamos agua potable a cerca de 60.000 personas que habitan en situación de alto riesgo a través del suministro de carrotanques y piletas comunitarias, así la Empresa facilitó el acceso al agua de las comunidades menos favorecidas.

Uno de los principales logros conseguidos durante el año 2016, es en el Control de la Gestión de Pérdidas, con la creciente disminución del Índice de Agua No Contabilizada, IANC, que alcanzó un indicador del 31.28% durante el mes de diciembre, y el 31.31% en el porcentaje anual. Con estos valores, nuestra Empresa se ubica entre las compañías con menores pérdidas de agua registradas en Colombia y Latinoamérica.

Así mismo hemos avanzado en tecnologías de información y comunicaciones lo que nos ha permitido optimizar procesos operativos, como también ofrecer un abanico de posibilidades, a nuestros usuarios, para el pago; en 2016 pasamos de 212 a 1.002 puntos de pago en la ciudad.


En 2016, Aguas de Cartagena presentó un óptimo desempeño financiero que le ha permitido prestar los servicios dentro de los niveles de calidad y eficiencia requeridos, así como efectuar inversiones por \$32.975 millones de pesos y cumplir satisfactoriamente con las expectativas de todos los grupos de interés. Para este año, nuestros ingresos, flujo de caja y utilidad neta crecieron a cifras de dos dígitos, muy por encima de nuestro desempeño histórico, generando un resultado integral del periodo de \$20.214 millones de pesos.

La empresa obtuvo la máxima calificación de la deuda corporativa emitida por Fitch Ratings siendo calificada como AAA con perspectiva estable para la deuda bancaria de largo plazo y F1+ para la deuda de corto plazo.

Reiteramos nuestro compromiso con iniciativas nacionales e internacionales en materia de sostenibilidad, lo que nos permitió obtener el Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial y clasificar como finalistas al Premio a la Eficiencia Energética, otorgado por el Ministerio de Minas y Energía y Andesco entre otros. Así mismo avanzamos en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de la ONU, cuyos resultados reportamos en el presente informe. Para 2017 profundizaremos en la alineación de nuestra gestión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Somos conscientes que las empresas nos debemos a la sociedad como actores que contribuyen al bien común, nuestra Organización la hemos forjado sobre la base de un comportamiento ético y transparente; siendo la gobernabilidad, el control y la responsabilidad de nuestras actuaciones las premisas de nuestro modelo de Gobierno Corporativo.

Agradezco a los señores Accionistas por su confianza, a la Junta Directiva por su orientación y guía permanente, y a los compañeros del Equipo Directivo y a cada uno de los Colaboradores que cada día aportan su esfuerzo para que tengamos una mejor empresa al servicio de nuestra ciudad.



John Montoya Cañas
Gerente General





NORMAS
GRI
Guía Visual



 Universales
GRI 101-102-103



 Económicos
GRI 200



 Ambientales
GRI 300



 Sociales
GRI 400

Versión digital: www.acuacar.com/reportedesostenibilidad



/Acuacar




@acuacar



Aguas de Cartagena

ACERCA DEL INFORME

◀ 102-46 

Presentamos nuestro tercer Reporte de Sostenibilidad con el fin de comunicar a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, la gestión y resultados del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016, el cual tiene alcance a la totalidad de operaciones y niveles jerárquicos de la organización.

El informe fue preparado acorde a directrices de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, aplicando las normas GRI 2016, bajo la opción de conformidad Core. La definición del contenido del informe se llevó a cabo aplicando los principios de contexto de sostenibilidad, inclusión de los grupos de interés, referenciación nacional e internacional, análisis de los asuntos materiales y su alineación con objetivos estratégicos, principalmente.

El eje central del Reporte son los Asuntos Materiales definidos acorde a la Política de Desarrollo Sostenible de Aguas de Cartagena, riesgos, impactos y oportunidades del negocio, necesidades y expectativas de grupos de interés y referenciación de mejores prácticas, principalmente.

Para mayor información sobre los contenidos del presente Informe, sugerencias o comentarios, comunicarse con el Departamento de Comunicaciones y Sostenibilidad al correo: comunicaciones@acuacar.com o al teléfono +57 (5) 693 2770 extensión 157.

Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

De conformidad a lo previsto en el numeral 4 del artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificado por la Ley 603 de 2000, la administración informa que Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. cumple estrictamente con las disposiciones legales relacionadas con propiedad intelectual y derechos de autor, para los distintos servicios, productos y operaciones. Durante el ejercicio 2016 Control Interno y Riesgo Operacional evaluaron y monitorearon el estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, actividad que es reportada periódicamente a la junta directiva, por lo que Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. garantiza que el software instalado, en uso o en poder de la Empresa, cuenta con las correspondientes licencias y que se han implementado controles para que los procesos de compra, desarrollo, instalación, adecuación y mantenimiento de software aseguren el cumplimiento de los requerimientos legales sobre derechos de autor, privacidad y comercio electrónico.


Protección de Datos Personales


Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., cumplió cabalmente la normativa legal vigente en el país, sobre la protección de datos personales y se cumplió con el registro de las bases de datos en la Superintendencia de Industria y Comercio, lo que se evidencia con la ausencia de reclamaciones, sanciones o multas proferidas por la autoridad competente o por alguna reclamación por parte de los usuarios.

La Empresa divulgó conforme a las exigencias legales su política de protección y seguridad de datos personales, mediante la cual estableció los parámetros y reglas aplicables a la gestión del tratamiento de datos de carácter personal de los usuarios, al tiempo que habilitó los canales para la atención del ejercicio del derecho de habeas data por parte de sus usuarios e implementó los procedimientos internos para su solución y control.

Comprometida con este propósito, Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. realizó la capacitación del personal, con lo cual fortaleció sus conocimientos en esta materia y promovió entre sus colaboradores, la aplicación de las buenas prácticas sobre el ámbito de la privacidad del ser humano.

Este Reporte de Sostenibilidad fue acogido por unanimidad por la Junta Directiva de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., el día 23 de febrero de 2017.

◀ 418-1 

◀ 102-32 





AGUAS DE
CARTAGENA

UNIDAD DE INSPECCION
DE TUBERIA POR TV

NUESTRA ORGANIZACIÓN

C1

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD 2016





102-2 ▶

102-5 ▶

NUESTRA ORGANIZACIÓN

Somos una Empresa de Servicios Públicos Mixta que comenzó a prestar los servicios de Acueducto y Alcantarillado el 25 de junio de 1995, creada con fundamento en el Acuerdo No. 05 de 1994 emanado del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, y organizada como Sociedad Anónima que se somete a las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.



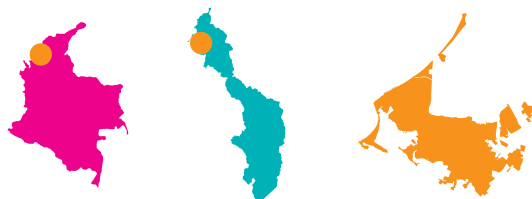
102-4 ▶

102-6 ▶



LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

Aguas de Cartagena está ubicada en Cartagena de Indias D. T. y C., Colombia. Ciudad ubicada sobre el nivel del mar con un clima tropical húmedo. Es considerada como el destino turístico más importante del país.



CERTIFICACIONES

Certificados por buenas prácticas en:



Calidad



Gestión Ambiental



Seguridad y Salud en el Trabajo



Gestión Pública



Organismo de Inspección



Laboratorio de Medidores

El Laboratorio Calidad de Aguas se encuentra acreditado ante el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM)

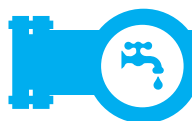
Resolución No. 1818 del 22 de julio de 2014.

RECONOCIMIENTOS








Finalistas Premio Andesco-MinMinas a la Eficiencia Energética





SERVICIO DE ACUEDUCTO




◀ 102-2 

	1995	2016
 Usuarios	94.446	260.225
 Cobertura	74%	99%
 Longitud de la Red de Acueducto	700 km	1.539 km
 Continuidad del servicio	14 horas	24 horas
 Capacidad de tratamiento agua potable	165.000 m ³ /día	270.000 m ³ /día



SERVICIO DE ALCANTARILLADO

◀ 102-2 

	1995	2016
 Usuarios	77.553	243.736
 Cobertura	60%	94%
 Longitud de la Red de Alcantarillado	500 km	1.118 km

 102-5 ▶

Nuestros Accionistas



SOCIO CLASE A
DISTRITO
50%



SOCIO CLASE B
SOCIO PRIVADO
4.09%



SOCIO CLASE C
SOCIO OPERADOR
45.91%

Nuestro Talento Humano



COLABORADORES
532



NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

C2

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD 2016





102-11 ▶

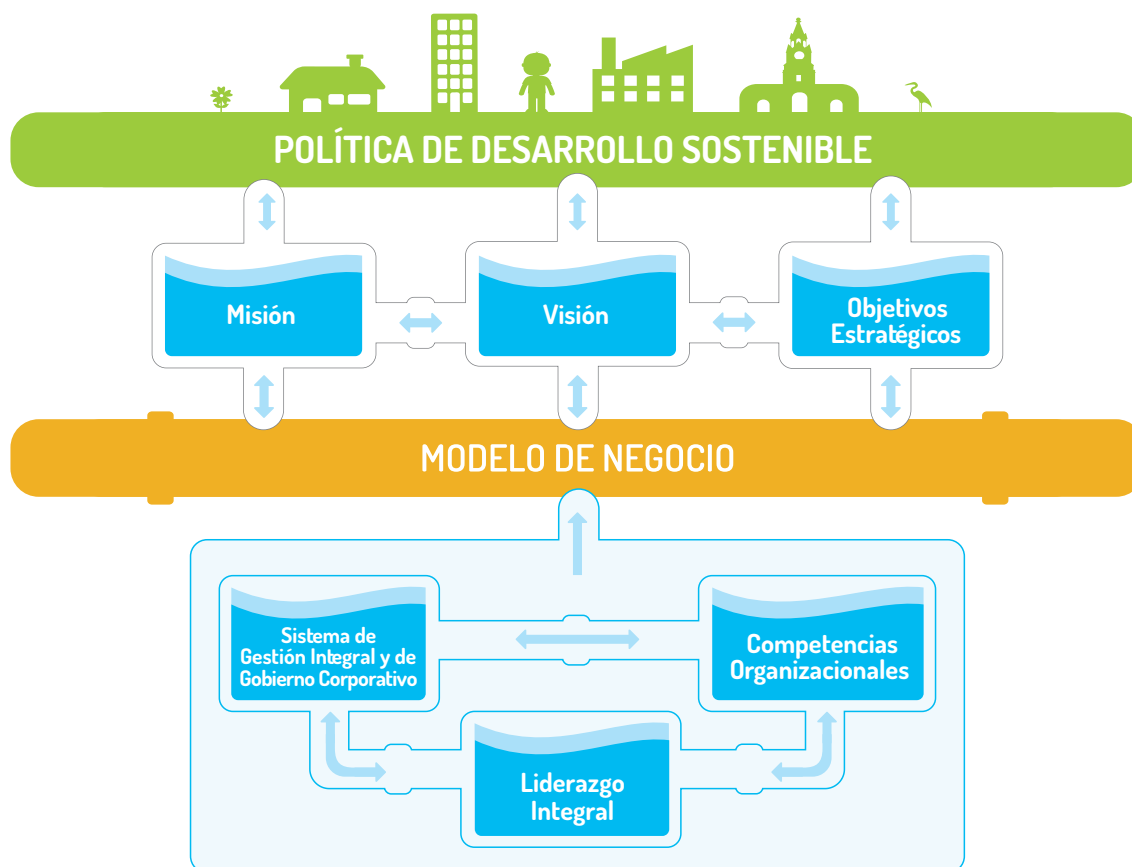
103-2 ▶

NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

Durante 2016 llevamos a cabo la actualización de nuestra formulación estratégica al 2020, mediante la cual se ratificó y fortaleció nuestro enfoque de sostenibilidad.

Por su parte nuestra gestión de sostenibilidad, se fortaleció mediante la complementación y articulación de los elementos del sistema de gestión integral y las competencias organizacionales, sobre la base de un liderazgo integral.

ELEMENTOS QUE DETERMINAN NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD



La actualización del enfoque y gestión de sostenibilidad de Aguas de Cartagena se soporta en 5 pilares:

- Una política con lineamientos corporativos que orientan nuestro enfoque de sostenibilidad.
- Cinco objetivos estratégicos que direccionan esfuerzos y recursos para alcanzar la visión.
- Un modelo de negocio que tiene el propósito de materializar la misión.
- Un sistema de gestión integral que articula la estrategia, los procesos y la cultura organizacional, bajo un sistema de gobierno corporativo el cual toma e implementa decisiones sobre la base de estándares éticos y enfoque de riesgo, en el marco de nuestra responsabilidad corporativa.
- Un liderazgo integral que busca el fortalecimiento del ser, del saber y del saber hacer de los equipos de trabajo, sobre la base de competencias que se sustentan en principios y valores organizacionales.

A continuación describimos los elementos que soportan nuestro enfoque y gestión de sostenibilidad.

Política de Desarrollo Sostenible

Acuacar se compromete a prestar servicios públicos de acueducto y alcantarillado sanitario con los más altos estándares de calidad y confiabilidad, orientados hacia la satisfacción de necesidades de la comunidad de Cartagena y la creación de valor sostenible para nuestros grupos de interés, mediante las siguientes líneas de acción:

1. Un sistema de gobierno corporativo que aplica estándares éticos, fomenta prácticas de responsabilidad social, controla los riesgos y cumple el marco legal y corporativo en todas las actuaciones.
2. Una orientación estratégica y financiera alineada a propósitos corporativos, que busca el fortalecimiento de los negocios y el desarrollo de objetivos bajo el enfoque de sostenibilidad.
3. Un sólido sistema de Gestión Integral de Riesgos.
4. El desarrollo de equipo humano competente y comprometido con la cultura de autogestión y sostenibilidad.
5. Orientación a clientes y mercados, con soluciones que aseguran una efectiva prestación de servicios.
6. Gestión de procesos orientada hacia niveles de excelencia a fin de garantizar una operación eficiente, segura y sostenible, que previene o mitiga impactos sociales y ambientales en toda la cadena de valor.
7. La adquisición de bienes y servicios con enfoque de sostenibilidad, asegurando un relacionamiento efectivo con proveedores.
8. Gestión de la información y el conocimiento orientada al desarrollo de soluciones y toma de decisiones efectivas, así como la generación de comunicaciones transparentes y oportunas.
9. Gestión social que aporta al desarrollo local, fomenta del derecho humano al agua y gestiona su consumo responsable y sostenible.
10. El acompañamiento a la gestión del Distrito de Cartagena de Indias, en función del cumplimiento o mejoramiento de políticas y planes de desarrollo relacionados.

Los compromisos descritos se implementan a través de los Sistemas de Gestión Integral y de Gobierno Corporativo y se despliegan a la organización mediante Directrices Administrativas.

MISIÓN

Contribuir al mejoramiento de la calidad de la vida de la comunidad y al desarrollo de ciudad, mediante la prestación de servicios de Acueducto y Alcantarillado sanitario, con los más altos estándares de calidad y confiabilidad, bajo criterios de rentabilidad y sostenibilidad.

VISIÓN

Al 2020 seremos referentes nacional e internacional como modelo de gestión de servicios públicos, que opera bajo niveles de excelencia y genera valor sostenible a sus grupos de interés.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Asegurar el crecimiento económico, en forma rentable y sostenible.
2. Fortalecer los niveles de satisfacción y reputación en clientes y comunidad
3. Aportar el desarrollo local, fomentar el derecho humano al agua y su consumo responsable.
4. Asegurar eficiencia y sostenibilidad la operación y la gestión.
5. Alcanzar altos niveles de desempeño y bienestar laboral, bajo una cultura de sostenibilidad.

MEGA

En 2020 alcanzaremos un EBITDA del 28%, asegurando una cobertura de acueducto del 100%, con niveles óptimos de calidad y continuidad; y una cobertura de alcantarillado sanitario del 97%, en el marco de una gestión sostenible del agua y con prácticas socialmente responsables. Del mismo modo, habremos incursionado en nuevas unidades de negocio.



MODELO DE NEGOCIO



NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

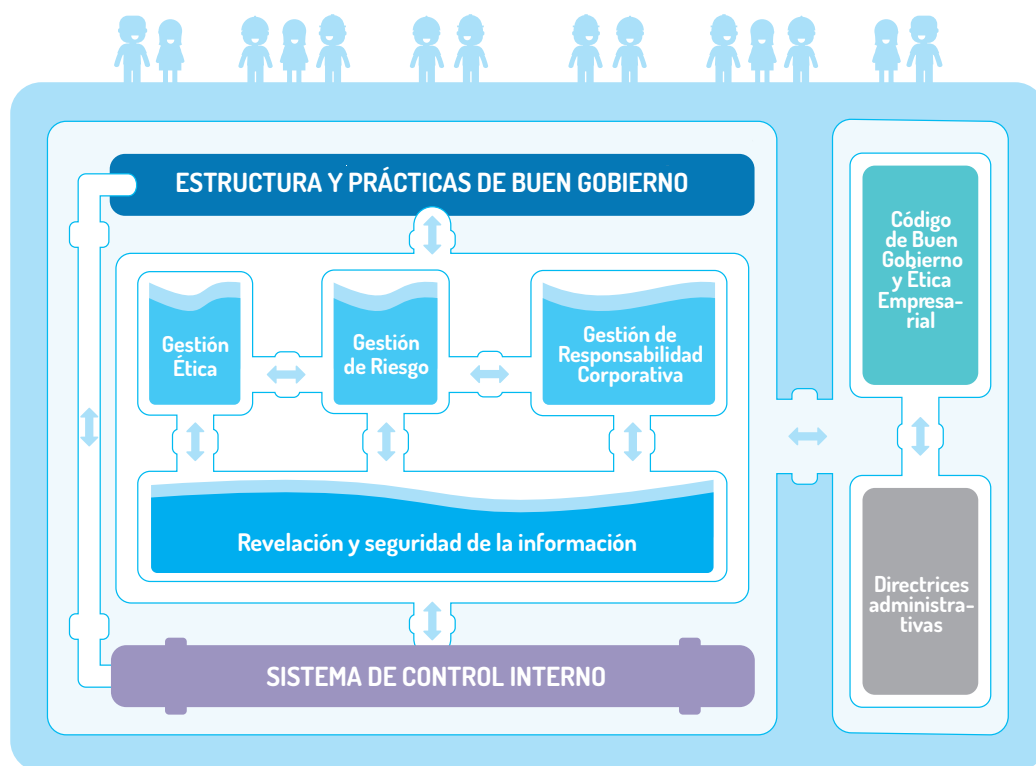


El Sistema de Gestión Integral articula la Gestión Estratégica con la Gestión de Procesos, la Gestión de la Cultura organizacional y el Sistema de Gobierno Corporativo, en función del fortalecimiento y sostenibilidad del Modelo de Negocio y consecuentemente de la creación y preservación de valor para nuestros Grupos de Interés.



NUESTRO SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

◀ 103-3

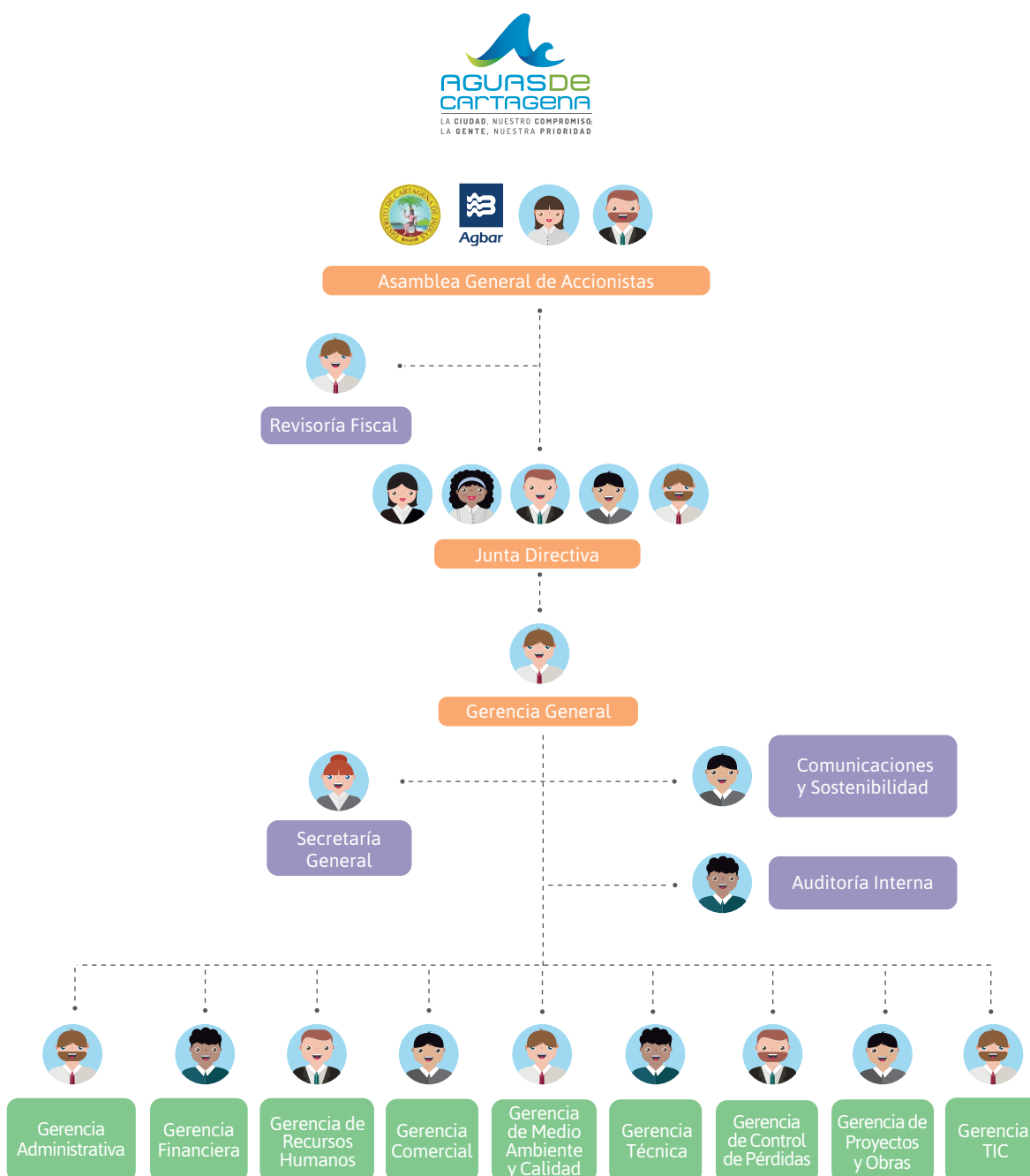


C2





ESTRUCTURA Y PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO





La estructura de la Asamblea de Accionistas, está integrada por los titulares o apoderados de las acciones de capital suscritas, reunidos de conformidad con las normas establecidas en la Ley y los Estatutos Sociales. El Presidente de la Asamblea no ocupa un cargo directivo dentro de la estructura de la Organización.

Las relaciones económicas de Aguas de Cartagena con sus accionistas se llevan a cabo dentro de las limitaciones y condiciones establecidas por la Ley y las regulaciones sobre prevención, manejo y resolución de conflictos de interés establecidos en el Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial de la empresa. Las relaciones descritas se divulgan en la web: www.acuacar.com.

El Órgano de Administración Superior, es la Junta Directiva, la cual actúa en función de la preservación de los derechos de los accionistas, de la sostenibilidad y el crecimiento de la Sociedad. Está integrada por cinco miembros principales con sus respectivos suplentes personales y es presidida por un miembro de Junta Directiva escogido entre las personas representantes del sector público en la composición del capital. Existe también un Vicepresidente que es escogido entre las personas representantes del sector privado en la composición del capital.

La Junta Directiva es el máximo responsable de la supervisión del equipo directivo, actúa de manera independiente respecto del órgano de dirección para cumplir eficientemente con sus responsabilidades.

Por su parte el Gerente General es el encargado de dirigir, administrar y ejercer la representación legal de la Sociedad. Ejecuta y hace ejecutar todas las operaciones y autorizaciones comprendidas dentro del objeto social.

Tiene la misión de planificar y asegurar el cumplimiento de la Política de Desarrollo Sostenible, las Directrices que la soportan y la estrategia corporativa aprobada por la Junta Directiva.

El equipo Directivo de Primera Línea, que reporta al Gerente General, está integrado por las Gerencias de Área, la Secretaría General; y los Departamentos de Auditoría Interna y Comunicaciones y Sostenibilidad, quienes tienen como misión asegurar el cumplimiento de objetivos, planes, programas y proyectos definidos para el área correspondiente, asegurando la debida ejecución de los presupuestos de ingresos, costos y gastos que le son pertinente. Bajo su responsabilidad está el generar un liderazgo que propicie un clima laboral favorable, estimule y promueva el desarrollo y el bienestar organizacional, como también la satisfacción integral del Talento Humano a su cargo, asegurando el uso eficiente y responsable de los recursos, gestione los riesgos y fomente una cultura ética.

◀102-19

◀102-20

◀102-21

◀102-22

◀102-23

◀102-24

◀102-25

◀102-26

◀102-27



102-17 ▶

102-30 ▶

FORTALECIMIENTO DE NUESTRO SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

Durante 2016 se robusteció en forma relevante nuestro Sistema de Gobierno Corporativo, a partir de las siguientes acciones:

- Actualización del Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial debidamente articulado al Sistema de Gestión Integral.
- Configuración del Modelo de Gestión Ética, con base en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), destacándose los siguientes elementos:
 - Aplicación del enfoque de riesgo en la relación entre personas, bienes de la organización y bienes de la comunidad.
 - Determinación de los siguientes programas éticos:

Programa de Gestión Riesgo de Fraude

Ver en Directriz Administrativa DA_01 Sistema de Gobierno Corporativo

Programa de Prevención del Acoso e Intimidación Laboral

Ver en numeral 4.3.4.2.1.1 del Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial

Programa de Gestión en Derechos Humanos

Ver en Directriz Administrativa DA_12 Gestión de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad







Programa de Prevención de Impactos Ambientales y Sociales

Ver en Directriz Administrativa DA_13 Gestión Ambiental

- Actualización del Sistema de Control Interno mediante las siguientes acciones:
 - Complementación de elementos del modelo de control interno, orientados a fortalecer el ambiente de control.
 - Fortalecimiento de la estructura del Departamento de Auditoría Interna
 - Alineación con el modelo de Gestión Integral de Riesgos, el cual está ajustado a la certificación NTC-GP1000 obtenida por la empresa



- Formulación de las siguientes Directrices Administrativas, como medio esencial para desplegar a los procesos, la Política de Desarrollo Sostenible, acorde a los compromisos con los grupos de interés:

GRUPO DE INTERÉS	DIRECTRIZ ADMINISTRATIVA
 <p>Accionistas</p>	DA-01 - Sistema de Gobierno Corporativo. DA-02 - Gestión Estratégica. DA-03 - Gestión Financiera. DA-04 - Gestión Integral de Riesgos. DA-05 - Gestión de Auditoría Interna. DA-06 - Gestión Jurídica. DA-012 - Gestión de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa - Incluye lineamientos en Derechos Humanos.
 <p>Colaboradores</p>	DA-07 - Gestión del Talento Humano. DA-010 - Sistemas Integrados de Gestión (SST)
 <p>Clientes</p>	DA-08 - Gestión Comercial DA-09 - Gestión Técnica DA-010 - Sistemas Integrados de Gestión (Calidad)
 <p>Proveedores</p>	DA-011 - Gestión de Compras y Contratación. DA-015 - Gestión de Inventarios
 <p>Comunidad</p>	DA-012 - Gestión de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa. (Inversión Social) DA-013 - Gestión Ambiental (DA-010 SIG)
 <p>Total Grupos de Interés</p>	DA-014 - Gestión de TIC DA-016 - Gestión de Seguridad Física DA-017 - Gestión de Servicios Generales

◀102-41



C2

Para 2017 se incorporarán las Directrices Administrativas de Comunicación Corporativa y Control de Pérdidas.



- Consolidación de nuestra gestión de Responsabilidad Corporativa a partir del fortalecimiento del enfoque de sostenibilidad; de manera particular, los lineamientos en materia de Derechos Humanos por grupo de interés que se describen a continuación:

Grupo de Interés: Colaboradores

PROCESO	LINEAMIENTOS	PRÁCTICAS EN DERECHOS HUMANOS
 Selección	Gestión para la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	<p>Convención Colectiva de Trabajo Art. No. 6</p> <p>Directriz administrativa Talento Humano DE-07: Numeral 4.2.1.2 b</p> <p>Programa de formación y oportunidad de empleo-aprendices SENA, dirigido a afrodescendientes. Convenio Cámara de Comercio de Cartagena</p>
 Bienestar y Desarrollo	Educación y capacitación en Derechos Humanos.	<p>Acciones de educación y capacitación en Derechos Humanos, incluidas en Programa de Desarrollo del Talento Humano</p> <p>Capacitación en Derechos Humanos a personal de seguridad por parte de compañías de seguridad contratadas.</p>
	Asegurar condiciones de trabajo favorables y adecuadas.	<p>Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>Programa de bienestar organizacional</p> <p>Programa de reubicación laboral</p>
	Fomentar la inclusión educativa	Auxilio especial educativo para hijos de colaboradores en situación de discapacidad neurológica. Convención colectiva de trabajo Art. 29
	Fomentar el derecho a la igualdad en el trabajo	Directriz Administrativa Gestión de Talento Humano DA-07
	Garantizar libertad de asociación sindical y negociación colectiva.	Convención colectiva de trabajo – Art. 2 y 3
Relaciones Laborales		



Grupo de Interés: Proveedores y Contratistas

PROCESO	LINEAMIENTOS	PRÁCTICAS EN DERECHOS HUMANOS
 <p>Contratación y Gestión de Contratos</p>	<p>Fomentar prácticas de Responsabilidad Corporativa en contratistas</p>	<p>Verificación de prácticas indebidas en materia de derechos humanos y relaciones laborales</p> <p>Diálogo y sesiones de capacitación</p>

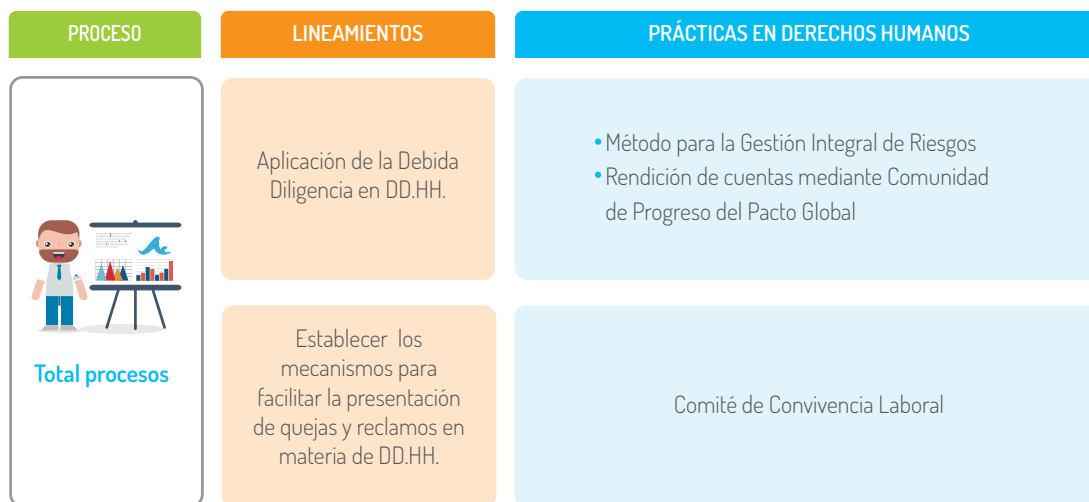
C2

Grupo de Interés: Clientes y Comunidad

PROCESO	LINEAMIENTOS	PRÁCTICAS EN DERECHOS HUMANOS
 <p>Gestión Social</p>	<p>Objetivo Estratégico de aportar al desarrollo local, fomentar el derecho humano al agua y su consumo responsable</p>	<p>Programa Agua Social.</p>
 <p>Gestión Comercial y Seguridad Informática</p>	<p>Protección de datos del cliente</p>	<p>Procedimiento para garantizar la protección de datos</p>



Total Grupos de Interés



NUESTRAS COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

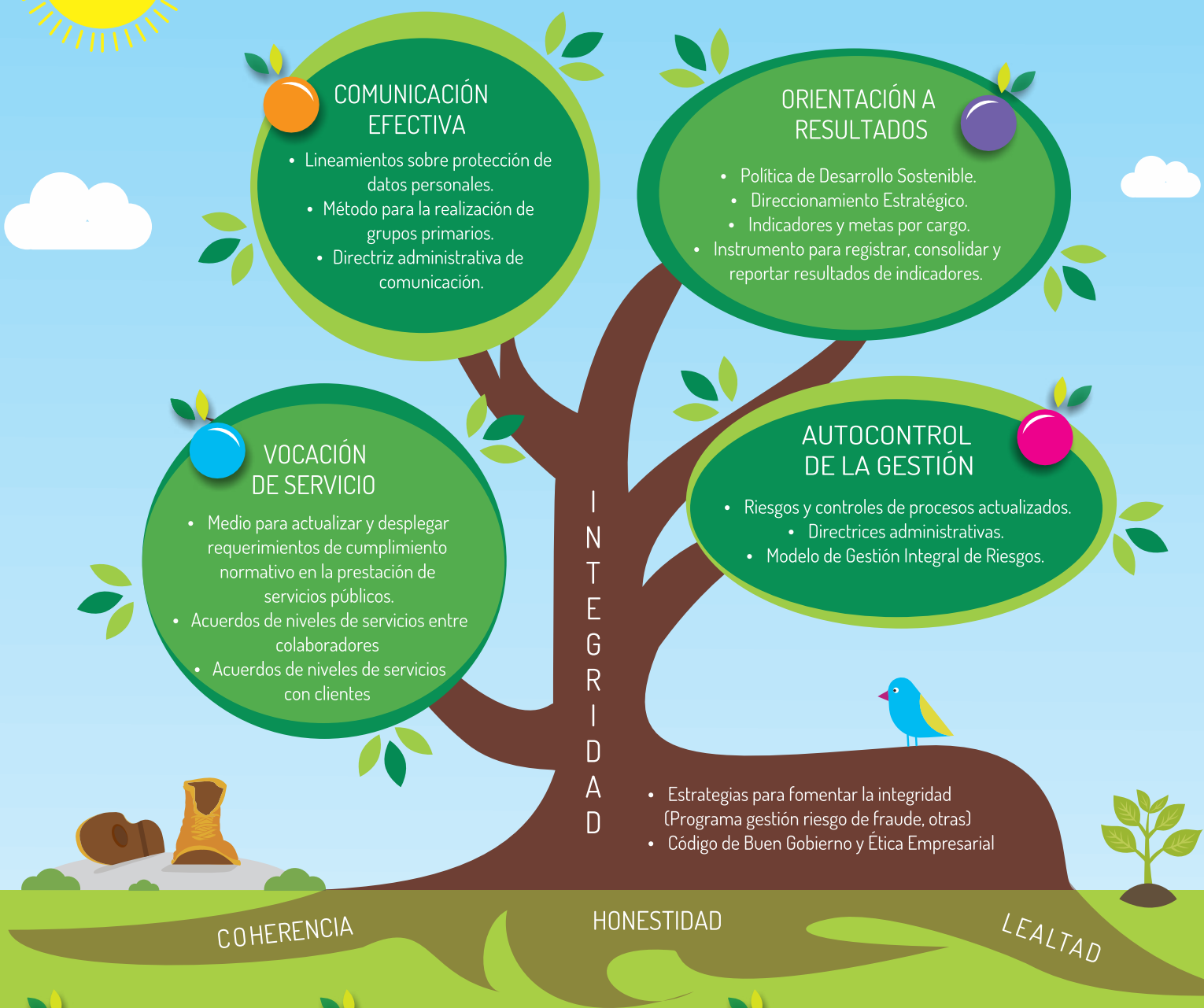
Durante el año 2016 actualizamos nuestras competencias organizacionales, considerando que los principios y valores se materializan a través de las competencias; las cuales, puestas en práctica, dan lugar a los rasgos de nuestra cultura organizacional.

Los elementos que aparecen al lado de cada competencia son el requerimiento necesario para que dicha competencia se materialice, los cuales durante el año 2016 se complementaron o fortalecieron y en el año 2017 se consolidarán como parte del proceso de fortalecimiento de la cultura Aguas de Cartagena.





NUESTRAS COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES



VOCACIÓN DE SERVICIO

Es la disposición para responder en forma fácil, resolutive y solidaria, los requerimientos de clientes internos y externos.

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Es la capacidad de transmitir, intercambiar o compartir información en forma clara, oportuna, precisa y completa, basada en hechos y datos, asegurando que sea comprensible entre dos o más personas, equipos de trabajo y grupos de interés.

ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Consiste en conocer con claridad los objetivos y metas a alcanzar por un equipo o unidad funcional y la contribución individual de cada cargo; así como desarrollar las competencias necesarias para focalizar esfuerzos y compromisos hacia resultados; articulados a la misión, visión, política de desarrollo sostenible y objetivos estratégicos.

