

# SOSTENIBILIDAD 2016

## Informe Integrado de Gestión



Triple A S.A. E.S.P.



# Junta Directiva

A 31 de diciembre de 2016

Sector Público

[Principales](#)

Alejandro Char Chaljub, Alcalde Distrital

Jorge Padilla Sundhein

[Suplentes](#)

Jaime Pumarejo Heins

Margarita Zaher Saieh

Sector Privado

[Principales](#)

Alberto Muguero Eulate

Germán Alberto Sarabia Huyke

Diego Fernando García Arias

[Suplentes](#)

Luzmila Elías Nader

Ricardo Lequerica Otero

Luis Nicolella Gómez

[Revisoría Fiscal](#)

[A 31 de diciembre de 2016](#)

Firma Blanco & Blanco

Alfredo Blanco Núñez

Administración de la Empresa

Gerente General

Ramón Navarro Pereira

Secretario General

Galiano Franceschini Bernardo

Gerente Financiera

Julia Serrano Monsalvo

Gerente de Operaciones

Ramón Hemer Redondo

Gerente de Planeación

Juan Acosta Salazar

Gerente Comercial

Carmello Faillace Said

Gerente Administrativo

David Cháves Angulo

Gerente de Regulación, Aseo  
y ANC

Jorge Navia Pardo

Directora de Comunicación  
y Grupos de Interés

Angie Choperena Aycardi





# Índice

•	Carta de la Junta Directiva	7
•	Carta de la sostenibilidad	8
•	La transformación de la calidad de vida de los atlanticenses	10
I-	Nuestro desempeño institucional	12
•	Nuestra organización	16
•	Gobierno corporativo de la sostenibilidad	50
II-	Nuestro desempeño social	68
III-	Nuestro desempeño hacia el medio ambiente	104
IV-	Nuestro desempeño económico	120
•	Estados financieros	142
•	Notas a los estados financieros	151
V-	Anexos	182



A través de este canal o dársena, Triple A capta el agua del Río Magdalena para iniciar el proceso de Potabilización.

# Carta de la Junta Directiva

Apreciados grupos de interés:

El 2016 fue sin duda un año en el que se pusieron a prueba los pilares de nuestro modelo de negocio, los cuales han sido fortalecidos en el tiempo para brindarle a Triple A la capacidad de afrontar los retos de un entorno exigente. Un año de grandes retos y perspectivas. En el año 2016 trabajamos en el desarrollo, apoyamos iniciativas que promueven el uso del agua como un recurso público que debe ser protegido y debidamente administrado y asumimos el reto de desplegar acciones para la conservación de los recursos naturales.

El desarrollo sostenible es guía de actuación en Triple A y enmarca la estrategia en el corto, mediano y largo plazo. Es una capacidad que nos permite prosperar consistentemente en lo económico y aportar al desarrollo social, en equilibrio con el medioambiente.

Año tras año hemos aportado un saber técnico con rigurosidad e integridad, obteniendo resultados positivos gracias al respaldo incondicional de ustedes, y a las prácticas de gestión soportadas en relaciones basadas en la confianza, la creación de valor, la protección ambiental y la contribución a la transformación de los municipios donde operamos.

Siendo coherentes con este propósito, en 2016 el Instituto Nacional de Salud en un Informe sobre el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano<sup>1</sup> de todos los municipios de Colombia, reconoció al agua de Barranquilla como la de mejor calidad.

La transparencia fue el valor corporativo primordial fortalecido en el año 2016; robustecimos nuestro Sistema de Ética Empresarial para promoverlo y evaluar su cumplimiento por parte de todo el equipo humano que integra la organización y tomar acciones en caso de incumplimiento. El modelo de negocio se fundamenta, además, en el buen gobierno corporativo orientado por principios, valores y prácticas que propician la transparencia, la coherencia y el relacionamiento con los grupos de interés.

El logro de las metas que nos planteamos al inicio de 2016 y la presentación de los resultados obtenidos durante el año, son posibles gracias al fortalecimiento del trabajo en equipo, la comunicación, la orientación al resultado y la competencia técnica de todas las áreas. Continuaremos construyendo una cultura y un clima organizacional donde todos los colaboradores podamos desarrollarnos profesional y personalmente.

Enviamos un profundo mensaje de agradecimiento a los colaboradores por el incansable esfuerzo en su gestión. A todos ustedes un merecido reconocimiento de nuestra organización, de la Junta Directiva y de todos los accionistas. Distinguimos, de una forma especial, al equipo directivo y a las personas que acompañan y apoyan nuestra administración, a los señores accionistas por su confianza en nuestra estrategia y ejecución, a nuestros clientes y proveedores y demás grupos de interés con los cuales avanzamos en el crecimiento sostenible de Triple A.

Damos la bienvenida a los nuevos miembros de la Junta Directiva quienes con seguridad harán grandes aportes por la madurez empresarial de nuestra compañía.

Recogemos a continuación los logros más relevantes del año 2016 y demás aspectos de nuestro trabajo, los cuales reflejan la propuesta de valor para los grupos de interés de Triple A y la sociedad.

**¡Muchas gracias!**  
Junta Directiva.

1 IRCA.

## Carta de la sostenibilidad: entrevista con la gerente general

Por cuarto año consecutivo presentamos nuestro Informe Integrado de Gestión como una forma transparente de rendir cuentas a nuestros grupos de interés y a la sociedad atlanticense acerca del modo como gestionamos el crecimiento sostenible de Triple A, motivados por una visión de largo plazo y orientada a generar valor permanente.

*Julia Serrano Monsalvo, gerente general, responde sobre la visión de Triple A como actor clave en la transformación social del Departamento del Atlántico y la región Caribe.*

¿Cuál cree usted que debe ser el desempeño de Triple A frente a los desafíos globales como el cambio climático y el aumento de la brecha social?

*Julia Serrano Monsalvo:* Con total certeza puedo ratificar que nuestro desempeño debe ir más allá de lo legal, estableciendo planes de adaptación al nuevo entorno climático, que de hecho fue complejo en el 2016 dada la sequía presentada en gran parte del territorio nacional por el Fenómeno del Niño. De igual manera, nuestra labor está orientada a mitigar el impacto ambiental con una gestión responsable del agua como nuestro recurso vital y en la correcta disposición final de los residuos.

Por otra parte, para contrarrestar el efecto del aumento de la brecha social en el mundo, nuestra gestión debe centrarse en incluir a la población de escasos recursos y a la población vulnerable para que puedan acceder a los servicios básicos de agua y saneamiento, apoyando la mejora en su calidad de vida.

En tal contexto, señale las prioridades estratégicas de Triple A para los próximos cinco años.

*J.S.M:* Son diversas, teniendo en cuenta los desafíos de nuestro sector y la responsabilidad que nos atañe como empresa. De tal forma que, para responder a la pregunta, podría resumir nuestras prioridades de la siguiente manera:

- Garantizar la ampliación de cobertura en los servicios de acueducto y alcantarillado acompañando el desarrollo y bienestar de las familias atlanticenses.
- Seguir con el mejor índice de calidad del agua potable en el país.
- Garantizar la continuidad y distribución del servicio.
- Mejorar la infraestructura de la recolección y transporte de las aguas residuales.
- Gestionar la reducción del agua no contabilizada y su evasión, proyectando la disminución del 10 por ciento de la misma.



- Consolidar la robustez financiera de la empresa mediante la optimización de costos y gastos.
- Lograr empleados felices implementando beneficios que garanticen el equilibrio personal, laboral y familiar de los colaboradores con la empresa y su núcleo familiar.
- Consolidar el relacionamiento con los grupos de interés a través de diálogos permanentes.
- Consolidar el gobierno corporativo a través del Programa de Cumplimiento Anticorrupción y el Sistema de Gestión del Riesgo.
- Mitigar el impacto de los pasivos ambientales a través de la gestión responsable de los recursos.
- Continuar incorporando tecnología de punta a los procesos para garantizar su eficiencia y eficacia.
- Lograr la integralidad de los servicios, es decir, cumplir el ciclo completo en agua, saneamiento y aseo, con los más altos estándares de calidad en los municipios donde operamos.

### ¿Cuál es su concepto sobre la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial como imperativos estratégicos de Triple A?

*J.S.M:* Desde el nacimiento de la empresa, hace 25 años, la impronta de la gestión transparente y ética se ha instalado en nuestro ADN organizacional. Esto ha permitido trascender la tarea encomendada por nuestra matriz, Canal de Isabel II, creciendo de manera sostenible no sólo en el Distrito de Barranquilla sino también en 14 municipios del Atlántico, bajo criterios de calidad, cercanía a las comunidades, eficiencia y eficacia en la operación sin detrimento de los ecosistemas y apalancamiento del desarrollo del proveedor, innovación en los procesos, respeto y promoción de los derechos humanos, gestión debida del riesgo y maximización de los recursos. Y por supuesto, el cuidado de nuestra gente y sus familias.

Conforme con las proyecciones del Banco Mundial en términos de escasez de agua potable en el mundo para el año 2050, ¿cuáles considera que serán las acciones clave para adaptarnos a esta nueva realidad y reducir en alguna medida este riesgo global futuro?

*J.S.M:* Sin duda la mayor acción para adaptarnos a esta nueva realidad es y seguirá siendo el uso responsable del recurso hídrico, unido a las iniciativas de conservación de bosques y páramos como fuentes y ecosistemas de vida. Igualmente, hay que generar una mayor consciencia para evitar al máximo la contaminación.

### ¿Cuál será la mayor apuesta de Triple A frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS?

Continuar con las acciones de responsabilidad social alineadas a las actividades centrales de nuestro negocio y los ODS de mayor relevancia, lo cual se proyecta en nuestros modelos de negocio responsable y de contribución verdadera al desarrollo sostenible. Lo anterior, nos impone un reto mayor del que hemos cumplido hasta el momento, pero estoy segura que podremos lograr por el compromiso de la alta dirección de Triple A que moviliza la gestión consiente de los empleados en el mismo sentido, y vincula bajo los mismos principios a los actores de nuestra cadena de suministro.

# La transformación de la calidad de vida de los atlanticenses



Período	Año	Momento
1990 1995	1992	Se crea Triple A de Barranquilla para atender el Distrito de Barranquilla Aplicación de pagos a clientes y proveedores de forma manual y digital
	1993	Construcción módulo cuatro de la PTAP No. 5 Estación de bombeo alta presión 4 Conducción desde alta presión 4 hasta Ciudadela en 48" Ampliación del tanque de Ciudadela en 5000 m³ Instalación de redes de distribución en el suroccidente de Barranquilla Instalación de redes principales zonas 2, 4 y 5 de Barranquilla
1996 2000	1996	Instalación de 363 km de tuberías de acueducto y 378 de alcantarillado en zona suroccidental de Barranquilla
	1997	Se integra el municipio de Puerto Colombia a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo
	1998	Inicia el funcionamiento del telemando y el telecontrol Aplicación de pagos a través de archivos planos, Asobancaria 98
	1999	Se aplican los recaudos con el estándar del código de barras Creación del Programa Recibús¹, pago factura Verde Certificación ISO 9001
2001 2005	2001	Ampliación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000:2000 Reconocimiento de Andesco² Premio Supergestión 2000 Saneamiento zona noroccidental - estación de bombeo Mallorquín
	2002	Saneamiento zona noroccidental - colector La Playa Triple A recibe pagos por internet, débito automático y se actualiza la estructura Asobancaria 2001
	2003	Se integran los municipios de Soledad y Galapa a los servicio de acueducto y alcantarillado Se administra el recaudo y los pagos a proveedores a través de fiducia Se crea el Programa Concilia
	2004	Se adopta el software Amerika para las cuentas por pagar Se integra el municipio de Sabanalarga a los servicios de acueducto y alcantarillado
	2005	Creación de los módulos : clasificación de inspecciones, inmuebles con deuda y convenios de pago. Se integran los municipios de Baranoa, Polonuevo, Santo Tomás y Sabanagrande a los servicios de acueducto y alcantarillado Se crea la Unidad de Grabación Triple A ingresa pagos por el PSE en su página web Creación del Programa de Fidelización Supercliente Nace la Fundación Triple A para la atención de poblaciones en situación de necesidad social Inicio de operaciones del contact center empresarial
2006 2010	2006	Se integra el municipio de Galapa al servicio de aseo Creación del Programa de Servicio Gente Máxima Se actualiza software Amerika: interfaz, módulo de recaudos y consignaciones Incorporación de controles y mecanismos de seguridad Mejora en el proceso de contabilización de consignaciones Generación automática de los reclamos a las entidades del sector financiero
	2007	Se reciben recaudo a través de puntos outsourcing Instalación de medidores electromagnéticos para grandes consumidores Implementación de dispositivos de corte
	2008	Se inicia recaudos a través de Credibanco Visa - pago cuentas Visa Se integra el acueducto costero al servicio de acueducto
	2009	Inicia la campaña de cultura ciudadana Vive Barranquilla Limpia Inicio de operaciones del Relleno Sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos Creación del Primer Código de Ética de Triple A Premio Portafolio Mejor Servicio al Cliente Sistema de seguridad y salud en el trabajo - OHSAS 18001

1/11/11  
 2 Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones.



Período	Año	Momento
2006 2010	2009	Clausura del Relleno Sanitario El Henequén
	2010	Cierre en línea desde terreno de órdenes de trabajo Creación del área de irregularidades en Triple A Se implementa el informe de terceros y el informe de arqueo diario de recaudo en el software Amerika Se inicia la campaña Cuidado del Agua Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial por Mejor Entorno de Mercado
2011 2016	2011	Reconocimiento de Andesco como Empresa Líder del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico Programa Agente Máximo, modelo ganador del Premio Nacional Excelencia de la Industria de contact center & BPO Se integra el municipio de Sabanalarga al servicio de aseo Implementación del programa de reinducción Abriendo Caminos Se actualiza estructura Asobancaria con otros medios de pagos electrónicos
	2012	Se fusiona Triple A Barranquilla con Triple A Atlántico Atención no presencial a los clientes las 24 horas del día, a través del contact center Implementación de herramienta on base
	2013	Inicia operación la Unidad de Residuos Peligrosos y Especiales Se integra el municipio de Palmar de Varela al servicio de acueducto y el municipio de Baranoa al servicio de alcantarillado Certificación del proceso de aplicación de pagos en el Sistema de Calidad Se inicia la participación en la medición empresarial de Transparencia por Colombia
	2014	Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial como Mejor Empresa Grande de Servicios Públicos de Colombia Actualización del Código de Buen Gobierno y de Reglamentos de Junta Directiva y de Asamblea de Accionistas Aprobación de la tarifa regional para Triple A Programa Abriendo Caminos, modelo ganador del Premio Nacional Excelencia de la Industria de contact center & BPO Instalación de medidores con telemetría Implementación del sistema de scoring de cartera Se crea la Red de Apoyo de Triple A en los municipios del Acueducto Costero Se implementa software SAP administrativo ERP Se da inicio a la aplicación de pagos en línea a través del Web Services
	2015	Sistema de Autogeneración de Energía en Triple A Se inicia servicio de alcantarillado en los municipios de Tubará y Palmar de Varela Gestión del proceso de reducción de agua no contabilizada Aprobación tarifa de mercado regional Implantación en el software Amerika del módulo de scoring de cartera Creación del modelo de provisión de cartera Implementación de pagos de factura en línea Se promociona la campaña El Agua es mi Llave Se realiza conciliación de recaudo automático en el portal Gateway y con archivos multicash
	2016	Se reciben pagos por banca móvil Inicio de nuevos servicios de aseo ordinarios (corte de césped, poda de árboles y lavado de vías) Inauguración del primer laboratorio de macromedidores (por método volumétrico) en Colombia Se inicia el servicio de alcantarillado en los municipios de Polonuevo y Usiacurí Triple A y la Fundación Triple A lideran el programa cultural Concierto al Parque Se crean los Círculos de Pensamiento con líderes de ciudad y periodistas Registro de la marca y logo Supercliente ante la Superintendencia de Industria y Comercio La estrategia vive Barranquilla Limpia se transforma en Vive tu Ciudad Limpia Gestión integral de las pérdidas a través del scoring de fraudes y medidores Se realiza el proceso on line de registro de proveedores Optimización del sistema de distribución zona suroccidental - Tanque 7 de Abril Se implementa el Programa de Cumplimiento Anticorrupción y Antisoborno Se incorpora el sistema de gestión de riesgos según la ISO 31000



Nuestro  
desempeño  
institucional



## Nuestra organización

• ¿Quiénes somos?	16
• Crecimiento sostenible	18
• El mercado regional	25
• Gestión regulatoria	27
• Gestión jurídica	29
• Seguridad de la información	30
• Reporte SUI	31
• Nuestra gente	32
• Premios y reconocimientos recibidos	32
• Comunicación y reputación	34
• Nuestra participación en iniciativas de la sostenibilidad	35
• Actividad gremial	40
• La innovación como eje de la gestión	41
• Gestión de riesgos e impactos	42
• Ciclo de vida y cadena de suministro	44

## Gobierno corporativo de la sostenibilidad

• Estructura de gobierno	50
• Comités internos	50
• Asamblea General de Accionistas y delegación de autoridad de la misma	51
• Junta Directiva	51
• Aprobación del Informe Integrado de Gestión	53
• Políticas empresariales	53
• Política de remuneración	53
• Actividad societaria	54
• ¿Qué es la sostenibilidad para nuestra Organización?	55
• Ética e integridad	59
• Relacionamiento con nuestros grupos de interés	60
• Lucha contra la corrupción	62
• Aspectos materiales y de cobertura	65

Los textos subrayados corresponden a los asuntos materiales de mayor importancia para la operación de la empresa y cumplimiento de lo misional, presentados bajo metodología GRI-G4.

## Triple A en cifras



Servicio del ciclo  
integral del agua

14 Municipios +  
Barranquilla



100%

De cobertura  
en Agua



10 Municipios con  
Alcantarillado

98,32%

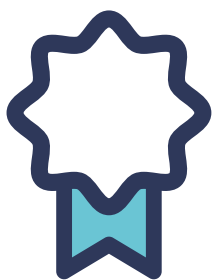
Cobertura de  
Alcantarillado



6 Municipios con  
cobertura en  
Aseo

100%

Cobertura de  
Aseo



Barranquilla  
0 en el IRCA

El Índice que registra  
la mejor agua del país



2.565.806  
personas con agua y

2.154.366  
con alcantarillado



888.263 km  
anuales de vías barridas en  
Barranquilla y donde se atiende  
el servicio