AUTOCONTROL DE LA GESTIÓN

Es la capacidad que desarrolla una persona o equipo de trabajo de autorregular su gestión en forma proactiva y voluntaria, frente a compromisos, responsabilidades o riesgos inherentes a su cargo.

INTEGRIDAD

Es la capacidad individual de pensar, sentir, hablar y actuar en forma coherente, dando testimonio de honestidad y lealtad en su relacionamiento familiar, laboral y social.



LIDERAZGO INTEGRAL

Tiene el objetivo de propiciar, mediante el ejemplo, el fortalecimiento del Ser, del Saber y el Saber – Hacer de los equipos de trabajo, sobre la base de las competencias descritas.

El fortalecimiento del Ser se sustenta en el principio de integridad, eje central de la ética en Aguas de Cartagena.

El Saber se fortalece a través del programa de formación integral, con la asignación de auxilios educativos para estudios superiores, con el fin de desarrollar las competencias técnicas que permitan a los colaboradores, tener los conocimientos necesarios para ejecutar las actividades asignadas con el nivel de competencia requerido.

Por su parte, el Saber – Hacer está orientado a generar y fortalecer en el equipo de trabajo, el conocimiento necesario para operar un determinado proceso y alcanzar resultados, acordes a los objetivos estratégicos y las metas individuales definidas para cada cargo. Dicho saber – hacer, además, está enmarcado en las competencias organizacionales descritas.

Hasta aquí se presentan los elementos que dan lugar a nuestro enfoque de gestión para la sostenibilidad, en el siguiente capítulo se definen los asuntos materiales que son direccionados por el enfoque descrito.

102-15 ▶

102-31 ▶

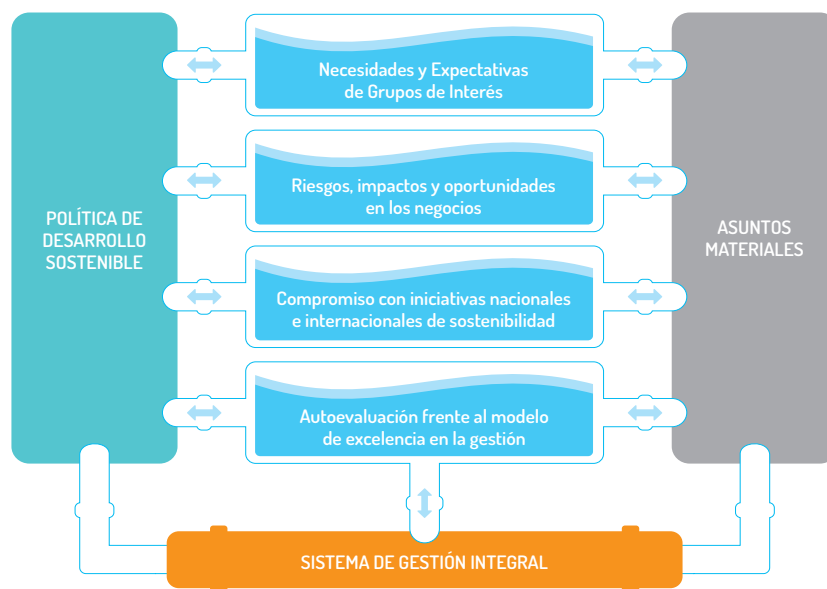
102-44 ▶

103-1 ▶

DETERMINACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES

Los asuntos materiales de Aguas de Cartagena se definieron con base en las siguientes fuentes:

- Los compromisos con nuestros grupos de interés en el marco de la Política de Desarrollo Sostenible.
- Los riesgos, impactos y oportunidades del negocio, definidos en el marco de nuestra Planeación Estratégica y la Gestión Integral de Riesgos principalmente.
- Los compromisos con los principios del Pacto Mundial y el relacionamiento de nuestra gestión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS de las Naciones Unidas.
- Los resultados de autoevaluaciones frente al Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial y Eficiencia Energética, como también al Premio Nacional a la Excelencia e Innovación en la Gestión.





Los asuntos materiales se gestionan por medio de nuestro Sistema de Gestión Integral. A partir del procesamiento de las fuentes descritas se definieron los siguientes asuntos materiales:

◀102-15



C2

◀102-47

◀102-48

◀102-49

◀102-50

◀102-51

◀102-52

◀102-53

◀102-54



POR UNA CARTAGENA COMPETITIVA Y SOSTENIBLE

C3

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD 2016





POR UNA CARTAGENA COMPETITIVA Y SOSTENIBLE



TRABAJAMOS CON LA VISIÓN DE
“CARTAGENA, CIUDAD SOSTENIBLE”
EN LOS SIGUIENTES FRENTES:



Respuesta a requerimientos
de desarrollo de ciudad



Acceso al agua para
comunidades vulnerables



Gestión Integral para la
sostenibilidad del agua



Uso y Consumo Responsable



Gestión social y ambiental
con comunidades



RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE DESARROLLO DE CIUDAD POR UNA CARTAGENA COMPETITIVA Y SOSTENIBLE



C3



\$ 250.000
millones

PLAN MAESTRO ACUEDUCTO DE CARTAGENA

Aguas de Cartagena, asume el reto de garantizar las necesidades en materia de suministro de Agua Potable para la ciudad, en los próximos 25 años. Con la ejecución del Plan Maestro de Acueducto, se garantizará el suministro de agua de excelente calidad, en la cantidad suficiente acorde a los requerimientos de desarrollo de la ciudad frente a la demanda de la industria, desarrollos urbanísticos y turismo, entre otros; así como facilitar el acceso al servicio a comunidades vulnerables, alineados al Plan de Desarrollo de Cartagena “Primero la Gente 2016 – 2019”.

◀ 203-1 ③

◀ 412-3 ⑧

Beneficios con la ejecución de las obras de la etapa prioritaria del Plan Maestro:

- **Mejoramiento del servicio de acueducto de los actuales usuarios:** Se evidenciará una mejora en las presiones de servicio, sobre todo en zonas altas y alejadas de la Planta de Tratamiento
- **Posibilidad de Prestación de servicio a nuevos desarrollos de Vivienda de Interés Social:** Será posible atender nuevos proyectos de vivienda, lo cual, permitirá disminuir el déficit de vivienda de interés social en la ciudad.
- **Aceleración del Desarrollo del sector Industrial:** Permitirá entregar mayor volumen de agua a las industrias y atender sus planes de expansión. Así mismo permitirá el asentamiento de nuevas industrias.
- **Impulso al desarrollo de nuevas zonas de expansión urbanas:** Cartagena tendrá alternativas de expansión diferentes a la redensificación del casco urbano actual. Igualmente, se impulsará el desarrollo urbanístico de zonas de expansión de la ciudad como Zona Norte y Barú.
- **Estímulo al desarrollo de proyectos turísticos:** La ciudad podrá continuar con el crecimiento de la inversión para expandir la oferta turística de la ciudad, contribuyendo a impulsar uno de los segmentos más importante de la economía cartagenera.



Respuesta a requerimientos de desarrollo de ciudad

203-1 ►

AVANCE DEL PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO

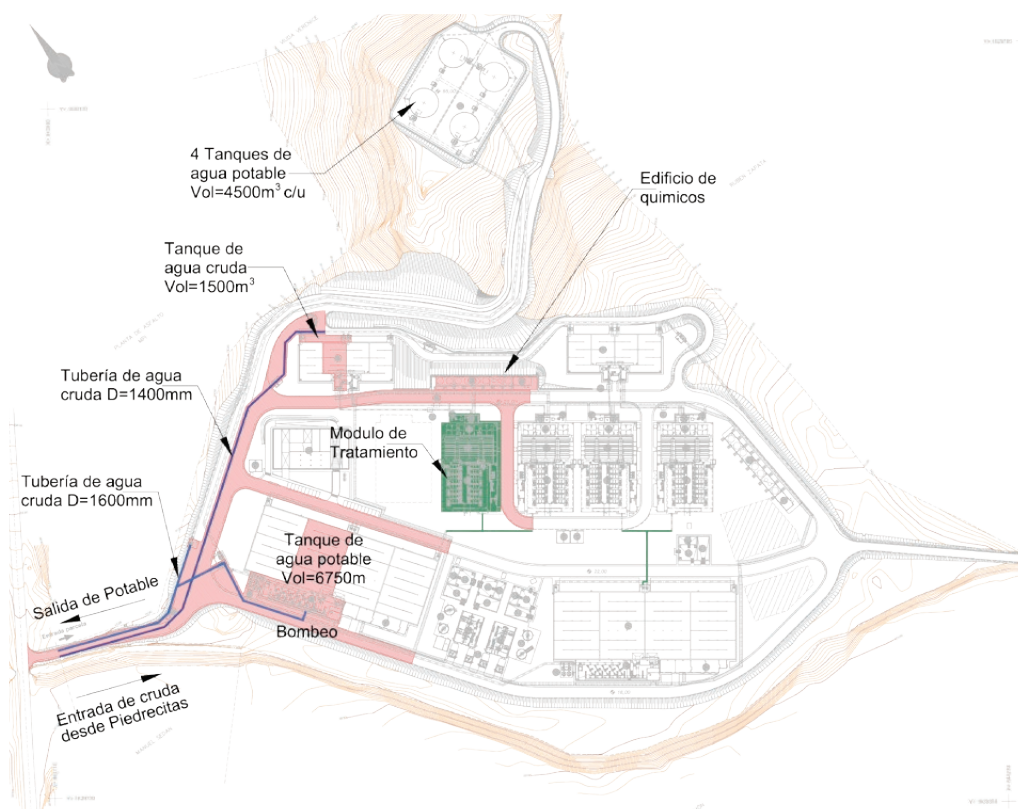
Al finalizar el 2016, Aguas de Cartagena cumplió con el 100% del cronograma establecido para el año, en la ejecución del Plan de Maestro de Acueducto, dando por culminados los diseños de la infraestructura necesaria para abastecer la ciudad en materia de agua potable en los próximos 25 años.

Las principales obras en el marco del nuevo Plan Maestro son: los componentes de la Planta de Tratamiento de Agua Potable El Cerro, la Ampliación del Sistema Dolores-Piedrecitas, los diseños de la Estación de Bombeo e Impulsión Piedrecitas - El Cerro, y las Conducciones desde la Planta El Cerro hasta las redes de Cartagena y el Sistema de Acueducto de Barú

La nueva Planta de tratamiento ha sido diseñada con una capacidad de producción de 207.000 m³/día, lo que representa cerca del 80 % adicional a la capacidad de la Planta actual (270.000 m³/día).

En los años 2017 y 2018 ejecutaremos una primera fase del Plan Maestro que incluye un primer módulo de la Planta de Tratamiento de Agua Potable y obras complementarias que permitirán en una primera fase producir 40.000 m³/día, volumen suficiente para atender la demanda proyectada hasta el año 2022. La inversión estimada para esta primera fase es de \$70.000 millones.

De otro lado, actualmente se adelantan estudios hidrogeológicos exploratorios a partir de tomografías de resistividad eléctrica 2D y 3D y Modelación 4D, para conocer los sistemas de acuíferos que conforman las Islas de Barú y Tierrabomba. A partir de los resultados que se obtengan en estos estudios se realizará un planteamiento para el abastecimiento de los centros poblados de la Isla de las mencionadas islas.





Respuesta a requerimientos de desarrollo de ciudad



EJECUCIÓN DE OBRAS DEL PLAN MAESTRO

Para dar inicio a las obras civiles del Plan Maestro de Acueducto, se adquirió, en el sector de Pasacaballos, un lote de 167.148 m² sobre el cual se construirá la nueva Planta de Tratamiento de Agua Potable.

De igual manera, se realizó la apertura de las licitaciones para la compra de parte de los materiales de los componentes que conformarán la primera fase del nuevo sistema de abastecimiento de Cartagena (nueva Planta de Tratamiento y tuberías de distribución para empalmar con el sistema de acueducto existente).

En el primer semestre de 2017, se darán a conocer los resultados de la licitación de compra de materiales y se dará apertura a otros procesos licitatorios de materiales y para la obra civil que incluye, entre otros, el movimiento de tierra en el lote de la construcción de la nueva Planta de Tratamiento, construcción de conducciones desde la nueva Planta al sector de Mamonal, construcción del primer módulo de tratamiento, construcción del tanque de agua cruda y caseta de insumos químicos, construcción del tanque de agua potable y Estación de bombeo de agua potable.

OBRAS COMPLEMENTARIAS FINANCIADAS POR AECID

Gracias a los buenos resultados obtenidos por Aguas de Cartagena en la ejecución del proyecto de Alcantarillado en el barrio Nelson Mandela, el Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, AECID, aprobó un nuevo aporte para construir la infraestructura necesaria para dotar de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado a la comunidad de Villa Hermosa y obras complementarias para la Planta de Tratamiento de Agua Potable.

Estos trabajos incluyen, además, la optimización de las baterías sanitarias de las viviendas de Villa Hermosa, con ello se contribuye de manera importante al mejoramiento de las condiciones de las viviendas de los beneficiarios. Adicionalmente, se adecuarán los baños de las escuelas Juan Bautista Scalabrini y la Institución Educativa Metropolitana de Villa Hermosa.

C3

◀ 203-1 ③

◀ 412-3 ⑧

FUENTE RECURSOS



\$ 30.000 millones



\$ 15.000 millones



Respuesta a requerimientos de desarrollo de ciudad

BENEFICIOS

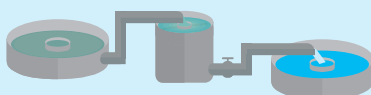


164.514 personas
Zona Suroccidental

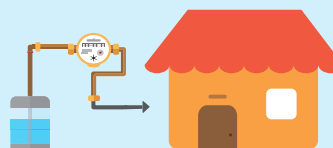


5.514 personas
Villa Hermosa

Planta de Tratamiento El Bosque

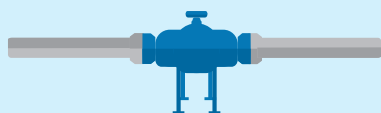


40.000 m³ de agua
adicionales al día



1.678 ACOMETIDAS
DOMICILIARIAS
Instaladas con micromedición

Red Matriz Mamonal



← **2.100 m** →
+ 660 m TRAMO RED

Red Acueducto Villa Hermosa



← **1.794 m** →
LONGITUD



Respuesta a requerimientos de desarrollo de ciudad



GESTIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO

El acueducto de la ciudad de Cartagena, se abastece desde el canal del Dique a través de dos sistemas de nominados Dolores y Gambote ubicados a cerca de 40 km de la ciudad. Desde el sistema Gambote, el agua se envía directamente desde la Estación de Bombeo de agua cruda (EBAC) Gambote hasta la EBAC Albornoz. El Sistema Dolores envía desde la EBAC Dolores hacia la EBAC Piedrecitas y desde aquí hasta la EBAC Albornoz.

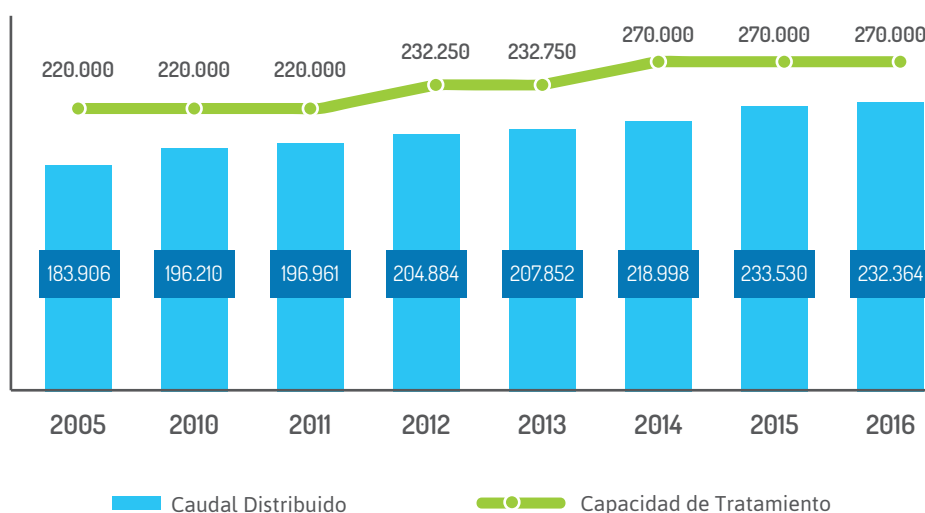
Posteriormente, desde la EBAC Albornoz se transportan el agua hasta la Planta de Tratamiento El Bosque desde donde se distribuye por gravedad y bombeo a los diferentes sectores de la ciudad a través de redes matrices y secundarias.

El sistema cuenta con 111.45 km de tuberías de aducción, con desdoblamiento en el 98% de la línea Dolores - PTAP, que transporta el 90% del agua cruda a la planta. Tiene, además, un centro de distribución de energía en Membrillal, para alimentar las Estaciones de Bombeo de Agua Cruda

En la última década, Cartagena se ha ratificado como una de las ciudades del Caribe colombiano con mayor crecimiento, gracias al auge económico dinamizado por sectores como la industria, el turismo, proyectos inmobiliarios y continua actividad portuaria.

Este crecimiento sostenido se presenta como un reto para Aguas de Cartagena, debido a que en los últimos años ha logrado mantener el caudal necesario en la red de distribución para abastecer las necesidades de la ciudad.

La Planta de Tratamiento El Bosque, tiene una capacidad para tratar 270.000 m³/día, de este volumen la ciudad consumió en el último año, en promedio, 232.364 m³/día.



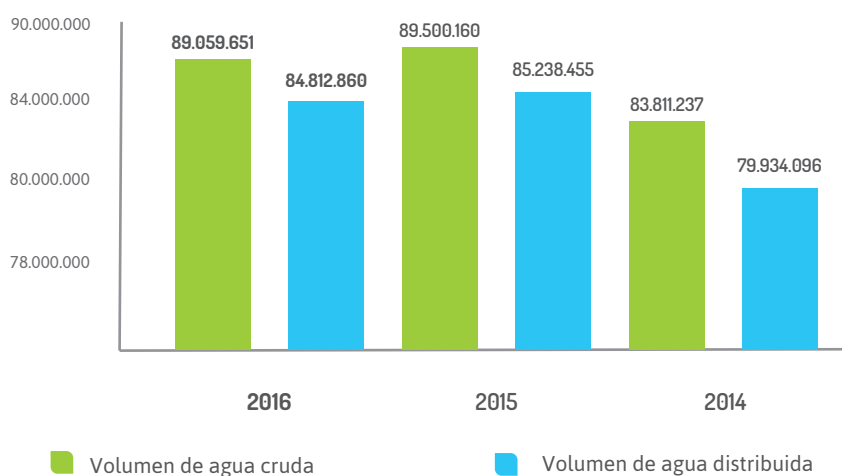


Respuesta a requerimientos de desarrollo de ciudad

VOLÚMENES DE AGUA EN EL TRATAMIENTO

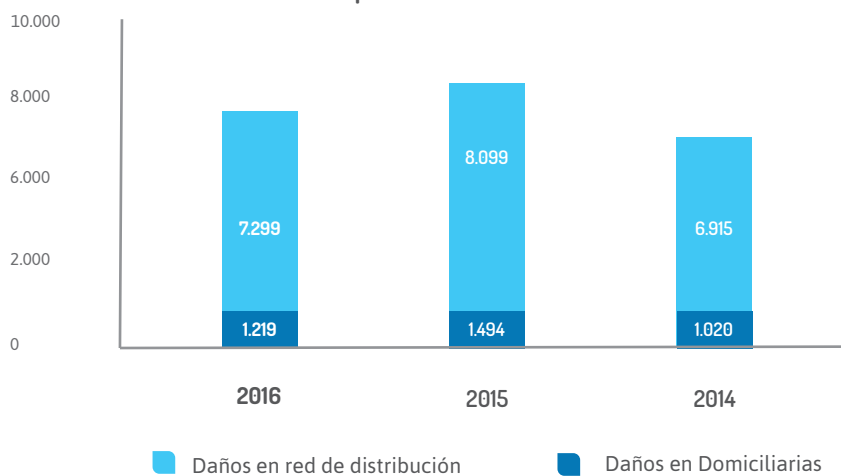
En el año 2016 se trataron en la Planta de Tratamiento de Agua Potable El Bosque, los siguientes volúmenes de agua:
De acuerdo a lo anterior, la Planta de Tratamiento cierra en el año 2016, con un rendimiento hidráulico promedio de 95.50%.

Volumen de Planta de Tratamiento de Agua Potable m/año



El Acueducto de Cartagena cuenta, además, con 16 tanques con una capacidad de almacenamiento de 77.032 m³/día, 11 estaciones de bombeo y 1.530 kilómetros de redes, en la cuales se distribuye el agua durante las 24 horas del día. En ellas se generan alrededor de 100 daños al mes.

Comparativo de Daños en Redes





Respuesta a requerimientos de desarrollo de ciudad



IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA POR FENÓMENO DEL NIÑO

Con un resultado altamente positivo, se puso en marcha nuestro Plan de Contingencia para enfrentar los impactos del Fenómeno del Niño en Cartagena. Durante la etapa más crítica del fenómeno climático, se produjo una reducción importante en los caudales transportados por el Canal del Dique y por ende una disminución en sus niveles, reflejados en las estaciones de captación de agua cruda para la ciudad.

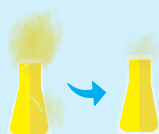
Gracias las medidas implementadas por Aguas de Cartagena, el suministro de agua cruda en el sector Industrial y de agua potable para la ciudad, se mantuvo en total normalidad, pudiéndose atender perfectamente los caudales requeridos para satisfacer las necesidades de la población.

SUSTITUCIÓN DEL CLORO GAS EN EL TRATAMIENTO DEL AGUA POTABLE

Durante en el año 2016, se realizó la sustitución del cloro gas en el tratamiento de Agua Potable, con la implementación del sistema MIOX (Solución de Oxidantes Mixtos), el cual trae una serie de beneficios en materia ambiental y seguridad industrial, entre ellos:

- Reducción del riesgo de afectación a la población por escape incontrolado de Cloro gas.
- Eliminación progresiva de las películas bacteriana que se incrusta en el interior de las tuberías.
- Mayor estabilidad del cloro residual en la red de distribución.

La implementación del MIOX en el proceso de potabilización del agua se encuentra al 100% en la Planta 1 y 2 y en el año 2017 efectuaremos la implementación del sistema para la Planta No. 3, de esa forma cumpliremos con la sustitución del cloro gas.



Sustitución
CLORO GAS

Inversión
\$ 1.940 millones

ACUEDUCTO DE ARROYO GRANDE

\$2.177 millones fue el valor de la inversión para la nueva red del Acueducto de Arroyo Grande, en su primera etapa. Este proyecto que inició en 2015 fue finalizado en 2016, periodo en el cual se designó la última partida por \$131 millones.



RED ACUEDUCTO
ARROYO GRANDE

Inversión
\$ 2.177 millones



Respuesta a requerimientos de desarrollo de ciudad

GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

606 solicitudes de disponibilidades de servicio fueron aprobadas, lo que permitió el desarrollo de nuevos proyectos urbanísticos en la ciudad, de los cuales se han conectado al sistema 98 proyectos que han representado para la empresa la vinculación de 3.092 nuevos usuarios.

606
✓ SOLICITUDES
APROBADAS


98
Nuevos Proyectos


3092
Nuevos Usuarios

GARANTÍA Y MEJORA DEL SERVICIO EN LA ZONA NORTE

\$1.770 millones de inversión, para mejorar y garantizar la calidad del servicio en la Zona Norte que permita continuar con el desarrollo de proyectos de infraestructura en uno de los polos más importantes de ciudad en cuanto a inversión inmobiliaria y turística. Se realizó el desvío de un tramo de tubería que alimenta el Tanque Nariño. De este proyecto se ejecutaron en 2016, \$304 millones de pesos.



**ZONA
NORTE**

➤ Inversión
\$ 1.770 millones

GESTIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO

El Sistema de Alcantarillado de Cartagena fue concebido como alcantarillado del tipo separado, es decir para transportar las aguas servidas únicamente, ya que las aguas lluvias son conducidas por las calles y canales al aire libre hasta llegar al cuerpo receptor. El Nivel de Complejidad del Sistema de Alcantarillado de la ciudad de Cartagena es Alto.

El Alcantarillado está integrado por una red secundaria que funciona a gravedad y la red de colectores, los que a su vez las transportan a estaciones de bombeo o hasta sitios de vertido final

En total se cuenta con 1.056,18 kilómetros de redes, entre colectores, red primaria y secundaria; y 62 kilómetros de impulsiones. Se operan y mantienen veintidós estaciones de bombeo y trece estaciones elevadoras.



Respuesta a requerimientos de desarrollo de ciudad



C3

La EBAR Paraíso bombea el agua residual a través de la Conducción Terrestre hacia la Planta de Pretratamiento de Punta Canoa y luego son llevadas hasta su disposición final al Mar Caribe a través del Emisario Submarino, a más de 20 metros de profundidad. Estas obras fueron finalizada y puestas en operación en el año 2013.




La operación del sistema de Alcantarillado es monitoreada las 24 horas desde un centro de Telemando y Telecontrol, desde donde se identifican las fallas que pueda presentar el sistema. Adicionalmente, de manera remota, se realiza el monitoreo de los productos químicos necesarios para el tratamiento de las aguas residuales.



Respuesta a requerimientos de desarrollo de ciudad

Aguas de Cartagena, cuenta con equipos de última generación, como: inspección de redes a través de cámaras de video, actualización cartográfica a través de sistemas satelitales, seguimiento vehicular y gestión de trabajos en línea; y una herramienta a través de la cual se realiza el Control Técnico del Ciclo Integral del Agua - CONTEC.

En el programa de mantenimiento de enero a diciembre de 2016 se realizó mantenimiento a 430.630 metros lineales bajo los siguientes conceptos:

ACTIVIDADES DE LIMPIEZA	LONGITUD (m)
 Limpieza de redes secundarias con equipos de presión - succión	280.613
 Limpieza de Colectores	4.047
 Limpieza Manual	145.970

Mantenimiento ► **430.630** metros lineales

409
actuaciones



Mantenimiento
Tapas Alcantarillado



1.195

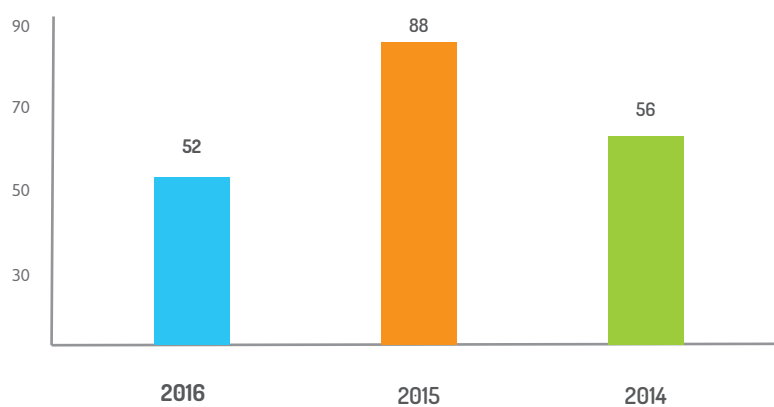
Obstrucciones registradas
Acometidas Domiciliarias



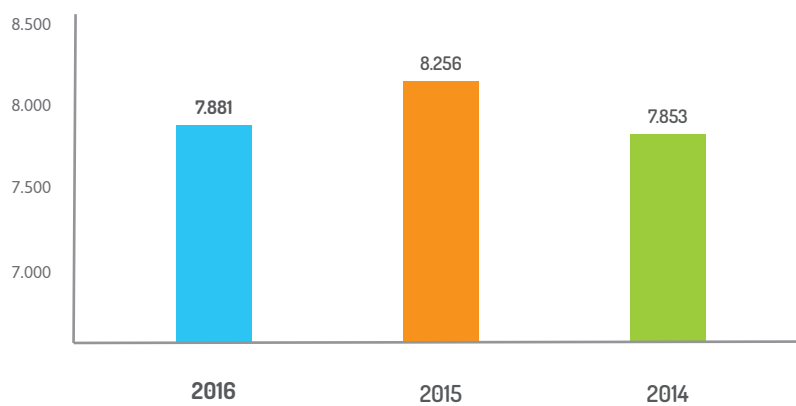
Respuesta a requerimientos de desarrollo de ciudad



Daños en la red de Alcantarillado



Número de Desobstrucciones en la Red de Alcantarillado





Respuesta a requerimientos de desarrollo de ciudad

MANTENIMIENTO DE REDES Y COLECTORES DE ALCANTARILLADO

430 kilómetros de redes de Alcantarillado y sus respectivos colectores fueron intervenidos en 2016, mediante la limpieza con equipos de presión-succión, sistema de cabrestantes y sistemas manuales. Con esto se contribuye a disminuir el riesgo de obstrucciones en el sistema, para garantizar un mejor servicio a nuestros usuarios.



430 kilómetros
REDES ALCANTARILLADO Y COLECTORES

MEJORAS Y OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO EN COLOMBIATÓN

\$970 millones fue la inversión realizada para la instalación de un refuerzo al colector Colombiatón y la construcción de un sifón de Alcantarillado y uno de Acueducto. Con este trabajo se logró solucionar las interferencias con la infraestructura del drenaje pluvial del sector.

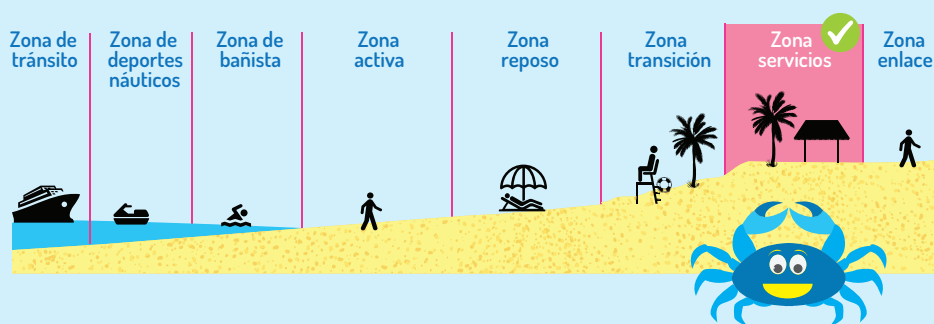


Colombiatón ► **\$970 millones**

PLAN DE ORDENAMIENTO DE PLAYAS DE LA ALCALDÍA DISTRITAL

Aguas de Cartagena, se sumó al Plan de Ordenamiento de Playas, promovido por la Alcaldía, a través de la conexión de acometidas de Acueducto y Alcantarillado, las cuales dan servicio a siete baños públicos y cuatro Centros de Atención Prioritaria, ubicados en las playas de Bocagrande

PLAN DE ORDENAMIENTO DE PLAYAS DE LA ALCALDÍA DISTRITAL





ACCESO AL AGUA PARA COMUNIDADES VULNERABLES

POR UNA CARTAGENA COMPETITIVA Y SOSTENIBLE

◀ 413-1



C3

2.211 suscriptores nuevos en los proyectos urbanísticos de interés social, tales como Portales de Alicante y Ciudad del Bicentenario, de esta manera Aguas de Cartagena garantiza la ejecución de proyectos urbanísticos de interés prioritario y social.



2.211 ▶
Nuevos Suscriptores



Portales de Alicante



Ciudad del Bicentenario





Acceso al agua para comunidades vulnerables

DONAMOS EL ACCESO AL AGUA PARA LOS ESTRATOS 1 Y 2 DE LA CIUDAD

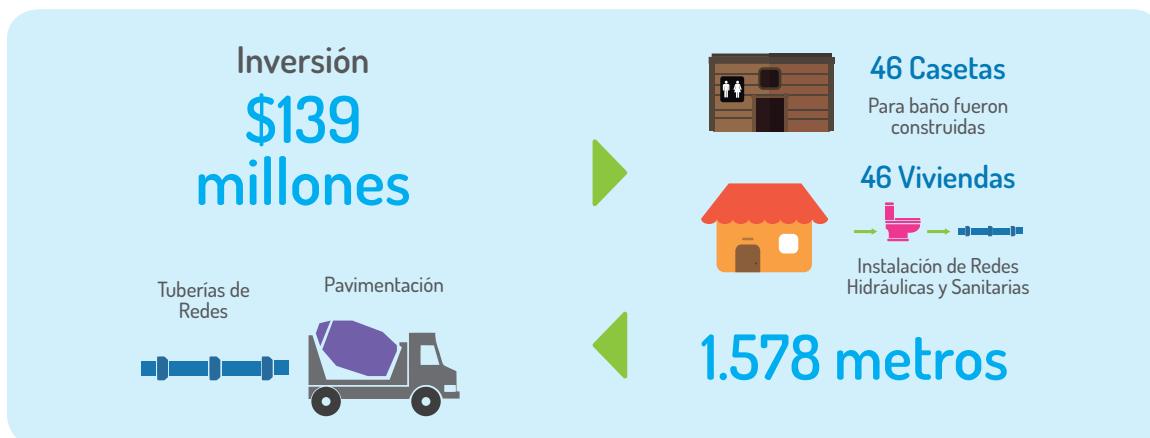
617 personas resultaron favorecidas con la donación realizada por Aguas de Cartagena para facilitar la conexión a los servicios de acueducto y alcantarillado a las poblaciones menos favorecidas de la ciudad. \$44 millones, dispuso la Empresa para conectar a los sistemas 106 viviendas en Villa Fanny y 35 viviendas más en Ararca.



MÁS SANEAMIENTO PARA NELSON MANDELA

Con una inversión de \$139 millones se realizó el suministro e instalación de las redes hidráulicas y sanitarias de 46 viviendas y construcción de 46 casetas para baño que incluyen sanitario, lavamanos y ducha; adicionalmente, lavaplatos y poceta de aseo o lava traperos.

Durante el año 2016 se realizó igualmente la sustitución de 1.578 metros de tubería de redes por calidad y pavimentación.





AGUA SOCIAL

\$5.499 MILLONES INVERTIDOS EN 2016



PILETAS COMUNITARIAS

Consumo
2.150.651 m³



241



Inversión Social
\$3.766 millones



Total Viviendas
12.363



Población Atendida
49.452 Personas

CARROTANQUES



550



Consumo
80.409 m³



Inversión Social
\$1.683 millones





Acceso al agua para comunidades vulnerables

485 VIVIENDAS DE CAÑO DE LORO, TIENEN AGUA APTA PARA EL CONSUMO

Aguas de Cartagena se unió a la iniciativa “Agua para la vida”, liderada por Global Shapers Cartagena, con el objetivo de llevar una solución de agua apta para consumo humano a Caño de Loro, una población ubicada a 10 minutos de Cartagena, por vía marítima.

Este proyecto de innovación social consistió en la instalación de un filtro purificador a cada una de las 485 viviendas que conforman esta comunidad. Los filtros portables no requieren electricidad, son fáciles de usar y tienen una duración aproximada de diez años. Si bien no solucionan el problema de acceso al agua, permiten que los nativos filtren el agua que consumen.



AGUA POTABLE EN ROCHA, ES UNA REALIDAD

Durante el 2016, Aguas de Cartagena trabajó de la mano con la Asociación de Aguas de Rocha para lograr la puesta en funcionamiento de un sistema de tratamiento de agua que les permitirá llevar agua apta para consumo a sus viviendas.

El plan se encuentra en su etapa final, hasta el momento la empresa ha contribuido con la mejora de las instalaciones, instalación de filtros de carbón activado, la reparación de las bombas y donación del equipo de inyección de cloro, entre otras acciones.

Al finalizar el año 2016 se ultimaban detalles técnicos para la puesta en marcha de las bombas y poder así llevar agua potable a este corregimiento, vecino a la fuente de captación del Acueducto de Cartagena.



GESTIÓN INTEGRAL PARA LA SOSTENIBILIDAD DEL AGUA

POR UNA CARTAGENA COMPETITIVA Y SOSTENIBLE



C3

LAS PRINCIPALES ESTRATEGIAS QUE DESARROLLAMOS PARA ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD DEL AGUA SE CONCENTRAN EN:



Control de Pérdidas



Gestión ambiental en el
ciclo integral del agua



Control
de calidad
del agua

- Cruda
- Potable (IRCA)
- Agua Residual Vertida



Gestión integral para la sostenibilidad del agua

CONTROL DE PÉRDIDAS



31.31%



Nivel de pérdida por agua no contabilizada en
AGUAS DE CARTAGENA



43% promedio
COLOMBIA



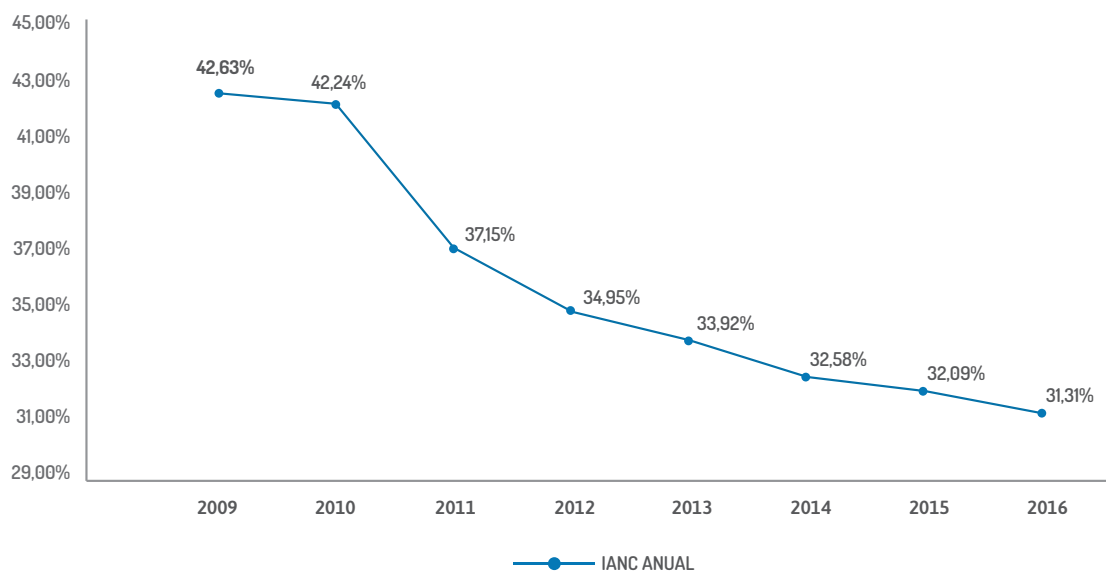
40% promedio
AMÉRICA LATINA

11,61



Puntos porcentuales disminuidos en
la pérdida entre **2010 y 2016**

Comportamiento del índice de Agua no Contabilizada (IANC)
2009 - 2016



A continuación se presentan los resultados obtenidos gracias al desarrollo de las siguientes estrategias:

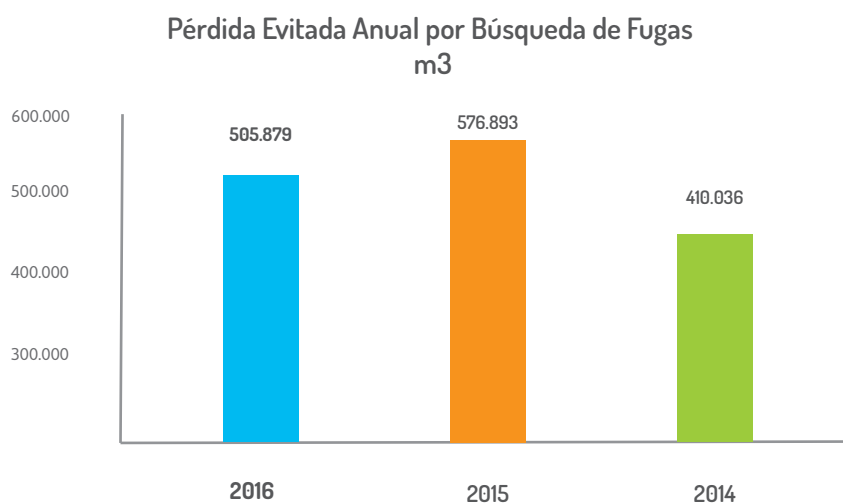


Gestión integral para la sostenibilidad del agua



GESTIÓN TÉCNICA PARA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

CONTROL ACTIVO DE FUGAS – BUSCA FUGAS



127 fugas en red y 1.022 fugas en domiciliarias fueron identificadas por plan de búsqueda de fugas durante el 2016, evitando de esta manera las pérdidas de agua contribuyendo a su ahorro en la ciudad.





Gestión integral para la sostenibilidad del agua

ACTIVIDADES Y APLICACIÓN DE TECNOLOGÍA PARA LA DISMINUCIÓN DE PÉRDIDAS DE AGUA



Seguimiento a caudales y presiones mediante una aplicación informática (Aquadvanced) para el análisis y seguimiento de datos e información de caudales y presiones en la red de Acueducto, con la capacidad de producir alarmas de eventos generadores de pérdidas.

En el año 2016 se incorporaron a Aquadvanced 166 variables entre caudales y presiones de los diferentes sectores de la ciudad, las cuales generaron un total de 513 alarmas que fueron atendidas según sus características, de estas se detectaron un total de 46 eventos de desviación de caudal mínimo desde el mes de mayo, cuya gestión permitió controlar pérdidas técnicas. Se actualizaron límites de umbrales que optimizaron los eventos de alarmas.

Ampliamos la red de monitoreo, mediante la activación de 28 transmisores de datos vía GPRS para el monitoreo del comportamiento hidráulico de los sectores de la ciudad, para un total de 155 puntos disponibles en el sistema, integrando la información obtenida al software Scada de Aguas de Cartagena.

Con la cobertura anterior se ha fortalecido la atención oportuna de eventos generadores de pérdidas, el control en la distribución, el control en la calidad del servicio atendiendo en el tiempo posterior al evento la calibración de válvulas reguladoras de presión que presentan problemas.



Gestión integral para la sostenibilidad del agua



CONTROL ACTIVO DE PRESIONES

En el objetivo de minimizar las fugas y las roturas frecuentes de las redes que ocasiona las pérdidas de agua, en sectores con altas presiones se realizan controles de presión mediante válvulas controladas con telemando y válvulas reguladoras.

En su optimización se han incorporado al sistema controles dinámicos que permiten regular la presión, de acuerdo a la curva de consumo, permitiendo realizar una regulación más eficiente sin afectar la calidad del servicio.

Durante el año 2016 se adquirieron dos nuevos sistemas para un total de 9 puntos en la red con regulación dinámica inteligente.

Sectorizaciones con Válvulas Reguladoras de presión (13 VRP Telemandadas, 51 VRP Control Fijo y 9 VRP con controles dinámicos)

C3

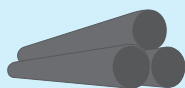


Gestión integral para la sostenibilidad del agua

SUSTITUCIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO

1,78 Km de tubería fueron sustituidos por tuberías de PEAD y se normalizaron 255 acometidas domiciliarias, logrando la disminución de fugas por el mal estado de las redes, disminuyendo las pérdidas técnicas y comerciales.

Las sustituciones se realizaron en calles en las que se presentan frecuentes roturas, por la antigüedad de las tuberías y calidad del material. Por otra parte, se prioriza la sustitución de tuberías de Acueducto en aquellas calles en donde el Distrito adelanta obras de pavimentación de vías. Entre del 2010 y el 2016 se han sustituido un total de 48,7 Km de tuberías de acueducto, permitiendo una recuperación 116.009 M3.



1,78 Km

Sustituidos por
tubería PEAD



255

Acometidas domiciliarias
normalizadas



116.009 m3

Recuperación

EXTENSIÓN DE LA RED DE ACUEDUCTO

En 2016 se realizó extensión de 1,45 km de red, aumentando la cobertura de acueducto en zonas donde es factible la prestación del servicio, logrando la mejora en la calidad de vida a la población beneficiada y disminuyendo de las pérdidas por conexiones de ilegales y clandestinas.

Entre del 2010 y el 2016 se ha instalado un total de 10,7 Km de tuberías de acueducto, permitiendo una recuperación 325.656 M3.

1,45 Km



Extensión de redes

10,7 Km



Tubería instalada

325.656 m3



Recuperación



Gestión integral para la sostenibilidad del agua



GESTIÓN COMERCIAL PARA LA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

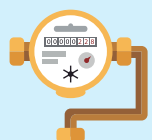
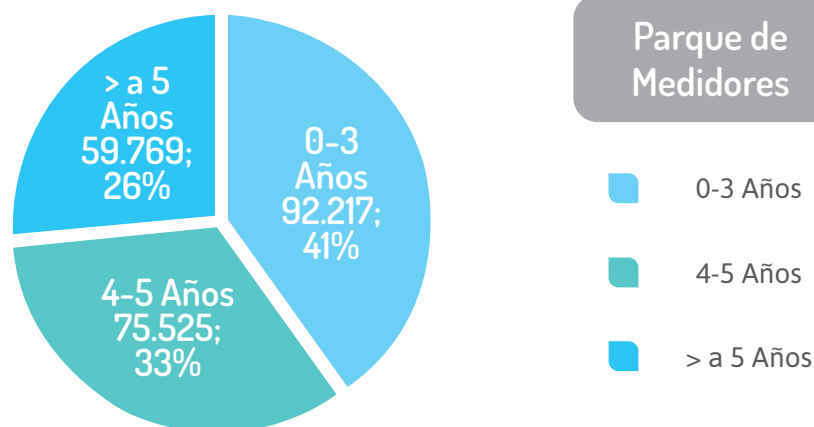
GESTIÓN DE MEDIDORES

En el año 2016 se continuó con el proyecto de optimización del parque de medidores, sustituyendo un total de 14.444, con la ejecución de este se busca garantizar la confiabilidad en la medición, disminuyendo las pérdidas por submedición. En el periodo 2010 – 2016 se han sustituido un total de 103.557 medidores.

En el año 2016 se realizó la reposición de un total de 14.444 medidores .

En el periodo correspondiente del 2010 – 2016, se ha logrado la recuperación de un total de 6.774.829 m³ acumulados, con el programa de gestión de medidores.

El incremento en la dotación promedio, por medidor sustituido fue de 1.2 m³/medidor, disminuyendo en forma significativa la submedición.



227.511
Medidores

14.7%
Medidores con edades superiores a los 7 años



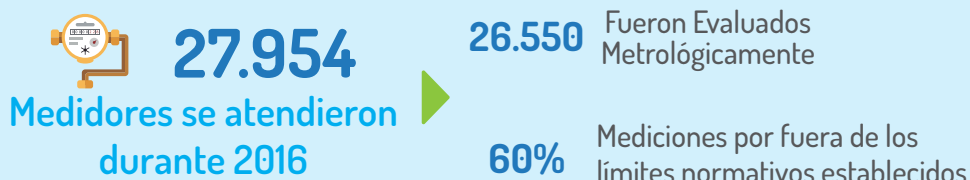
Gestión integral para la sostenibilidad del agua

LABORATORIO DE MEDIDORES

Durante el 2016 se atendieron un total de 27,954 medidores, de los cuales 26,550 fueron evaluados metrológicamente, identificando en el 60% mediciones por fuera de los límites normativos establecidos, generando en su gran mayoría submedición.

A través de la realización de auditorías internas y de vigilancia a la acreditación otorgada por ONAC [14-LAC-0056], se evidencia el sostenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad según la NTC ISO/IEC 17025, soportado en recurso humano idóneo y procedimientos técnicos y de gestión, según los requisitos normativos aplicables para mantenimiento de la acreditación.

Como soporte a la veracidad y calidad de los resultados de calibración emitidos, el laboratorio está respaldado por los resultados satisfactorios obtenidos en procesos de inter-comparación aprobados por ONAC y coordinados por una entidad acreditada en la norma ISO/IEC 17043, en el cual participan los laboratorios de calibración de medidores acreditados en Colombia.



GESTIÓN DE ILEGALES

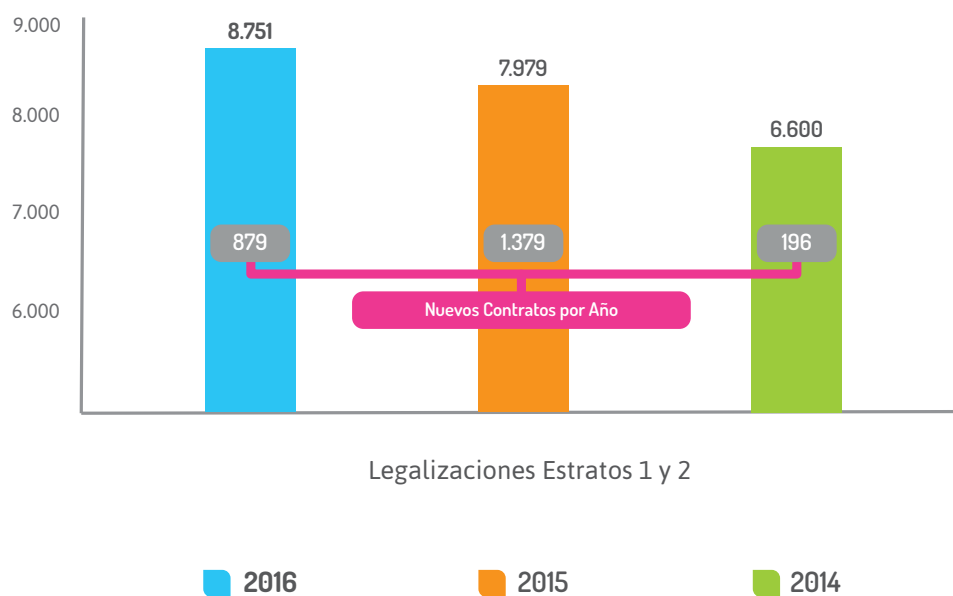
Aguas de Cartagena está constantemente implementando nuevas estrategias para lograr la normalización de los usuarios ilegales, entre ellas: la sensibilización a la comunidad con el fin de minimizar las conexiones no autorizadas a la red de acueducto, subsidios correspondientes a un porcentaje del valor de la acometida, a los usuarios de estratos 1 y 2, y donde se evidencie a su vez que por las condiciones socioeconómicas lo ameritan, instalación de piletas en los sectores donde no es posible la legalización individual de los usuarios y acciones de corte donde no se obtenga una respuesta a las gestiones mencionadas. Lo anterior con el fin de incentivar a los usuarios a la normalización y contratación del servicio con la empresa.



Gestión integral para la sostenibilidad del agua



Evolución de Legalizaciones



En los usuarios ilegales y que por su condición no es posible la instalación individual de acometidas, se han instalado piletas comunitarias, garantizándoles el servicio hasta el punto de la pileta. A corte de diciembre de 2016 se tienen un total de 241 piletas en funcionamiento.

En 2016 se logró la legalización de 879 nuevos contratos, con los que se alcanzan 8.751 desde el año 2010 a la fecha, de los cuales el 93% pertenecen a estratos bajos, logrando la recuperación de 4.235.015 m³ en los últimos cinco años a partir de los usuarios legalizados



Gestión integral para la sostenibilidad del agua

GESTIÓN DE IRREGULARIDADES

Con el objeto de minimizar las prácticas irregulares y el mal uso del recurso hídrico, Aguas de Cartagena continuó ejecutando actividades dentro del Programa de Irregularidades que conllevan a la disminución del fraude y a la normalización de los servicios de acueducto, enfocándose en 6 grandes ejes como son la Calibración de Medidores, Traslado de Acometidas, Inspecciones por Devolución de Lecturas y Nuevos Desarrollos, y la atención de Reportes de Fraudes del Call center.



24.448
Actuaciones se
ejecutaron en 2016



11.847
Calibraciones



12.855
Traslados de cajillas
zona de andén



254
Irregularidades



168
Fraudes normalizados



281
Casos Devoluciones
de Lectura

En el año 2016 se fortaleció el seguimiento a Clientes Especiales a través de lectura remota mediante el cual se logra el monitoreo continuo de los consumos registrados y del comportamiento de los usuarios con relación al funcionamiento de los equipos de medida, recuperando con este proyecto 3.065 m³ de aporte al rendimiento, con un acumulado durante el proyecto de 23.974 m³.



Gestión integral para la sostenibilidad del agua



GESTIÓN AMBIENTAL EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

CAPTACIÓN

El proceso de captación se realiza de manera sostenible, mediante la implementación del Plan de Manejo Ambiental, el cual comprende la reforestación anual de 2.2 hectáreas alrededor de los arroyos que hacen parte de la cuenca del Sistema Lagunar Juan Gómez- Dolores; el repoblamiento íctico mediante la siembra de especies de alevines propios de la región; dragado anual de las dársenas de pre sedimentación para garantizar los niveles de captación y un permanente control del crecimiento de malezas y algas.

Como un indicador de la conservación de la sostenibilidad ambiental del Sistema Lagunar, se tiene la medición de las concentraciones de oxígeno disuelto, cuya variación durante el año 2016, se mantuvo en un rango de 4 a 12 mg/l, que es el deseable para sostener la flora y fauna acuática en este tipo de ecosistemas.

La siembra anual de 100.000 alevines de Bocacachico ha sido importante para la conservación de la fauna propia del sistema lagunar. Esta especie es la más importante del país y afectada por la sobrepesca, métodos inadecuados de captura, contaminación, sedimentación por deforestación, introducción de especies exóticas y drenaje de cuerpos de agua o taponamiento de caños y quebradas.

La concesión de aguas otorgada por la Autoridad Ambiental, sobre el Sistema Lagunar Juan Gómez - Dolores, corresponde a un caudal de 405.000 m³/día; sin embargo, el volumen bombeado es de un promedio de 242.078 m³/día, muy por debajo del permitido en la concesión, con lo que se evidencia la disponibilidad y sostenibilidad en la fuente de captación.

◀ 303-1

◀ 304-1

C3

Siembra anual



100.000



Alevines de Bocacachico

Concesión de agua



Corresponde a un caudal de
405.000 m³/día

Volumen bombeado



Promedio

242.078 m³/día



Gestión integral para la sostenibilidad del agua

306-1 ▶

416-1 ▶

CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA




AGUA CRUDA

Aguas de Cartagena cumple con lo estipulado en la Resolución SSPD – 20101300048765 del 14 diciembre del 2010, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en la cual establece la presentación de reportes mensuales con los resultados de los muestreos de la calidad del agua cruda.

Anualmente se realizan 12 muestreos y 252 muestras. Esto le permitió a la Empresa controlar de manera oportuna el proceso de potabilización.

AGUA POTABLE

El monitoreo de la Red de Distribución de Agua Potable muestra resultados satisfactorios con relación al Índice de Riesgo de la Calidad de Agua para Consumo Humano (IRCA), clasificando el agua distribuida a la población, en la categoría “Sin Riesgo” de acuerdo a lo establecido en la resolución No. 2115 de 2017.

 Período	 Muestras analizadas	 IRCA Promedio anual (Máximo permitido 5)
2016	3.540	0.986
2015	3.383	0.171
2014	3.583	0.557



Gestión integral para la sostenibilidad del agua



AGUA RESIDUAL VERTIDA

◀ 306-1

Desde la entrada en operación de la Planta de Pretratamiento de Punta Canoa y el Emisario Submarino con vertimiento al Mar, en el año 2013, las aguas residuales de Cartagena dejaron de ser vertidas a la Ciénaga de la Virgen y a la Bahía.

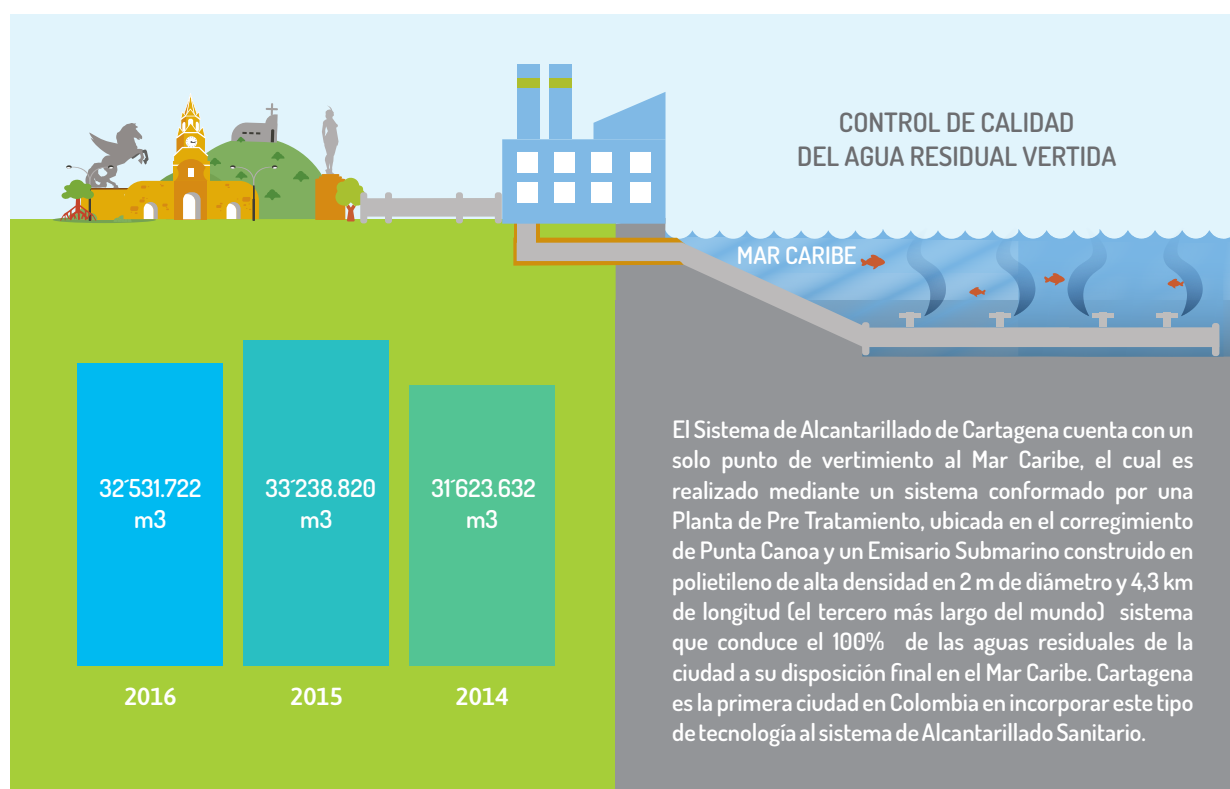
Con la eliminación de los vertimientos de aguas residuales a los cuerpos de agua que rodean la ciudad, se redujo la presencia de coliformes fecales, lo que ha permitido el aumento de las concentraciones de Oxígeno Disuelto (OD) y disminución de concentraciones de fósforo.

Otra buena noticia, relacionada con la recuperación de los cuerpos de agua, tiene que ver con el aumento en el desove de peces y de vida crustácea. Aguas de Cartagena mantiene monitoreo periódico de la calidad del agua y hace una evaluación de sus resultados confirmando que los cuerpos de agua que rodean la ciudad son aptos para baño y práctica de deportes náuticos.

PROGRAMA DE CONTROL DE VERTIMIENTOS INDUSTRIALES AL ALCANTARILLADO

◀ 306-5

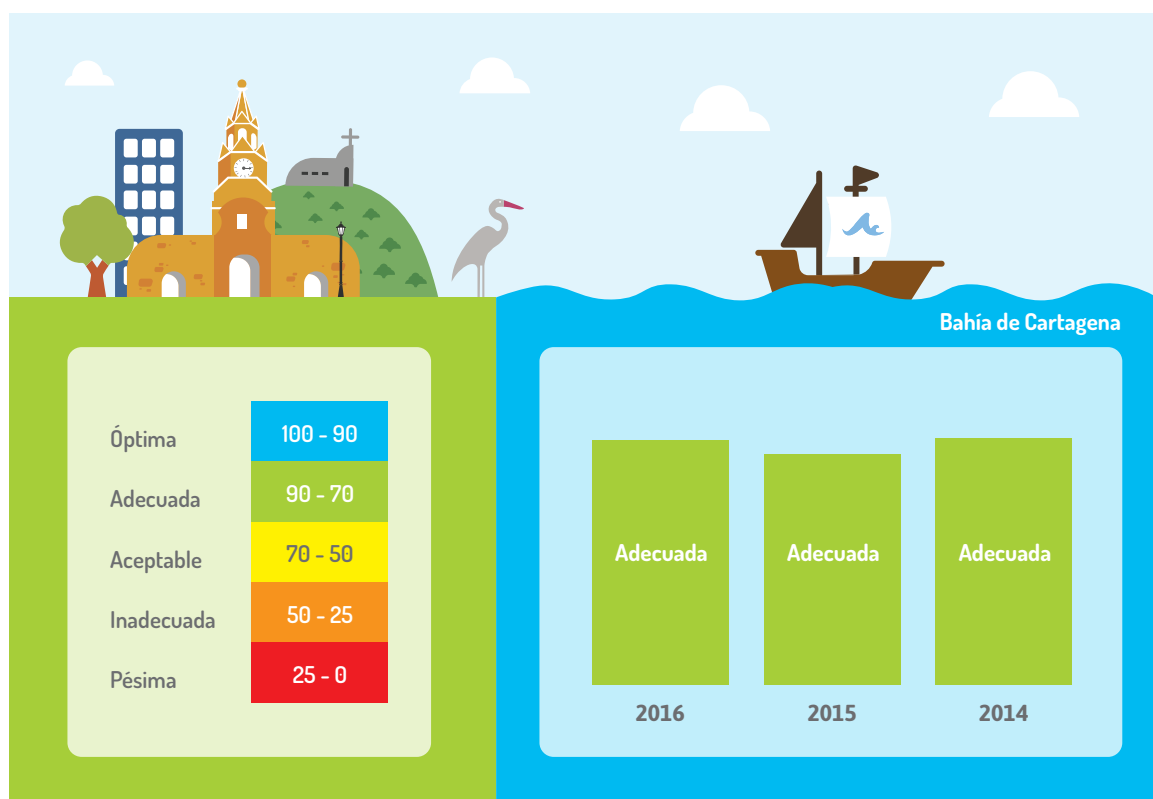
Para garantizar que las aguas residuales recibidas en la Planta de Pretratamiento de Punta Canoa, sean domésticas; Aguas de Cartagena realiza un Programa de Control de Vertimientos Industriales con el cual se controlan las descargas de los usuarios no domésticos a las redes.





Gestión integral para la sostenibilidad del agua

Estos vertimientos son controlados y monitoreados permanentemente, mediante análisis de calidad del agua realizados en el punto de vertido y área de influencia. Los resultados son comparados con la normatividad vigente y han estado dentro de los estándares de calidad establecidos por el Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras – Invermar, manteniéndose calidad adecuada, lo cual califica Invermar como “agua con buenas condiciones para la vida acuática”, en algunos meses del año, dependiendo del clima, alcanza la calidad óptima. La calidad del agua es medida bajo los parámetros del ICAM (Indicador de Calidad de Aguas Marinas y Estuarinas)



Entre tanto, la Bahía de Cartagena, durante décadas, recibió la descarga del 40 % de las Aguas Residuales que generaba la ciudad. Esto produjo que la calidad del agua de la misma comenzara a deteriorarse produciendo la migración de especies marinas e incluso la desaparición de la barrera coralina.

Desde el inicio de la operación del Emisario Submarino la calidad del agua de la Bahía se ha mantenido por encima del nivel adecuado, lo que ha representado una mejora significativa en materia ambiental. La Bahía comienza a recuperarse y es una vez más fuente de vida para diferentes especies marinas.





USO Y CONSUMO RESPONSABLE

POR UNA CARTAGENA COMPETITIVA Y SOSTENIBLE



LAS PRINCIPALES ESTRATEGIAS PARA FOMENTAR EL USO Y EL CONSUMO RESPONSABLE DEL AGUA DEFINIDAS POR LA EMPRESA SON:



Programa
Cultura del Agua

Programa uso racional y
eficiente de Acueducto
y Alcantarillado



Jornadas educativas
interinstitucionales

Educación diferenciada
a grupos de interés



Inversión

\$ 602 millones



Uso y Consumo Responsable



PROGRAMA CULTURA DEL AGUA

- 2.176 personas visitaron las instalaciones de Aguas de Cartagena y fueron sensibilizados en Cultura del Agua
- 75 niños capacitados y certificados en 2016, como Defensores del Agua, en total son 634 jóvenes, en 21 años de trabajo.
- Cartagena cuenta con 3 nuevos Clubes Defensores del Agua, en total son 19 clubes ubicados en diferentes barrios e instituciones educativas de la ciudad.



2.176
Personas



Visitaron las
Instalaciones



**AGUAS DE
CARTAGENA**



75
Niños



Capacitados y
certificados como
defensores del agua



634
Jóvenes en
Total



3 Nuevos Clubes
Defensores
del Agua



19
Clubes en
Total

C3





Uso y Consumo Responsable

PROGRAMA USO RACIONAL Y EFICIENTE DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

**7.672**
Usuarios SensibilizadosUso Racional y
Eficiente del agua**2.066**
Usuarios SensibilizadosPrevención del
Fraude**4.399**
Usuarios SensibilizadosBuen Uso del
Alcantarillado**4.529**
Usuarios SensibilizadosConexión al
Alcantarillado**1.124**
Nuevos AbonosSensibilización
Conexión Alcantarillado

Garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico, el medioambiente, y sobre todo, el saneamiento básico a nuestros usuarios es un compromiso de Aguas de Cartagena con sus usuarios y la ciudad.

Por lo anterior, a través del programa Uso Racional y Eficiente de los servicios de Acueducto y Alcantarillado la Empresa busca empoderar a las comunidades para que velen por la prestación de un servicio con calidad, oportunidad y eficiencia, sin embargo esto solo es posible si existe un compromiso entre usuarios y empresa. Por eso es importante conocer los deberes y derechos, así como las buenas prácticas para el uso óptimo de los servicios.



Uso y Consumo Responsable



JORNADAS EDUCATIVAS INTERINSTITUCIONALES

18 jornadas interinstitucionales realizadas en 2016. Esta iniciativa reúne a diferentes empresas de la ciudad con el objetivo de llevar a los barrios las ofertas de servicios institucionales y generar concientización sobre el medioambiente, uso racional del agua, convivencia ciudadana, manejo de desechos y residuos, entre otros temas.



18 jornadas
interinstitucionales



162 talleres
Uso Racional del Agua

EDUCACIÓN DIFERENCIADA A GRUPOS DE INTERÉS

162 talleres sobre el Uso Racional del Agua. Este programa se desarrolla en colegios, barrios y empresas de los sectores público y privado.

C3





GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL CON COMUNIDADES

POR UNA CARTAGENA COMPETITIVA Y SOSTENIBLE



102-12 ▶

NACIÓ LA RED DE IMPULSORES DEL CAMBIO EN COLOMBIA

\$177 millones invirtió Aguas de Cartagena, para participar en la Red de Impulsores del Cambio, en Colombia. Esta es una alianza global suscrita entre la Fundación Ashoka, Fundación Aquae, Fundación Acuorum, Hidraqua (España), Canaragua (España), Aguas Andinas (Chile) y Aguas de Cartagena, para apadrinar proyectos de innovación social, en España y América Latina, con gran impacto a nivel global.

En 2016, el primer “fellow” elegido fue Camilo Herrera, quien desarrolló un proyecto de infraestructura que permite llevar alumbrado público con energía solar e internet inalámbrico, a comunidades con limitaciones de infraestructura.





Gestión social y ambiental con comunidades



FORTALECIMIENTO DE LAS ASOCIACIONES PRODUCTIVAS EN ROCHA

◀ 413-1 88

En el segundo semestre de 2016, se dio inicio a un programa de fortalecimiento de asociaciones productivas en Rocha, con la Asociación de Pescadores de este corregimiento del Departamento de Bolívar. El proyecto Panadería Comunitaria de Rocha, contó, en su primera fase, con la participación de 45 personas, en su mayoría madres cabeza de hogar, jóvenes y adultos mayores.

Los resultados de esta iniciativa fueron más que positivos, además de la generación de oportunidades de ingreso para los hogares, se logró mejorar la convivencia entre la comunidad.

En 2017 se continuará con la consolidación de esta iniciativa, pasando de la etapa de aprendizaje a la consolidación de comunidad de producción, generadora de recursos para su sostenibilidad.

AGUAS DE CARTAGENA Y LOS AMIGOS DEL DEPORTE

Por noveno año consecutivo Aguas de Cartagena patrocinó al equipo Juvenil de Béisbol de Bolívar, AMIDEPOR, conformado por jóvenes de estratos bajos de la ciudad.

En 2016, la temporada se desarrolló durante 7 meses, fueron 36 partidos, los cuales se realizaron entre Cartagena, Turbaco, Arjona, Santa Rosa y otros municipios del Departamento. El equipo está conformado por 22 jugadores con edades entre los 17 y 19 años de edad, además cuenta con 3 técnicos deportivos.

Hasta el momento estos jóvenes han alcanzado el campeonato juvenil en 4 oportunidades y 3 subítulos.





Gestión social y ambiental con comunidades

BECAS ACUACAR – TECNOLÓGICO COMFENALCO

Por cuarto año consecutivo, Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., continuó la alianza estratégica con la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco, a través de la cual se otorgan becas para estudios universitarios a los usuarios de los estratos bajos de la ciudad.

Cada año se entregan 8 becas académicas, distribuidas de la siguiente manera: 3 becas completas para una carrera tecnológica, a elección del candidato; 3 becas para primer semestre, con la opción de continuar becado si mantiene un destacado rendimiento académico y 2 diplomados.





Gestión social y ambiental con comunidades



C3

Niños celebraron su día con Aguas de Cartagena

Con la participación de 745 niños, Aguas de Cartagena celebró el Día del Niño en la Institución Educativa del corregimiento de Rocha, donde se realizaron actividades recreativas, entrega de regalos y refrigerios.

Esta jornada fue un éxito, gracias al trabajo en equipo de las áreas: Comunicaciones y Sostenibilidad, Seguridad Física, Gestión Social y la Gerencia Administrativa. Además se contó con el apoyo de las empresas contratistas: Prosegur, Imetales, Sixto Arias e Insep.

Agricultura sostenible en Puerto Rey

Durante el año 2016 Aguas de Cartagena y el SENA realizaron un programa de capacitación e implementación de patios productivos llamado "Formación Agrícola Sostenible Complementaria", dirigido a 84 nativos de la vereda Puerto Rey, jurisdicción del corregimiento de La Boquilla.

En la primera fase de este programa se realizaron los cursos: "Básico en Agricultura Ecológica", "Adecuación del Terreno según Requerimientos Hortícolas" y "Buenas Prácticas Agrícolas", tendientes a orientar los sistemas de producción hacia una agricultura sostenible y ecológicamente segura, a obtener productos inocuos, de mayor calidad, contribuir con la seguridad alimentaria a través de la generación de ingresos, mediante el acceso a mercados y mejorar las condiciones laborales de los productores y sus familias.