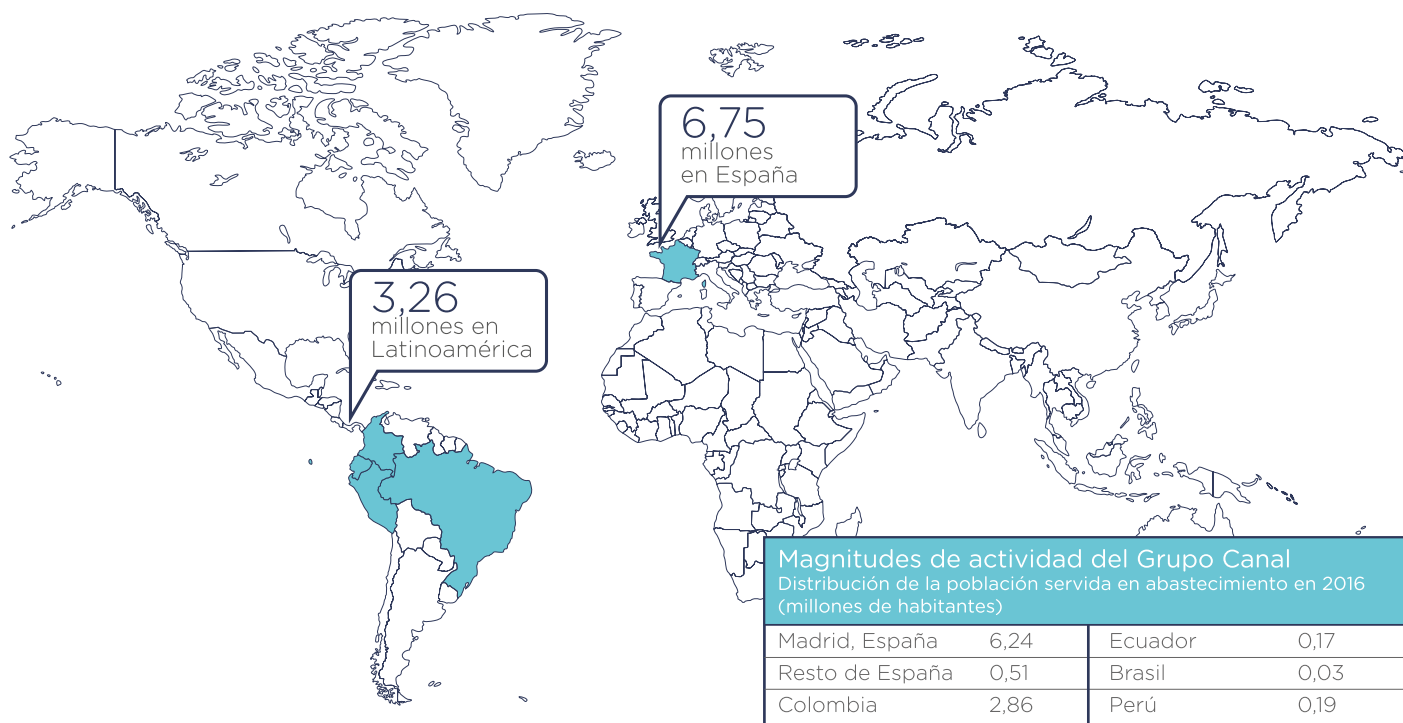
80 Parques de Barranquilla  
cubiertos con nuestro  
servicio de limpieza



20%

de incremento  
de la participación  
del rol operativo en el  
**programa Innova**,  
con propuestas de  
desarrollo de negocio

# Nuestra organización



## Canal de Isabel II origen y actividades del Grupo

La sociedad anónima Canal de Isabel II es una empresa pública en cuyo accionariado está representada la Comunidad de Madrid (España), a través del Ente Público Canal de Isabel II y 111 municipios ubicados en dicha comunidad autónoma española. La sociedad inició sus actividades el 1 de julio del año 2012 asumiendo gran parte de las competencias y actividades del Ente Público Canal de Isabel II que, creado en 1851, ha

sido desde 1984 la empresa pública dependiente de la administración regional encargada de la gestión del ciclo integral del agua. Canal de Isabel II se ocupa de la gestión del ciclo integral del agua en prácticamente toda la región madrileña; esto es, de todos los procesos orientados a una adecuada administración de los recursos hídricos y la conservación del medio ambiente. Dichos procesos, necesarios para el

desarrollo y mantenimiento de la calidad de vida de los madrileños, son la captación, tratamiento y vigilancia de la calidad del agua, su transporte y distribución, el saneamiento y depuración de las aguas residuales y la regeneración de éstas para su posterior reutilización. La experiencia de gestión acumulada por Canal de Isabel II en sus 165 años de existencia le permite aportar valor añadido, a través de otras actividades

relacionadas con el sector del agua y en ámbitos geográficos diferentes a la Comunidad de Madrid. Así, desde los años sesenta del pasado siglo, Canal de Isabel II fue integrando un conjunto de sociedades participadas que, junto con la propia matriz, constituyen en la actualidad el Grupo Empresarial Canal de Isabel II. En Colombia su presencia está representada a través del grupo Inassa.

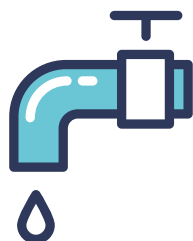




10,01  
millones de  
habitantes



6.469  
empleados  
+ 6.500  
indirectos



Durante el ejercicio 2016 las empresas del Grupo abastecieron a dicha población gestionando en total:

848	542	306	46.095
millones de m <sup>3</sup> de agua potable	España	Latinoamérica	km de redes de abastecimiento, saneamiento y agua regenerada.

2,3 millones  
de contratos de suministros

86%  
domésticos

200  
municipios

97,88%  
cobertura

99,58%  
en España

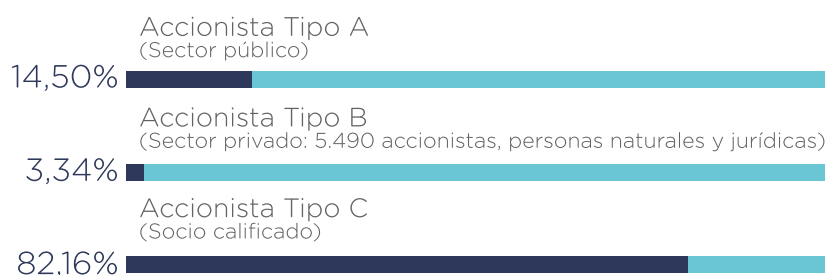
## Nuestra misión

La misión del Grupo Canal de Isabel II es garantizar a todos sus clientes el suministro de agua presente y futuro, tanto en cantidad como en calidad, y del resto de servicios que presta, con la decidida vocación de satisfacer sus expectativas, contribuyendo activamente a la protección y mejora del medio ambiente, en beneficio de toda la sociedad.

G4-6 G4-4 G4-7

## Sociedad de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Barranquilla, S.A ESP, Triple A de Bq S.A. ESP

En la actualidad Triple A es una empresa privada y su composición accionaria es la siguiente:



## Crecimiento sostenible

### Cómo lo abordamos

Desde el inicio de la operación de Triple A en el departamento del Atlántico, la empresa se fijó varias metas que ha logrado cumplir a lo largo de 25 años de prestación de los servicios públicos. Su expansión a nuevas áreas, permite que en la actualidad sean 14 municipios y el Distrito de Barranquilla en los cuales es el operador del ciclo integral del agua. En seis presta el servicio de aseo, en diez opera el de alcantarillado sanitario y en ocho la depuración de aguas residuales.

Triple A se ha propuesto ser la empresa con el mejor servicio en calidad, disponibilidad y accesibilidad. Es la organización con el mejor Índice de Calidad del Agua del país, brinda una disponibilidad del servicio 24 horas los 365 días del año y ha gestionado para que nuevos municipios accedan a los servicios en las mismas condiciones de una ciudad capital a precios justos.

De esta forma, Triple A hoy se enfoca en ser una empresa que le apunta a la integralidad de los servicios, captando y potabilizando el agua; recolectando y depurando las aguas y dando un excelente manejo en recolección y disposición de los residuos sólidos.

Esta integralidad del servicio hace que la compañía preste a un mismo cliente acueducto, alcantarillado y aseo con igual calidad, oportunidad, accesibilidad y gestione los impactos sociales y ambientales que puedan derivarse de la operación.

### Cobertura

El departamento del Atlántico es considerado como eje de desarrollo de la región Caribe, lo que se evidencia en el crecimiento de Barranquilla la ciudad capital y de los municipios aledaños como Baranoa, Puerto Colombia, Sabanalarga y Soledad. El avance urbanístico, residencial, comercial e industrial supera lo proyectado en la región, pero Triple A ha respondido a este desafío al lograr mayor cobertura de sus servicios como apalancamiento de la gestión sostenible.

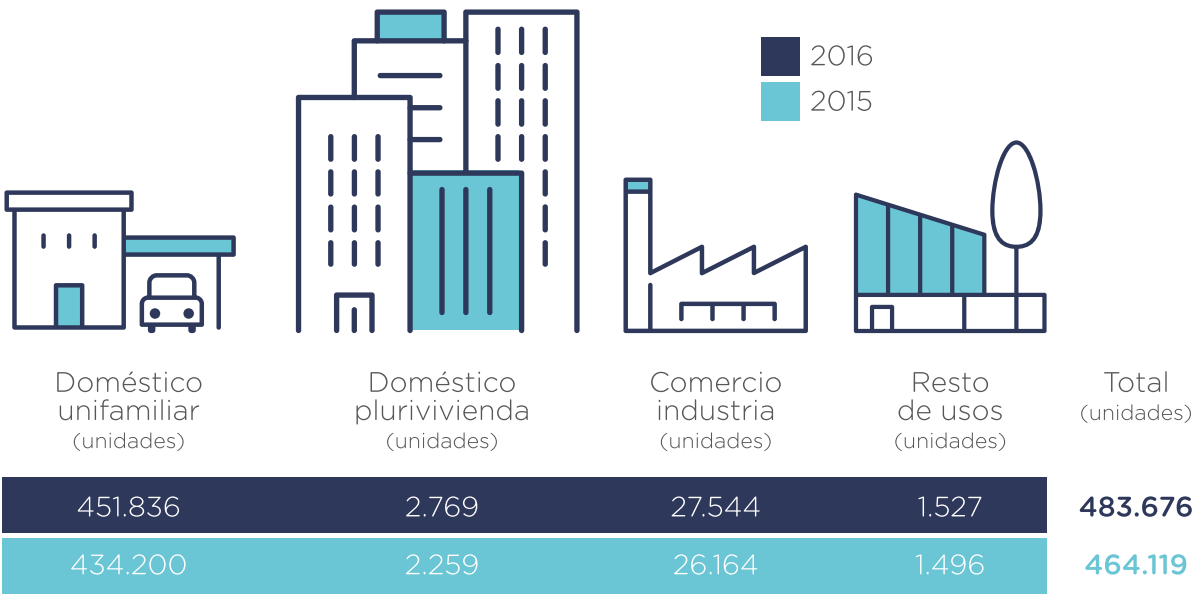
Hoy la cobertura en acueducto en los municipios donde presta el servicio de agua está en ciento por ciento y en alcantarillado en el 98,32 por ciento. La cobertura de Barranquilla y Puerto Colombia sobrepasa las proyecciones dadas para estas entidades territoriales, tomando como base los datos del Censo de 2005.

Los clientes atendidos por la empresa se encuentran segmentados de acuerdo con el tipo de contrato y uso del servicio. De esta forma, se atienden a 2.565.806 personas con agua y 2.154.366 con alcantarillado.



Triple A acompaña a Barranquilla en su desarrollo habitacional, comercial y de infraestructura.