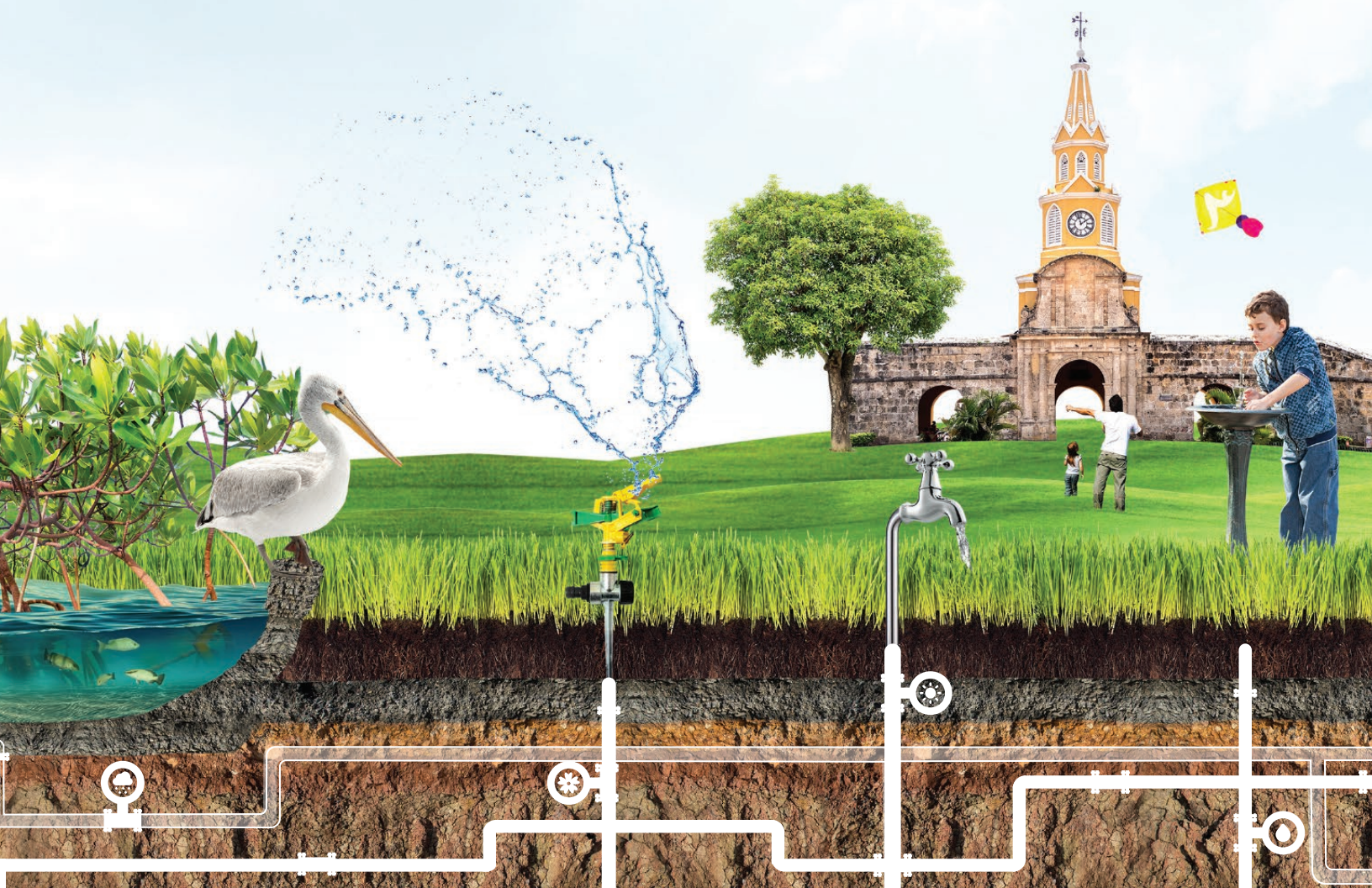


AFIANZAMOS

LA PROPUESTA DE VALOR
DE NUESTROS CLIENTES

C4

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD 2016





AFIANZAMOS LA PROPUESTA DE VALOR DE NUESTROS CLIENTES



LA CIUDAD, NUESTRO COMPROMISO; LA GENTE, NUESTRA PRIORIDAD






Más que una declaratoria es una manera de trabajar



En 2016, Aguas de Cartagena definió al usuario como el centro de todas sus acciones



NUESTRO APOORTE A LA CALIDAD DE VIDA Y EL DESARROLLO DE CIUDAD

PROCESOS	INDICADORES	1995	2016
GESTIÓN DE CLIENTES 	Evolución clientes	94.466	260.225
	Evolución de Puntos de Pago	2	Local 1.002 Nacional 29.932
CALIDAD DEL SERVICIO 	Cobertura de Acueducto	74%	99%
	Capacidad tratamiento Agua Potable	165,000 m3/día	270.000 m3/día
	Índice de Continuidad del Servicio	14 horas	24 horas
	Longitud Red de Acueducto (Km)	700	1.539
	Número de Usuarios Alcantarillado	77.553	243.736
	Cobertura de Alcantarillado	60%	94%
	Longitud Red de Alcantarillado (Km)	500	1.118
MICROMEDICIÓN 	Número de Medidores Instalados	50.320	235.703
	Porcentaje de Micromedición	77%	99%
FACTURACIÓN 	Usuarios en Estratos 1, 2 y 3	29.227	207.415
	Porcentaje de Usuarios en Estratos 1, 2 y 3	34	86%
	Periodo lectura/facturación/cobro (días)	34%	5.5
GESTIÓN DE COBRO 	Eficiencia del recaudo	40%	99%
	Cartera en convenio	22%	58%
	Efectividad convenios de pago	33%	76%

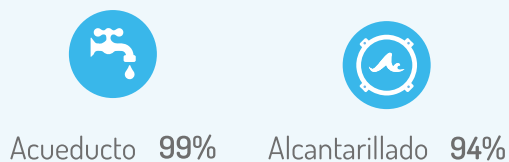


102-6 ▶

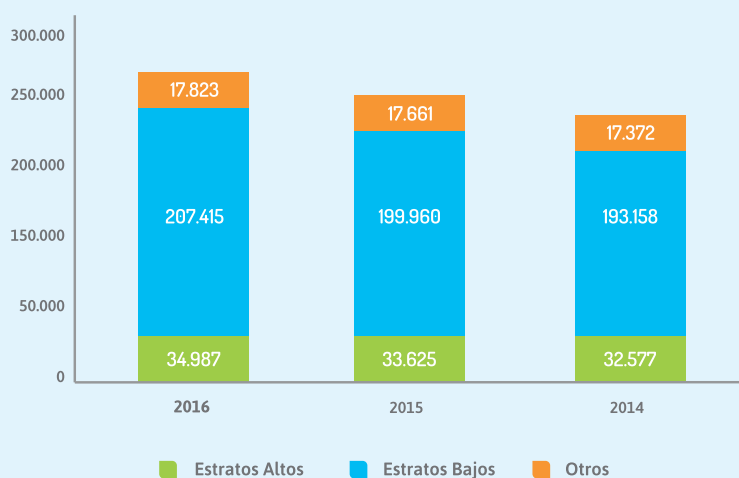
EVOLUCIÓN USUARIOS

	TOTAL USUARIOS	NUEVOS USUARIOS 2016	% INCREMENTO
Acueducto 	260.225	+ 8.979	▲ 3.57%
Alcantarillado 	243.736	+ 8.360	▲ 3.55%

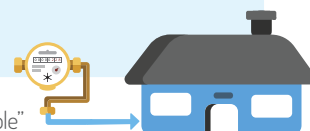
COBERTURA



Usuarios de Acueducto por Estratos



Los resultados descritos evidencian nuestro compromiso con la visión "Cartagena ciudad Sostenible"





MAYOR CALIDAD Y MENOR TIEMPO EN LA EJECUCIÓN DE SERVICIOS INSTALADOS

Con la llegada e implementación del sistema integrado de procesos (SIP-AWAC), se está realizando una interventoría más eficaz, en las instalaciones ejecutadas y reportada por nuestros contratistas, obteniendo de esta manera, una reducción en las PQR, en cuanto a la calidad y tiempo de ejecución de los servicios instalados.



C4

CUMPLIMIENTO AL DEBIDO PROCESO EN 15 ZONAS

Se logró cumplir al debido proceso en los tiempos de las comunicaciones de inspección, pasando de 1 día de anticipación a la inspección a 3 días, como lo cita la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006 en su Artículo 12, garantizando una disposición previa del usuario para la investigación de las desviaciones significativas, logrando con esto facturar un consumo acorde.

FACTURACIÓN AUTOMATIZADA Y VERAZ

Con la implementación de una nueva tecnología logramos automatizar los consumos facturados a las pólizas con inconsistencia en el consumo, permitiendo una reducción en las horas hombre invertidas en la crítica de los consumos y disminución del margen de error por procesos manuales.



Adicionalmente, se logró la sistematización de las inspecciones en campo, que permite tener la información en línea de los resultados de la inspección con soporte fotográfico donde se evidencian fugas, estado del medidor, ubicación GPS, entre otros y logrando con esto mayor veracidad en el análisis y toma de decisiones de la facturación.

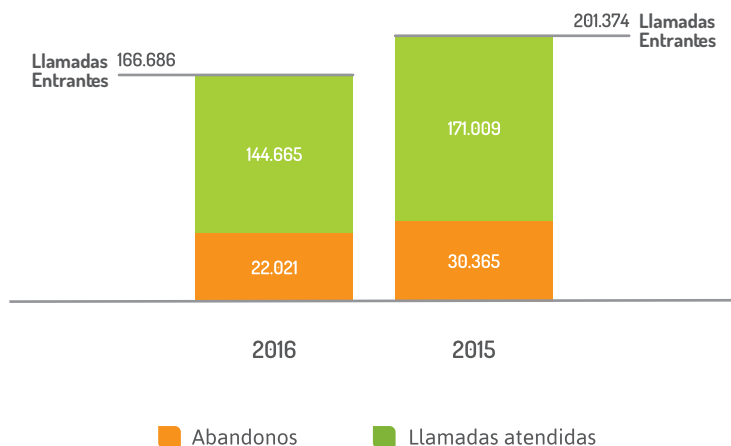
PAGO DE FACTURAS EN LÍNEA

El canal virtual de pagos en línea presentó un crecimiento importante. Al finalizar el 2016 la plataforma cuenta con 19.319 usuarios registrados, es decir, 66% más desde su puesta en marcha desde octubre de 2013. Al cierre de 2016, el total recaudado, desde su apertura, es de \$5.375 millones. En 2017, la Empresa desarrollará estrategias para incentivar el pago a través de la plataforma en línea.



GESTIÓN DEL CALL CENTER

166.686 llamadas se gestionaron a través del Call Center, 34.688 menos de las recibidas en el año anterior. La efectividad se mantuvo en 87%, dos puntos por encima en relación al 2015, esto significa que 144.665 usuarios recibieron orientación por este medio de comunicación.

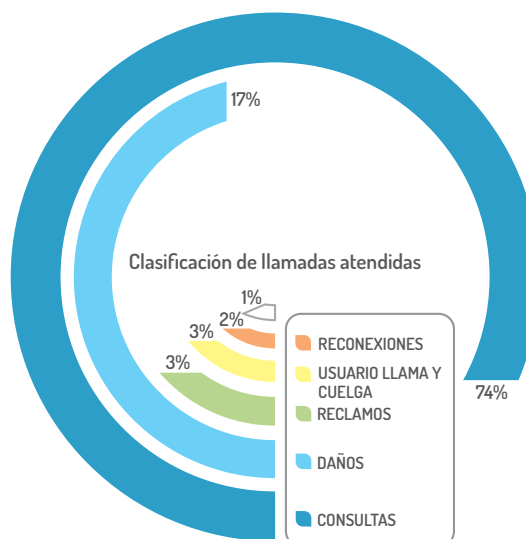




C4

TECNOLOGÍA DE ÚLTIMA GENERACIÓN PARA MEJORAR ATENCIÓN A USUARIOS

Aguas de Cartagena inició el plan de optimización de atención telefónica que permitiera contar con mejores herramientas, tanto informáticas como tecnológicas; y además con un recurso humano capacitado, para atender los reportes de daños, quejas, peticiones y reclamos de manera fácil, oportuna y resolutive.





TELEFONÍA IP DE ÚLTIMA GENERACIÓN

Con la implementación de esta solución tecnológica, Aguas de Cartagena logró evolucionar en la manera de gestionar el Call Center, así mismo se realizó la inclusión de los siguientes desarrollos:

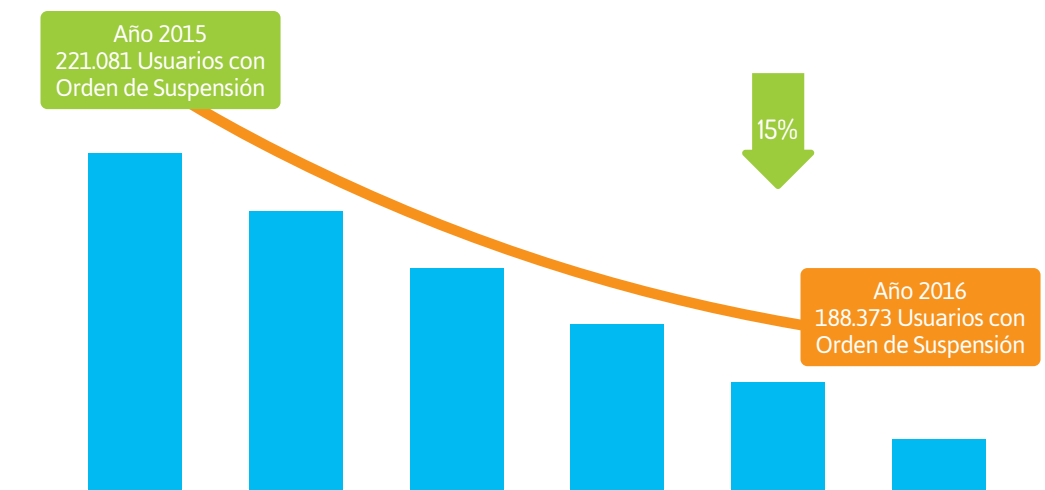
- Grabación de llamadas
- Supervisión y monitoreo de llamadas en tiempo real
- Reportes detallados de llamadas
- Comunicación SIP, un protocolo Internet para comunicaciones en vivo utilizado en la configuración de llamadas de voz o video. Se utiliza para crear, modificar y terminar sesiones con uno o más participantes de una red IP.
- Medición de Calidad de servicio al finalizar llamada
- Anuncios informativos
- IVR, una herramienta que le permite al usuario interactuar con el sistema, mediante una grabación de voz y reconociendo respuestas simples.

HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO

ASTERNIC, es una herramienta mediante se puede monitorear la gestión de atención al usuario, de esta manera se toman decisiones oportunas para la optimización permanente de los procesos.

MEJORÓ LA CULTURA DEL PAGO OPORTUNO

En un 15 %, disminuyeron las suspensiones del servicio. Esto ratifica una vez más el buen comportamiento de los usuarios hacia los servicios que ofrece Aguas de Cartagena.





GESTIÓN DE CLIENTES

**C4**

EXTERNALIZACIÓN DEL RECAUDO

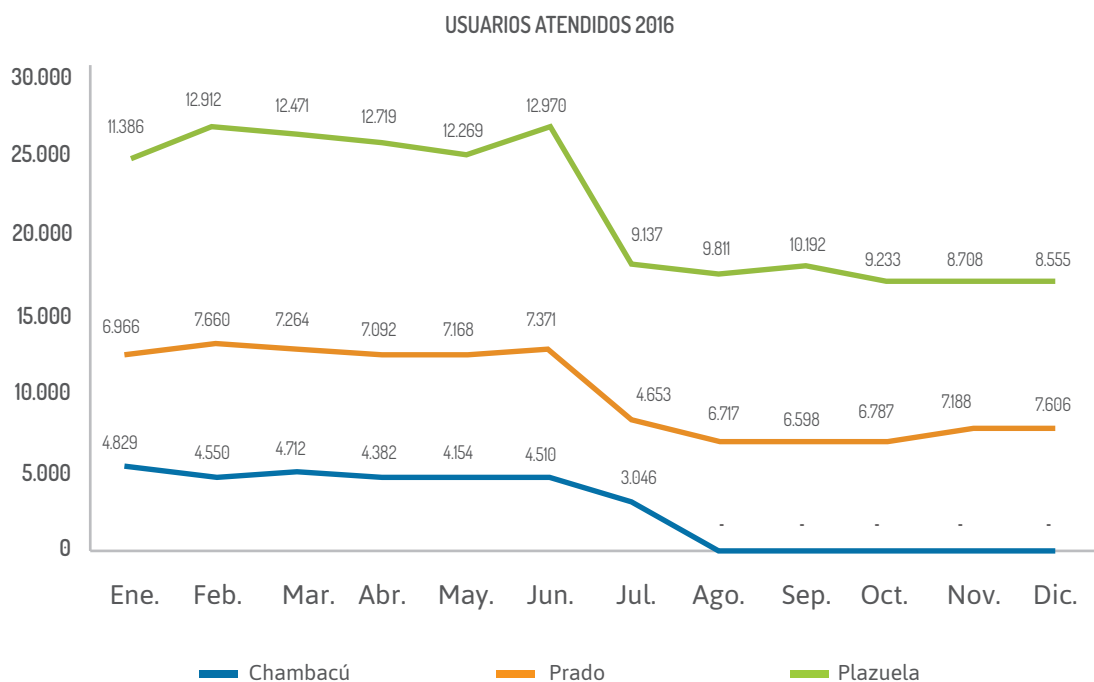
Aguas de Cartagena pensando en la comodidad de los usuarios y fortalecer la Red de Pagos en la ciudad, desarrollo el proyecto Externalización del Recaudo, bajo el lema: “paga rápido, cerca y seguro tu factura del agua”.

Con esto la Empresa, busca que el trámite de pago sea fácil para las personas, es por eso que durante los últimos años ha realizado múltiples alianzas con el comercio y entidades financieras que le permiten hacer recaudo, prácticamente, en cada esquina de Cartagena. Desde el primero de julio, Aguas de Cartagena dejó de recibir pagos de facturas del mes en sus Oficinas de Atención al Usuario, esto llevó al cierre de la oficina ubicada en Chambacú.

Al finalizar el año, el balance refleja un estado positivo el cual indica que el promedio de usuarios atendidos entre los meses de julio y diciembre fue 16.372, lo que representa una disminución en un 61% (10.416) con relación al promedio de usuarios atendidos en el 2015 (26.788).



La siguiente gráfica muestra como a partir de julio, fecha en la que inició el proyecto la atención a usuarios en las sedes disminuyó considerablemente:



MÁS DE 1.002 PUNTOS DE PAGO “PAGA RÁPIDO, CERCA Y SEGURO”

Esta iniciativa, tiene como objetivo incentivar, en los usuarios, el pago de las facturas corrientes en los diferentes puntos de recaudo externos habilitados en la ciudad.

Gracias a ello se logró el afianzamiento de las alianzas estratégicas con nuestros proveedores de recaudos, entidades bancarias y puntos de pagos, permitiendo que a cierre del año 2016 Aguas de Cartagena contara con 1.002 puntos, ubicados estratégicamente en los diversos barrios de la ciudad, lo que indica un crecimiento significativo del 373%, gracias a la cobertura de los puntos fijos y corresponsales bancarios.

Se presentó una disminución del 61% con relación al promedio de usuarios atendidos en nuestras oficinas en el 2015.



GESTIÓN DE RECLAMOS

2.7 millones de facturas generó Aguas de Cartagena en el año 2016, esto representa un promedio mensual de 231.634 facturas. Al comparar los reclamos con la facturación se evidencia que solo el 0,3%; es decir, 666 usuarios al mes, una cifra muy mínima, presentaron una reclamación relacionada con este proceso.

En total, en el año se registraron 10.520 reclamos, cifra que comparada con el año anterior presentó una desviación del 22% (1.866 reclamos), los cuales obedecieron principalmente a los efectos de la aplicación de la resolución No. 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por la cual se modificó el reporte de PQR al Sistema Único de Información de los Servicios Públicos.

Importante resaltar la tendencia a la baja que se ha presentado en los últimos tres años, en el promedio de reclamos mensuales.

FACTURAS VS RECLAMOS

Facturas Emitidas Promedio Mensual



2016



231.634

2015



223.298

2014



214.431

Reclamos Promedio Mensual



2016



877

2015



721

2014



666

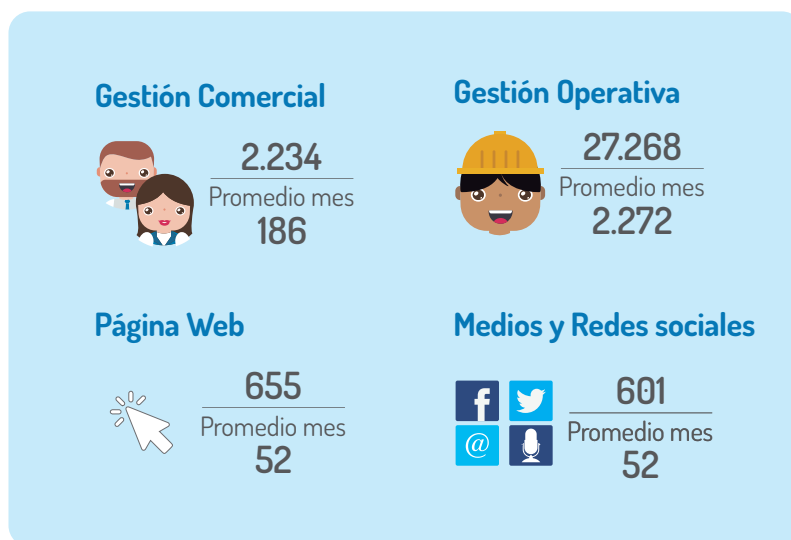


GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

2.234 PQR, se registraron en 2016, esto significa una disminución del 7 % comparado con el año inmediatamente anterior.

En el año se abrieron 32.493 reportes, producto de la información suministrada por los usuarios. Del total de reportes, 27.268 fueron confirmados, es decir, si estaban relacionados con daños en las redes de Acueducto y Alcantarillado.

Con relación al año anterior hay una disminución de 6.157 confirmaciones, representado en 23% menos.



GESTIÓN DE CANALES DIGITALES Y MEDIOS

Por vía web, durante el año, se recibieron en total de 655 reportes, de ellos el 53 % correspondían a temas de Acueducto, el 38 % relacionados con Alcantarillado y el 10 % restante fueron de consulta general.

Desde el Departamento de Comunicaciones y Sostenibilidad se gestionaron 320 reportes por daños, provenientes de diferentes fuentes como: programas radiales, prensa escrita, llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto. Así mismo a través de Facebook y Twitter, se atendieron 299, casos, todos ellos con respuesta oportuna, lo que permitió mantener los indicadores de respuesta por encima del 90% y el tiempo de respuesta en 25 minutos promedio.

Con la apertura de las redes sociales, Aguas de Cartagena, ha logrado habilitar un canal de comunicación directo con los usuarios que permite atender las necesidades de los mismos, casi que en tiempo real.

 Aguas de Cartagena SA ESP

 José Inicio



AGUAS DE CARTAGENA

Aguas de Cartagena SA ESP

@Acuacar

- Inicio
- Opiniones
- Fotos
- Videos
- Publicaciones
- Información
- Me gusta
- Encuesta

Crear una página



LA CIUDAD, NUESTRO COMPROMISO
LA GENTE, NUESTRA PRIORIDAD

TRABAJAMOS
POR UNA CARTAGENA
SOSTENIBLE



 Te gusta

 Siguiendo

 Compartir

 Llamar

 Mensaje

Destacadas

Ponte en contacto con Aguas de C...

Min 25°C
Max 31°C



Índice de respuesta: 86%
Normalmente responde en ...

Mensaje

Ve las opiniones más útiles de

★★★★★

Señores buenas noches
que está pasando en el
manga, por los lados de la
Hoy por segunda vez se pa
tubo y hemos estado sin ag

Angie Faciolince
hace aproximadamente

Compañía de electricidad en Cartagena de Indias

3.3 ★★★★★

Invitar a amigos a que indiquen o
la página

Aguas de Cartagena S.A.E.S.P., es la
que presta los servicios de acueducto y
alcantarillado sanitario en Cartagena de Indias

2.867 Me gusta
A Mayi Muñoz y 11 amigos más les gusta
esto

41 personas estuvieron aquí

Estado Foto/video

Escribe algo en esta página...

Opiniones

3.3 ★★★★★ 57 opiniones

Di a los demás qué te parece

★★★★★

Información

Ver todo



Sector Papayal, Torces Edificio Chambacú 2º
Piso
Cartagena
(5) 6932770



EFICIENCIA Y SOSTENIBILIDAD EN LA OPERACIÓN Y LA GESTIÓN

C5

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD 2016





EFICIENCIA Y SOSTENIBILIDAD EN LA OPERACIÓN Y LA GESTIÓN

Nuestras Estrategias



Eficiencia Hidráulica



Eficiencia Energética



Gestión Ambiental
Responsable



Gestión de la Tecnología



Sistema de Gestión Integral



Gestión Jurídica

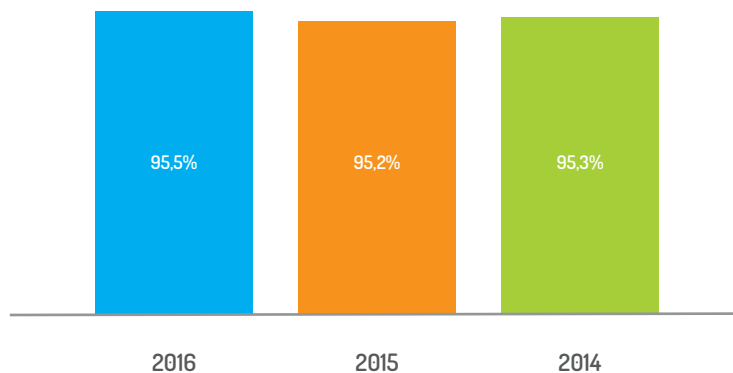


Eficiencia Hidráulica



El rendimiento de la Planta de Tratamiento de El Bosque mejoró, debido a la realización de obras de optimización que permitieron un mejor funcionamiento de los sedimentadores y filtros, disminuyendo la frecuencia de lavados, como se ilustra a continuación:

RENDIMIENTO HIDRÁULICO PLANTA DE TRATAMIENTO EL BOSQUE



C5





302-4 ►



Eficiencia Energética

Contamos con un programa de eficiencia energética el cual tiene el propósito de establecer la relación entre la energía aprovechada y la total utilizada en la empresa, a fin de efectuar la gestión necesaria para reducir los consumos a partir del uso eficiente de la misma.

El programa de Eficiencia Energética para la operación del agua y saneamiento, busca ser solidarios con el medioambiente en la disminución de CO₂ y además contribuir a la sostenibilidad de la operación con la reducción de los costos.

Fuimos finalistas con mención especial en el Premio a la Eficiencia Energética, organizado por el Ministerio de Minas y Energía, la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco), la Unidad de Planeación Minero Energética, y la Financiera de Desarrollo Territorial (Findeter). Esto le permitió a la Empresa concentrar conocimiento, buenas prácticas y orientar las estrategias necesarias para optimizar los niveles alcanzados.

302-1 ►

CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

302-5 ►

CONSUMO DE ENERGÍA INSTALACIONES AGUAS DE CARTAGENA	2016	2015	2014
Consumo Energía Oficinas (kwh)	1.433.711	1.458.251	1.467.558
Consumo de Energía Agua Cruda (kwh)	72.871.792	73.672.491	67.670.395
Consumo de Energía Distribución (kwh)	6.083.276	5.281.781	4.457.160
Consumo de Energía Alcantarillado (kwh)	14.837.942	13.346.006	13.590.818
Consumo de Energía ETAP el Bosque y Dársena (kwh)	1.658.516	1.966.167	1.701.439

302-3 ►

INTENSIDAD ENERGÉTICA

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., no utiliza para sus operaciones fuentes de energía renovables y no realiza venta de electricidad, calefacción, refrigeración o de vapor.

En el capítulo Gestión Ambiental en el ciclo integral del agua, se describen los resultados en materia de gestión ambiental asociado a la sostenibilidad del agua.



Gestión Ambiental Responsable



A continuación se describen los demás resultados en gestión ambiental responsable

MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN

◀ 301-1

Como parte de los servicios de producción de agua potable, Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. utiliza durante el proceso de potabilización, las materias primas que se listan a continuación:

MATERIAS PRIMAS NO RENOVABLES USADAS EN LA PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE		PESO VOLUMEN UTILIZADO		
Material directo/ Indirecto	Material	2016	2015	2014
Material directo	Cloro (kg)	205.444	168.040	211.013
	Hipoclorito Sódico (kg)	623.676	430.500	348.196
Material Indirecto	Material	4.880	3.717	4.704

Dentro del proceso de tratamiento del agua residual, que en el caso de la Empresa es del tipo físico, se requiere una serie de materias primas en su realización de manera segura para la población y su reincorporación al medio natural.

A continuación, se listan en el siguiente cuadro:

MATERIAS PRIMAS USADAS EN TRATAMIENTOS DE AGUAS SERVIDAS	PESO O VOLUMEN ESTIMADO EN PRODUCTO FINAL (KG)		
MATERIAL DE USO DIRECTO	2016	2015	2014
Hipoclorito	115.660	116.000	117.000
Soda Cáustica	7.080	8.663	9.983

CONSUMO DE COMBUSTIBLES EN ACTIVIDADES DE TRANSPORTES	2016	2015	2014
Gasolina (Galones)	42.217	59.169	56.100
GNV (m3)	170.714	176.572	160.366

C5



Gestión Ambiental Responsable

301-3 ▶

MATERIALES UTILIZADOS QUE SON RECICLADOS

306-2 ▶

Los insumos utilizados para la potabilización del agua son empleados enteramente, por lo que no se realiza algún tipo de reciclaje de éstos. Sin embargo, dentro de las actividades de soporte se generan una serie de residuos, los cuales son reciclados y entregados a entes especializados.

303-2 ▶

La debida Gestión Ambiental en la captación de agua previene su afectación por lo que durante 2016 y los años anteriores no se han registrado afectaciones al medioambiente.

301-3 ▶

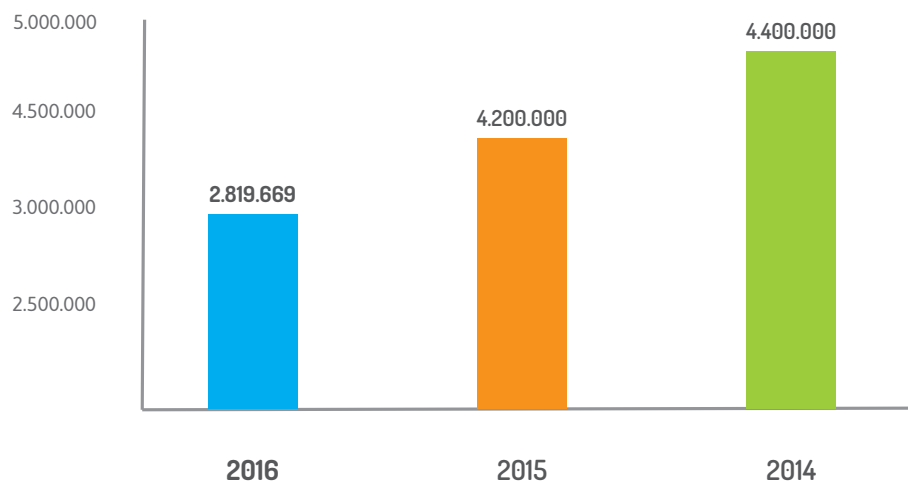
AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA

303-3 ▶

En el año 2016, Aguas de Cartagena, realizó trabajos de mantenimiento y mejora de la dársena del Sistema de Tratamiento de Lodos, fueron 4 meses de trabajo en el cual se mejoró el proceso, lo cual optimizará significativamente la potabilización del agua en los próximos años, facilitando la reincorporación al tratamiento, de las aguas resultantes del lavado de sedimentadores y filtros.

El descenso en el volumen de agua recirculada obedeció a la ejecución de estos trabajos.

Volumen de Agua Recirculada
Estación de Tratamiento de Agua Potable M3





Gestión Ambiental Responsable



HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS

Aguas de Cartagena no realiza actividades ni proyectos en áreas protegidas, y por lo tanto no ha afectado a especies en peligro de extinción incluidas en la lista Roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), ni listados nacionales. Sin embargo, teniendo en cuenta que la captación se realiza en un Sistema Lagunar que es un hábitat típico como el Bocachico, especie amenazada por su sobre explotación, se realiza anualmente la siembra de estos alevines, logrando desde sus inicios de operación a la fecha, la siembra de 1.400.000 peces.

◀ 304-3

◀ 304-4



C5



Gestión Ambiental Responsable

VERTIDO TOTAL DE AGUAS, SEGÚN SU CALIDAD Y DESTINO

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

El Sistema de Alcantarillado de Cartagena cuenta con un solo punto de vertimiento al Mar Caribe, el cual es realizado mediante un sistema conformado por una Planta de Pretratamiento, ubicada en el corregimiento de Punta Canoa y un Emisario Submarino.





Gestión Ambiental Responsable



RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO

◀ 301-1

◀ 306-2


Durante los procesos de producción, recolección, tratamiento y disposición final de las aguas, se va generando una serie de residuos, a los cuales se les hace una gestión integral, para garantizar su correcto almacenamiento, manejo y disposición final.

Durante el proceso de reciclaje en la fuente, se recuperan residuos como cartón, papel, vidrio, plástico y chatarra, los cuales son separados y posteriormente pesados. Muchos de estos residuos son vendidos para su reintegración al ciclo productivo.

A continuación se discrimina el tipo de residuo generado y la cantidad en kilogramos durante el año 2016.

Tipo de residuos	Papel (Kg)	Cartón(Kg)	Plástico(Kg)	Vidrio(Kg)	Chatarra (Kg)
Año 2016	7.087	120	4	6	6.197
Año 2015	12.5	100	5	5	18.067
Año 2014	11	150	6	5	28.233

En cuanto a los residuos ordinarios que son dispuestos en rellenos sanitarios, para el año 2016, se dispusieron, en las dos principales sedes:

	2016	2015	2014
Sede Prado (Kilogramos)	73.780	90.957	N/A
Sede Paraguay (Kilogramos)	35.113	47.212	N/A



Gestión Ambiental Responsable

También se entregaron otros residuos a los proveedores para su incorporación a la cadena de posconsumo:

301-1 ▶

TIPO DE RESIDUO	PESO kg	GESTOR AUTORIZADO
Aceite usado (Galones)	660	Se devuelve a proveedor (posconsumo)
Baterías Alcalinas (Kg)	60	TECNIAMSA (Celda de seguridad)
Baterías de Carro y Motos (Unidades)	60	Se devuelve a proveedor (posconsumo)
Tubos fluorescentes (Kg)	300	TECNIAMSA (Celda de seguridad)
Residuos químicos (Kg)	580	INGEAMBIENTE (Incineración)
Residuos microbiológicos (Kg)	278	INGEAMBIENTE (Incineración)
Tóner (Unidades)	183	Se devuelve a proveedor (posconsumo)
EPP contaminados (Kg)	1.210	TECNIAMSA (Celda de seguridad)

NOTA: Los residuos se generaron y se dispusieron en su totalidad durante el año 2016, fueron entregados a gestores autorizados por la Autoridad Ambiental Nacional. Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., no realiza exportación de residuos peligrosos, ni de ningún otro tipo de residuos y todos son tratados y dispuestos en territorio nacional.

\$ 3.102
millones



Para la **preservación**
del medioambiente





Gestión Ambiental Responsable



PROGRAMA PULMÓN VERDE



**PULMÓN
VERDE**



26 parques
apadrinados
555.360 m² zonas
verdes

C5



Adicionalmente, la Compañía ha implementado una estrategia, que va más allá de la restauración de áreas intervenidas dentro de sus actividades, a través del desarrollo de un programa que se ha denominado, “Cartagena Pulmón Verde”, que consiste en la creación y restauración de parques y zonas verdes ubicados dentro del casco urbano de Cartagena.

Con esta iniciativa se ha logrado establecer un liderazgo ambiental dentro de la comunidad, y una aprobación por parte de ésta; se han proporcionado espacios sanos de entretenimiento, se ha contribuido con el aporte de oxígeno a la ciudad, fomentado un mayor grado de pertenencia por el medioambiente.



Gestión de la Tecnología

GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Las principales acciones y proyectos desarrollados durante el 2016 en gestión de la tecnología de la información, orientados a mejorar la eficiencia y calidad de los procesos fueron:

- La vigilancia continua de los principales sistemas a fin de asegurar alto nivel de la disponibilidad.
- Implementación de nuevas herramientas que monitorean día a día los equipos habilitados en la red.
- Optimización de los recursos de backup, recursos de almacenamiento y seguridad perimetral.
- Campañas de sensibilización, renegociación de contratos y aplicación de nuevas herramientas.
- Implantación de herramienta administrativa Aquacompras para la mejor interrelación con nuestros proveedores, facilitando el acceso, mayor control en la documentación y agilidad en los procesos.
- Apuntamos a mejoras de movilidad también con nuestras plataformas móviles en las áreas técnicas de Acueducto y Alcantarillado.
- Mejoramiento de procesos de lectura, crítica, notificación e inspección con dispositivos móviles que ahorran costos y agilizan la operación, dando mayor cobertura a nuestros abonados.
- Avanzamos en el proyecto de implantación de la ISO27001 de seguridad en la información que nos permitirá tener los más altos estándares a nivel de Tecnologías de la información y comunicaciones según exige la norma, esto nos ayudara en la implementación de proyectos.
- Avanzamos en la implementación de un nuevo software comercial denominado AquaCIS que nos permitirá estar en la vanguardia de la tecnología con el fin de facilitar los procesos de negocio y tener mayor interacción tecnológica con nuestros Usuarios.





Sistema de Gestión Integral



Durante el 2016 se destacan las siguientes acciones, las cuales han permitido robustecer nuestro Sistema de Gestión Integral orientado a fortalecer nuestra sostenibilidad:

1. Autoevaluación frente al Premio Nacional a la Excelencia e Innovación en la Gestión, esto nos permitió orientar el fortalecimiento e integralidad de nuestro sistema de gestión, en los siguientes criterios:

- Gestión estratégica
- Liderazgo
- Capacidad de innovación
- Talento humano
- Procesos
- Conocimiento e información
- Clientes y mercados
- Resultados e impactos

Se obtuvo un resultado total de 503 puntos. Las empresas que en Colombia han alcanzado este reconocimiento están sobre 700 puntos promedio, meta sobre la que proyectamos plan de acción, el cual fue ejecutado parcialmente en 2016, y continuará en 2017.

2. Autoevaluación y participación en el Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial, alcanzando el reconocimiento, lo que nos permitió profundizar en el modelo de gestión de responsabilidad corporativa.

3. Articulación del Sistema de Gobierno Corporativo con el sistema de gestión integral.

4. Actualización del modelo de gestión del desempeño con base en indicadores por cargo el cual se implementará en 2017.

5. Determinación del modelo de gestión de la cultura organizacional.

6. Consolidación de lineamientos para la gestión de Derechos Humanos

MANTENIMIENTO DE LAS CERTIFICACIONES



Calidad



Gestión Ambiental



Seguridad y Salud en el Trabajo



Gestión Pública



ISO/IEC 17020:2012
13-OIN-002

Organismo de Inspección



NTC ISO/IEC
17025

Laboratorio de Medidores

El Laboratorio Calidad de Aguas se encuentra acreditado ante el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM)

Resolución No. 1818 del 22 de julio de 2014.



Gestión Jurídica

A lo largo del año 2016 se tramitaron un total de 143 procesos judiciales ordinarios y se atendieron 46 acciones de tutela.

PROCESOS ESTADO	CIVILES	ADMITIDOS/ ARBITRALES	LABORALES	PENALES	TUTELAS
Terminados a favor	0	2	3	5	32
Terminados en contra	0	0	0	0	7
Demandas notificadas 2016	0	8	7	7	46
En curso a 31 de diciembre de 2016	16	47	40	40	7

Los procesos terminados en contra corresponden a siete tutelas, las cuales fueron cumplidas a cabalidad. La Empresa no fue condenada a pagar indemnizaciones, tampoco sufrió impactos en su gestión financiera y fiscal por causa de providencias judiciales.

Entre los meses octubre y diciembre del año 2016, se dio clausura al proceso de consulta previa con las comunidades de las veredas de Tierra Baja y Puerto Rey, representados en sus respectivos Consejos. Las evidencias de este proceso quedaron registradas ante el Ministerio del Interior y demás autoridades convocadas. Aguas de Cartagena cumplió todos los acuerdos perfeccionados en este proceso con la plena satisfacción de las comunidades. De ésta manera quedó cumplida a cabalidad, en cuanto a la consulta se refiere, la sentencia T-969 de 2014 de la Honorable Corte Constitucional.

Por otro lado, entre los meses agosto y diciembre de 2016, la Contraloría Distrital de Cartagena, adelantó la Auditoría Integral, Modalidad Regular de la vigencia 2015, la cual fue concluida de manera exitosa sin ninguna observación que diera inicio a Plan de Mejoramiento.





ÉTICA, BIENESTAR Y DESARROLLO DE NUESTRA GENTE

C6

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD 2016





ÉTICA, BIENESTAR Y DESARROLLO DE NUESTRA GENTE

- 102-7 ▶
- 202-2 ▶
- 401-1 ▶

NUESTRO EQUIPO HUMANO



532
COLABORADORES

528 Colombianos
4 Extranjeros

- 405-1 ▶



25%
MUJERES

+10 AÑOS **57%**
Vinculado hace
más de 10 años



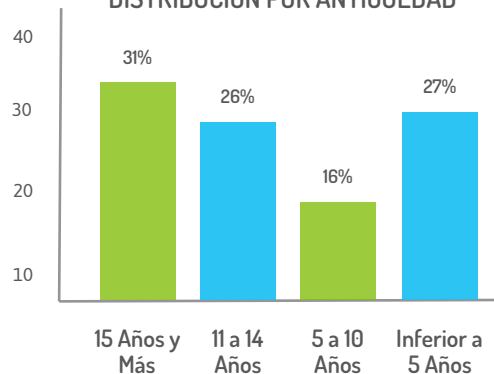
96%
Beneficiados por la
Convención Colectiva de Trabajo

- 102-42 ▶



75%
HOMBRES

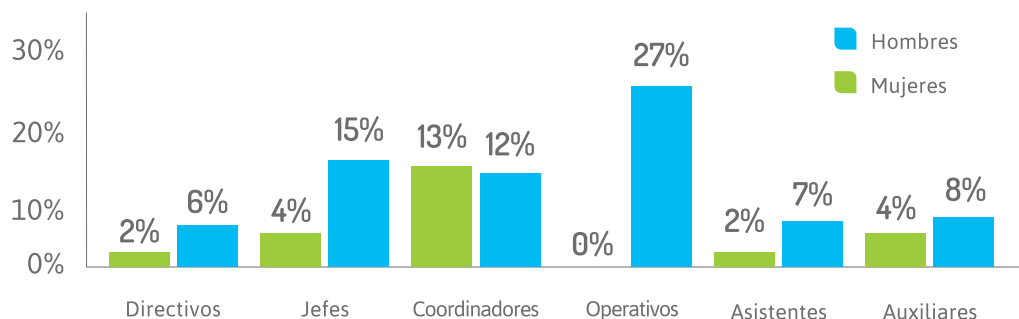
DISTRIBUCIÓN POR ANTIGÜEDAD



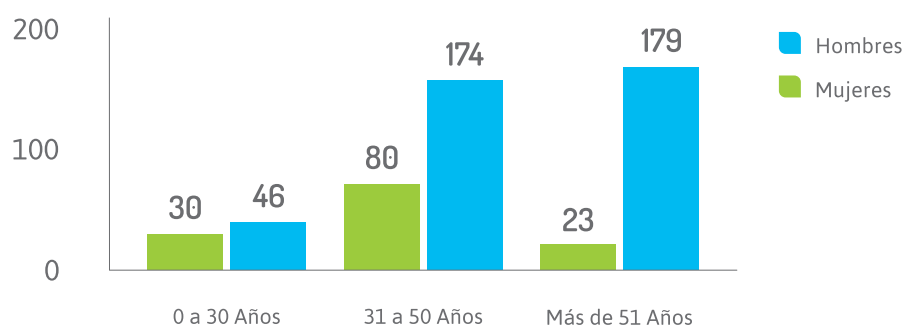


DISTRIBUCIÓN LABORAL POR CATEGORÍAS

◀ 405-1



DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GÉNERO

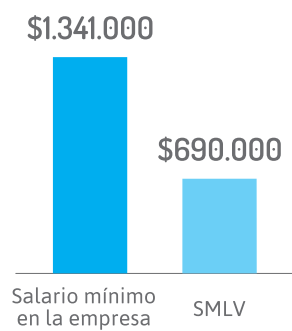


◀ 102-8

◀ 405-1

SALARIO MÍNIMO

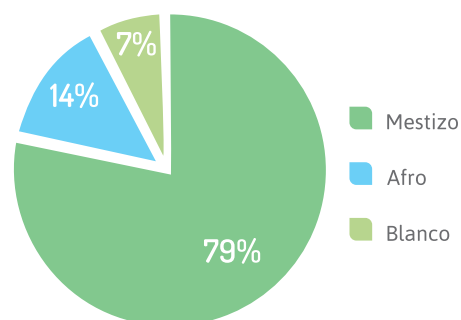
◀ 202-1



94.5%

Superior al SMLV
2016 en Colombia

RAZAS





401-2 ▶

DESARROLLO INTEGRAL DE NUESTRA GENTE



Inversión
\$338 millones



Promedio de horas de
formación por empleado
95 horas anuales



404-1 ▶

Horas/hombre
de Formación
50.866



**PROPÓSITO
ESENCIAL
DE NUESTRA
ORGANIZACIÓN**



Auxilios para
estudios superiores
\$191 millones



404-2 ▶

El desarrollo es integral cuando, adicional a las competencias del Saber – Hacer, desarrollamos competencias en el Ser, por eso trabajamos por...

LA INTEGRIDAD

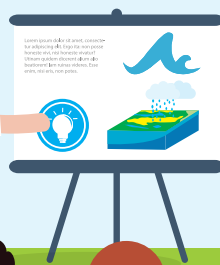


La Integridad de nuestro equipo humano, entendida como la capacidad individual de pensar, sentir, hablar y actuar en forma coherente, dando testimonio de honestidad y lealtad en su relacionamiento familiar, laboral y social.

LA GESTIÓN ÉTICA



La Gestión Ética forma parte de nuestro desarrollo integral. Durante 2016 se fortaleció nuestro modelo de gestión ética centrado en el principio de integridad.





EL LIDERAZGO, PILAR DE NUESTRO DESARROLLO INTEGRAL

◀ 404-2

El Programa Líderes ACUACAR 4D fortalecido durante el 2016, tiene el objetivo de afianzar las habilidades de liderazgo dentro de la organización y proporcionar herramientas que ayude a cada uno de nuestros líderes a redescubrirse, reflexionar sobre sus actuales hábitos de comportamiento, crear sinergia con otros y lograr mayores resultados con su equipo de trabajo, alineados a los objetivos y competencias de la organización las cuales están focalizadas a 4 Dimensiones como son Liderazgo de Sí Mismo o autocontrol, Liderazgo del servicio, Liderazgo de relaciones y Liderazgo de resultados.



GESTIÓN DE NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional forma parte de nuestro desarrollo integral, la cual fortalece nuestras relaciones y consecuentemente nuestros resultados, por lo cual durante 2016 se llevó a cabo el replanteamiento del modelo de gestión de la cultura de Aguas de Cartagena, articulada al Direccionamiento Estratégico, gestión de procesos y sistema de gobierno corporativo y en función del modelo de negocio y grandes propósitos de la organización.

Se definieron los rasgos de la Cultura Aguas de Cartagena soportados por los principios y valores, los cuales están en función principalmente del enfoque de sostenibilidad definido por la organización.

Así mismo se realizó la evaluación de la realidad frente a los referentes definidos en el modelo de la Cultura de Aguas de Cartagena, arrojando un resultado un 42.5%, dando lugar a formulación de plan de acción que permita cerrar las brechas identificadas el cual se viene ejecutando y continúa en 2017.

C6





404-2 ▶

DESARROLLO DE HABILIDADES Y FORMACIÓN CONTINÚA

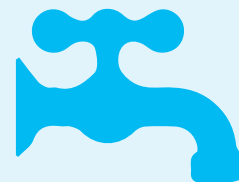
Entre las principales actividades del año 2016 se destacan:

- **Tecnólogo en Agua y Saneamiento:** Certificación de 27 tecnólogos en Convenio con el SENA, con el objeto de formalizar los conocimientos y la experiencia de los colaboradores y contratistas, de los cuales 14 son colaboradores propios y 13 contratistas.
- **Certificación en Competencias Laborales:** 58 colaboradores certificados en el cumplimiento de las Normas Seguridad y Salud en el Trabajo.





DESARROLLO DE HABILIDADES Y FORMACIÓN CONTINÚA ◀ 401-2



HORAS DE FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS

◀ 205-2



424



Colaboradores
200

◀ 410-1

◀ 412-2

\$295 MILLONES
en auxilios de escolaridad



beneficiados:
235 hijos de colaboradores

DESARROLLO
DEL TALENTO
EXTENSIVO A LA
FAMILIA DE NUESTROS
COLABORADORES



\$411 MILLONES ◀ 404-2
en becas Universitarias

beneficiados:
141 hijos de colaboradores



165
esposas y madres
capacitadas con el
Sena





GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

87% de los colaboradores, recibieron evaluación anual desempeño y desarrollo profesional, es decir, 447 trabajadores, los cuales fueron evaluados de manera integral, identificando las oportunidades de mejoramiento y estableciendo planes de mejora para potenciar sus capacidades y optimizar la gestión de la organización.

Se realizó la alineación de los indicadores de desempeño por cargos con Direccionamiento Estratégico. Partiendo de la formulación del Direccionamiento Estratégico de la empresa para el período 2017 – 2020, con el objeto de alinear cada cargo de manera individual a los objetivos e iniciativas estratégicas de la organización, se realizó la validación de los objetivos e indicadores de cada área con la participación del personal, obteniendo como producto final, la definición de indicadores, los responsables de los mismos, su peso o valor relativo y metas por área y por cargo, lo cual se convierte en una herramienta fundamental para la Gestión del Desempeño. Se logró abarcar todas las áreas y el 100% de los cargos de la organización.

El ejercicio se llevó a cabo por parte del equipo de líderes de Aguas de Cartagena, representantes de las diferentes áreas y procesos de la organización, esto acorde a la Directriz Administrativa 02 – Gestión Estratégica.





BIENESTAR ORGANIZACIONAL 401-2 85



En Aguas de Cartagena, el Bienestar Organizacional es un proceso permanente, orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los colaboradores, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así como elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con el servicio que se ofrece a la comunidad.



\$4.756 millones
en prestaciones y
beneficios extralegales



14%
de incremento en el
último año



Mejora de vivienda a
20 colaboradores
\$194 millones

**\$624
millones**



Préstamo
de Vivienda



Compra de vivienda:
9 colaboradores
\$390 millones



401-3 ▶

MATERNIDAD Y PATERNIDAD

Conforme a la legislación vigente y las buenas prácticas laborales de la Empresa, se otorgó una licencia de maternidad y diez licencias por paternidad a la totalidad de los colaboradores que tuvieron derecho, accediendo al disfrute de la misma y al reintegro a sus puestos de trabajo tras cumplirse lo estipulado por la ley.

404-2 ▶

JUBILACIÓN ACTIVA

Se realizó un programa de acompañamiento integral para la preparación al retiro de la etapa laboral a 20 personas entre 2 y 3 años faltantes para acceder a su pensión. De igual forma se cumplió la planeación financiera a 17 personas entre 10 y 12 años faltantes, para acceder a su pensión. Con el objeto de guiarlos hacia un plan de ahorro para consecución de metas a corto y largo plazo, así como presentarle opciones de continuidad laboral después del retiro, tales como asesorías o negocios propios, entre otras actividades para facilitar una estabilidad financiera.

404-2 ▶

RECONVERSIÓN DE LA MANO DE OBRA PRODUCTIVA

Este programa, que inició el año 2014, se concibió dentro de las políticas de Responsabilidad Social y Seguridad y Salud en el trabajo, cuyo fin es reubicar a los colaboradores que por limitaciones de edad, incapacidad, o excedencia en la mano de obra, no puedan seguir realizando ciertas actividades, de manera que se mejore su productividad y se disminuya el ausentismo por incapacidad o por accidentalidad, se consolidó en el año 2016, con la reubicación de 3 colaboradores participantes en el personas del programa, logrando el paso de cargos operativos, como inspectores del área de facturación a auxiliares administrativos del área de Gestión Documental.

Para preparar al personal y facilitar su adaptación a este nuevo puesto de trabajo, se desarrollaron diversos programas de formación que los ayudaron a reforzar sus competencias técnicas, así como el acompañamiento psicológico para su adaptación.

205-2 ▶

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

205-3 ▶

406-1 ▶

En el año 2016, la Empresa dio continuidad al pilar fundamental de la inclusión y la equidad, manteniendo la diversidad de grupos étnicos, la inserción de personal extranjero y valorando la mano de obra calificada y con alta experiencia.

Adicionalmente nos encontramos vinculados a proyecto AFREM, el cual surge de la alianza entre USAID/ACDIVOCA, Fundación Clinton, Alcaldía Distrital de Cartagena, SENA y Cámara de Comercio, este proyecto busca promover la diversidad étnica mediante la implementación de políticas y protocolos de la administración del Talento Humano como una forma de eliminar barreras que impidan la inclusión de afrodescendientes a la vida laboral. Durante el transcurso del año 2016 la empresa vinculó a 50 aprendices SENA, a través de este programa de formación.

205-1 ▶

Durante el 2016, no se recibió ninguna queja con respecto a malas prácticas laborales por parte del empleador o los empleados ante los Comités de Ética y de Convivencia Laboral. Estos comités son instrumentos que se encargan de salvaguardar el respeto absoluto de los derechos de los colaboradores y habilitan mecanismos para la denuncia de cualquier tipo de vulneración a los derechos humanos y laborales, evitando que se vulneren los derechos de los colaboradores de la Empresa.



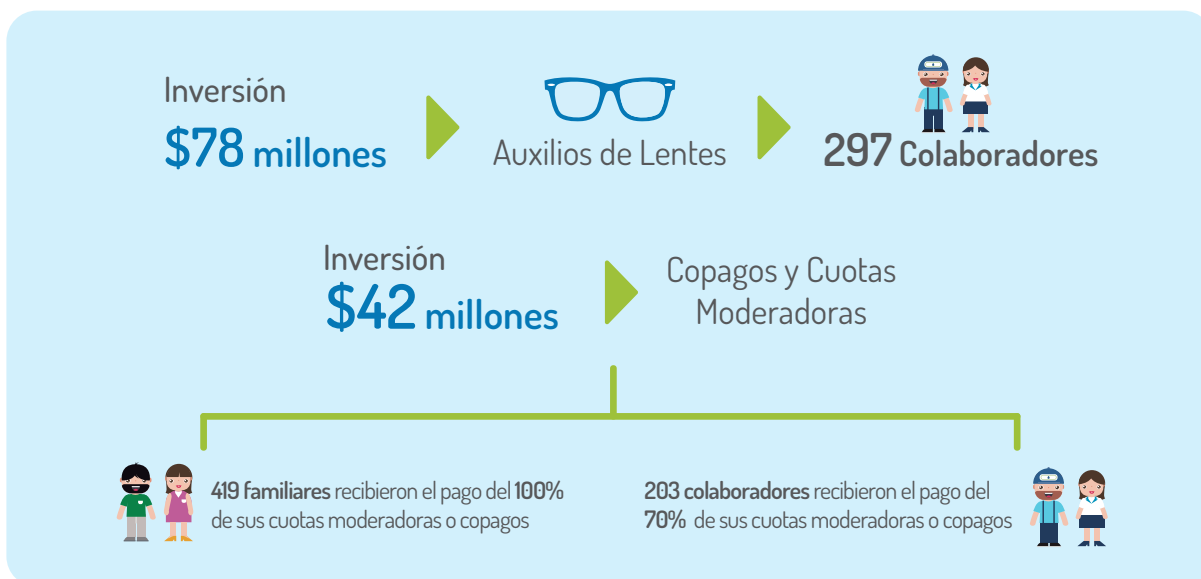
DERECHOS HUMANOS

Con el fin de consolidar el Sistema de Gestión Integral, donde una iniciativa estratégica es el fortalecimiento del sistema de buen gobierno corporativo y ética empresarial, se diseñó y desplegó la Directriz para los lineamientos en materia de Derechos Humanos de Aguas de Cartagena S.A., E.S.P., es decir, su enfoque, mecanismos de implementación y los medios para efectuar seguimiento y control

Determinar los lineamientos en Materia de Derechos Humanos, tiene como fin comprender los propósitos, el marco de actuación y consecuentemente prevenir riesgos relacionados con la vulneración de Derechos Humanos en todos los procesos y niveles de la organización.

Se realizaron talleres dirigidos a todo el personal, para el despliegue de la directriz de derechos humanos en la empresa.

LA SALUD DE NUESTROS COLABORADORES, NUESTRO IMPERATIVO





Al cierre del año 2016 se observan resultados satisfactorios en la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, toda vez que los indicadores se ubicaron por debajo del periodo anterior 2015, registrando una disminución del 46,7% en el número de accidentes incapacitantes y un 74% con relación a los días de baja por accidente laboral para el año 2016, manteniéndose una disminución sistemática en los últimos 6 años. Tal como se aprecia en la gráfica donde se destaca el comportamiento comparativo de la accidentalidad en los últimos dos años

Durante 2016 no se registraron accidente de tránsito en moto, mostrándose como un gran logro de la gestión debido al gran impacto que este tipo de eventos genera y además actualmente este tipo de accidentes ocasionan altos índices de accidentalidad a nivel local y nacional.

403-2 ▶

TASA ACCIDENTALIDAD

Los gráficos que se presentan a continuación muestran el comportamiento sostenido en la disminución de accidentes, así mismo los días de incapacidad en los últimos años.

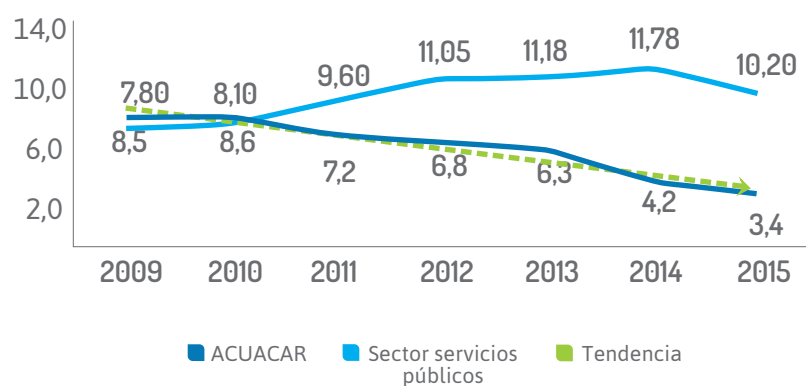
Es importante destacar en materia de prevención que en el año 2016 no tuvimos ningún accidente de tránsito en moto, mostrándose como un gran logro de la gestión dados los altos índices de accidentalidad a nivel local y nacional en este tipo de accidentes

Aguas de Cartagena se sitúa por debajo del índice de accidentalidad por actividad económica tal como se observa en la información de Fasesolda, suministrada por la ARL Colmena.

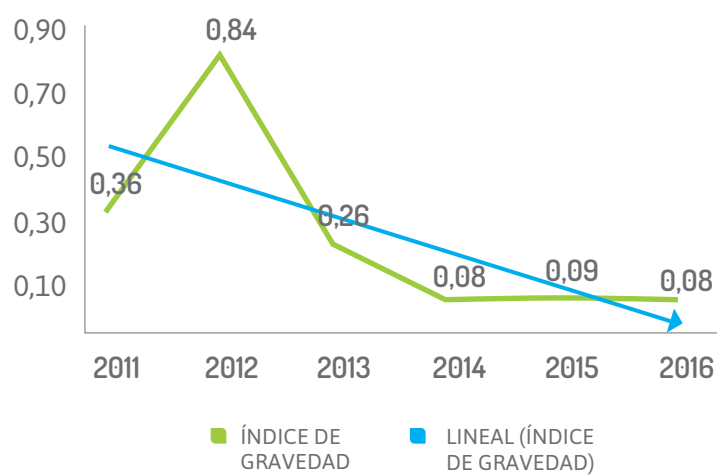




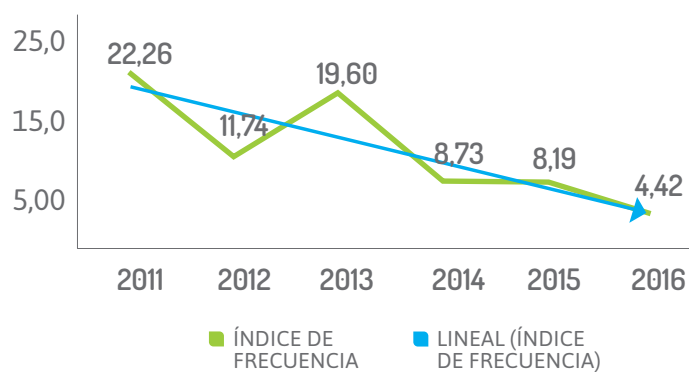
TASA ACCIDENTALIDAD COMPARATIVA POR SECTOR



ÍNDICE DE GRAVEDAD



ÍNDICE DE FRECUENCIA





403-2 ▶

403-3 ▶

DESCRIPCIÓN	2016			2015		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRE	MUJERES	TOTAL
Días no trabajados por enfermedad con baja	1.140	728	1.868	1.379	648	2.027
Días no trabajados por accidentes	148	2	150	144	0	144
Días totales de ausencia	1.288	730	2.018	1.523	648	2.171

DESCRIPCIÓN	2016	2015
Índice de Ausentismo	0,9%	1,0%
Tasa Incidencia Enfermedad Profesional	0	0
Tasa Prevalencia Enfermedad Profesional	0,18	0,18

La disminución en el índice de ausentismo en el último año responde principalmente al fortalecimiento de los programas de prevención y salud en el trabajo. En los últimos 5 años no se han registrado enfermedades profesionales, manteniéndose los índices de prevalencia e incidencia por enfermedad profesional.

Lo anterior responde en gran medida a las actividades destinadas a prevenir y controlar patologías de origen osteomuscular, biológico, auditivo y cardiovascular principalmente.

403-1 ▶

El 100% de los colaboradores se encuentra representado en comités de seguridad y salud laboral, como el Comité Paritario de Seguridad y Salud en trabajo y el Comité de Convivencia Laboral. Estos comités apoyan la ejecución de los programas de seguridad y salud en el trabajo y la participación de todos los trabajadores, además de garantizar el desarrollo y cumplimiento de las políticas y planes para salvaguardar los derechos fundamentales de los colaboradores, su bienestar, seguridad y salud en el trabajo; todos los comités tienen representación de los trabajadores y de la organización.

La Organización, en concordancia con su política integrada de gestión, mantiene acuerdos en los aspectos referentes a la implementación de programas con el objetivo mejorar la calidad de vida de sus trabajadores a través del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en nuestra Convención Colectiva, el capítulo IX Salud Ocupacional, incapacidades médicas y gastos fúnebres enmarca la política empresarial de garantizar la seguridad física y psicológica de sus colaboradores mediante beneficios extralegales referentes a la incapacidades médicas y cuotas moderadoras pagadas a las Entidades Promotoras de Salud.



SALARIO Y PRESTACIONES

◀ 102-39

SALARIOS	2016	2015	2014
Total de Salarios, Extras, Recargos y subsidio transporte	\$20.348	\$18.793	\$16.315

Cifras en millones de pesos

PRESTACIONES Y BENEFICIOS EXTRALEGALES	2016	2015	2014
Primas extralegales	\$2.573	\$2.392	\$2.054
Uniformes y dotación	\$443	\$349	\$395
Auxilios educativos, consumo de agua, alimentación y auxilio de lentes	\$1.739	\$1.442	\$1.300
Total prestaciones y beneficios extralegales	\$4.756	\$4.183	\$3.751

Cifras en millones de pesos

CONCEPTOS	2016	2015	2014
Costo total personal directo	\$35.563	\$32.748	\$27.994
Costo personal temporal	\$344	\$289	\$2.673
Otros gastos laborales	\$950	\$1.025	\$1.199
Total costos laborales	\$36.858	\$34.063	\$31.867

Cifras en millones de pesos

◀ 102-8



PRESTACIONES Y DERECHOS LEGALES	2016	2015	2014
Seguridad Social (EPS, ARP y Pensiones)	\$3.784	\$3.431	\$2.751
Parafiscales (Comfenalco, Sena e ICBF)	\$1.263	\$1.196	\$939
Cesantías, intereses y primas legales	\$3.478	\$3.388	\$2.706

IGUALDAD Y RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES

La remuneración en Aguas de Cartagena es indiferente al género de los colaboradores. Se fundamenta en la escala salarial de la organización, la cual se basa en las responsabilidades y habilidades exigidas por el cargo, independientemente de que este sea desempeñado por un hombre o una mujer, respetando el derecho a igualdad de todos los colaboradores.

“Aguas de Cartagena, promotor del desarrollo de sus empleados y de su calidad de vida, el colaborador y su familia es su foco principal, y la productividad consecuencia natural del bienestar de sus colaboradores”







RELACIONAMIENTO EFECTIVO CON NUESTROS ALIADOS

C7

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD 2016





RELACIONAMIENTO EFECTIVO CON NUESTROS ALIADOS



102-9 ▶

408-1 ▶

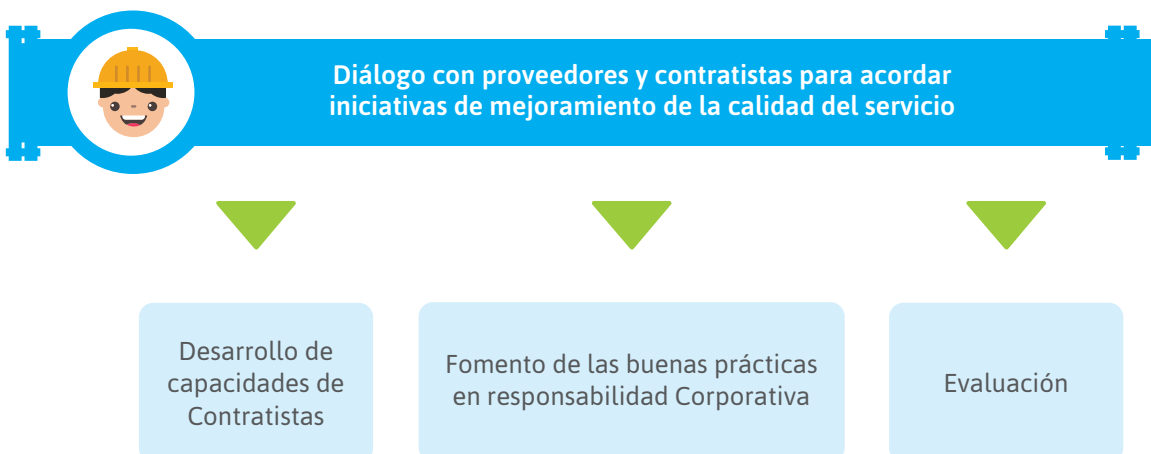
409-1 ▶

DESARROLLO DE CONTRATISTAS

La gestión para el desarrollo de proveedores se lleva a cabo con base en el diálogo, donde se identifican necesidades de desarrollo de competencias y capacidades, en función de cumplir o mejorar los niveles de calidad frente al cliente.

A partir de dicha identificación se genera un plan de acción orientado a la aplicación de estrategias que conlleven a que los contratistas incrementen la capacidad y la calidad de su gestión. Así mismo se efectúan auditorías para verificar la aplicación de prácticas socialmente responsables con sus trabajadores y con el medio ambiente.

Por último, se tiene establecido una evaluación en doble vía, donde se verifica el nivel de satisfacción de los proveedores con la empresa y el nivel de desempeño o cumplimiento de acuerdos de servicio por parte de proveedores y contratistas.





Con base en el modelo descrito, durante 2016 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

DESARROLLO DE CAPACIDADES DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Dentro del marco del fortalecimiento a la gestión contractual, Aguas de Cartagena ha brindado a los contratistas una serie de opciones de formación y acompañamiento; así mismo aplicó una encuesta para identificar el interés de los mismos en los temas ofrecidos, a fin de preparar nuevos proyectos

PROYECTO DE FORTALECIMIENTO EN CALIDAD DE LOS CONTRATISTAS

Empresa	Programas desarrollados en el 2016			
	SGSST	PESV	ISO 9001	Formación Sena
EPROS S.A.S.	X		X	
Gestiones Integrales del Norte				X
Melvis Herrera & Cía.	X	X	X	X
Banda Eco-Ambiental S.A.S.	X			X
Const. Luis Ozuna Guerrero S.A.S.		X		X
Imetales S.A.S.	X	X		
Delta Ingeniería S.A.		X	X	
Ladecol S.A.S.	X	X	X	X

SGSST: Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo

PESV: Plan Estratégico de Seguridad Vial

FOMENTO DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Aguas de Cartagena desde el 2014 transmitió a sus contratistas y proveedores la preocupación por las nuevas exigencias normativas a nivel de Seguridad y Salud en el Trabajo, según Decreto 1443 de 2014 y el Plan Estratégico en Seguridad Vial según Resolución 1565 de 2014, norma estratégica para el Ministerio de Transporte en busca de lograr sus objetivos.



En materia de seguridad y salud en el trabajo, 16 empresas Contratitas iniciaron el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. A cierre de 2016, los porcentajes de avance se encontraban entre 87% y 100% de la aplicación del sistema.

Otro de los retos propuestos ha sido lograr que los contratistas cumplan con la implementación del Plan Estratégico de Seguridad vial y para ello, Aguas de Cartagena ha divulgado su modelo de implementación y continuará con el diagnóstico y verificación de su nivel de avance en busca de apoyarlos a alcanzar sus objetivos.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CONTRATISTA HACIA AGUAS DE CARTAGENA

Los resultados de la encuesta de percepción de contratistas hacia Aguas de Cartagena muestra una **percepción favorable del 100%**; en el año 2015, esta misma medición marcó un grado de favorabilidad del 90%.

102-12

GESTIÓN DE ALIANZAS

En Aguas de Cartagena gestionamos las alianzas con dos propósitos:

- Generar convenios, contratos o acuerdos, con empresas públicas o privadas, a fin de movilizar recursos para operar el negocio mediante sinergias que generan valor compartido para las partes, acorde a propósitos misionales de la organización.





NUESTROS ALIADOS

◀102-13





De otro lado, tenemos alianzas que contribuyen a nuestra gestión social a fin de ampliar nuestra capacidad de acción frente a necesidades de comunidades en nuestra área de influencia.

NUESTROS ALIADOS

PROYECTOS PARA GARANTIZAR ACCESO AL AGUA



PROYECTOS DE INVERSIÓN SOCIAL



EDUCACIÓN Y CIUDAD SOSTENIBLE



DERECHOS HUMANOS







CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE DE LA EMPRESA

C8

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD 2016





CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE DE LA EMPRESA

Indicadores Financieros

	2016	2015	
Margen Operacional	18,30%	9,42%	▲
EBITDA	65.821	43.649	▲
EBITDA %	27,07%	20,24%	▲
Margen Neto	8,31%	4,75%	▲
Liquidez	0,86	0,80	▲
Endeudamiento	76,14%	75,91%	▲
Rentabilidad del Activo	6,98%	3,80%	▲
Rentabilidad del Patrimonio	29,25%	15,76%	▲



Indicadores Financieros

	2016	2015 (*) ¹
Venta de Servicios	243.133	215.639
Costos de Venta de Servicios.	(130.553)	(128.620)
Gastos Operacionales de administración	(57.077)	(54.592)
Provisiones, Depreciaciones y Amortizaciones	(11.019)	(12.108)
Utilidad Operativa	44.484	20.319
Ingresos Financieros	3.272	3.796
Gastos Financieros	(16.447)	(9.343)
Otros Ingresos y Gastos	4.293	7.010
Utilidad antes de impuestos	35.602	22.581
Provisión impuesto de renta y cree	15.387	12.335
Resultado Integral del periodo	20.214	10.247

Cifras en millones de pesos

(*)¹ En el año 2015 se realizaron los ajustes por aplicación del Nuevo Marco Normativo de la Contaduría General de la Nación (MNCGN), generando un Resultado Integral del Periodo de \$10.247 millones. Sin la consideración de dichos ajustes el Resultado Integral fue de \$18.086 millones. En adelante, todos los comentarios realizados respecto al año 2015 en transición, serán marcados con un (*). Las variaciones están explicadas en la "Nota 28 – Adopción por Primera Vez" de los estados financieros incluidos en el presente informe.



GESTIÓN COMERCIAL

INGRESOS

A cierre de diciembre de 2016, los ingresos por venta de servicios asciende a \$243.133 millones resultado que presenta un crecimiento con respecto al año anterior de 13%.

CRECIMIENTO EN LOS INGRESOS

\$27.494 millones

RECAUDO

A cierre de diciembre de 2016, el recaudo acumulado asciende a \$206,990 millones resultado que un crecimiento con respecto al año anterior de 8.42%.

CRECIMIENTO EN EL RECAUDO

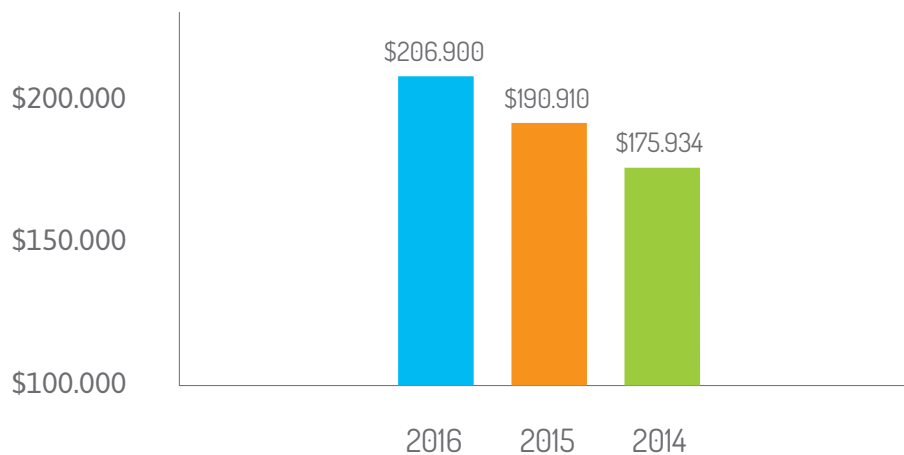
\$16.080 millones

El valor del recaudo no incluye los \$8.794 millones correspondientes a los Ingresos por Trabajos por Cuenta Ajena y al pago del Déficit realizado por la Administración Distrital, el cual ascendió a \$14.668 millones.

RECAUDO POR TODO CONCEPTO

\$230.362 millones

Evolución del Recaudo Acumulado

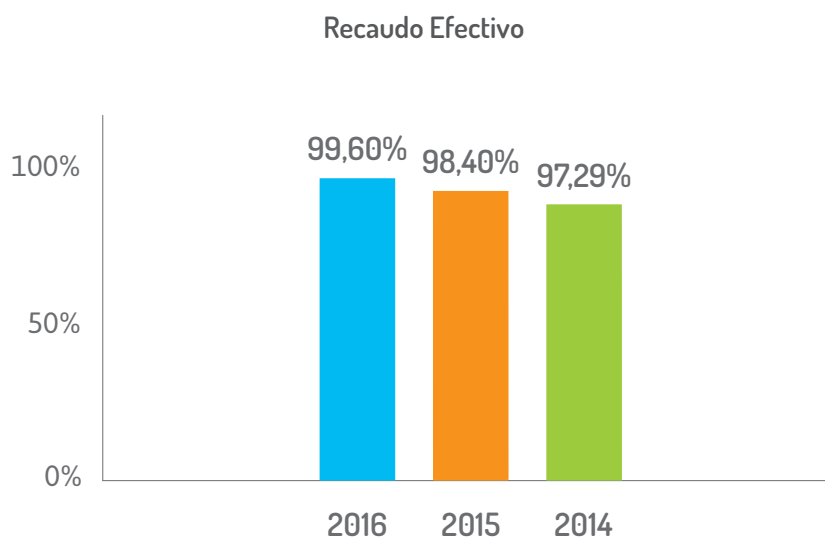


Cifras en millones de pesos



RECAUDO EFECTIVO

Las diversas estrategias diseñadas para cada segmento de usuarios, han permitido alcanzar altos niveles en el recaudo, reduciendo el porcentaje diferencial, frente a lo facturado.



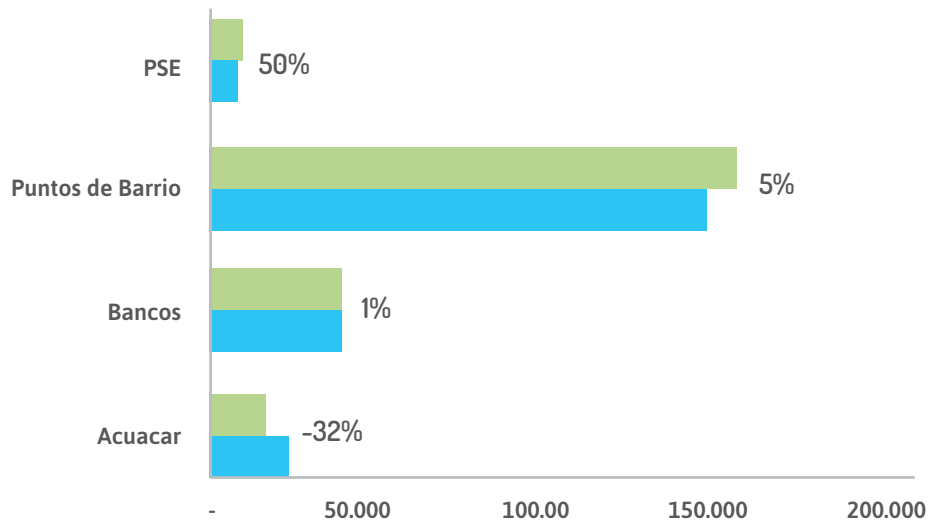
El indicador de eficiencia en el recaudo está calculado conforme a lo dispuesto en la metodología de la Resolución 315 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.