La segmentación de los clientes se realiza según las siguientes categorías para el servicio de acueducto



Para el servicio de aseo la empresa opera en seis municipios con recolección de residuos y en cuatro con limpieza diaria, con una cobertura del ciento por ciento, lo cual se traduce en la prestación del servicio a 1.754.677 habitantes.

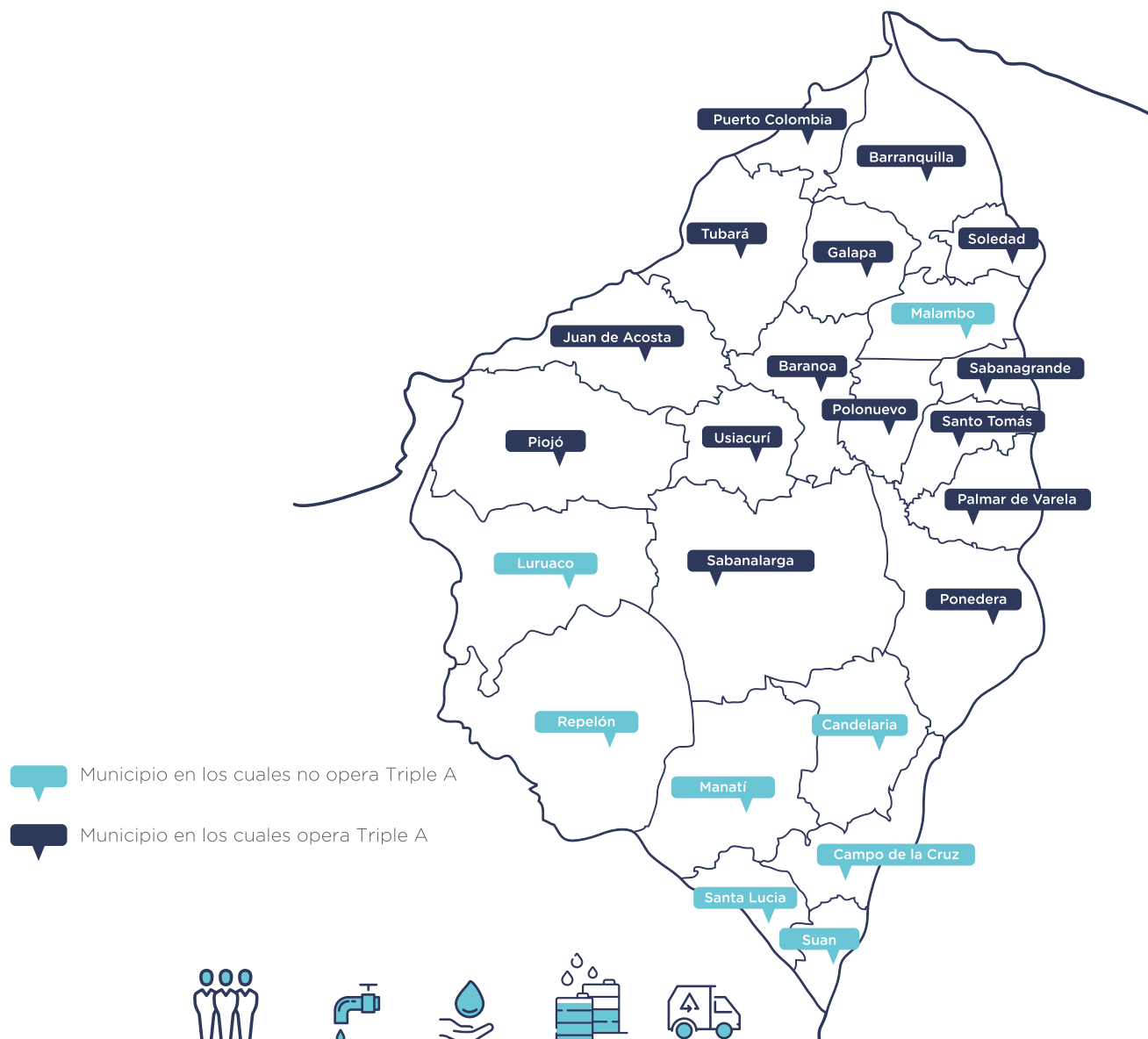
Con una nueva visión estratégica, Triple A ajustó las frecuencias de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en la ciudad de Barranquilla. De esta forma, se pasó del promedio mensual de 38.000 a 60.000 kilómetros de barrido. Adicional a esta gestión, se implementó el mejoramiento de parques de la ciudad en los cuales, en la actualidad, se ejecutan más de 21.000 km mensuales. En total para 2016, Triple A barrió en promedio 74.000 km en la capital de Atlántico.


Asimismo, la organización asumió la limpieza y retiro de residuos sólidos


de los sistemas de drenaje urbano en Barranquilla en alianza con el Foro Hídrico de la Alcaldía Distrital. Este programa alcanzó una inversión de \$4.850 millones.

En disposición final de residuos fue concluida la construcción del vaso siete del Relleno Sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos, el cual cuenta con la mayor área y capacidad de almacenamiento de residuos 1.500.000 toneladas, generando tranquilidad operativa y financiera por más de dos años.

En alcantarillado la Empresa instaló el nuevo sistema de alcantarillado en el municipio de Usiacurí beneficiando a 11.000 habitantes. También impactó positivamente a 6.389 habitantes del barrio Maratea corregimiento La Playa (Barranquilla) con este nuevo servicio, ampliando así la cobertura que viene brindando la Organización.



 Municipio en los cuales no opera Triple A

 Municipio en los cuales opera Triple A



<b>Barranquilla</b>	1.225.941	✓	✓	✓	✓
<b>Puerto Colombia</b>	26.929	✓	✓	✓	✓
<b>Soledad</b>	640.591	✓	✓	N/A	N/A
<b>Galapa</b>	44.490	✓	✓	✓	✓
<b>Tubará</b>	11.023	✓	✓	✓	ZONA RURAL
<b>Juan de Acosta</b>	17.145	✓	N/A	N/A	N/A
<b>Utiacurí</b>	9.460	✓	N/A	N/A	N/A
<b>Piojó</b>	5.155	✓	N/A	N/A	N/A
<b>Sabanalarga</b>	99.774	✓	✓	✓	✓
<b>Ponedera</b>	22.745	✓	N/A	N/A	ZONA RURAL
<b>Sabanagrande</b>	32.668	✓	✓	✓	N/A
<b>Santo Tomás</b>	25.508	✓	✓	✓	N/A
<b>Baranoa</b>	58.707	✓	✓	✓	N/A
<b>Polonuevo</b>	15.473	✓	N/A	N/A	N/A
<b>Palmar de Varela</b>	25.557	✓	✓	N/A	N/A

 Población

 Servicio de agua

 Servicio de alcantarillado

 Servicio de depuración

 Aseo

Fuente: Triple A



Calidad

Agua

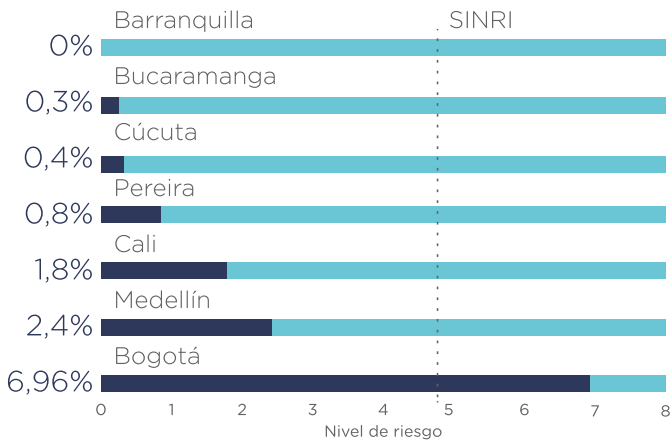
El agua suministrada por Triple A a los municipios servidos continúa siendo la de mejor del país, pero se destaca la de la ciudad de Barranquilla con un Índice de Riesgo de la Calidad del Agua = 0<sup>3</sup> (IRCA), gracias al proceso de potabilización que cuenta con un eficaz aseguramiento en toda su cadena de producción.

El control permanente del agua cruda, la aplicación de dosis óptimas, los tratamientos complementarios, el seguimiento y control a través de telemando y todas las actividades que hacen parte del aseguramiento de la calidad del agua, son medidas que permiten tener en los municipios de la operación empresarial un IRCA muy inferior a 5, que es el máximo permitido para agua sin riesgo para el consumo humano. Uno de los principales factores de ocurrencia de enfermedades está relacionado con el manejo físico, químico y microbiológico del agua para el consumo humano. En este sentido, Triple A cuenta con el laboratorio de calidad de agua que cumple con los máximos estándares exigidos por las autoridades para entregar a los usuarios la mejor agua de Colombia.

Si desea consultar el reporte del laboratorio sobre el proceso de calidad del agua que realiza Triple A consulte en anexos: Tabla 1: Fases del ciclo de vida del producto o servicio.

3 El Instituto Nacional de Salud (INS) realiza la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en el país. Ésta se genera a partir de los registros y pruebas realizadas por la autoridades sanitarias en cada departamento. Toda la información está disponible en la página web [www.ins.gov.co](http://www.ins.gov.co)

IRCA promedio anual 2016\*



Fuente: Triple A

\* Indicaciones para interpretación de la información: 1- Los valores fueron tomados de la página del INS- Sivicap web, período enero- diciembre/2016. 2- Los porcentajes presentados corresponden al promedio anual por municipio y se debe tener presente que algunos municipios en Colombia tienen más de un prestador de servicio de acueducto. 3- El número de muestras varía así como los meses reportados, ya que esto depende totalmente de la autoridad de vigilancia que ejerce la función en el municipio.



El laboratorio de calidad de agua de Triple A es considerado como uno de los mejores del país.



## Aseo

Como servicio público el aseo tiene una sólida proyección y es percibido con especial sensibilidad por las poblaciones, porque mejora la imagen de las ciudades, es parte fundamental de la conservación del medio ambiente cuando existe un manejo integral de los residuos y evita la proliferación de plagas, insectos y roedores en las calles mejorando la salud pública de las localidades. A eso le apuesta Triple A, a ofrecer un servicio de calidad en donde hace presencia.