PREFERENCIA DE PAGO POR CANAL

Producto del proyecto de externalización del recaudo llevado a cabo a mediados del año 2016, se evidencia una variación en los porcentajes de participación por canal al compararse con la vigencia inmediatamente anterior, en donde el canal de oficinas propias presenta una disminución significativa del -32%, cuya migración se refleja en el incremento del 50% en pagos a través del botón PSE y 5% de los puntos de barrios.



FRECUENCIA DE PAGO PROMEDIO POR CANAL 2016 VS 2015



	 Acuarcar	 Bancos	 Puntos de Barrio	 PSE
2016	9.482	38.305	155.144	4.195
2015	13.899	37.994	147.227	2.799

Número de transacciones por canal

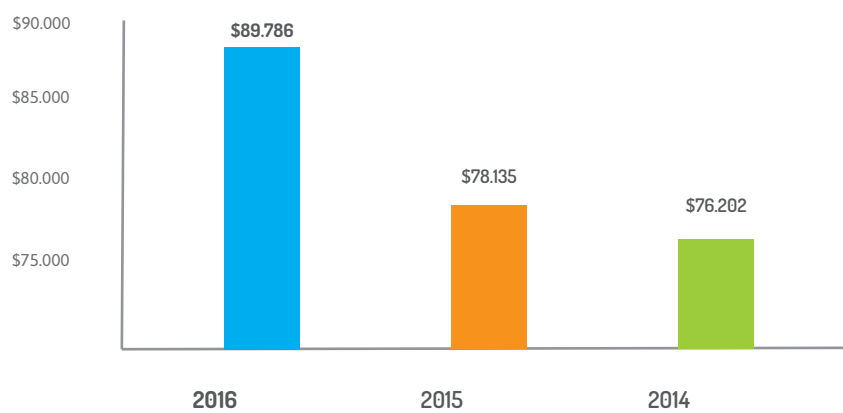




RECAUDO EN ESTRATOS BAJOS

Importante resaltar la participación de los estratos bajos en el recaudo general con un 43%, que al compararse con el año 2015, aumento \$11.651 millones.

Recaudo en Estratos 1, 2 y 3



Cifras en millones de pesos

Recaudo en estratos 1, 2 y 3

Descripción	2016	2015	Variación	
			\$	%
Estrato 1	\$29.061	\$26.791	\$2.271	8,5
Estrato 2	\$34.274	\$28.780	\$5.494	19,1
Estrato 3	\$26.451	\$22.565	\$3.886	17,2
Total	\$89.786	\$78.135	\$11.651	14,9

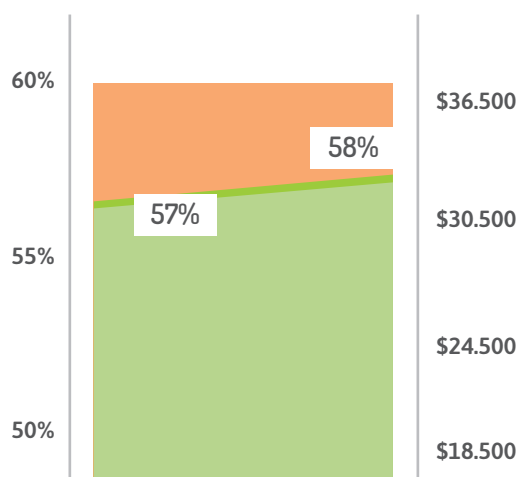
Cifras en millones de pesos



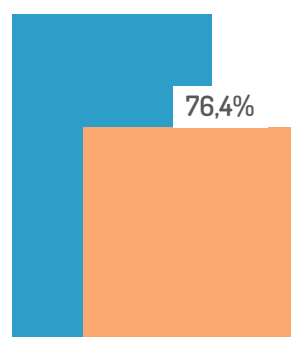
CARTERA






La cartera vencida se encuentra comprometida en un 58%, equivalente a \$21.005 millones. Los Convenios de Pago alcanzan una eficiencia del 76.4%, asociado a 21.871 convenios al día. Estos convenios están distribuidos en un 96.6% en los estratos residenciales bajos 1, 2, 3 y el resto distribuidos en los otros estratos

Cartera Vencida Vs Comprometida



Eficiencia de los Convenios de pago



	Noviembre-16	Diciembre-16		Diciembre-16
 Cartera Venc. >60 Días	\$36.715	\$36.393	 CP Activos	\$28.612
 Cart. Comp. Inicial	\$21.033	\$21.005	 CP al día	\$21.871
 %Eficiencia	57%	58%	Efectividad	76,4%

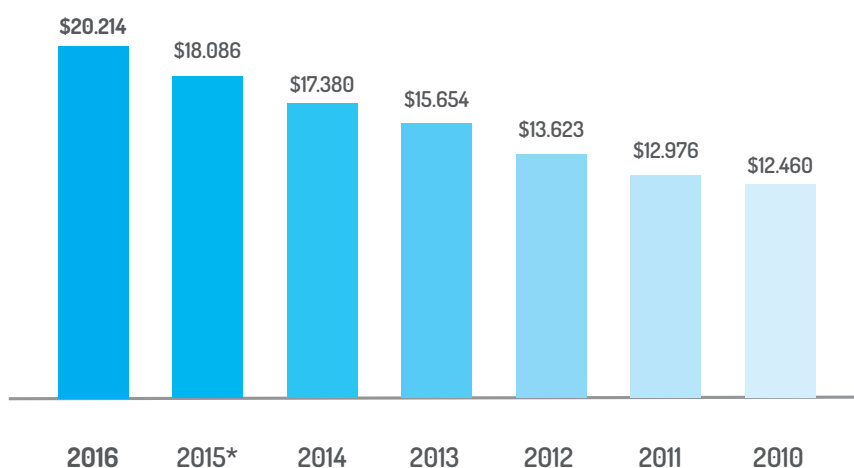
Cifras en millones de pesos



RESULTADO INTEGRAL

En 2016, Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. presentó un óptimo desempeño financiero que le ha permitido prestar los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Saneamiento básico, dentro de los niveles de calidad y eficiencia requeridos, así como cumplir satisfactoriamente con las expectativas de todos los grupos de interés, generando un resultado integral del periodo de \$20.214 millones de pesos.

La empresa obtuvo la máxima calificación de la deuda corporativa emitida por Fitch Ratings siendo calificada como AAA con perspectiva estable para la deuda bancaria de largo plazo y F1+ para la deuda de corto plazo. El promedio de las tasas de interés de los préstamos tomados resultó en DTF + 2.10% suponiendo un ahorro en los costes financieros del ejercicio al estar por debajo de la tasa media del mercado.



Cifras en millones de pesos

(*) En el año 2015 se realizaron los ajustes por aplicación del Nuevo Marco Normativo de la Contaduría General de la Nación (MNCGN). Con la consideración de dichos ajustes el resultado integral fue de \$10.247 millones de pesos.



ESTADO DE RESULTADOS

CONCEPTOS	2016	2015
INGRESOS OPERACIONALES	243.133	215.639
Acueducto	107.572	92.391
Alcantarillado	82.886	70.183
Otros Ingresos	52.676	53.065
COSTOS DE VENTA DE SERVICIOS	(130.553)	(128.620)
Energía	(25.937)	(22.664)
Personal y servicios temporales	(14.752)	(13.474)
Productos químicos	(3.830)	(3.447)
Mantenimientos, reparaciones y otros Amortizaciones	(75.716)	(77.813)
Amortizaciones	(10.318)	(11.222)
GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACIÓN, PROVISIONES, DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIONES	(68.096)	(66.700)
Personal y servicios temporales	(21.372)	(19.821)
Otros gastos de administración	(35.705)	(34.771)
Provisiones y Amortizaciones	(11.019)	(12.108)
UTILIDAD OPERACIONAL	44.484	20.319
Ingresos Financieros y Otros Ingresos	7.636	11.769
Gastos Financieros y Otros Gastos	(16.518)	(9.506)
RESULTADO DEL PERIODO ANTES DE IMPUESTOS	35.602	22.581
Impuesto a las ganancias corrientes e impuesto Diferido	15.387	12.335
RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO	20.214	10.247

Cifras en millones de pesos

En el año 2015 se realizaron los ajustes por aplicación del Nuevo Marco Normativo de la Contaduría General de la Nación (MNCGN), generando un Resultado Integral del Periodo de \$10.247 millones. Sin la consideración de dichos ajustes el Resultado Integral fue de \$18.086 millones.



Los Ingresos Operacionales alcanzaron \$243.133 millones, con un incremento del 12.7% (\$27.494 millones) respecto al año anterior, destacándose el crecimiento en los servicios de acueducto y alcantarillado. Una vez descontados los impactos en el año 2015 por aplicación del MNCGN (*) los ingresos arrojan un crecimiento del 10.8%.

Los ingresos de Acueducto tuvieron un crecimiento del 16.4% (\$15.180 millones) y los de Alcantarillado de 18.1% (\$12.703 millones), debido principalmente al cambio en la tarifa por la aplicación de la nueva metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana, por el pago por parte del Distrito del déficit de subsidios y contribuciones, el cual fue superior al efectuado en el 2015 y por el crecimiento en el número de usuarios. En el año 2015, se realizaron ajustes por MNCGN (*) por efecto del reconocimiento del reintegro por la contribución facturada de más. Sin dichos ajustes, los ingresos de Agua tuvieron un mayor valor del 13.3% (\$12.595 millones) y los de Alcantarillado del 16% (\$11.460 millones).

Los Costos de Venta de Servicios estuvieron un 1.5% (\$1.933 millones) por encima de los registrados en 2015, alcanzando \$130.553 millones. El crecimiento es bajo debido a las acciones emprendidas por la empresa dentro del programa Plan de Eficiencia que busca optimizar los costos de los procesos, lo cual se refleja en menores costos de mantenimiento, que compensaron los mayores costos de energía originados por la subida en la tarifa del kw/hora. En el año 2015, se realizaron ajustes por MNCGN (*) debido al reconocimiento de las obras ejecutadas con la apropiación del Fondo de Inversión, lo cual afectó a las amortizaciones.

Los Gastos Operacionales de Administración, Provisiones, Depreciaciones y Amortizaciones crecieron un 2.1% (\$1.396 millones) respecto al año anterior, principalmente por mayores costos en comisiones de recuperación de cartera y renting debido a la actualización de la flota de vehículos, entre otros. En el año 2015, se realizaron ajustes por MNCGN (*) por la reversión de los gastos de arriendo del leasing de la obra del desdoblamiento Piedrecitas Albornoz y el registro de la amortización del prepago del préstamo BID, el cual fue realizado en el 2015.

Resultado de lo anterior, la Utilidad Operacional quedó en \$44.484 millones, 118.9% (\$24.165 millones) por encima del año anterior. Respecto al 2015, sin los ajustes al MNCGN (*), la Utilidad Operacional es superior en un 43.2%, es decir, \$13.420 millones más.

Los Ingresos Financieros y Otros Ingresos disminuyeron \$4.133 millones (35%) respecto al año anterior, debido a un menor valor por concepto de recuperaciones, interés, ajustes por diferencia en cambio y sobrantes diversos.

Los Gastos Financieros y Otros Gastos aumentaron \$7.012 millones debido al incremento de los gastos por las obligaciones financieras existentes, y a los gastos financieros asociados al reintegro a los usuarios por cobro de la contribución.

En el año 2015, se realizaron ajustes por MNCGN (*) por el reconocimiento de los intereses del reintegro por contribución correspondiente al año, la capitalización de los intereses generados en el año 2015 por el Leasing Zona Norte y la reclasificación de las cuotas de amortización del prepago del préstamo BID.

El impuesto a las ganancias corrientes disminuyó en \$673 millones respecto del año 2015 debido a la planeación tributaria realizada en la declaración de renta.

Adicionalmente, debido a la implementación del nuevo Marco Normativo de la Contaduría General de la Nación, se realizó el cálculo adoptando la metodología establecida para el registro del Impuesto Diferido generando un aumento de \$3.726 millones.

**BALANCE**

	Real 2016	Real 2015
ACTIVO		
Activo corriente	\$65.856	\$70.863
Deudores no corrientes	\$23.207	\$18.802
Propiedades y equipos	\$22.963	\$23.519
Otros activos	\$177.648	\$23.519
Total Activos	\$289.676	\$269.856
PASIVO		
Obligaciones Financieras	\$146.810	\$117.152
Proveedores y otros pasivos	\$73.746	\$87.683
Total Pasivos	\$220.556	\$204.835
PATRIMONIO		
Capital social	\$29.100	\$29.100
Reservas	\$16.412	\$16.412
Resultado del ejercicio	\$20.214	\$10.247
Impactos por la transición al nuevo MNCGN	\$3.393	\$9.262
Total Patrimonio	\$69.119	\$65.021
Total Pasivo y Patrimonio	\$289.676	\$269.856

Cifras en millones de pesos



El activo total finalizó el año en \$289.676 millones, 7.3% (\$19.280 millones) por encima que el año anterior. Sin los ajustes por MNCGN el activo crece un 4.7% (\$12.874 millones).

El activo corriente disminuye en 7.1% (\$5.007 millones), principalmente, por ejecución de los aportes recibidos de convenios suscritos con el Distrito destinados a obras de acueducto y alcantarillado en diferentes zonas de la ciudad. Los deudores de largo plazo que corresponden principalmente a cartera en convenios de pago y de contrataciones aumentaron un 23.4% (\$ 4.405 millones).

Los activos fijos conformados por las propiedades, planta y equipo y otros activos, se incrementaron un 11.3% (\$20.421 millones) debido a la adquisición del terreno para la construcción de la nueva planta de tratamiento y a trabajos de optimización de la planta actual, entre otras inversiones. En el año 2015 se hicieron ajustes por MNCGN (*) debido al reconocimiento del valor las edificaciones por el avalúo, la eliminación de los ajustes por inflación y el registro del impuesto diferido.

El pasivo total frente a 2015 aumenta un 7.7% (\$15.721 millones), por el endeudamiento necesario para la ejecución de las inversiones del ejercicio.

El patrimonio presenta un incremento del 6.3% (\$4.098 millones) por la mayor utilidad registrada en el ejercicio y por los cambios asociados al Nuevo Marco Normativo de la Contaduría General de la Nación los cuales se detallan en la nota 28 de los Estados Financieros incluidos en el presente informe.

C8

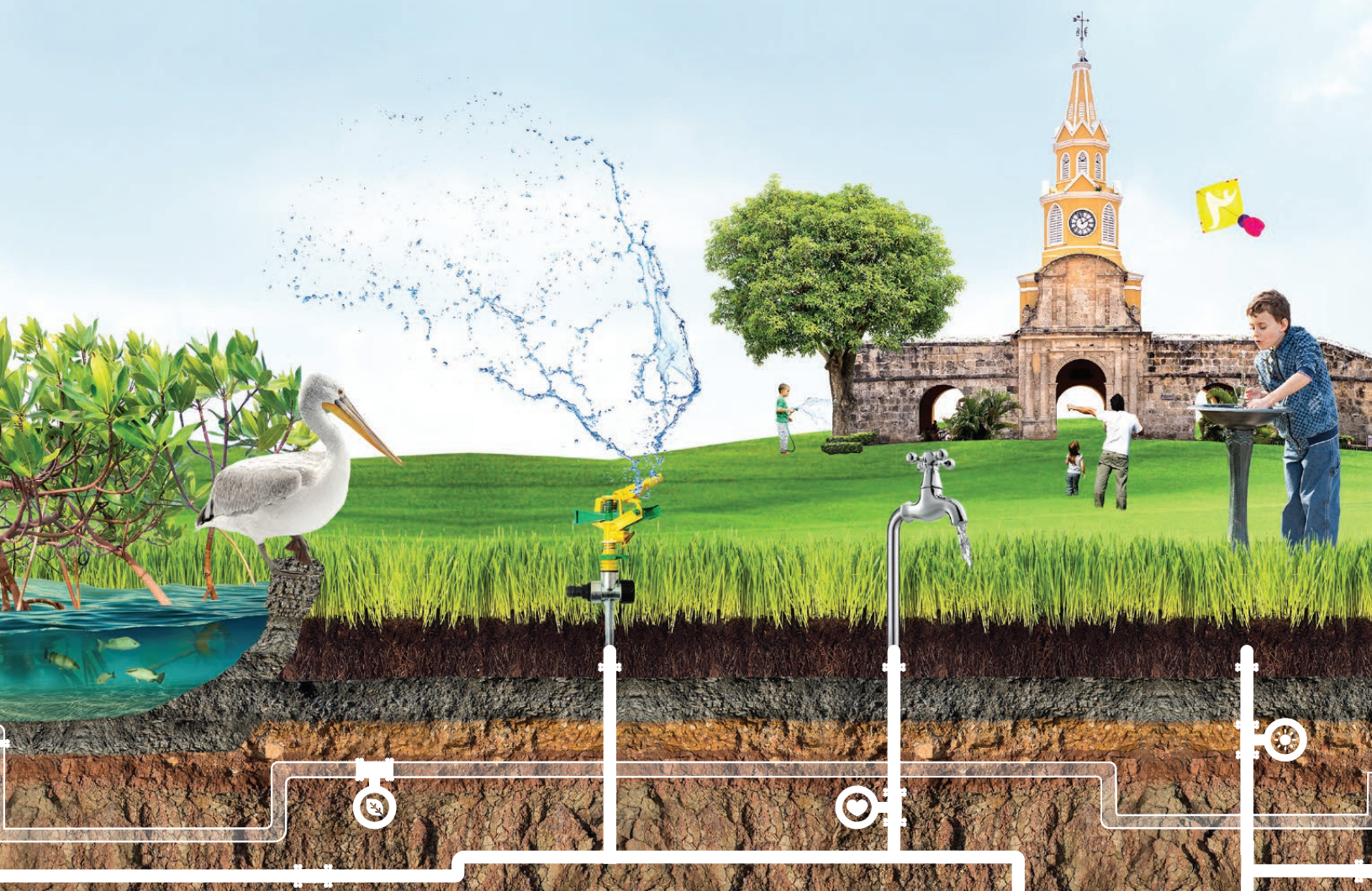




PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

C9

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD 2016





PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



• PREMIO ANDESCO A LA RSE

Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial

Categoría: Mejor Entorno de Trabajo

Año: 2016





• RECONOCIMIENTO ANDESCO

Reconocimiento a Aguas de Cartagena por la labor realizada en Cartagena, para la Gestión de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

Andesco

Año: 2016



• FINALISTAS PREMIO EFICIENCIA ENERGÉTICA

◀ 302-4

El programa de Eficiencia Energética se convirtió en un caso de éxito nacional que le sirvió a Aguas de Cartagena un reconocimiento como finalista, entre 42 participantes, al Premio a la Eficiencia Energética, otorgado por el Ministerio de Minas y Energía, la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – Andesco –, la Unidad de Planeación Minero Energética – UPME –, y la Financiera de Desarrollo Territorial – Findeter.

• ARL COLMENA, DESTACÓ GESTIÓN DE AGUAS DE CARTAGENA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

• FENALCO SOLIDARIO

La Corporación Fenalco Solidario renovó a Aguas de Cartagena por cuarto año consecutivo, el Certificado en Responsabilidad Social, al identificar una mejora continua en la aplicación de buenas prácticas empresariales, orientadas a conseguir el desarrollo sostenible de la ciudad.



102-12 ▶

• FONDO DE AGUA DE CARTAGENA, HÉROE PLAN 4C

El Fondo de Agua de Cartagena, una iniciativa en la que participan instituciones públicas y privadas, entre ellas Aguas de Cartagena, recibió el reconocimiento “Héroes Plan 4C” categoría Iniciativas, por liderar proyectos alineados a la conservación y al manejo del recurso hídrico en la fuente de abastecimiento de nuestra ciudad.

El Plan 4C, Cartagena Competitiva y Compatible con el Clima, liderado por la Alcaldía de Cartagena, entre otras entidades e instituciones, es el primer plan que promueve el desarrollo de las ciudades ajustado a los retos que trae el cambio climático.

Estos reconocimientos tienen como finalidad exaltar las buenas prácticas del sector productivo de la ciudad.



• RESULTADOS CARTAGENA CÓMO VAMOS



La Encuesta de Percepción Ciudadana 2016, aplicada por Cartagena Cómo Vamos, Aguas de Cartagena recibió la siguiente calificación:

Satisfacción con el servicio de Agua, 77%, un aumento de 7 puntos porcentuales con relación a 2015.

Favorabilidad 84%

Conocimiento 96%, esto significa que la marca tiene una buena recordación entre los usuarios.





ANEXOS

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2016



INDICADORES GRI

GRI	INDICADOR GRI	COP 21	PÁGINA
1. Perfil de la organización			
102-1	Nombre de la organización	N A	7
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	N A	16-7
102-3	Localización de la sede	N A	7
102-4	Localización de las operaciones	N A	16
102-5	Propiedad y forma jurídica	N A	16
102-6	Mercados servidos	N A	16-17-80
102-7	Dimensiones de la organización	N A	108-144
102-8	La información sobre los empleados y otros trabajadores	Principio 6	109-121
102-9	Cadena de suministro	Principio 2	126
102-11	Principio de precaución o enfoque	N A	20
102-12	Iniciativas externas	N A	72-128-150
102-13	Miembro de asociaciones	N A	129-130
2. Estrategia			
102-14	Declaración del responsable de la toma de decisiones	N A	10
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	N A	32
3. Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	Principio 10	31
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones acerca de la ética	Principio 10	26
4. Gobierno			
102-18	Estructura de gobierno	N A	24
102-19	Delegación de autoridad	N A	25
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo para los asuntos económicos, ambientales y sociales	N A	25
102-21	Consultar a los interesados sobre los aspectos económicos, ambientales y sociales	N A	25
102-22	Composición del órgano de gobierno y sus comités	N A	25
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	N A	25
102-24	Divulgación de nominaciones y seleccionar el máximo órgano de gobierno	N A	25
102-25	Los conflictos de intereses	Principio 10	25
102-26	Papel del máximo órgano de gobierno en el establecimiento de fines, valores y estrategias	N A	25
102-27	Conocimiento colectivo de más alto órgano de gobierno	N A	25
102-30	Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	Principio 10	26
102-31	Revisión de los aspectos sociales y ambientales	N A	32
102-32	Papel del más alta órgano de gobierno en la divulgación de los informes de sostenibilidad	N A	13
102-39	Aumento porcentual de la relación de compensación total anual	N A	121
5. Participación de grupos de interés			
102-41	Lista de los grupos de interés	N A	27
102-42	Los convenios colectivos	Principio 3	108
102-44	Aproximación a los grupos de interés	N A	32
6. La Práctica de informes			
102-46	Definición del contenido y del tema Límites	N A	13
102-47	Lista de los asuntos materiales	N A	33
102-49	Cambios en la presentación	N A	33
102-50	Periodo de Información	N A	33
102-51	Fecha de la memoria reciente	N A	33

INDICADORES GRI

GRI	INDICADOR GRI	COP 21	PÁGINA
102-52	Ciclo de divulgación de la información	N A	33
102-53	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe	N A	33
102-54	Reivindicaciones de la presentación de informes de conformidad con las Normas GRI	N A	33
102-55	Índice del contenido del GRI	N A	154
102-56	Garantía externa	N A	6
GRI 103: Enfoque de gestión			
103-1	Una explicación de por qué el tema es material	N A	32
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	N A	20
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	N A	23
GRI 202: Presencia en el mercado			
202-1	Relaciones entre el salario inicial estándar en comparación por género el salario mínimo local	N A	109
202-2	Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	N A	108
GRI 203: Presencia en el mercado			
203-1	Inversiones y servicio de infraestructura	N A	37-38-39
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	N A	39
GRI 205: Anticorrupción			
205-1	Operaciones de riesgos evaluados relacionados con la corrupción	Principio 10	116
205-2	Comunicación y formación sobre las políticas y procedimientos anti-corrupción	Principio 10	113-116
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas	Principio 10	116
GRI 301: Materiales			
301-1	Materiales utilizados, por pesos o volumen	Principio 8	95-99-100
301-3	Materiales utilizados que son reciclados	Principio 8	96
GRI 302: Energía			
302-1	Consumo energético interno	N A	94
302-3	Intensidad energética	N A	94
302-4	Reducción del consumo energético	Principio 9	94-149
302-5	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Principio 8	94
GRI 303: Agua			
303-1	Captación total de agua según la fuente	N A	63
303-2	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	N A	96
303-3	Porcentaje u volumen total de agua reciclada y reutilizada	N A	96
GRI 304: Biodiversidad			
304-1	Áreas de alta biodiversidad utilizadas por la organización	N A	63
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	N A	97
304-4	Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	N A	97
GRI 306: Efluentes y residuos			
306-1	Descarga de agua por calidad y destino	N A	64 - 65
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	N A	96 - 99
306-5	Agua afectadas por vertidos de agua/o escorrentía	N A	65
GRI 401: Empleo			
401-1	Nuevos empleados y rotación de los empleados	Principio 6	108

INDICADORES GRI

GRI	INDICADOR GRI	COP 21	PÁGINA
401-2	Beneficios para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados a tiempo parcial o temporal	Principio 6	110-113-115-117
401-3	El permiso parental	Principio 6	116
GRI 403: Seguridad y salud ocupacional			
403-1	Trabajadores en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección- empleados	N A	120
403-2	Tipos de lesiones y tasas de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y ausentismo, y el número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	N A	118-119-120
403-3	Los trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su ocupación	N A	120
403-4	Salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	N A	120
GRI 404: Formación y educación			
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	N A	110
404-2	Programas de habilidades de los empleados mejora y programas de ayuda a la transición	Principio 6	110-111-112-113-114-115-116
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades			
405-1	Diversidad de los órganos de gobierno y empleados	N A	108-109
GRI 406: No discriminación			
406-1	Los incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Principio 6	116
GRI 408: Trabajo infantil			
408-1	Operaciones y proveedores de riesgo potencial de incidentes de trabajo infantil	Principio 6	126
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio			
409-1	Operaciones y proveedores de riesgo potencial de incidentes de trabajo infantil	Principio 6	126
GRI 410: Practicas de Seguridad			
410-1	Porcentaje del personal de seguridad que han recibido entrenamiento formal en la organización de las políticas de derechos humanos o procedimientos específicos y su aplicación a la seguridad	Principio 6	113
GRI 412: Derechos humanos			
412-2	Empleados sobre políticas y procedimientos de derechos humanos	Principio 1	117
412-3	Acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que se sometieron a escrutinio sobre los derecho humanos	Principio 1	37-39
GRI 413: Comunidades locales			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, las evaluaciones de impacto, y los programas de desarrollo	Principio 8	49-73
GRI 416: Salud y seguridad del cliente			
416-1	Evaluación de los impactos sobre la salud y seguridad de producto y servicio	N A	64-65-66
GRI 418: Privacidad del cliente			
418-1	Sustanciado a las quejas relativas a violaciones de la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	N A	13



INFORME DEL REVISOR FISCAL

INFORME DEL REVISOR FISCAL

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

Informe sobre los estados financieros

He auditado los estados financieros adjuntos de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P., los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2016, el estado de resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y un resumen de las políticas contables significativas, así como otras notas explicativas. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2015 y el estado de situación financiera de apertura al 1 de enero de 2015, ajustados al Marco Normativo, emitido por la Contaduría General de la Nación, para Empresas que No Cotizan en el Mercado de Valores, y que no captan ni administran ahorro del público, se incluyen para propósitos comparativos.

Responsabilidad de la Administración sobre los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y correcta presentación de estos estados financieros de conformidad con el Marco Normativo, emitido por la Contaduría General de la Nación, para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no captan ni administran Ahorro del Público, y por el control interno que la gerencia considere relevante para la preparación y correcta 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.

Responsabilidad del Revisor Fiscal

Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre dichos estados financieros con base en mi auditoría. Efectué la auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia. Esas normas requieren que cumpla con requerimientos éticos y que planifique y realice la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores significativos. Una auditoría consiste en desarrollar procedimientos para obtener evidencia de auditoría acerca de los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos 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 de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía. Una auditoría también incluye, evaluar las políticas contables utilizadas y las estimaciones contables significativas hechas por la Administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

Considero que la evidencia de auditoría obtenida me proporciona una base razonable para expresar mi opinión.

Opinión

En mi opinión, los estados financieros adjuntos, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2016, el resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con el Marco Normativo, emitido por la Contaduría General de la Nación, para Empresas que No Cotizan en el Mercado de Valores, y que no captan ni administran Ahorro del Público.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

De acuerdo con el alcance de mi auditoría, 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. 63051-T

Designado por Deloitte & Touche Ltda.

23 de febrero de 2017.



Cartagena, 23 de febrero de 2017

A los señores

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

Los suscritos Representante Legal y Contador de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P certificamos que el Estado de situación Financiera al 31 de diciembre de 2016, el estado de resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujo de efectivo por el año terminado en esa fecha. Los estados financieros al 31 de diciembre de 2015 y el estado de situación financiera de apertura al 1 de enero de 2015, ajustados al Marco Normativo, emitido por la Contaduría General de la Nación, para Empresas que No cotizan en el Mercado de Valores, y que no captan ni administran ahorro del publico han sido fielmente tomados de los libros y que antes de ser puestos a su disposición y de terceros, hemos verificados las siguientes afirmaciones contenidas en ellos:

Todos los activos y pasivos incluidos en el Estados de situación financiera de la empresa al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y 1 de enero de 2015 existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante los años terminados en esa fecha.

Todos los hechos económicos realizados por la Empresa al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y 1 de enero de 2015 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 2016 y 2015 y 1 de enero de 2015.

Todos los elementos han sido reconocidos por sus valores apropiados de conformidad con el Marco Normativo, emitido por la Contaduría General de la Nación, para las Empresas que no cotizan en el Mercado de Valores, y que no captan ni administran Ahorro del Público.

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

JOHN MONTOYA CAÑAS
Representante Legal

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



ESTADOS FINANCIEROS

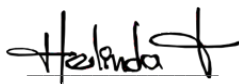
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA POR LOS AÑOS TERMINADOS
EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 y 2015 Y AL 1 DE ENERO DE 2015 (FECHA DE TRANSICIÓN)
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	Notas	2016	2015	
		Diciembre 31	Diciembre 31	Enero 1
ACTIVOS				
ACTIVO CORRIENTE				
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	(4)	15.569.217	22.052.317	1.593.883
Caja		31.805	188.581	135.985
Bancos		2.432.793	3.522.440	1.457.898
Encargos Fiduciarios		13.104.619	18.341.296	-
INVERSIONES DE ADMINISTRACIÓN DE LIQUIDEZ	(5)	40.274	336.828	45.198
títulos participativos		40.274	336.828	45.198
DEUDORES	(6)	38.039.714	30.459.026	30.548.787
Prestación de servicios		15.713.765	16.112.992	16.095.975
Prestación de servicios públicos		43.227.800	36.834.600	35.454.429
Avances y anticipos entregados		1.835.898	607.761	911.560
Anticipo o saldos a favor por impuestos y contrib.		1.139	13.823	36.415
Otras cuentas por cobrar		4.259.537	3.876.560	3.299.379
Deterioro acumulado de cuentas por cobrar		(27.981.845)	(27.894.564)	(26.130.480)
Préstamos		983.420	907.854	881.509
INVENTARIOS	(7)	6.871.550	7.001.114	7.040.379
Materiales prestación de servicios		6.936.552	7.064.388	7.100.071
Otros		-	1.728	5.310
Deterioro de inventarios		(65.002)	(65.002)	(65.002)
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	(9)	5.335.515	11.014.132	494.310
Gastos pagados por anticipado		5.335.515	11.014.132	494.310
ACTIVO NO CORRIENTE				
DEUDORES	(6)	23.207.380	18.801.883	10.739.567
Prestación de servicios - Cartera Diferida		20.221.790	15.714.668	9.082.021
Servicios públicos acueducto y alcantarillado		12.993.848	12.258.373	12.228.985
Deterioro acumulado de cuentas por cobrar		(14.207.156)	(13.012.677)	(12.664.922)
Préstamos		2.505.374	2.147.995	2.073.349
Depósitos entregados en garantía		1.693.524	1.693.524	20.134
PROPIEDADES Y EQUIPOS	(8)	22.963.472	23.518.730	24.170.196
Terrenos		8.963.477	8.963.477	8.963.477
Edificaciones		14.913.029	14.913.029	14.913.029
Maquinaria y equipo		632.920	682.985	562.545
Equipo médico y científico		1.196.919	893.844	837.504
Muebles, enseres y equipo de oficina		2.058.161	1.871.914	1.668.902
Equipos comunicación y computación		6.570.750	6.596.851	6.683.920
Equipos transporte, tracción y elevación		2.436.426	2.697.948	3.250.974
Depreciación acumulada		(11.264.883)	(10.557.991)	(10.166.828)
Deterioro de propiedades y equipos		(2.543.327)	(2.543.327)	(2.543.327)
OTROS ACTIVOS	(10)	177.648.384	154.687.588	137.046.507
Intangibles		292.894.123	258.458.517	229.103.302
Amortización acumulada intangibles		(115.245.739)	(103.770.929)	(92.056.795)
IMPUESTOS	(13)	-	1.984.387	2.584.809
Impuesto diferido		-	1.984.387	2.584.809
TOTAL ACTIVO		289.675.506	269.856.005	214.263.636
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	(16)	514.325.064	467.673.923	419.032.220
DERECHOS CONTINGENTES		50.162.566	48.389.670	45.438.375
DEUDORAS FISCALES		179.859.661	139.640.501	112.259.788
DEUDORAS DE CONTROL		284.302.837	279.643.752	261.334.057
DEUDORAS POR CONTRA (CR)		514.325.064	467.673.923	419.032.220

PASIVOS	Notas	2016	2015	
		Diciembre 31	Diciembre 31	Enero 1
PASIVO CORRIENTE				
OBLIGACIONES FINANCIERAS	(11)	13.111.161	4.518.177	5.225.386
Financiamiento interno		9.110.821	3.952.914	5.048.906
Sobregiros		8.338	-	-
Financiamiento Interno - Leasing		3.053.210	-	-
Intereses obligaciones financieras		938.792	565.263	176.480
PROVEEDORES Y CUENTAS POR PAGAR	(12)	43.075.963	59.755.964	41.408.587
Adquisición bienes y serv.nacionales		11.964.071	11.809.629	13.653.104
Adquisición de bienes y servicios del extranjero		2.156.574	1.907.049	1.494.005
Recursos a favor de terceros		2.709.977	3.542.345	1.974.474
Comisiones por pagar		3.599	178.893	140.884
Descuentos de nómina		1.136.512	1.105.733	890.966
Servicios y honorarios		13.581.891	23.645.819	15.850.100
Retencion en la fuente e impuesto de timbre		1.432.978	1.336.410	1.248.200
Impuestos, contribuciones y tasas por pagar		1.540.830	6.248.463	4.311.301
Impuestos al valor agregado -IVA		111.787	117.907	-
Recursos recibidos en administración		8.362.511	8.045.126	102.889
Servicios públicos		4.806	1.713.606	1.712.368
Otras cuentas por pagar		70.427	104.984	30.296
BENEFICIOS A EMPLEADOS	(14)	4.212.309	3.970.998	3.406.601
Obligaciones laborales		4.212.309	3.970.998	3.406.601
PROVISIONES	(15)	10.131.508	10.861.384	7.688.801
Procesos legales		5.771.438	9.708.432	7.688.801
Provisiones diversas		4.360.070	1.152.952	-
OTROS PASIVOS CORRIENTES	(16)	6.388.621	9.927.887	817.769
Ingresos recibidos por anticipado		6.383.640	9.922.906	402.010
Otros pasivos diferidos		4.981	4.981	415.759
PASIVO NO CORRIENTE				
OPERACIONES FINANCIERAS	(11)	133.699.192	112.633.938	80.016.941
Préstamos banca comercial		116.862.472	91.693.521	61.898.396
Contratos Leasing		16.836.720	20.940.417	18.118.545
FONDO DE REVERSIÓN CAPITAL PRIVADO	(12)	3.072.127	3.028.770	3.785.958
OTROS PASIVOS	(16)	98.440	137.815	2.254.970
Ingresos recibidos por anticipado		98.440	137.815	2.254.970
IMPUESTOS		6.766.871	-	-
Impuestos diferidos	(13)	6.766.871	-	-
TOTAL PASIVOS		220.556.192	204.834.933	144.605.013
PATRIMONIO				
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	(17)	69.119.314	65.021.072	69.658.623
Capital suscrito y pagado		29.100.000	29.100.000	29.100.000
Reservas		16.412.027	16.412.027	16.412.027
Fondos Patrimoniales - Fondo de Inversión		3.546.593	1.737.962	-
Resultados del ejercicio		20.214.231	10.246.923	-
Resultado acumulado periodo de transición MNCGN		(6.920.509)	757.188	17.379.624
Impactos por la transición al nuevo marco de regulación		6.766.972	6.766.972	6.766.972
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		289.675.506	269.856.005	214.263.636
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS		1.425.744.391	1.392.323.748	1.402.043.548
RESPONSABILIDADES CONTINGENTES		110.258.041	98.131.111	132.941.261
ACREEDORAS FISCALES		157.789.604	122.763.081	104.666.222
ACREEDORAS DE CONTROL		1.157.696.746	1.171.429.556	1.164.436.065
Contratos de Leasing operativo		2.075.624	2.075.624	7.294.257
Mercancías Recibidas en Consignación		2.374.865	2.429.748	2.243.128
Bienes recibidos de terceros		988.106.577	988.106.577	988.106.577
Otras cuentas acreedoras		165.139.680	178.817.607	166.792.103
ACREEDORAS POR CONTRA (DB)		1.425.744.391	1.392.323.748	1.402.043.548