De esta forma ha integrado la tecnología a la calidad en la prestación del servicio de aseo con el inicio del programa piloto de monitoreo en línea a través de GPS, con una cobertura inicial de 50 colaboradores. La empresa se convierte así en pionera en el ámbito regional en el uso de las nuevas tecnologías.

También se realizaron pruebas piloto para monitorear el llenado de contenedores, garantizando un servicio oportuno a los clientes grandes generadores, y optimizando la operación a partir de un sistema de recolección bajo demanda, lo cual implicaría una reducción de costos y al mismo tiempo mayor satisfacción del cliente.

En este mismo contexto de innovar en su operación para una mayor eficiencia en los procesos de su cadena de suministro, Triple A tendrá la primera planta de aprovechamiento de residuos sólidos urbanos sostenible del país, luego de haberse firmado el acuerdo de intención para la construcción, puesta en marcha y operación de la planta.

## Alcantarillado

Contar con servicios eficientes de alcantarillado sanitario constituye un beneficio que se traduce en la salud y el bienestar de los ciudadanos. Estos sistemas son los encargados de desaparecer las aguas negras, los desechos originados por la actividad de la población. Su tratamiento debe contar con un mantenimiento adecuado ya que la población crece y con ello también los desperdicios aumentan considerablemente.

Para mejorar la calidad del servicio de alcantarillado, Triple A reforzó su capacidad operativa de saneamiento con la adquisición de dos nuevos vehículos de succión-presión, que son equipos especializados para efectuar trabajos de mantenimiento de los sistemas de alcantarillado, con una inversión que supera los \$2.500 millones.

Adicional a esta inversión, la empresa cuenta con personal y equipos especialistas, no sólo de succión-presión sino también cabrestantes, cámara con circuito cerrado de televisión para inspección de tuberías, bombas trasvases, entre otros, que facilitan las labores de mantenimiento y extracción de basuras, sedimentos y otros elementos que terminan dentro del sistema por el mal uso que muchas personas le dan al mismo.

Otro de los frentes en los que trabaja la organización para mejorar la calidad del servicio de alcantarillado es la instalación de 746 mts de reposición a través de la tecnología de tubería sin zanja. Este es uno de los métodos de perforación dirigidos para la instalación de conducciones sin zanja, conocidos en el ámbito internacional como métodos HDD (perforación horizontal dirigida). Están entre las ramas de la construcción más respetuosas con el medio ambiente y además la instalación de tubería bajo este sistema, permite una mayor movilidad en las vías lo cual conlleva a un menor impacto negativo en el tráfico de la ciudad.



En materia de aseo, Triple A cuenta con un avanzado parque automotor para la recolección de residuos.

## Nuevos negocios

Los nuevos negocios que incentiva la organización están encaminados a la integralidad y en ese ciclo, la Subgerencia de Aseo de Triple A adoptó la centralización de todas las actividades comerciales de aseo desde la Dirección de Aprovechamiento y Residuos Peligrosos, incorporando al portafolio la gestión de servicios especiales que introduce la recolección y disposición final de residuos de construcción y demolición (RCD); recolección de podas y otros especiales. Esta prestación se encuentra dirigida principalmente al sector no residencial.

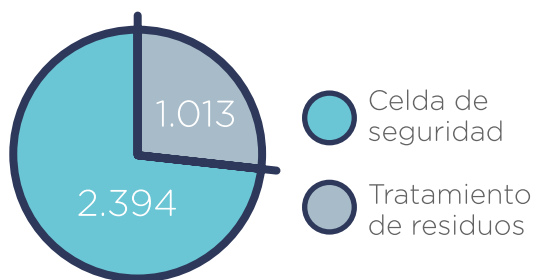
En esta misma área se encuentra la gestión de residuos peligrosos el cual fue creado desde el año 2014 y ha crecido de forma exponencial. Durante el periodo 2016 fueron gestionadas 3.408 toneladas.

En el 2016 la cantidad de clientes atendidos por gestión de residuos peligrosos tuvo un aumento del 11 por ciento. Su valor tuvo un aumento del 14 por ciento con respecto al año 2015 (\$1.655 millones en 2016 en comparación a \$1.452 millones en 2015); y las cantidades tuvieron una variación del 13 por ciento (3.408 toneladas en 2016 versus 3.018 toneladas en 2015).

Para la gestión de residuos especiales y servicios especiales<sup>4</sup>, durante el periodo de este reporte la prestación de esta clase de servicios presentó un valor de \$2.378 millones, aumentando un 316 por ciento con respecto al año anterior en el cual se prestaron servicios por valor de \$571 millones de pesos.

Con el fin de promover la adecuada disposición de residuos peligrosos en el sector industrial, Triple A invirtió 32 mil horas hombre en la capacitación sobre su adecuada disposición para las 300 empresas participantes en la segunda versión del *Premio Triple A a las buenas prácticas en el manejo de los residuos peligrosos*.

<sup>4</sup> El valor suministrado hace referencia a la gestión de servicios y residuos especiales realizada únicamente por la fuerza de ventas de la Dirección de Aprovechamiento y Residuos Peligrosos. No incluye los servicios gestionados directamente por otras áreas de la Subgerencia de Aseo, los cuales se incluyen dentro del tipo de facturación por disposición final y facturación comercial.



Fuente: Triple A  
Cifras en toneladas.

## Evolución de la gestión de residuos peligrosos



(\$) Valor gestionado en millones de pesos COP  
(t) Cantidad gestionada en toneladas

Fuente: Triple A

## Gestión de residuos y servicios especiales



(\*) Residuos de construcción y demolición

Fuente: Triple A

## Objetivo estratégico

## Retos 2017

Garantizar la calidad del agua, continuidad y distribución de servicio.

1. Gestionar el trámite para el permiso de vertimiento del laboratorio control de calidad de agua.
2. Acreditar el laboratorio de macromedidores con el ente acreditador ONAC en el año 2017.
3. Convertir la dependencia de metrología en una unidad de negocio sostenible y rentable, con la oferta diferencial a terceros de servicios de calibración de micro y macromedidores.

Sistematización de la gestión operativa y comercial para residuos peligrosos y especiales (servicio de la línea del portafolio empresarial).

Adquirir un *software* que permita a la Unidad de Negocio de Residuos Especiales y Peligrosos, acceder y controlar automáticamente toda la cadena de servicio de la línea del portafolio empresarial de gestión de residuos especiales y peligrosos.

Mejorar el servicio público de aseo para ser más competitivo.

Adquirir un software de seguimiento por GPS con indicadores de cumplimiento del programa de prestación del servicio de aseo que permita optimizar el despacho de vehículos.

## El mercado regional

### Contexto

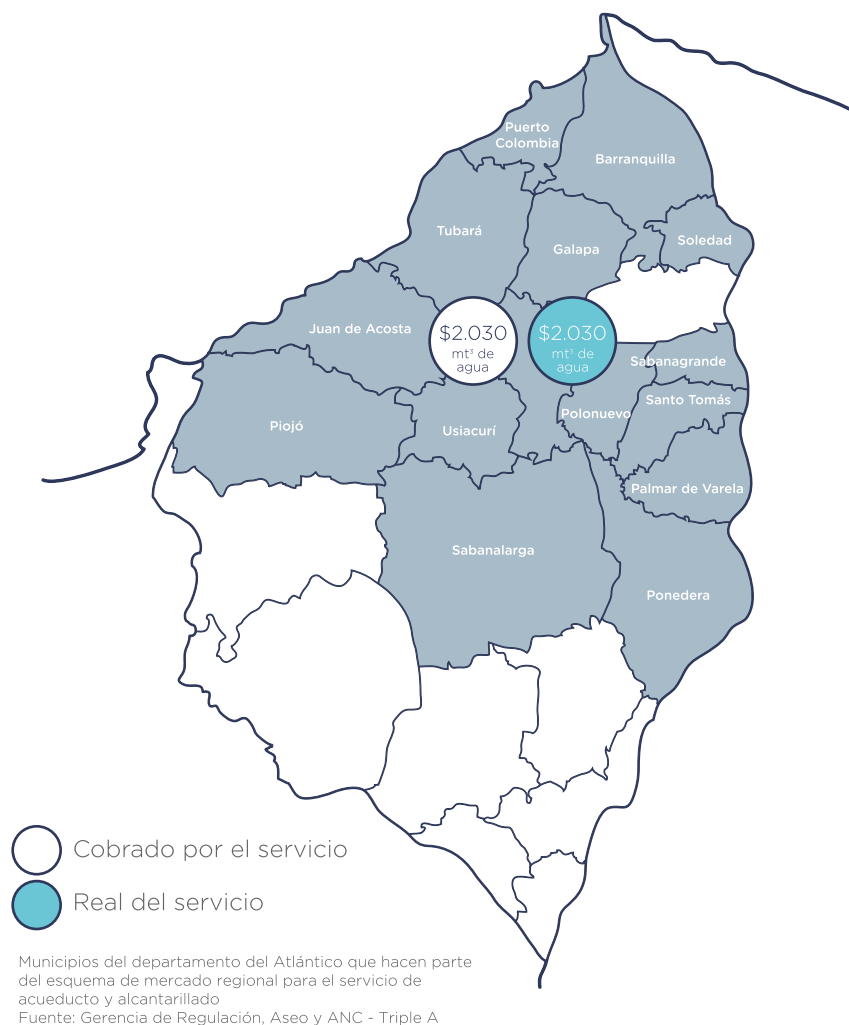
El gobierno nacional a través de la Resolución 628 de 2013 de la Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico (CRA) reglamentó el mercado regional de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Esto corresponde al conjunto de usuarios que son atendidos por un mismo prestador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, a través de sistemas no interconectados, interconectados o mixtos, en un área geográfica específica que abarca más de un municipio, dentro de un mismo departamento o limítrofes y cuya prestación, de manera conjunta, permita mejorar las condiciones de cobertura, calidad y continuidad de dichos servicios.

Triple A es la primera empresa del sector de agua potable y saneamiento básico en el ámbito nacional que ha innovado al implementar el nuevo esquema regulatorio de fijación de precios para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a través del mercado regional, lo que le ha permitido operar estos servicios en los municipios pequeños y zonas rurales, y a su vez, mantener la suficiencia financiera y garantizar la sostenibilidad a largo plazo de la operación.

### Cómo lo abordamos

Durante el 2016 Triple A continuó aplicando el esquema tarifario de mercado regional, con el cual se ha logrado la sostenibilidad económica, en conjunto con la responsabilidad social y ambiental, para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en las áreas de operación que forman parte de este mercado. En la ejecución del esquema se han identificado los siguientes impactos en su aplicación:

- **Impacto económico.** Con el desarrollo de este modelo se ha viabilizado económicamente la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado en pequeñas poblaciones del departamento del Atlántico. Aunque éstas eran operadas por Triple A desde vigencias anteriores, a mediano plazo, sin la aplicación de esta opción tarifaria, se hubiese visto afectada financieramente la compañía, incumpliendo el criterio de suficiencia financiera establecido en la Ley 142 de 1994.
- **Impacto social.** El esquema tarifario ejecutado a la luz del mercado regional del Atlántico (MERCA) permite a los usuarios disfrutar de tarifas más bajas, en comparación con el costo real del servicio resultante de considerar solamente lo establecido en el marco tarifario fijado en la Resolución CRA 688 de 2014. Así, más personas en el departamento del Atlántico pertenecientes a áreas vulnerables, acceden a servicios de acueducto y alcantarillado con altos estándares en términos de cobertura, calidad y continuidad, pero garantizando la asequibilidad del servicio para la gente como aspecto fundamental de la operación.
- **Impacto ambiental.** El esquema regional ha permitido operar de forma sostenible los actuales y nuevos sistemas de alcantarillado, así como las plantas de tratamiento de aguas residuales.





Triple A es una empresa que trabaja de cara al río aportando siempre al progreso de Barranquilla y los municipios del Atlántico.

### Logros 2016

Durante el año 2016 la misión regulatoria de Triple A estuvo direccionada hacia la interacción con el gobierno nacional para garantizar la aplicación del nuevo marco tarifario en los servicios de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con las características del mercado regional aprobado mediante la Resolución CRA 701 de 2014.

### Objetivo estratégico

Maximizar el valor de Triple A

### Retos 2017

Durante el primer semestre de 2017 se enviará la solicitud a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) para que apruebe la segunda versión del mercado regional del Atlántico (MERCA), incluyendo los alcantarillados de los municipios de Palmar de Varela, Polonuevo, Tubará y Usiacurí.



## Gestión regulatoria en acueducto, alcantarillado y aseo

### Contexto

En Colombia las tarifas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo se calculan con base en la metodología establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). El sistema tarifario está segmentado según las necesidades de los usuarios y por el inmueble donde el servicio es suministrado, bien sea de tipo residencial (estratos 1,2,3,4, 5 y 6), comercial, industrial, oficial, especial o multiusuario.

Para el caso de aseo, los usuarios se clasifican en tipo residencial (estratos 1, 2, 3, 4, 5 y 6) y no residencial (pequeños generadores o productores y grandes generadores y productores).

Para los servicios de acueducto y alcantarillado entró en vigencia la implementación de la Resolución CRA 688 de 2014, modificada por la Resolución CRA 735 de 2015, mediante la cual se calcularon las nuevas tarifas a cobrar para dichos servicios.

Debido a la existencia de un mercado regional aprobado mediante Resolución CRA 701 de 2014, en el 2016 se facturó con base en un costo de referencia unificado para todos los municipios que hacen parte del mercado regional, calculados bajo el régimen de libertad regulada.

Por su parte, el Concejo Municipal en conjunto con la Alcaldía de cada municipio, establecen los factores de subsidios y contribuciones a aplicar a cada suscriptor según el tipo de uso del inmueble y la estratificación socioeconómica. Conociendo dichos factores y habiendo calculado el costo de referencia, la empresa procede a calcular las tarifas por tipo de uso y estrato, las cuales son finalmente sometidas a aprobación por parte de la Junta Directiva de Triple A.

Para el servicio de aseo los impactos de la nueva metodología expedida en la Resolución CRA 720 de 2015 fueron más visibles, y éstos, se implementaron en Barranquilla y los municipios de Galapa, Puerto Colombia y Sabanalarga a partir de abril del 2016.

Los impactos más importantes de la nueva metodología en aseo son los siguientes:

- Se reconoce el aprovechamiento como una actividad del servicio público de aseo
- Se incluyen las actividades de limpieza urbana en el marco tarifario a través de la remuneración de las actividades de corte de césped, poda de árboles, limpieza de playas ribereñas, lavado de áreas públicas e instalación de cestas públicas.
- Remuneración vía tarifa a las tecnologías alternativas al relleno sanitario para la disposición final de residuos sólidos.
- Con relación a los costos de recolección y transporte de residuos no aprovechables, se introduce un modelo de evaluación de alternativas de mínimo costo bajo criterios de eficiencia económica, comparando alternativas entre utilizar estación de transferencia de residuos sólidos, con la opción de realizar transporte en el mismo vehículo recolector. La alternativa de mínimo costo será aquella que se transfiere vía tarifa a los usuarios.

Se señala también que mediante las Resoluciones CRA 688 de 2014, 735 de 2015 y 720 de 2015, se contemplan descuentos a los usuarios, asociados a la calidad del servicio. Se debe hacer una medición de los indicadores contemplados en la metodología, para determinar su cumplimiento y proceder a hacer los descuentos pertinentes.

### Cómo lo abordamos

Servicios de acueducto y alcantarillado

La gestión regulatoria de Triple A se ha caracterizado por ser propositiva y contribuir de forma técnica a la construcción de normas en el sector.

De esta forma durante el año 2016 se presentó la propuesta para el establecimiento de esquemas diferenciales en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas de difícil acceso, de ardua gestión y de prestación del servicio en zonas urbanas. Con la aplicación de la regulación vigente no era posible lograr los estándares de eficiencia, cobertura y calidad exigidos por la normatividad.

La ingeniería de aplicación de esta metodología tarifaria lleva a Triple A a permanecer y evolucionar hacia una gestión del control de activos operacionales y el seguimiento de los indicadores de estándares de servicio y de eficiencia, destacando en particular, la gestión para el mantenimiento de los indicadores de calidad de agua, continuidad y reclamos comerciales, y la implementación del esquema de calidad y descuentos definido en el mismo marco tarifario antes enunciado.

### Servicio de aseo

Para el servicio público domiciliario de aseo, Triple A a partir del mes de mayo de 2016 inició la aplicación en todas las áreas de prestación (Distrito de Barranquilla, y municipios de Galapa, Puerto Colombia y Sabanalarga) de la nueva metodología tarifaria del servicio de aseo, expedida mediante la Resolución CRA 720 de 2015.

Bajo esta nueva metodología se realizan recálculos semestrales de tarifas, tomando como base la información asociada a toneladas, suscriptores, kilómetros de barrido, y nuevas actividades trasladadas a la tarifa acorde a lo dictado por la normatividad, tales como corte de césped, instalación y mantenimiento de cestas y tratamiento de lixiviados entre otros.

Además, también define descuentos asociados a la calidad del servicio para compensar a los usuarios en caso de incumplir las metas de calidad de los servicios.

## Logros 2016

### Servicio de acueducto y alcantarillado

En 2016 fueron facturados 7.6 MM m<sup>3</sup>/año adicionales a la facturación inercial de la compañía, a través de la cuantificación, registro y facturación de pérdidas administrativas, representadas en autoconsumos, incidencias comerciales y técnicas, como aporte al volumen de facturación mensual.

### Servicio de aseo

A través de la estrategia comercial y administrativa que adoptó la empresa se logró acoplar a los procesos de aseo la implementación del nuevo marco tarifario que afectaba directamente los ingresos de la Compañía.



Triple A logró acoplar a los procesos del servicio de aseo el nuevo marco tarifario de este sector.

## Objetivo estratégico

Incrementar el nivel de satisfacción y vinculación de los clientes.

## Retos 2017

Implementar el Régimen de Calidad y Descuentos de Acueducto y Alcantarillado y el Régimen de Calidad y Descuentos de aseo, y acompañar a todas las áreas involucradas de la Organización durante el proceso, mitigando el impacto de su aplicación, al verificar con minuciosidad cada indicador y hacer el seguimiento respectivo

Maximizar el valor de Triple A

1. Aumentar la facturación de la Unidad de Negocio de Aseo en un 17 por ciento frente al presupuesto del año 2016.

## Gestión jurídica

La gestión jurídica de Triple A es un instrumento esencial para la gestión empresarial porque contribuye a solucionar los requerimientos o inconsistencias en esta materia, que se puedan ocurrir en la prestación de los servicios.

En el año 2016, se atendieron 17 procesos civiles, 69 procesos contencioso administrativo, 58 acciones populares, 28 procesos laborales y cuatro asuntos penales. Adicionalmente, se atendieron 84 acciones de tutela, cuatro acciones de cumplimiento y tres incidentes de desacato. En materia ambiental, las autoridades notificaron 77 decisiones administrativas.

En el año 2016, en la Secretaría General de la Sociedad se elaboraron 63 contratos y 79 otrosíes, relacionados con las actividades de la empresa.

Finalmente cabe resaltar que en el 2016, obtuvimos 21 sentencias judiciales favorables y 73 sentencias de tutela improcedentes.

### Logros 2016

- A lo largo del año 2016, se consiguieron importantes decisiones favorables en materia administrativa y laboral, pero la actuación más destacada fue la sentencia proferida en el trámite de la acción de nulidad interpuesta por el ciudadano René Alejandro García Muñoz, quien demandó la nulidad del decreto de área de servicio exclusivo de aseo, con lo cual el servicio de aseo seguirá siendo prestado solo por Triple A.
- Del total de las resoluciones notificadas a la empresa por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) a favor del usuario, la gestión de PQR<sup>5</sup> del área comercial cumplió satisfactoriamente el indicador de acuerdo a lo que exige la Ley.