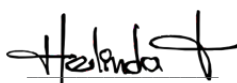
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.
ESTADOS DE FLUJO DE EFECTIVO
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015
(En miles de pesos colombianos)

	2016	2015
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:		
Pagos recibidos de clientes	\$ 232.795.303	\$ 212.943.024
Impuestos de renta y CREE pagado	(6.317.413)	(4.524.006)
Pagos a empleados	(26.127.073)	(23.887.567)
Pagos a proveedores, cuentas por pagar y otros	(184.817.692)	(150.645.742)
Efectivo neto obtenido de actividades de operación	<u>15.533.125</u>	<u>33.885.709</u>
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:		
Adiciones propiedades y equipos	(667.588)	(805.744)
Otros	296.555	(291.630)
Adiciones de intangibles	(35.187.440)	(29.355.215)
Efectivo neto utilizado de actividades de inversión	<u>(35.558.473)</u>	<u>(30.452.589)</u>
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN:		
Obtenido en obligaciones financieras	29.658.237	31.909.788
Pago de dividendos	(16.115.989)	(14.884.474)
Efectivo neto obtenido de actividades de financiación	<u>13.542.248</u>	<u>17.025.314</u>
EFFECTIVOS Y EQUIVALENTES:		
(DISMINUCIÓN) INCREMENTO NETO DURANTE EL AÑO	(6.483.100)	20.458.434
SALDOS AL INICIO DEL AÑO	<u>22.052.317</u>	<u>1.593.883</u>
SALDOS AL FINAL DEL AÑO	<u>\$ 15.569.217</u>	<u>\$ 22.052.317</u>
CONCILIACIÓN DE LA UTILIDAD NETA CON EL EFECTIVO		
NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Resultado del ejercicio	\$ 20.214.231	\$ 10.246.923
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de actividades de operación		
Depreciaciones y amortizaciones	12.760.166	13.335.775
Deterioro de cartera	7.983.062	7.969.927
Impuestos diferidos	8.751.258	600.422
Otros	689.324	(164.432)
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS OPERACIONALES:		
Cuentas por cobrar clientes	(19.969.247)	(15.942.482)
Inventarios	129.564	39.266
Otros Activos	5.678.617	(10.519.822)
Cuentas por pagar y otros pasivos	(20.215.285)	24.583.152
Provisiones	(729.876)	3.172.583
Beneficios empleados	241.311	564.397
Efectivo neto obtenido de actividades de operación	<u>\$ 15.533.125</u>	<u>\$ 33.885.709</u>


AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.
ESTADOS DE RESULTADO INTEGRAL
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015
(Cifras en miles de pesos)

	Nota	Diciembre 2016	Diciembre 2015
ACTIVIDADES ORDINARIAS			
INGRESOS OPERACIONALES	(18)	243.133.090	215.639.360
VENTA DE SERVICIOS		243.133.090	215.639.360
Servicio de acueducto		130.398.408	113.898.469
Servicios de alcantarillado		84.129.410	71.262.554
Otros servicios		30.127.332	32.130.085
Devoluciones, rebajas y descuentos en venta de servicio		(1.522.060)	(1.651.748)
COSTO DE VENTA DE SERVICIOS	(19)	130.552.793	128.620.210
Servicios públicos		130.552.793	128.620.210
GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACION	(20)	57.077.218	54.591.733
Sueldos y salarios		19.032.746	17.803.310
Contribuciones imputadas		63.539	54.614
Contribuciones efectivas		3.035.542	2.673.503
Aportes sobre la nómina		296.712	261.186
Gastos generales		24.318.472	24.313.787
Impuestos, contribuciones y tasas		10.330.207	9.485.333
PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES		11.019.139	12.108.367
Deterioro cuentas por cobrar		7.983.062	7.969.927
Provisión litigios		594.055	2.024.608
Depreciación propiedades y equipos		628.512	703.053
Amortización de intangibles		1.813.510	1.410.779
Utilidad Operacional		44.483.940	20.319.050
INGRESOS FINANCIEROS	(21)	3.271.591	3.795.696
Financieros		2.613.232	3.089.248
Ajustes por diferencia en cambio		658.359	706.448
GASTOS FINANCIEROS	(23)	16.446.949	9.343.438
Ajustes por diferencia en cambio		520.440	1.236.790
Comisiones		448.385	407.259
Financieros		15.121.444	7.182.252
Otros gastos ordinarios		356.680	517.137
OTROS INGRESOS	(22)	4.364.039	7.973.065
Diversos		4.364.039	7.973.065
OTROS GASTOS	(24)	71.096	162.889
Diversos		71.096	162.889
Resultado del periodo antes de impuestos		35.601.525	22.581.484
Impuesto a las ganancias corrientes	(13)	11.060.986	11.734.139
Impuestos Diferidos		4.326.308	600.422
Resultado del Periodo		20.214.231	10.246.923
Otro resultado integral		-	-
Resultado integral del periodo		20.214.231	10.246.923


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

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015
(En miles de pesos colombianos)

	Capital	Reservas	Fondo de inversión	Resultado del ejercicio	Resultado acumulado periodo de transición MINGN	Impactos por la transición al nuevo marco de regulación	Total
SALDOS AL 01 DE ENERO DE 2015	29.100.000	16.412.027	-	-	17.379.624	6.766.972	69.658.623
Distribución de utilidades	-	-	1.737.962	-	(17.379.624)	-	(15.641.662)
Utilidad del ejercicio	-	-	-	10.246.923	757.188	-	10.246.923
Otros efectos por convergencia	-	-	-	-	-	-	757.188
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	29.100.000	16.412.027	1.737.962	10.246.923	757.188	6.766.972	65.021.072
Distribución de utilidades (Incluye distribución mayores utilidades generadas en 2015 bajo marco normativo anterior)	-	-	1.808.631	(10.246.923)	(7.677.697)	-	(16.115.989)
Utilidad del ejercicio	-	-	-	20.214.231	-	-	20.214.231
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	29.100.000	16.412.027	3.546.593	20.214.231	(6.920.509)	6.766.972	69.119.314

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 al reglamento, que los mismos han sido preparados a

partir de los libros de contabilidad de la Sociedad y que no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Compañía.



JOHN MONTAYA CANAS
Representante Legal **



HERLINDA TRUJILLO OJUROS
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



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

**NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015
(En miles de pesos, excepto cuando se indique otra denominación)**

1. INFORMACIÓN GENERAL

Operaciones – Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. (en adelante “Acuacar o la Compañía”), 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 145 años y actualmente maneja cerca de 1200 acueductos en poblaciones de Europa, Asia y América Latina.

El término de duración de la sociedad es hasta el 10 de octubre de 2054 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 se estableció con un plazo de duración de 26 años. En marzo de 2015, se amplió este plazo a 39 años, contados a partir del perfeccionamiento del contrato inicial. La modificación del plazo se realizó mediante el otrosí No. 3, suscrito entre Acuacar y el Distrito de Cartagena. El contrato terminará por vencimiento del plazo y por las otras causas que admite la ley. Una vez terminado el plazo, se procederá con 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. Como contraprestación el Distrito canceló a Acuacar ciertas sumas de dinero que cubren el estudio y diseño del proyecto y la gerencia y supervisión de las obras. 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 estaba destinado al pago del crédito efectuado por el BID al Distrito. Este aporte, fue realizado por Aguas de Cartagena hasta julio de 2015. En agosto del mismo año, Aguas de Cartagena realizó el prepago al BID, del saldo del crédito adeudado por el 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, 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 se hizo cargo de la situación y de la ejecución. Así en febrero 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 dispuso los recursos necesarios adicionales para la culminación de la obra, logrando su culminación a finales de diciembre de 2012. Así mismo, Acuacar ha iniciado, 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 día 23 de abril de 2015 se firmó un convenio para la ejecución de la primera etapa de la construcción de la planta desalinizadora para abastecer de agua potable a la población de la Isla de Barú, suscrito entre Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias, Aguas de Cartagena y Fundación Mamonal; en el cual Acuacar fue designado como organismo ejecutor. El costo del proyecto en esta primera etapa de ejecución es de \$9.333 millones. Los recursos con los cuales se financia esta etapa del proyecto, provienen de los aportes de: i) El Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias, por \$7.442 millones, ii) Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. por \$1.391 millones, y iii) Fundación Mamonal por \$500 millones.

2. RESUMEN DE LAS PRINCIPALES POLÍTICAS CONTABLES

Bases de Presentación – Los presentes estados financieros individuales se elaboraron con base en el Marco Normativo para Empresas que No Cotizan en el Mercado de Valores, y que no captan ni administran Ahorro del Público. Dicho marco hace parte integrante del Régimen de Contabilidad Pública expedido por la Contaduría General de la Nación. Los estados financieros presentados



comprenden los estados de situación financiera, estados de resultados integrales, estados de cambios en el patrimonio y estados de flujo de efectivo, por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015.

Criterio de Materialidad – En la elaboración de los estados financieros, atendiendo el criterio de materialidad, se ha omitido aquella información o desgloses que no requieren de detalle, puesto que no afectan significativamente la presentación de la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la Compañía originados durante los periodos contables presentados.

Bases de Preparación – La Compañía tiene definido por estatutos efectuar un corte de sus cuentas, preparar y difundir estados financieros de propósito general una vez al año, el 31 de diciembre. Para efectos legales en Colombia, los estados financieros principales son los estados financieros separados o individuales, los cuales se expresan en pesos colombianos, por ser la moneda de presentación o reporte para todos los efectos. La moneda funcional es el peso colombiano, que corresponde a la moneda del entorno económico principal en el que opera la Compañía.

Los estados financieros de la Compañía al 31 de diciembre de 2016, corresponden a los primeros estados financieros preparados de acuerdo con el Marco Normativo para Empresas que No Cotizan en el Mercado de Valores, y que no captan ni administran Ahorro del Público. Estos estados financieros han sido preparados sobre la base de costo histórico, excepto por la medición a valor razonable de ciertos activos e instrumentos financieros.

Hasta el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2015 inclusive, la Compañía preparó sus estados financieros anuales de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, en particular los establecidos por el Régimen de Contabilidad Pública.

La información financiera correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2015, incluida en los presentes estados financieros individuales con propósitos comparativos, ha sido modificada y se presenta de acuerdo con el Marco Normativo para Empresas que No Cotizan en el Mercado de Valores, y que no captan ni administran Ahorro del Público. Los efectos de los cambios de los principios contables anteriores aplicados al 31 de diciembre de 2015 y al 1 de enero de 2015 (fecha de transición), al Nuevo Marco Normativo Contable, se explican en las conciliaciones incluidas en la Nota 28.

Efectivo y equivalentes al efectivo – El efectivo comprende los recursos de liquidez inmediata que se registran en caja, cuentas corrientes, cuentas de ahorro y encargos fiduciarios. Los equivalentes al efectivo representan inversiones recuperables en un periodo máximo de 3 meses, que son fácilmente convertibles en efectivo, que se mantienen para cumplir con los compromisos de pago a corto plazo más que para propósitos de inversión y que están sujetas a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.

Cuentas por cobrar – Las cuentas por cobrar registran los derechos adquiridos por la Compañía, originados en la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado, de los cuales se espera a futuro la entrada de un flujo financiero fijo o determinable. Las cuentas por cobrar se clasifican en las categorías de costo o costo amortizado dependiendo, respectivamente, de si el plazo para pago concedido es normal o si es superior al normal.

Las cuentas por cobrar clasificadas en la categoría del costo se miden por el valor de la transacción. Por su parte, las cuentas por cobrar clasificadas al costo amortizado se miden al costo amortizado, el cual corresponde al valor inicialmente reconocido, más el rendimiento efectivo, menos los pagos recibidos, menos cualquier disminución por deterioro del valor.

Al final de cada periodo, la Compañía evalúa si las cuentas por cobrar presentan indicios de deterioro y, de ser así, reconoce una pérdida por deterioro. Si en un periodo posterior, el monto de la pérdida disminuye, la pérdida por deterioro anteriormente reconocida es reversada hasta el monto acumulado en libros. En el caso de las cuentas por cobrar clasificadas en la categoría de costo amortizado, la reversión del deterioro tampoco excede el costo amortizado que se habría determinado en la fecha de reversión si no se hubiera contabilizado la pérdida por deterioro del valor.

Las cuentas por cobrar se dan de baja cuando expiran los derechos o cuando se transfieren los riesgos y las ventajas inherentes a la misma.

Inventarios – Los inventarios que se esperan consumir en la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado se registran al menor valor entre el costo y su valor neto de realización. El costo del inventario comprende el costo de adquisición y otros incurridos para darles su condición y ubicación actual, neto de descuentos. La medición del costo es realizada utilizando el método de valoración de promedio ponderado.

Las sustracciones o vencimiento de los inventarios implicarán el retiro de los mismos y se reconocen como gastos del periodo.



Propiedad, Planta y Equipo – Se registran al costo menos su depreciación acumulada y cualquier pérdida por deterioro de valor acumulada. El valor de la propiedad, planta y equipo incluye el precio de adquisición, costos incurridos para darles su condición para operar en la ubicación actual y en las condiciones necesarias para que puedan operar de la forma prevista por la administración de la Compañía. La Compañía capitaliza los costos de financiación de aquellos activos que requieren de un periodo superior a un año para estar en condiciones de uso. La tasa de interés utilizada para la capitalización es la correspondiente a la financiación específica o, de no existir, la tasa de financiamiento promedio de la Compañía.

Las adiciones y mejoras efectuadas a un elemento de propiedades, planta y equipo, que tengan la probabilidad de generar beneficios económicos futuros y cuyo costo pueda medirse con fiabilidad, se reconocen como mayor valor del activo y, en consecuencia, afectan el cálculo futuro de la depreciación. Por su parte, el mantenimiento y las reparaciones de las propiedades, planta y equipo se reconocen como gasto en el resultado del periodo.

La depreciación de las propiedades, planta y equipo inicia cuando los activos están disponibles para su uso previsto, con excepción de los terrenos, los cuales no se deprecian. La depreciación es calculada linealmente durante la vida útil estimada de los activos. La Compañía no estima valor residual para sus activos al considerar que no es de valor significativo.

Los siguientes son los años de vida útil o tasas de depreciación utilizadas para determinarla:

Edificios	70-100 Años
Maquinaria y equipo	10 Años
Muebles y enseres	10 Años
Vehículos	5 Años
Equipo de computo	5 Años

Los valores residuales, la vida útil de los activos y el método de depreciación utilizado se revisan y ajustan, de ser necesario, al final de cada periodo contable. Se reconocen pérdidas por deterioro de valor si el valor en libros del activo es mayor que su valor recuperable estimado. Los elementos de propiedades, planta y equipo se dan de baja cuando son vendidos o cuando no se espera recibir beneficios económicos futuros por su uso continuado. La pérdida o ganancia originada en la baja en cuentas de un elemento de propiedades, planta y equipo se reconoce en el resultado del periodo.

Activos intangibles – Los activos intangibles se miden al costo menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro acumuladas. Estos activos han sido adquiridos de forma separada, cuyo costo comprende el precio de adquisición y cualquier costo atribuible a la preparación del activo para el uso previsto.

Los intangibles comprenden entre otros activos, las redes y activos asociados al contrato de Gestión Integral de Servicios de Acueducto y Alcantarillado, los cuales son amortizados en el menor tiempo comprendido entre su vida útil técnica estimada y el periodo del contrato de Concesión.

En marzo de 2015, se suscribió el otrosí No. 3, entre Acuar y el Distrito, mediante el cual se amplió el plazo del contrato en 13 años adicionales, a los 26 años inicialmente establecidos (ver nota 1). A partir de abril de 2015, la Compañía amortiza estos activos, tomando como base el nuevo periodo de duración del contrato, o su vida útil técnica estimada, la menor.

Adicionalmente, los intangibles incluyen la contribución que Acuar 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 incluyen los valores invertidos por Acuar 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 Gestión integral de los servicios de acueducto y alcantarillado.



La amortización es distribuida de forma sistemática a lo largo de la vida útil del importe depreciable, o durante el periodo del contrato de concesión, según aplique. El cargo por depreciación es reconocido al resultado del periodo y se registra desde el momento en que el activo intangible está disponible para su utilización. El método de amortización es lineal y sus vidas útiles son las siguientes:

Software	5 Años
Licencias	1 Años
Obras y redes	Al termino del Contrato de Concesión
Maquinaria y Equipos	10 Años
Servidumbres	Al termino del Contrato de Concesión
Otros	Al termino del Contrato de Concesión

Arrendamientos - Los arrendamientos se clasifican como arrendamientos financieros cuando se transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios de la propiedad del bien arrendado. Los demás arrendamientos se clasifican como arrendamientos operativos.

La Compañía como arrendataria: Los derechos sobre los bienes en arrendamiento financiero se registran como activos a valor razonable de la propiedad arrendada (o, si es inferior, el valor presente de los pagos mínimos) en el inicio del arrendamiento. El pasivo correspondiente al arrendador, se incluye en el estado de situación financiera como una obligación de arrendamiento financiero. Los pagos realizados se distribuyen entre los gastos financieros y la reducción de la obligación de arrendamiento con el fin de lograr una tasa de interés constante sobre el saldo restante del pasivo.

Los gastos financieros se deducen del resultado del ejercicio. Los activos en arrendamiento financiero se incluyen en propiedad, planta y equipo o intangibles, según corresponda, así como su depreciación, amortización y evaluación de las pérdidas por deterioro de la misma forma que los activos de propiedad.

Alquileres a pagar por arrendamientos operativos se cargan en el resultado del ejercicio sobre una base de línea recta durante el plazo del arrendamiento pertinente.

En los arrendamientos operativos, las cuotas se registran como gasto o ingreso, según corresponda, de forma lineal a lo largo del plazo del arrendamiento, a menos que exista otra base sistemática más representativa sobre el patrón temporal de consumo de los beneficios económicos del activo arrendado.

Deterioro del valor de los activos - Al final de cada período, la Compañía evalúa si los activos presentan indicios de deterioro y, de ser así, reconoce una pérdida por deterioro cuando el valor en libros del activo es mayor al valor recuperable. Este último es el mayor valor entre el valor razonable menos los costos de disposición y el valor en uso. El valor en uso es el valor presente de los flujos futuros de efectivo que se esperan obtener de un activo.

El deterioro del valor se estima para un activo individual, salvo que no genere entradas de efectivo que sean, en buena medida, independientes de las producidas por otros activos. Si no es posible estimar el valor recuperable de un activo individualmente considerado, la Compañía evalúa el deterioro de la unidad generadora de efectivo a la que pertenece el activo.

Si en un período posterior, el monto de la pérdida disminuye, la pérdida por deterioro anteriormente reconocida es reversada, siempre que el valor en libros del activo, después de la reversión de una pérdida por deterioro del valor, no exceda al valor en libros que tendría el activo si no se le hubiera reconocido dicha pérdida.

Cuentas por pagar - Las cuentas por pagar registran las obligaciones adquiridas por la Compañía con terceros, originadas en el desarrollo de sus actividades y de las cuales se espera a futuro, la salida de un flujo financiero fijo o determinable. Las cuentas por pagar se clasifican en la categoría del costo, debido a que el plazo para pago concedido a la Compañía es normal. Las cuentas por pagar clasificadas en la categoría del costo se miden por el valor de la transacción.

Las cuentas por pagar se dan de baja cuando se extingan las obligaciones que las originaron, es decir, cuando se hayan pagado, expiren o sean transferidas a un tercero.



Préstamos por pagar - Son recursos financieros recibidos por la Compañía para su uso y de los cuales se espera a futuro, la salida de un flujo financiero fijo o determinable. Los préstamos por pagar se miden por el valor recibido menos los costos de transacción. Cuando la tasa de interés es inferior a la de mercado, estos se miden por el valor presente de los flujos futuros descontados utilizando la tasa de referencia del mercado para transacciones similares menos los costos de transacción.

Posteriormente, los préstamos por pagar se miden por el costo amortizado, el cual corresponde al valor inicialmente reconocido, más el costo efectivo, menos los pagos realizados.

Los préstamos por pagar se dan de baja cuando se extingan las obligaciones que las originaron, es decir, cuando se hayan pagado, expiren o sean transferidos a un tercero.

Costos por préstamos - Los costos por préstamos están relacionados con los fondos que se han tomado prestados, corresponde a los intereses otros costos en que la entidad incurre. Incluyen los gastos por intereses calculados con el método del interés efectivo, las cargas financieras generadas por arrendamientos financieros y las diferencias en cambio procedentes de préstamos en moneda extranjera en la medida en que se consideran ajustes de los costos por intereses.

Todos los costos por préstamos son reconocidos como un gasto en resultados durante el período en el que se incurren.

Beneficios a los empleados a corto plazo - Corresponde a las obligaciones adquiridas por la Compañía como resultado de los servicios prestados por los empleados dentro del periodo contable, y cuya obligación de pago vence dentro de los doce meses siguientes al cierre del periodo. Estos beneficios se miden por el valor que se espera pagar, después de deducir cualquier pago anticipado si lo hubiera.

Provisiones - Se reconocen como provisiones los pasivos a cargo de la Compañía que están sujetos a condiciones de incertidumbre respecto a su cuantía o vencimiento. Las provisiones son reconocidas cuando la Compañía tiene una obligación presente (legal o implícita) como resultado de un evento pasado, de la que es probable que se requiera una salida de recursos que incorporan beneficios económicos futuros y sobre la que se tiene una estimación fiable de su monto.

Las provisiones se miden por el valor que refleja la mejor estimación del desembolso que se requiere para cancelar la obligación presente. Dicha estimación tiene en cuenta los desenlaces asociados de mayor probabilidad, la experiencia que se tiene en operaciones similares y los riesgos e incertidumbres asociados con la obligación. Cuando el efecto del valor del dinero en el tiempo resulta significativo, la provisión se mide por el valor presente de los valores que se espera sean requeridos para liquidar la obligación. Posteriormente, la actualización de la provisión por el valor del dinero en el tiempo se reconoce como un gasto financiero.

El saldo de la provisión se ajusta, afectando el resultado del período, si existen evidencias de que el valor registrado por la obligación ha cambiado con respecto de la estimación inicial. La provisión se liquida o revierte cuando ya no es probable la salida de recursos económicos que incorporen beneficios económicos para cancelar la obligación correspondiente.

Obligación por Fondo de Reversión de Capital - Corresponde al saldo que, de acuerdo con los estatutos, la Compañía debe pagar 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. Hasta el año 2015, anualmente se ha pagado una suma equivalente a la veintava parte del aporte total del capital social correspondiente, con independencia de las utilidades o pérdidas que se generen en cada ejercicio social.

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 una reserva en el patrimonio.

Impuesto a las ganancias - El gasto por impuesto a las ganancias comprende el impuesto corriente y el impuesto diferido.

Impuesto Corriente - El impuesto por pagar corriente se basa en las ganancias fiscales registradas durante el año. La ganancia fiscal difiere de la ganancia reportada en el estado resultado integral, debido a las partidas de ingresos o gastos impositivos o deducibles en otros años y partidas que nunca son gravables o deducibles. El pasivo de la Compañía por concepto del impuesto corriente se calcula



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, estimada a tasas especificadas en la ley de impuestos.

Impuesto Diferido - El impuesto diferido se reconoce sobre las diferencias temporarias entre el importe en libros de los activos y pasivos incluidos en los estados financieros y las bases fiscales correspondientes utilizadas para determinar la ganancia fiscal. El pasivo por impuesto diferido se reconoce generalmente para todas las diferencias fiscales temporarias. Se reconocerá un activo por impuestos diferidos, por causa de todas las diferencias temporarias deducibles, en la medida en que resulte probable que la entidad disponga de ganancias fiscales futuras contra las que cargar esas diferencias temporarias deducibles. Estos activos y pasivos no se reconocen si las diferencias temporarias surgen del reconocimiento inicial (distinto al de la combinación de negocios) de otros activos y pasivos en una operación que no afecta la ganancia fiscal ni la ganancia contable.

Impuestos Corrientes y Diferidos - Los impuestos corrientes y diferidos deberán reconocerse en ganancias o pérdidas, excepto cuando se relacionan con partidas que se relacionan en Otro resultado integral directamente en el patrimonio, en cuyo caso el impuesto corriente o diferido también se reconoce en otro resultado integral o directamente en el patrimonio, respectivamente.

Impuesto a la riqueza - Este impuesto se genera por la posesión de riqueza (patrimonio bruto menos deudas vigentes) igual o superior a \$1.000 millones de pesos al 1 de enero del año 2015, el 1 de Enero de 2016 y el 1 de Enero de 2017. La Compañía registra este impuesto contra gastos del periodo, por el valor del impuesto reconocido al 1 de enero de 2016 y 2015.

Ingresos - Los ingresos 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.

Los intereses son registrados cuando es probable que la entidad obtenga beneficios económicos asociados con la transacción y el importe de los ingresos pueda ser medido de forma fiable.

Los intereses son reconocidos utilizando el método de interés efectivo.

Transacciones en Moneda Extranjera - Las transacciones en moneda distinta a la moneda funcional de la Compañía (moneda extranjera) son registradas utilizando los tipos de cambio vigentes en la fecha que se efectúan las operaciones. Al final de cada período, las partidas monetarias son reconvertidas a los tipos de cambio de cierre. Las partidas no monetarias registradas al valor razonable, son reconvertidas a los tipos de cambio vigentes a la fecha en que se determinó el valor razonable. Las partidas no monetarias que se miden en términos del costo histórico, no han sido reconvertidas. Las diferencias de cambio se reconocen en resultados en el período en que se producen, a excepción de las diferencias en cambio de las transacciones realizadas con el fin de cubrir ciertos riesgos de cambio, y las diferencias de cambio de las partidas monetarias por cobrar o pagar de negocios en el extranjero cuya liquidación no es planeada ni probable que ocurra y no forma parte de la inversión neta en la operación del extranjero, que se reconocen inicialmente en otro resultado integral y son reclasificadas del patrimonio al resultado del periodo de la enajenación o disposición parcial de la inversión neta.

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.

3. JUICIOS Y ESTIMACIONES CONTABLES CRÍTICAS

En la aplicación de las políticas contables descritas en la Nota 2, la administración debe hacer juicios para desarrollar y aplicar presunciones sobre los importes en libros, que se basan en la experiencia histórica y otros factores que se consideran como relevantes. Los resultados reales podrían diferir de dichos estimados.



Los estimados y presunciones se revisan regularmente. Las revisiones a los estimados contables se reconocen en el periodo de la revisión si afecta un solo periodo, o periodos futuros si la revisión afecta tanto al periodo actual como a periodos futuros.

A continuación se presentan los principales supuestos respecto del futuro y otras fuentes de incertidumbre que requieren estimaciones al cierre del periodo contable:

- **Vida útil, valores residuales y métodos de depreciación de propiedades, planta y equipo, y de Intangibles** - La vida útil, los valores residuales y el método de depreciación de las propiedades, planta y equipo, y de los intangibles se revisan y ajustan, de ser necesario, al final de cada periodo contable. La determinación de las vidas útiles, los valores residuales y los métodos de depreciación se realiza teniendo en cuenta las características de cada uno de los tipos de activos registrados y considerando factores como el patrón de consumo de los beneficios económicos futuros, las condiciones tecnológicas, el uso recurrente del bien, las restricciones legales sobre los activos y el apoyo de los conceptos técnicos de expertos, entre otros.
- **Impuesto a las ganancias** - Los activos y pasivos tributarios son medidos al monto que se espera recuperar o pagar a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Para dicho cálculo se tiene en cuenta la regulación tributaria vigente que sea aplicable a las ganancias fiscales obtenidas por la Compañía.
- **Deterioro de activos financieros** - Los activos financieros son objeto de estimaciones por deterioro cuando existen indicios de deterioro. Para la determinación del valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados de los activos financieros, la Compañía calcula los flujos futuros a recibir a partir de las condiciones crediticias de la entidad responsable de realizar el pago y de las condiciones económicas del sector al cual este pertenece. Por su parte, cuando la tasa de descuento debe ser estimada, se toman tasas de mercado que reflejan el valor del dinero en el tiempo y el rendimiento por el riesgo asociado al activo.
- **Provisiones y pasivos contingentes** - La Compañía considera como provisiones aquellas obligaciones presentes sobre las cuales se tiene incertidumbre en relación con su cuantía o vencimiento. Por política de la Compañía las obligaciones cuya probabilidad de pago sea superior al 50% serán clasificadas como provisiones. La determinación del valor de la provisión se realiza con base en la mejor estimación del desembolso que será necesario para liquidar la obligación correspondiente, considerando toda la información disponible al cierre del periodo contable, incluida la opinión de expertos independientes, tales como asesores legales o financieros.

Debido a las incertidumbres inherentes a las estimaciones necesarias para determinar el valor de las provisiones, los desembolsos reales pueden diferir de los valores reconocidos inicialmente sobre la base de las estimaciones realizadas.

Por otra parte, la Compañía considera como pasivos contingentes aquellas obligaciones posibles cuya existencia quedará confirmada solo si llegan a ocurrir, o no, uno o más sucesos futuros inciertos, que no están enteramente bajo el control de la Compañía. De acuerdo con la política definida, las obligaciones cuya probabilidad de pago esté entre el 10% y el 50% serán reveladas como pasivos contingentes. Adicionalmente, se revelan como pasivos contingentes aquellas obligaciones presentes cuyo valor no pueda estimarse con suficiente probabilidad. Cuando la probabilidad de pago de la obligación sea inferior al 10%, esta será clasificada como remota y no será objeto de reconocimiento ni revelación.

4. EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

		2015	
	2016	31 de diciembre	1 de enero
Caja	\$ 31.805	\$ 188.581	\$ 135.985
Bancos (1)	2.432.793	3.522.440	1.457.898
Encargos Fiduciarios (2)	13.104.619	18.341.296	- -
	<u>\$ 15.569.217</u>	<u>\$ 22.052.317</u>	<u>\$ 1.593.883</u>

(1) Las cuentas bancarias se encuentran conciliadas al cierre de cada año.

(2) Para el año 2016 y 2015 corresponde a recursos recibidos del Distrito, para la ejecución de obras de los Convenios de Saneamiento de acueducto y alcantarillado, los cuales tienen destinación específica.



5. INVERSIONES DE ADMINISTRACIÓN DE LIQUIDEZ

Títulos participativos (1)	\$ 40.274	\$ 336.828	\$ 45.198
----------------------------	-----------	------------	-----------

(1) Para el año 2016 y 2015, corresponde a inversiones temporales en cartera colectiva con un rendimiento del 8.02% y 4.98% nominal mes vencido, respectivamente.

6. DEUDORES

Corto Plazo:

Servicios públicos (1)	\$ 43.227.800	\$ 36.834.600	\$ 35.454.429
Prestación de servicios (2)			
Agua Cruda	1.757.959	1.744.250	1.764.907
Cartera Diferida (3)	10.687.076	8.936.800	10.027.737
Actividades Conexas	3.268.730	5.431.941	4.303.333
Avances y anticipos entregados	1.835.898	607.761	911.560
Anticipos y saldo a favor impuestos	1.139	13.823	36.415
Otros deudores:			
Cuentas por cobrar a terceros	2.829.190	2.800.229	2.437.205
Empleados	983.420	907.854	881.509
Recaudo por almacenes	1.262.686	961.944	782.752
Antigua cartera Empresas Públicas	69.517	73.482	79.420
Otros	98.144	40.906	-
Menos: Deterioro (4)	(27.981.845)	(27.894.564)	(26.130.480)
Total corto plazo	38.039.714	30.459.026	30.548.787

Largo plazo:

Cartera diferida (3)	20.221.790	15.714.668	9.082.021
Cartera de compromisos de pagos	12.993.848	12.258.373	12.228.985
Empleados	2.505.374	2.147.995	2.073.349
Depósitos entregados en garantía	1.693.524	1.693.524	20.134
Menos: Deterioro (4)	(14.207.156)	(13.012.677)	(12.664.922)
Total largo plazo	23.207.380	18.801.883	10.739.567
Total	\$ 61.247.093	\$ 49.260.909	\$ 41.288.355

(1) Para los años 2016 y 2015, incluye \$4.436.003 y \$4.456.996 de cartera de compromisos de pago (cartera refinanciada).

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

(3) La cartera diferida fue colocada para los años 2016 y 2015, a una tasa de interés promedio de 6%.

(4) La Compañía determinó al cierre de cada año, el deterioro de su cartera con base en la metodología de pérdidas incurridas.

El movimiento del deterioro de cartera es el siguiente:

Saldo al inicio del año	\$ 40.907.241	\$ 38.795.402
Castigos de cartera	(6.701.303)	(5.858.087)
Deterioro	7.983.062	7.969.927
Saldo al final del año	\$ 42.189.001	\$ 40.907.241



Las edades de la cartera de acueducto y alcantarillado son las siguientes:

31 de diciembre de 2016

Cartera:	Días						Total
	Corriente	30 - 60	60 - 90	90 - 180	181-360	> 360	
Acueducto y Alcantari.	19.669.619	1.734.542	1.568.501	3.452.237	4.653.081	25.143.668	\$ 56.221.648
Agua cruda	49.162	62.094	53.236	115.901	198.852	1.278.713	\$ 1.757.958
Diferida	1.286.963	1.065.394	972.805	2.708.473	4.653.442	20.221.790	\$ 30.908.867

31 de diciembre de 2015

Cartera:	Días						Total
	Corriente	30 - 60	60 - 90	90 - 180	181-360	> 360	
Acueducto y Alcantari.	15.264.090	1.252.037	906.227	2.400.824	4.297.284	24.972.511	\$ 49.092.973
Agua cruda	50.599	38.173	49.526	130.365	228.017	1.247.571	\$ 1.744.25
Diferida	1.952.497	821.613	832.374	1.482.231	3.848.084	15.714.669	\$ 24.651.468

Los plazos de financiación otorgados para la cartera diferida y compromisos de pago son los siguientes:

31 de diciembre de 2016

	Años					
	1	2	3	4	Más de 4	Total
Compromisos de pago (1)	406.147	463.706	333.660	348.242	15.878.095	\$ 17.429.851
Cartera Diferida	866.221	1.712.747	5.312.839	3.273.931	19.743.128	\$ 30.908.867

(1) Los compromisos de pago corresponden a cartera de acueducto y alcantarillado refinanciada.

31 de diciembre de 2015

	Acuerdo de financiación - Años					
	1	2	3	4	Más de 4	Total
Compromisos de pago (1)	539.199	293.692	569.641	377.905	14.934.932	\$ 16.715.369
Cartera Diferida	857.568	1.734.477	4.870.379	2.579.404	14.609.640	\$ 24.651.468

(1) Los compromisos de pago corresponden a cartera de acueducto y alcantarillado refinanciada.

7. INVENTARIOS

	2016		2015	
	31 de diciembre		1 de enero	
Productos Químicos	\$ 82.552	\$ 84.760	\$ 90.538	
Elemento y accesorio Acueducto y alcantarillado	6.636.317	6.432.124	6.643.184	
Repuestos	201.995	330.235	330.129	
Otros	15.688	218.997	41.530	
	6.936.552	7.066.116	7.105.381	
Deterioro	(65.002)	(65.002)	(65.002)	
Total	\$ 6.871.550	\$ 7.001.114	\$ 7.040.379	

8. PROPIEDADES Y EQUIPOS



Terrenos	\$ 8.963.477	\$ 8.963.477	\$ 8.963.477
Oficinas	14.913.029	14.913.029	14.913.029
Equipo de Cómputo y Comunicación	6.570.750	6.596.851	6.683.920
Muebles y enseres	2.058.161	1.871.914	1.668.902
Equipo Laboratorio y Otros Equipo Científicos	1.196.919	893.844	837.504
Equipo de transporte	2.436.426	2.697.948	3.250.974
Herramientas y accesorios	<u>632.920</u>	<u>682.985</u>	<u>562.545</u>
	36.771.682	36.620.048	36.880.351
Depreciación acumulada	(11.264.883)	(10.557.991)	(10.166.828)
Deterioro	<u>(2.543.327)</u>	<u>(2.543.327)</u>	<u>(2.543.327)</u>
Total	<u>\$ 22.963.472</u>	<u>\$ 23.518.730</u>	<u>\$ 24.170.196</u>

- Durante el año 2016 y 2015 no se presentaron cambios en la estimación de vidas útiles.
- Para los años 2016 y 2015 la Compañía no posee propiedades, planta y equipos en construcción o montaje.

**La conciliación del costo de propiedades y equipos al inicio y final del periodo es la siguiente:**

	Terrenos	Oficinas	Eq. de Computo y Comunicación	Muebles y enseres y Eq. De Oficina	Eq. Laboratorio y Otros Eq. Científicos	Eq. De Transporte	Herramientas y accesorios	Total
Saldo 1/01/2015	\$ 8.963.477	\$ 14.913.029	\$ 6.683.920	\$ 1.668.902	\$ 837.504	\$ 3.250.974	\$ 562.545	\$ 36.880.351
Adiciones	—	—	282.383	215.082	81.656	91.823	134.800	805.744
Bajas	—	—	(369.452)	(12.070)	(25.361)	(644.849)	(14.360)	(1.066.047)
Saldo 31/12/2015	8.963.477	14.913.029	6.596.851	1.871.914	893.844	2.697.948	882.985	36.620.048
Adiciones	—	—	196.360	186.247	303.074	—	6.740	692.421
Bajas	—	—	(222.461)	—	—	(261.522)	(56.805)	(540.787)
Saldo 31/12/2016	\$ 8.963.477	\$ 14.913.029	\$ 6.570.750	\$ 2.058.161	\$ 1.196.919	\$ 2.436.426	\$ 632.920	\$ 36.771.682

La conciliación de la depreciación de la propiedad, planta y equipo al inicio y final del periodo es la siguiente:

	Oficinas	Eq. de Computo y Comunicación	Muebles y enseres y Eq. De Oficina	Eq. Laboratorio y Otros Eq. Científicos	Eq. De Transporte	Herramientas y accesorios	Total
Saldo 1/01/2015	\$ —	\$ (6.068.935)	\$ (1.337.399)	\$ (337.220)	\$ (2.254.607)	\$ (168.667)	\$ (10.166.828)
Adiciones depreciación	(357.804)	(285.470)	(101.463)	(85.360)	(589.965)	(74.813)	(1.454.626)
Bajas	—	369.452	12.069	24.484	644.848	12.610	1.063.463
Saldo 31/12/2015	(357.804)	(5.984.954)	(1.426.793)	(378.096)	(2.179.674)	(230.670)	(10.557.991)
Adiciones	(357.804)	(204.064)	(119.564)	(93.825)	(380.946)	(66.543)	(1.222.846)
Bajas	—	222.461	—	—	261.521	31.972	515.954
Saldo 31/12/2016	\$ (715.608)	\$ (5.966.558)	\$ (1.546.357)	\$ (472.020)	\$ (2.299.099)	\$ (265.243)	\$ (11.264.883)



9. OTROS ACTIVOS CORRIENTES

	2016	2015	
		31 de diciembre	1 de enero
Gastos pagados por anticipado:			
Aportes BID (1)	\$ 4.791.964	\$ 9.583.929	\$ -
Otros	<u>543.551</u>	<u>1.430.203</u>	<u>494.310</u>
Total	<u>\$ 5.335.515</u>	<u>\$ 11.014.132</u>	<u>\$ 494.310</u>

- (1) Para el año 2016 y 2015 corresponde principalmente el prepago de la deuda del Distrito con el BID, en ejecución del programa diseñado para mejorar las condiciones sanitarias en las zonas que vierten a la Bahía de Cartagena (ver nota 1).

10. ACTIVOS INTANGIBLES

Derechos:			
Derechos (1)	\$ 1.612.500	\$ 1.612.500	\$ 1.612.500
Obras y redes (2)	199.488.080	181.305.156	157.117.859
Obras Banco Mundial (3)	44.527.932	44.527.932	44.527.932
Maquinarias y Equipos	22.494.054	19.183.418	15.687.156
Terrenos	11.765.715	-	-
Licencias y software	7.042.541	5.925.640	4.253.984
Otros	<u>5.963.301</u>	<u>5.903.871</u>	<u>5.903.871</u>
	292.894.123	258.458.517	229.103.302
Amortización acumulada	<u>(115.245.739)</u>	<u>(103.770.929)</u>	<u>(92.056.795)</u>
Total	<u>\$ 177.648.384</u>	<u>\$ 154.687.588</u>	<u>\$ 137.046.507</u>

- (1) 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.
- (2) De acuerdo con el contrato de uso de las redes, las mejoras en redes de acueducto y equipos revertirán a favor del Distrito una vez finalizado el contrato, sin contraprestación alguna para la Compañía. Se amortizan en la vida útil remanente del Contrato de Gestión Integral de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado.
- (3) 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 del Contrato de Gestión integral de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado (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 conciliación del costo de los intangibles al inicio y final del periodo es la siguiente:

	Derechos	Obras Banco Mundial	Obras, redes y terrenos	Maquinarias y Equipos	Licencias y Software	Otros	Total
Saldo 1/01/2015	\$ 1.612.500	\$ 44.527.932	\$ 157.117.859	\$ 15.687.156	\$ 4.253.984	\$ 5.903.871	\$ 229.103.302
Adiciones	—	—	24.187.297	3.496.262	1.671.656	—	29.355.215
Saldo 31/12/2015	1.612.500	44.527.932	181.305.156	19.183.418	5.925.640	5.903.871	258.458.517
Adiciones	—	—	30.566.078	3.445.031	1.116.901	59.430	35.187.440
Bajas	—	—	(67.438)	(134.395)	—	—	(751.834)
Saldo 31/12/2016	\$ 1.612.500	\$ 44.527.932	\$ 211.253.795	\$ 22.494.054	\$ 7.042.541	\$ 5.963.301	\$ 292.894.123

La conciliación de la amortización de los intangibles al inicio y final del periodo es la siguiente:

	Derechos	Obras Banco Mundial	Obras y redes	Maquinarias y Equipos	Licencias y Software	Otros	Total
Saldo 1/01/2015	\$ (1.211.634)	\$ (27.390.996)	\$ (50.917.419)	\$ (7.665.267)	\$ (2.657.172)	\$ (2.214.307)	\$ (92.056.795)
Adiciones	(60.130)	(1549.505)	(7.212.800)	(1.355.543)	(1.343.990)	(359.180)	(11.881.149)
Traslados	—	—	—	—	167.015	—	167.015
Saldo 31/12/2015	(1.271.764)	(28.940.501)	(58.130.219)	(9.020.810)	(3.834.148)	(2.573.487)	(103.770.929)
Adiciones	(20.043)	(1.187.190)	(6.677.106)	(1.655.048)	(1.791.306)	(2.06.627)	(11.537.320)
Traslados	30.065	—	4.322	61.597	(4.355)	(29.119)	62.510
Saldo 31/12/2016	\$ (1.261.742)	\$ (30.127.691)	\$ (64.803.003)	\$ (10.614.261)	\$ (5.629.809)	\$ (2.809.233)	\$ (115.245.739)

Las principales obras y redes en proceso de desarrollo y construcción al corte del 31 de diciembre de 2016 y 2015 son las siguientes:

	2016		2015	
REDES Y OBRAS	Costo	% de avance	Costo	% de avance
Ampliación planta el Bosque AECID 01	\$ 15.000.000	1%	\$ 5.000.000	0,6%
Reposición redes y colectores	1.878.661	65%	713.015	99%
Separación laboratorio microbiología	739.138	74%	-	-
Proyecto Aquacis	713.671	24%	-	-
Sustituciones por calidad de agua	-	-	635.025	99%
Plan para sustituciones procalidad de agua	-	-	508.110	80%
Otras obras	1.058.829	-	6.093.036	-
	\$ 19.390.289		\$ 12.949.186	



- (1) La obra de ampliación de la Planta el Bosque se encuentra en etapa inicial de desarrollo. La variación con relación al año 2015 corresponde a los desembolsos realizados por Aguas de Cartagena para el inicio del proyecto.

11. OBLIGACIONES FINANCIERAS

	2016	2015	
		31 de diciembre	1 de enero
Corto Plazo			
Préstamos con bancos	\$ 9.110.821	\$ 3.952.914	\$ 5.048.906
Leasing	3.053.209	-	-
Intereses	938.792	565.263	176.480
Sobregiros	8.339	-	-
	<u>13.111.161</u>	<u>4.518.177</u>	<u>5.255.386</u>
Largo Plazo			
Préstamos con bancos	116.862.472	91.693.521	61.898.396
Leasing	16.836.720	20.940.417	18.118.545
	<u>133.699.192</u>	<u>112.633.938</u>	<u>80.016.941</u>
Total	<u>\$ 146.810.353</u>	<u>\$ 117.152.115</u>	<u>\$ 85.242.327</u>

Las obligaciones financieras fueron adquiridas por la Compañía con bancos nacionales. El detalle de las obligaciones financieras y tasas de interés promedio por entidad financiera son las siguientes:

	2016			2015			2015		
	Saldo	Tasa	%	Saldo	Tasa	%	Saldo	Tasa	%
GNB SUDAMERIS	\$ 3.851.320	DTF	2,0%	\$ 4.493.207	DTF	2,0%	\$ 5.251.800	DTF	2,0%
HELM BANK	12.243.429	DTF	1,0%	15.293.889	DTF	1,0%	18.344.350	DTF	1,0%
AGRARIO	7.819.584	DTF	1,4%	8.128.966	DTF	1,4%	13.910.950	DTF	1,4%
AV VILLAS	5.129.128	DTF	2,5%	5.129.128	DTF	2,5%	742.843	DTF	2,58%
AV VILLAS	12.383.470	DTF	3,7%	7.289.999	DTF	2,09%	629.818	DTF	1,20%
AV VILLAS	212.022	IBR	1,4%	12.383.470	DTF	3,67%	177.381	DTF	0,90%
AV VILLAS	4.876.266	DTF	2,8%	188.374	DTF	0,90%	10.000.000	DTF	1,19%
AV VILLAS	-				DTF		12.000.000	DTF	2,50%
BANCOLOMBIA	10.922.553	IBR	3,5%	-	DTF		-		
BANCOLOMBIA	6.975.669	IBR	3,3%	-	DTF		-		
BANCOLOMBIA	16.887.647	IBR	3,7%	-	DTF		-		
BBVA	15.000.000	DTF	2,0%	15.000.000	DTF	1,98%	2.215.167	DTF	1,98%
COLPATRIA	3.674.994	DTF	0,05%	3.674.994	DTF	0,05%	3.674.994	DTF	0,05%
COLPATRIA	4.997.409	DTF	0,3%	4.997.409	DTF	0,3%	-		
OCCIDENTE	20.999.803	IBR	3,1%	19.067.000	DTF	3,75%	-		
	<u>125.973.292</u>			<u>95.646.435</u>			<u>66.947.303</u>		
Leasing Bancolombia	4.030.060	DTF	2,5%	4.908.858	DTF	2,5%	5.787.656	DTF	2,5%
Leasing Bancolombia	7.929.522	DTF	0,01%	8.015.780	DTF	0,01%	6.165.444	DTF	0,01%
Leasing Banco de Bogotá	7.930.345	DTF	0,01%	8.015.780	DTF	0,01%	6.165.444	DTF	0,01%
Total leasing	<u>19.889.930</u>			<u>20.940.417</u>			<u>18.118.545</u>		
TOTAL	<u>\$ 145.863.223</u>			<u>\$ 116.586.852</u>			<u>\$ 85.065.847</u>		



Los vencimientos de las obligaciones financieras largo plazo con bancos al 31 de diciembre de 2016 son los siguientes:

Año	Valor
2018	\$ 33.049.360
2019	32.911.052
2020	30.346.488
2021	13.864.690
2022 y siguientes	6.690.882
	<u>\$ 116.862.472</u>

Los pagos futuros que debe realizar la Compañía por los leasing financieros que posee al corte del 31 de diciembre de 2016, son los siguientes

Años	Valor
Un año	\$ 4.481.094
Entre 1 y 5 años	19.614.350
Más de 5 años	433.005
Total valor futuro	24.528.449
Tasa de descuento	6,86%
Total valor presente	<u>\$ 19.889.930</u>

12. PROVEEDORES Y CUENTAS POR PAGAR

	2016	2015	
		31 de diciembre	1 de enero
<u>Corto plazo</u>			
Adquisición bienes y servicios:			
Nacionales	\$ 11.964.071	\$ 11.809.629	\$ 13.653.104
Del exterior	2.156.574	1.907.049	1.494.005
Recursos a favor de Terceros	2.709.977	3.542.345	1.974.474
Comisiones por pagar	3.599	178.893	140.884
Descuentos de Nómina	1.136.512	1.105.733	890.966
Servicios y Honorarios	13.581.891	23.645.819	15.850.100
Reten. en la fuente e impuesto de timbre	1.432.978	1.336.410	1.248.200
Impuestos, contribu. y tasas por pagar	1.540.830	6.248.463	4.311.301
Impuestos al valor agregado -IVA	111.787	117.907	—
Recursos recibidos en administración	8.362.511	8.045.126	102.889
Servicios Públicos	4.806	1.713.606	1.712.368
Otras Ctas x Pagar	70.427	104.984	30.296
	<u>\$ 43.075.963</u>	<u>\$ 59.755.964</u>	<u>\$ 41.408.587</u>
<u>Largo plazo</u>			
Fondo de Reversión capital privado (1)	<u>\$ 3.072.127</u>	<u>\$ 3.028.770</u>	<u>\$ 3.785.958</u>

(1) Corresponde al registro del saldo pendiente por pagar 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. Este valor incluye las indexaciones de los años 2015 y 2016.



Los pagos futuros que debe realizar la Compañía por los arrendamientos operativos que posee al corte del 31 de diciembre de 2016, son los siguientes:

Años	Valor
Un año	\$ 427.481
Entre 1 y 5 años	731.916
Total valor futuro	1.159.397
Tasa de descuento promedio	6,86%
Total valor presente	\$ 1.010.669

13. IMPUESTOS A LA GANANCIA

Las disposiciones fiscales aplicables a la Compañía estipulan que la tarifa aplicable al impuesto sobre la renta para los años 2015 y 2016 es del 25% y el impuesto sobre la renta para la equidad - CREE es del 9%, respectivamente. Asimismo se establece una sobretasa del impuesto CREE del 5% para compañías cuya utilidad sea igual o superior a \$800 millones.

Impuesto a las ganancias reconocido en ganancias o pérdidas:

	2016	2015
Impuesto corriente	\$ 11.060.986	\$ 11.734.139
Impuesto diferido	4.326.308	600.422
Total gasto de impuestos	\$ 15.387.293	\$ 12.334.561

La conciliación entre la utilidad antes de impuestos y la renta líquida gravable por el año 2016 y 2015 es la siguiente:

Ganancias antes de impuesto MNCGN	\$ 35.601.525	\$ 22.581.484
<u>Partidas que suman (restan):</u>		
Gastos (Depreciación, Amortizaciones, intereses)	325.087	2.527.895
Ingresos		3.828.229
Otros gastos deducibles	(4.312.500)	-
Ganancias antes de impuesto libro fiscal	31.614.112	28.937.608
<u>Partidas que suman:</u>		
Deterioro de cartera	669.191	-
Provisión litigios	594.055	2.024.608
Ingresos gravados	6.071.897	7.978.850
Gastos no deducibles	1.011.989	1.782.245
<u>Partidas que restan:</u>		
Mayor gasto por reducción de saldos, ajustes por inflación fiscal, y otros	8.549.356	3.852.311
Ingresos no gravados	3.719.807	227.180
Deterioro de cartera	-	103.786
Renta líquida ordinaria impuesto de renta	27.692.081	36.540.034



	2016	2015
Donaciones no deducibles impuesto para la Equidad	<u>214.354</u>	<u>168.809</u>
Renta líquida ordinaria impuesto para la equidad	<u>27.906.435</u>	<u>36.708.843</u>
Impuesto sobre la renta (25 %)	6.923.020	9.135.008
Impuesto a la equidad CREE (9%)	2.511.579	3.303.796
Sobretasa se impuestos (6%)	<u>1.626.386</u>	<u>1.795.442</u>
Gasto de impuesto de renta corriente	11.060.986	14.234.246
Ajustes reconocidos en el año actual con respecto a impuesto corriente del año anterior	<u>(4.424.950)</u>	<u>(2.500.107)</u>
Impuesto corriente (Renta y CREE)	<u>6.636.036</u>	<u>11.734.139</u>
Impuesto Diferido	4.326.308	600.422
Ajuste reconocido en el año actual con respecto a impuesto diferido del año anterior	<u>4.424.950</u>	<u>-</u>
Total impuesto diferido	<u>8.751.258</u>	<u>600.422</u>
Total gasto de impuesto	<u>\$ 15.387.293</u>	<u>\$ 12.334.561</u>

Saldos de impuestos diferidos - A continuación se presenta el análisis de los activos/ pasivos del impuesto diferido presentados en los estados financieros de situación financiera:

	2016	31 de diciembre 2015	1 de enero
Impuesto diferido activo	\$ 8.574.218	\$ 9.858.422	\$ 8.693.349
Impuesto diferido pasivo	<u>(15.341.089)</u>	<u>(7.874.035)</u>	<u>(6.108.540)</u>
Total	<u>\$ (6.766.871)</u>	<u>1.984.387</u>	<u>\$ 2.584.809</u>

Impuesto Diferido activo

	Provisión Cartera	Provisiones Contingencias	Otros	Total
Al 1 de enero de 2015	\$ 5.735.541	\$ 2.614.192	\$ 343.616	\$ 8.693.349
Con cargo a resultados	660.451	686.675	(182.053)	1.165.073
Al 31 de diciembre de 2015	6.395.992	3.300.867	161.563	9.858.422
Con cargo a resultados	235.630	(1.396.292)	(123.542)	(1.284.204)
Al 31 de diciembre de 2016	\$ 6.631.622	\$ 1.904.575	\$ 38.021	\$ 8.574.218

Impuesto Diferido pasivo

	Intangibles	Propiedades y equipos	Otros	Total
Al 1 de enero de 2015	\$ (902.234)	\$ (4.891.654)	\$ (314.653)	\$ (6.108.540)
Con cargo a resultados	(2.037.815)	(42.332)	314.653	(1.765.495)
Al 31 de diciembre de 2015	(2.940.049)	(4.933.986)	-	(7.874.035)
Con cargo a resultados	(7.619.789)	152.735	-	(7.467.054)
Al 31 de diciembre de 2016	\$ (10.559.838)	\$ (4.781.251)	-	\$ (15.341.089)

La compañía no presenta pérdidas fiscales o créditos fiscales sobre los cuales deba reconocer impuesto diferido activo.



Los saldos de los activos corrientes por impuestos son los siguientes:

	2016	31 de diciembre	2015 1 de enero
Otros conceptos retenciones	\$ 1.139	\$ 13.823	\$ 2.637
Saldo a favor de IVA	-	-	33.778
Total	\$ 1.139	\$ 13.823	\$ 36.415

Los saldos de pasivos corrientes por impuestos son los siguientes:

Renta y complementarios	\$ 584.760	\$ 5.201.002	\$ 3.359.334
Impuesto - CREE	-	212.394	-
ICA	854.239	676.253	687.616
IVA	111.787	117.907	-
Otros	101.831	158.814	264.352
Total	\$ 1.652.617	\$ 6.366.370	\$ 4.311.301

Impuesto sobre la renta para la equidad CREE y su sobretasa - La sobretasa aplicable a los contribuyentes cuya declaración anual del impuesto CREE arroje una utilidad igual o superior a \$800 millones, está sometida a un anticipo del 100% de su valor, calculado sobre la base gravable inmediatamente anterior. El anticipo fue pagado abril de 2016 por un valor de \$1.564 millones de pesos.

La tarifa aplicable para el impuesto CREE en 2016 será del 9% y su sobretasa del 6%.

Reforma Tributaria - La Ley 1819 de 2016, modifica el Estatuto Tributario para conciliar los ingresos, tratamientos tributarios, costos fiscales y deducciones con la aplicación de los Marcos Técnicos Normativos. Asimismo, establece una tarifa general del 34% para el año 2017, para el año 2018 en adelante del 33%, y una sobretasa para bases gravables superiores a \$800.000 entre el 0 y el 6%; el año 2018 será entre el 0 y 4%.

14. BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS

	2016	31 de diciembre	2015 1 de enero
Vacaciones consolidadas	\$ 1.690.112	\$ 1.613.177	\$ 1.425.066
Cesantías consolidadas	1.618.146	1.502.392	1.263.982
Intereses sobre cesantías	193.657	178.691	147.971
Otros	710.394	676.738	569.582
Total	\$ 4.212.309	\$ 3.970.998	\$ 3.406.601



15. PROVISIONES

	2016	2015 31 de diciembre	1 de enero
Provisiones:			
Procesos legales (1)	\$ 5.771.438	\$ 9.708.432	\$ 7.688.801
Diversas:			
Servicios Públicos	2.392.237	500.492	-
Costos y gastos por pagar	<u>1.967.833</u>	<u>652.460</u>	<u>-</u>
	<u>\$ 10.131.508</u>	<u>\$ 10.861.384</u>	<u>\$ 7.688.801</u>

- (1) Corresponden a demandas interpuestas en contra de la Compañía, las cuales han sido calificadas como probables. Los valores presentados en el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2016 y 2015, así como al 1 de enero de 2015, pueden ser objeto de ajuste a partir de las incertidumbres relacionadas con la obligación, tales como el valor de la pretensión, resolución del proceso legal, entre otras. No es previsible estimar con fiabilidad la fecha que estos pasivos deberán ser cancelados.

El movimiento de las provisiones por procesos legales, es la siguiente:

Saldo al 1 de enero de 2015	\$ 7.688.801
Provisión	2.024.608
Pagos	<u>(4.976)</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2015	9.708.433
Provisión	594.055
Pagos	<u>(811.049)</u>
Recuperaciones	<u>(3.720.000)</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2016	<u>\$ 5.771.439</u>

16. OTROS PASIVOS

Ingresos recibidos por anticipado (1)	\$ 6.482.079	\$ 10.060.721	\$ 2.656.980
Otros	<u>4.982</u>	<u>4.981</u>	<u>415.759</u>
Total	<u>\$ 6.487.061</u>	<u>\$ 10.065.702</u>	<u>\$ 3.072.739</u>
Corto plazo	6.388.621	9.927.887	817.769
Largo plazo	98.440	137.815	2.254.970

- (1) Corresponde principalmente a anticipos recibidos para la ejecución de obras de los Convenios de Saneamiento de acueducto y alcantarillado con el Distrito.

17. PATRIMONIO

Capital suscrito y pagado (1)	\$ 29.100.000	\$ 29.100.000	\$ 29.100.000
Reservas (2)	16.412.027	16.412.027	16.412.027
Fondos patrimoniales	<u>3.546.593</u>	<u>1.737.962</u>	<u>-</u>
Total	<u>\$ 49.058.620</u>	<u>\$ 47.249.989</u>	<u>\$ 45.512.027</u>

- (1) El capital suscrito y pagado de la Compañía se encuentra conformado por 600.000 acciones. El valor nominal por acción es de \$ 48.500 pesos.



- (2) 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 2016 y 2015 el monto de esta reserva asciende a \$14.550 millones, respectivamente.

Reserva para rehabilitación, extensión y reposición de los sistemas - Destinada para la ampliación y/o mejoramiento de la infraestructura de acueducto y alcantarillado. Al 31 de diciembre de 2016 y 2015 el monto de esta reserva asciende a \$1.862 millones.

- (3) Fondos Patrimoniales - Corresponde a la apropiación del 10% de las utilidades de cada ejercicio, destinados para 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 buen estado durante el transcurso del contrato. Para los años 2016 y 2015 el monto de esta reserva asciende a \$3.547 millones y \$1.738 millones, respectivamente.

18. INGRESOS

	2016	2015
Servicio de acueducto	\$ 130.398.408	\$ 113.898.469
Servicios de alcantarillado	84.129.410	71.262.554
Otros servicios	30.127.332	32.130.085
Devoluciones, rebajas y descuentos acueducto	(1.040.265)	(1.184.146)
Devoluciones, rebajas y descuentos alcantarillado	(481.795)	(467.600)
Total	\$ 243.133.090	\$ 215.639.360

19. COSTOS DE VENTAS DE SERVICIOS

Mantenimiento y reparaciones (1)	\$ 21.993.775	\$ 23.680.561
Energía eléctrica	25.936.971	22.664.169
Gastos de personal	14.530.994	13.253.176
Cortes y reconexiones	9.449.950	11.144.182
Costos de trabajos por cuenta ajena	8.000.489	10.626.982
Materiales y suministros	8.580.487	9.018.787
Amortizaciones	8.068.761	9.114.828
Asistencia Técnica (Nota 27)	7.618.361	6.797.432
Otros (2)	5.421.711	1.521.903
Programa de agua no contabilizada	4.386.670	4.890.398
Reactivos y productos químicos	3.825.177	3.447.179
Toma de lectura, impresión, reparto facturas	3.523.208	3.324.453
Depreciación	2.249.383	2.107.116
Aseo y vigilancia	1.307.636	1.644.734
Transportes, fletes y acarreos	1.990.447	1.533.011
Arrendamientos	1.555.604	1.373.183
Tasas retributivas	1.270.796	1.470.756
Servicios públicos	512.061	641.840
Servicios temporales	221.111	220.836
Seguros	99.631	129.786
Otros	9.566	14.898
Total	\$ 130.552.793	\$ 128.620.210

(1) Para los años 2016 y 2015 incluye \$5.078 y \$4.567 millones respectivamente, correspondientes a mantenimiento del Emisario Submarino y Equipo JackUp.

(2) Para los años 2016 y 2015 incluye \$1.318 y \$455 millones respectivamente, correspondientes a Interventoría, peritajes y monitoreo ambiental.



20. GASTOS DE ADMINISTRACION

	2016	2015
Sueldos y salarios	\$ 17.852.532	\$ 16.762.883
Honorarios (1)	5.998.067	5.231.036
Impuestos	4.792.995	4.315.571
Comisiones por recaudos y recupera. de cartera	4.193.541	3.350.833
Contribuciones efectivas	3.035.542	2.673.503
Industria y Comercio	2.397.309	2.247.161
Arrendamientos	1.629.783	1.228.219
Mantenimiento de equipos de oficina y software	1.724.405	1.660.193
Servicios públicos	1.591.074	1.299.445
Contribuciones y afiliaciones	1.224.404	1.267.552
Seguros	1.131.466	1.060.400
Gravamen a los movimientos financieros	1.111.201	1.047.650
Aseo y vigilancia	735.827	1.042.151
Otros (2)	5.958.695	7.249.546
Capacitación y seguridad industrial	813.702	864.056
Gastos de viajes y alimentación	673.684	860.320
Publicidad y propaganda	465.040	771.656
Servicio de mensajería y transportes	669.680	713.374
Dotación y gastos deportivos	443.334	349.032
Aportes sobre la nómina	296.712	261.186
Útiles y papelería	151.052	212.718
Servicios temporales	123.633	68.632
Contribuciones imputadas	63.539	54.616
Total	\$ 57.077.218	\$ 54.591.733

(1) Para los años 2016 y 2015 incluye \$850 millones y \$ 955 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 auditaje de la contraloría, por valor de \$ 878 millones y \$ 786 millones, para los años 2016 y 2015 respectivamente.

(2) Los otros gastos financieros incluyen para el 2016 y 2015, \$4.792 y \$6.287 millones, respectivamente que corresponden al 4.8% de los recaudos de acueducto y alcantarillado de dichos años, porcentaje que la Compañía 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.

21. INGRESOS FINANCIEROS

Intereses	\$ 2.613.232	\$ 3.089.248
Ajustes por diferencia en cambio	658.359	706.448
Total	\$ 3.271.591	\$ 3.795.696

22. OTROS INGRESOS

Recuperaciones (1)	\$ 3.828.097	\$ 7.000.048
Sobrantes	1.972	2.120
Diversos (2)	533.970	970.897
	\$ 4.364.039	\$ 7.973.065



- (1) Para los años 2016 corresponden principalmente a \$3.720 de recuperación de pasivos por contingencias y en el 2015 a la liberación de \$7.000 millones de los recursos excedentes de los ingresos fideicomitidos en el PATRIMONIO AUTÓNOMO ACUACAR – Préstamo 1089/OC-CO. Esta liberación fue aprobada por la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda.
- (2) Para los años 2016 y 2015, incluyen \$137.603 y \$302.500 correspondiente a ingresos generados en las ventas de propiedades, planta y equipos, respectivamente.

23. GASTOS FINANCIEROS

	2016	2015
Intereses por sobregiros y préstamos bancarios	\$ 10.389.407	\$ 4.127.523
Otros gastos financieros (1)	4.732.037	3.088.543
Comisiones	448.385	373.535
Diferencia en cambio	520.440	1.236.790
Otros gastos	<u>356.680</u>	<u>517.137</u>
Total	\$ 16.446.949	\$ 9.343.438

(1) Para los años 2016 y 2015, incluye intereses por devolución de contribución por valor de \$4.154 millones y \$2.515 millones, respectivamente.

24. OTROS GASTOS

Regularizaciones	\$ 21.557	\$ 29.551
Pérdida retiro de activos	24.833	2.335
Diversos	<u>24.706</u>	<u>131.003</u>
Total	\$ 71.096	\$ 162.889

25. IMPUESTO A LA RIQUEZA

La Compañía liquidó el impuesto por valor de \$774 millones, tomando como base el patrimonio líquido poseído al 1 de enero de 2016 a una tarifa del 1%. La declaración se presentó en el mes de mayo de 2016 y su pago se efectuó en dos cuotas iguales en los meses de mayo y septiembre de 2016.

La Compañía causó y contabilizó dicho valor equivalente a las cuotas exigibles por el periodo 2016 con cargo a la cuenta de gastos operativos. Para las obligaciones legales que se deben causar el 1 de Enero de 2017, la compañía determinará el valor correspondiente de acuerdo con la tarifa marginal de 0.4%.

26. INSTRUMENTOS FINANCIEROS

▪ Gestión de riesgo de capital

La Compañía administra su capital para asegurar que estará en capacidad de continuar como negocio en marcha mientras que se maximiza el rendimiento a sus socios a través de la optimización de los saldos de deuda y patrimonio.

La estructura de capital de la Compañía consiste en deuda neta (los préstamos como se detalla en la nota 11 compensados por saldos de efectivo y equivalentes de efectivo) y el patrimonio de la Compañía (compuesto por capital social, reservas y fondos patrimoniales como se revela en la nota 17).

La compañía no está sujeta a ningún requerimiento de capital impuesto externamente.

▪ Gestión de riesgo en la tasa de interés



El riesgo de tipo de interés es el riesgo de que el valor razonable o los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero puedan fluctuar como consecuencia de las variaciones en los tipos de interés de mercado. La compañía considera que está expuesta al riesgo de tasas de interés principalmente por pasivos financieros, por la toma de préstamos a tasas de interés variables.

Este riesgo es administrado por la Compañía de acuerdo al establecimiento de negociaciones con las entidades financieras al momento de pactar las tasas de interés.

Así mismo se realiza un monitoreo constante del mercado y la evolución de las tasas de interés con el fin de soportar y facilitar la toma de decisiones de cara al reemplazo de endeudamientos más costosos para mejores condiciones garantizando así un equilibrio óptimo de tasas de interés y el mantenimiento o aumento de la rentabilidad financiera.

▪ Gestión de riesgo de crédito

El riesgo de crédito se refiere al riesgo de que una contraparte incumpla con sus obligaciones contractuales resultando en una pérdida financiera para la Compañía debido a la naturaleza de las operaciones de la misma. Dentro de las partidas expuestas a este riesgo se distinguen las siguientes:

Activos financieros - Corresponde principalmente a los saldos de cartera. La capacidad de la Compañía de recuperar estos fondos a su vencimiento depende de la capacidad de que sus clientes tengan capacidad de dar cumplimiento de sus obligaciones. La Compañía cuenta con una sólida generación de efectivo fundamentada en la naturaleza regulada de sus ingresos, pero está expuesta al riesgo de que los clientes/usuarios de los servicios públicos y otros incurran en no pago de dichos servicios. La compañía evalúa al final de cada período de cierre contable el comportamiento y valor de las cuentas por cobrar para determinar si existe evidencia objetiva de que la cartera está deteriorada e identificar su posible impacto en los flujos futuros de efectivo.

Los criterios que se utilizan para determinar que existe una evidencia objetiva de una pérdida por deterioro son:

- ✓ Incumplimiento de los clientes en el pago.
- ✓ Presencia de eventos de tipo social, político, de orden público o desastres naturales que de acuerdo con la experiencia se correlacionan directamente con el no pago de las cuentas de cobro.

Con el fin de evitar una concentración excesiva de riesgo, la compañía ha puesto en operación diversas estrategias que le permitan mitigar el riesgo de no pago de la cartera:

- ✓ Cobro persuasivo mediante la realización de llamadas telefónicas y envío de cartas a los clientes/usuarios con el apoyo de agencias de cobranza especializadas.
- ✓ Realización de acuerdos de pago que lleven a la recuperación del capital expuesto.

Riesgo de liquidez - Con el fin de administrar adecuadamente el riesgo de liquidez, la Compañía mantiene suficientes niveles de efectivo y cupos de crédito disponibles. En el caso que la Compañía no cuente, en un momento determinado, con los recursos necesarios para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo, puede conseguir préstamos a corto y mediano plazo a tasas de mercado debido a su solvencia económica, la cual le permite contar con cupos de crédito aprobados.

27. TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS

Durante el año, la Compañía realizó las siguientes transacciones comerciales con partes relacionadas que no son miembros de la Compañía:

	2016	2015
Ingresos		
Distrito de Cartagena		
Servicios de Acueducto y Alcantarillado	\$ 4.067.368	\$ 3.677.028



TCA	<u>2.841.850</u>	<u>10.286.813</u>
	<u>\$ 6.909.218</u>	<u>\$ 13.963.841</u>
<i>Gastos</i>		
Aguas de Barcelona	<u>\$ 7.816.361</u>	<u>\$ 6.797.432</u>
Los siguientes son los saldos con partes relacionadas:		
<i>Saldos por cobrar:</i>		
Distrito de Cartagena	<u>\$ 2.105.097</u>	<u>\$ 1.424.183</u>
<i>Saldos por pagar:</i>		
Aguas de Barcelona	<u>\$ 2.156.574</u>	<u>\$ 1.604.656</u>

28. ADOPCIÓN POR PRIMERA VEZ

A continuación enunciamos los principales ajustes y reclasificaciones de la transición al Marco Normativo para Empresas que No Cotizan en el Mercado de Valores, y que no captan ni administran Ahorro del Público, que afectan el patrimonio al 1 de enero de 2015 (fecha de la transición de las NCIF) y al 31 de diciembre de 2015, y al resultado integral correspondiente al ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2015, y que surgen de comparar las políticas contables aplicadas por la Compañía en la preparación de los estados financieros hasta el cierre del ejercicio anterior finalizado el 31 de diciembre de 2015 y las políticas contables aplicadas por la Compañía en la preparación de los estados financieros a partir del ejercicio iniciado el 1 de enero de 2016 bajo ese nuevo Marco Normativo.

Conciliación del patrimonio de la Compañía al 1 de enero de 2015 (fecha de transición al nuevo Marco Normativo)

1 de Enero de 2015

Total patrimonio bajo PGCP (antes de superávit por valorización de activos)	\$ 62.891.651
Ajustes por conversión a MNCGN	
Cuentas por cobrar	1.597.121
Propiedad planta y equipos	18.792.894
Activos intangibles	5.105.811
Cuentas por pagar	(15.035.101)
Impuesto diferido	<u>(3.693.753)</u>
Impactos por la transición al nuevo marco de normativo	<u>\$ 6.766.972</u>

Cuentas por cobrar: efecto generado por el cálculo del deterioro de la cartera, de acuerdo con la metodología establecida en el marco normativo.

Propiedad, planta y equipo: generado principalmente por el reconocimiento a valor razonable como costo atribuido de las oficinas e inmuebles de la Compañía.

Cuentas por pagar: reconocimiento del reintegro del mayor facturado y cobrado a los estratos 5 y 6, por concepto de Contribuciones durante los años 2013 y 2014.

Impuesto diferido: efecto por el reconocimiento del impuesto diferido calculado bajo el nuevo marco normativo. El impuesto se generó sobre las diferencias temporales entre activos y pasivos contables vs activos y pasivos fiscales.

Intangibles: variación generada principalmente por el reconocimiento de activos adquiridos con el fondo de inversión, netos de amortización.

*Conciliación del resultado de la Compañía al 31 de diciembre de 2015 (periodo de transición al nuevo Marco Normativo)*

	31 de Diciembre de 2015
Resultado bajo PGCP	\$ 18.086.310
Deterioro de las Cuentas por cobrar	(540.625)
Propiedad Planta y equipos	(58.454)
Activos intangibles	586.212
Cuentas por pagar	(6.343.256)
Impuesto diferido	(1.483.263)
	<u>(7.839.387)</u>
Resultado Integral MNCGN	\$ <u>10.246.923</u>

Cuentas por cobrar: efecto generado por el cálculo del deterioro de la cartera, de acuerdo con la metodología establecida en el marco normativo.

Propiedad, planta y equipo: efecto en el gasto de depreciación generado principalmente por la diferencia de vidas útiles de los activos y el reconocimiento a valor razonable como costo atribuido de las oficinas e inmuebles de la Compañía.

Cuentas por pagar: reconocimiento del reintegro del mayor facturado y cobrado a los estratos 5 y 6, por concepto de Contribuciones durante el año 2015, más intereses.

Impuesto diferido: efecto por el reconocimiento del impuesto diferido calculado bajo el nuevo marco normativo. El impuesto se generó sobre las diferencias temporales entre activos y pasivos contables vs activos y pasivos fiscales.

29. APROBACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los Estados Financieros han sido autorizados para su divulgación por el Representante Legal y Junta directiva. Estos estados financieros van a ser puestos a consideración del máximo órgano social, quien puede aprobar o improbar estos Estados Financieros.

VISIONAMOS
UNA CARTAGENA
SOSTENIBLE
Y COMPETITIVA



AGUASDE
CARTAGENA

LA CIUDAD, NUESTRO COMPROMISO;
LA GENTE, NUESTRA PRIORIDAD

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD **2016**