5 Peticiones, quejas y reclamos.

### Objetivo estratégico

Fortalecer nivel de competencias críticas del personal y su comunicación interprocesos

### Retos 2017

- Mantener la eficacia y la oportuna respuesta a las demandas interpuestas contra la empresa y requerimientos realizados por entes gubernamentales.
- Optimizar el nivel de calidad y eficiencia en las asesorías jurídicas a las áreas corporativas.
- Contribuir en los procesos de identificación y control de riesgos legales de la empresa.
- Digitalizar la información de procesos judiciales y administrativos con el área de gestión documental, como herramienta que ayude a la mejorar la seguridad de la información y agilice la comunicación con las diferentes áreas de la empresa.
- Contribuir al cumplimiento normativo de las áreas corporativas a través del seguimiento y evolución del marco estratégico de la compañía.

Gestionar relación con los grupos de interés.

- Fortalecer el protocolo de comunicación con los grupos de interés con el fin de informar acerca de los temas jurídicos y legales que los afecta directamente.

# Seguridad de la información

Como parte del Sistema de Gestión de Calidad, Triple A cuenta con una política de Seguridad de la Información, con el fin de administrar el manejo de los equipos de sistemas, softwares, información de los usuarios y clientes, uso del internet, acceso de externos, correo electrónico y facturación, entre otros.

Los desarrollos tecnológicos emprendidos por la Organización apuntan a mejorar la operación, fortalecer la buena atención a los usuarios y clientes, el debido uso y gestión de las bases de datos y actualizar a la Empresa en materia tecnológica con los nuevos avances para optimizar y modernizar los servicios.

## Logros 2016

- Se desarrolló la nueva plataforma para el control y monitoreo de las actividades del contact center de Triple A, lo que permite un mayor seguimiento y gestión en los distintos canales de gestión con los que cuenta el sistema. Esto ayuda a asegurar, verificar y hacer seguimiento a la información obtenida. En el año de este reporte se destinaron recursos por valor de \$125.649.425.
- En el segundo semestre del 2016 se implementó el módulo de alertas en el Sistema Amerika el cual permite emitir correos electrónicos con información adjunta para la realización de seguimiento de información de manera manual o automática.

Los objetivos del módulo son la detección automática de inconsistencias en la base de datos, garantizar la revisión permanente de los datos y mejorar el control y seguimiento de los procesos. Este proceso está en desarrollo y cuenta con una asignación presupuestal de \$198.396.275.

- Se implementó el Sistema de Control Interno para Información Financiera (SCIIF), con la casa matriz Canal de Isabel II. Esto permitió el fortalecimiento de la jefatura de Control Interno, proporcionar una seguridad razonable respecto a la información financiera regulada, estructurando su marco de trabajo y alineando sus metodologías y planes de acción con buenas prácticas de auditoría basadas en riesgos.

- Para asegurar la continuidad de la operación de la compañía en caso que llegue a presentarse algún suceso de tipo tecnológico, se establecieron procedimientos de recuperación rápida de la plataforma virtualizada, a través de la adquisición e implementación de la solución de respaldo para máquinas virtuales (*Veem Backup*), con un costo de \$27.715.175.
  - El administrador de datos de telemetría con el que cuenta Triple A, busca recoger los datos importantes de telemetría y de otras fuentes diferentes al scada<sup>6</sup>, como sensores para micromedición remota, caudalímetros de circuito, etc, y genera reportes y consultas unificados para toda la operación. Su actualización y mantenimiento tuvo una inversión de \$7.578.813.
  - Para mejorar la seguridad en el área de tecnologías de la información y las comunicaciones de Triple A, se implantó el servicio de colaboración en la nube con una inversión de US\$ 73.769. En este periodo de reporte se realizaron las pruebas piloto de este sistema.
  - A partir del primer trimestre del 2016 se inició la renovación y actualización de equipos, tales como los siguientes: UPS, computadores, portátiles, *switches*, con una inversión superior a los \$1.239 millones.
  - Desde hace siete años Triple A cuenta con la herramienta tecnológica llamada *Geologic* que apoya la mayoría de los procesos operativos. En el 2016 se inició la transición tecnológica de la herramienta para su compatibilidad con móviles y plataformas actuales. Mientras tanto, se implementaron de forma temporal, emuladores que sirven para mejorar el rendimiento, integrar fotografías y relacionarlas con los trabajos activos, y garantizar una curva de aprendizaje de los usuarios del sistema entre la tecnología existente y la nueva.
- Esta herramienta ayuda a la movilidad en los servicios especiales de aseo al poder hacer reportes y consultas desde campo. También es importante para la generación de nuevas acometidas de agua, luego de la legalización del predio. La tecnología permite generar reportes para nuevas instalaciones o retiros. A su vez, controla materiales usados y solicitudes de pavimento. La inversión para la actualización de *Geologic* y la implementación de emuladores fue de \$7.578.813.

6 Solución tecnológica que permite supervisar y controlar el tratamiento, distribución, irrigación, desalinización - cualquier y todos los datos operacionales clave se puede transformar en información a su alcance; un sistema completo, moderno proceso de gestión del agua.

## Objetivo estratégico

Garantizar plataforma integrada, funcional y segura que soporte el desarrollo de Triple A

Garantizar plataforma integrada, funcional y segura que soporte el desarrollo de Triple A

## Retos 2017

Consolidar el sistema integrado de gestión del contact center con la nueva herramienta implementada.

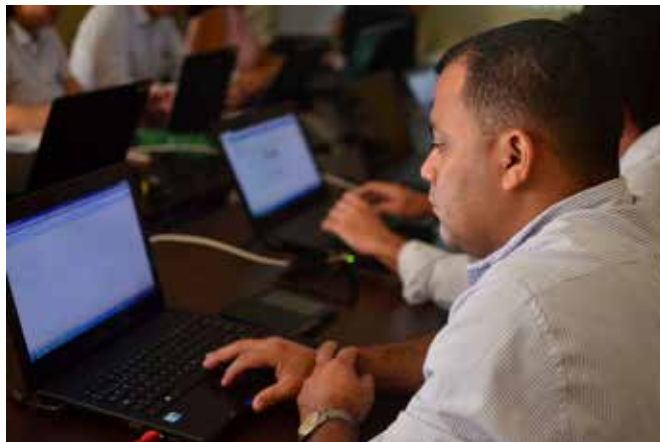
- Identificar aspectos críticos en el área de intervenciones que puedan ser automatizados.
- Identificar nuevas inconsistencias ocasionadas por modificaciones en la base de datos y que puedan ocasionar errores en la facturación e informes generados.

## Reporte al Sistema Único de Información (SUI)

La legislación colombiana exige a las empresas de servicios públicos domiciliarios ingresar anualmente toda la información concerniente a su gestión al Sistema Único de Información, SUI, bajo el manejo de la Superservicios. La información que se debe reportar abarca los temas financieros, técnico – operativos, comerciales y administrativos.

El SUI exige a las empresas de servicios públicos en su reporte temas de gestión y análisis de la información tales como los siguientes:

- Seguimiento a la expedición de normas que establezcan la obligatoriedad del reporte de información al SUI por parte de la Empresa. Incluye monitoreo constante para identificar los proyectos de normas expedidos; la identificación de la facilidad de la empresa para el envío; consecución de la información y de la competencia del ente de control para solicitarla. La emisión de comentarios y observaciones mediante el uso del mecanismo de participación ciudadana son remitidos al ente de vigilancia y control.
- Liderar internamente el análisis, interpretación y aplicación de la normativa que le compete a la Empresa. En esta gestión, prima la identificación de riesgos y oportunidades de mejora de los procesos operativos, comerciales, financieros y administrativos.
- Promover y velar por las modificaciones requeridas en los procesos de la Compañía, propendiendo el cumplimiento de la normativa aplicable, en cuanto a la calidad de la información reportada y la oportunidad definida por la legislación.
- Diseño de la estrategia, argumentación y negociación ante la SSPD<sup>7</sup> en trámites conceptuales y de operativa para dar reporte en el aplicativo, en situaciones de controversia y en casos de riesgo de sanción o investigaciones administrativas para Triple A, mitigando el impacto económico y de reputación para la empresa.
- Participar en la definición de los criterios empleados para generar la información que será suministrada ante la SSPD a través del SUI, de tal modo, que se asegure la transparencia y la fidelidad de la misma en contraste con la realidad operativa, comercial, financiera y administrativa de Triple A y con los objetivos estratégicos de la Organización y del sector de agua potable y saneamiento básico.



Es un compromiso de la empresa reportar de manera periódica información a la Superservicios.

### Logros 2016

Triple A cuenta con el reporte al SUI sistematizado a través del desarrollo del módulo especial para entregar la información a la Superservicios, en el *software* Amerika, con una inversión de \$177.997.464. Esto permitió a la organización cumplir con la nueva resolución expedida por la SSPD que exige la sistematización de la información.

<sup>7</sup> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

## Nuestra gente

Como una organización responsable por sus prácticas laborales se caracteriza y destaca Triple A, siendo una de las principales razones para ello, el que todo el trabajo sustancial es realizado por personal propio y/o contratista de la empresa a través de contrato a término indefinido.

De esta forma, a cierre de 2016 la empresa creció el 10,2 por ciento del personal directo pasando de 798 a 889 personas. En el capítulo nuestro desempeño social se describe su conformación.

Para la contratación de servicios temporales se cuenta con firmas externas que proveen personal para las diferentes actividades de la operación que atiende la Empresa. Para el caso especial de aseo, por efecto de la ampliación de las actividades de servicios (Barrido de parques y zonas públicas, corte de césped, atención de servicios especiales y barrido en vías públicas por aumento de frecuencias) se generó un aumento significativo, 300 personas en cargos netamente operativos, el cual fue provisto por las empresas de *outsourcing*.

Triple A se caracteriza por tener empleados con salarios por encima del establecido por la ley. De esta forma el ingreso más bajo para un empleado directo en la compañía es de \$923,000, valor superior en un 25 por ciento del salario mínimo legal vigente del país. Asimismo, no es determinante para la clasificación salarial el género, por tanto no hay diferenciación entre hombres y mujeres en el manejo que da la empresa al ingreso de sus empleados, lo cual está contenido en la Política de Igualdad.

En materia sindical, del total de los empleados el 61 por ciento puede beneficiarse de la Convención Colectiva de Trabajo; de éstos, el 29 por ciento efectivamente se beneficia de la Convención y el 15 por ciento está afiliado a la organización sindical.



Angela Choperena, de la dirección de Comunicaciones -Grupos de Interés- de Triple A, recibiendo el Premio Cecorp en la ciudad de Medellín.

## Premios y reconocimientos recibidos

### Premio a la Mejor Oficina de Comunicaciones 2016

El Centro Colombiano de Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional (Cecorp) otorgó a la Dirección de Comunicación y Grupos de Interés de Triple A tal distinción como reconocimiento a la gestión adelantada en el año por su avance en el posicionamiento de la comunicación en la organización, de manera interna y externa, a través de estrategias, programas y actividades que impactan positivamente la reputación de la compañía.

Fueron destacados como aspectos que dieron origen a tal distinción la gestión apropiada de las comunicaciones, los desafíos de campañas masivas como *Cuidado del Agua*, *Vive tu Ciudad Limpia* y *Gracias a la Vida* entre otras, así como el reto de mantener canales de comunicación de doble vía y confiables para todos los públicos de interés.

Cecorp es la única agremiación colombiana que desde hace más de 50 años congrega a profesionales del área de la comunicación y las relaciones públicas propiciando el espíritu de solidaridad y cooperación gremial y promoviendo el reconocimiento social y laboral.

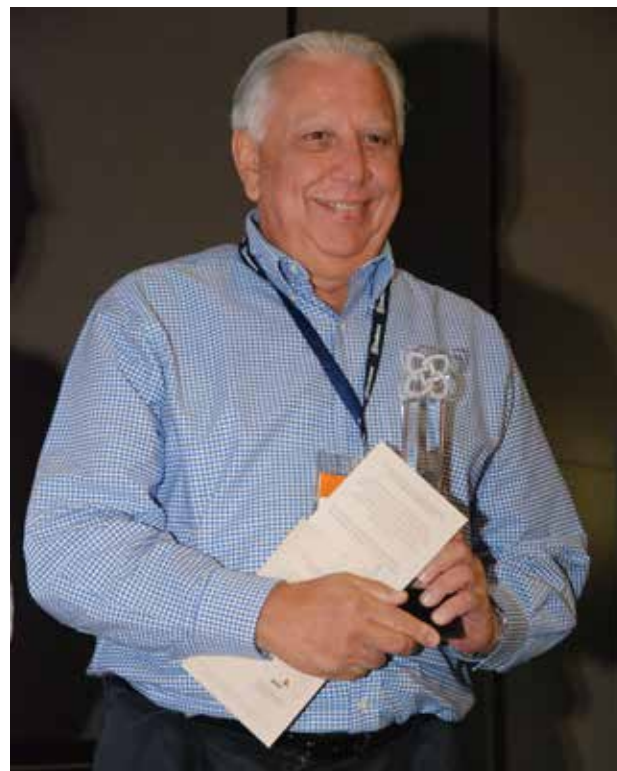




La marca Triple A es reconocida en la ciudad por sus aportes en materia de responsabilidad social empresarial.

### Triple A con la mejor responsabilidad social en Barranquilla

Triple A es percibida por los barranquilleros como la marca con mayor responsabilidad social empresarial; así lo demuestran los resultados del estudio Las Marcas + 2016, realizado por Inpsicon Ltda. que situó a la compañía en el primer lugar de esta categoría. En la cuarta versión del estudio realizada en Barranquilla participaron 856 ciudadanos mayores de 18 años. Su objetivo es identificar el posicionamiento de las marcas (empresas/personas) en la mente de los barranquilleros.



Ramón Navarro Pereira, Gerente de Triple A, distinguido por Andesco en 2016,

### El gremio de los servicios públicos del país reconoce al gerente general de Triple A

El gremio de los servicios públicos, Andesco, rindió homenaje al gerente general de Triple A Ramón Navarro Pereira quien luego de 11 años de laborar en la compañía logró consolidarla como modelo de gestión en la región por la calidad en los servicios prestados.

La ceremonia se llevó a cabo en Barranquilla con la presencia de los directivos de la compañía e invitados especiales. “Este no solo es un reconocimiento a su gerente sino al capital humano de Triple A y la calidez de cada uno de sus miembros” mencionó Gustavo Galvis, presidente de Andesco.

8 Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones.

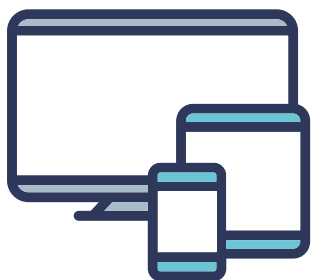


## Comunicación y reputación

Como parte del modelo de responsabilidad social y en concordancia con el relacionamiento con los grupos de interés, la comunicación en Triple A se ha constituido en pieza fundamental para lograr un positivo posicionamiento institucional con resonancia regional y nacional.

Su estrategia abarca varios frentes que impactan a la empresa, al Caribe y su comunidad. Este accionar ha consolidado su positiva reputación y ante todo articula y construye relaciones de confianza de largo plazo.

### Canales externos y periodicidad



Medio de comunicación	Circulación
Factura	Mensual
Comunicación de prensa	Según requerimiento
Boletín RSE	Trimestral
Boletín proveedores y contratistas	Trimestral
Informe integrado de gestión	Anual
Página web - actualización pestaña prensa	Según requerimiento
Clip informativo - canal regional Telecaribe	4 al mes
Columna Al Día - Prensa local	4 al mes
Canal Youtube - Triple A	Según requerimiento
Cartelera virtuales en oficinas comerciales	Diariamente
@PORMIBARRANQUILLA - redes sociales	Diariamente
Branding del parque automotor	Según requerimiento de campaña

Se destacan las siguientes acciones adelantadas en el año de 2016 por impacto positivo en el bienestar de la sociedad barranquillera:



En los Círculos de Pensamiento asisten como invitados gerentes de las empresas y proyectos exitosos de la ciudad.

### Círculos de pensamiento para periodistas

En este mismo contexto de adelantar acciones de comunicación pública que aporten al desarrollo de la ciudad capital del Atlántico, Triple A puso en marcha los *Círculos de pensamiento* como espacios de formación para cerca de 50 periodistas económicos de la ciudad, posibilitando su encuentro con personajes y líderes de Barranquilla.

En estos conversatorios fueron tratados temas álgidos e importantes para el desarrollo del Caribe, no solo aquellos relacionados con servicios públicos. De tal manera, Triple A contribuye a incentivar la discusión en torno de lo que debe ser el desarrollo sostenible de la región.



Triple A se mantiene como una de las empresas más queridas por los barranquilleros. Está en el top 5.

### Barranquilla cómo vamos

Por quinto año consecutivo los resultados de la encuesta de percepción ciudadana Barranquilla cómo vamos 2015, sitúan a Triple A en el top de las cinco mejores entidades, luego de evaluar su conocimiento, favorabilidad y gestión. La encuesta revela además que se mantuvieron estables los buenos niveles de satisfacción por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo operados en la capital del Atlántico.

Este mecanismo de participación ciudadana refleja el posicionamiento y consolidación de Triple A como una de las empresas más importantes y queridas de esta capital. En el quinto puesto del ranking la compañía se sitúa después de Gases del Caribe y el Zoológico de Barranquilla.

## Nuestra participación en iniciativas de la sostenibilidad

Enmarcada en el modelo de sostenibilidad y la estrategia de responsabilidad social que lo desarrolla, Triple A acoge y aplica buenas prácticas derivadas de lineamientos e iniciativas internacionales tales como las siguientes: Guía ISO 26000; Global Reporting Initiative, estándares de GRI G4; Principios de Pacto Global y Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS); norma 1000-1 ed.4 (efr) Empresa Familiarmente Responsable, y participa anualmente en la Medición Transparencia Empresarial de Transparencia por Colombia.

<sup>9</sup> Cuya propietaria es la Fundación Másfamilia de España.



El agua de Barranquilla es una de las mejores en el país.

### Transparencia por Colombia

Desde el año 2013 Triple A viene participando en la medición anual de Políticas y Mecanismos de Transparencia Empresarial para empresas de servicios públicos adelantada por la Corporación Transparencia por Colombia.

La medición está segmentada en cuatro componentes:

- Reglas claras que califica integridad corporativa y programa anticorrupción
- Apertura, con los temas de información socialmente útil y transparencia activa
- Diálogo que abarca gestión de relacionamiento y derecho al acceso a la información
- Control que mide controles internos y promoción del control social.

De acuerdo a Transparencia por Colombia, “el contexto empresarial es cada vez más complejo por las relaciones que surgen con diversos actores, bien sea en la base misma donde las empresas obtienen sus recursos, con sus clientes o usuarios, sus colaboradores, sus proveedores o sus accionistas o inversionistas; o bien en el ambiente de mercado, en el cual se tienen aliados, competidores, gremios y reguladores que impactan las diferentes operaciones de las compañías; y además en los ambientes extra mercado, que cada vez son más vulnerables al accionar empresarial, en este ámbito más extendido, se encuentran, las comunidades locales y globales, los ciudadanos, las organizaciones gubernamentales y las no gubernamentales”<sup>10</sup>.

En este sentido, la Medición de Transparencia Empresarial consideró factores nuevos, tales como: anticorrupción, transparencia e integridad en todos los contextos de actuación de las empresas, haciendo énfasis en los siguientes criterios:

- Valorar aplicación de estándares internacionales y normatividad nacional.
- Valorar el acceso a la información, así como su gestión.
- Valorar mecanismos de atención e interacción con grupos de interés en todos los contextos de actuación de las empresas.
- Valorar en la práctica las políticas de gobierno corporativo y ética empresarial para determinar si existe coherencia con lo que se dice ser.
- Valorar la gestión empresarial en términos de transparencia, así como los procesos y procedimientos organizacionales.
- Valorar la promoción de la participación ciudadana y su incidencia en las áreas de influencia de las empresas.
- Valorar controles con los que cuenta la empresa para mitigar riesgos de corrupción, incluyendo riesgos residuales o aparentes.
- Valorar los mecanismos de prevención, detección, investigación y sanción de posibles hechos de corrupción.

<sup>10</sup> Resultados Transparencia Empresarial 2015, Corporación Transparencia por Colombia, página 7.

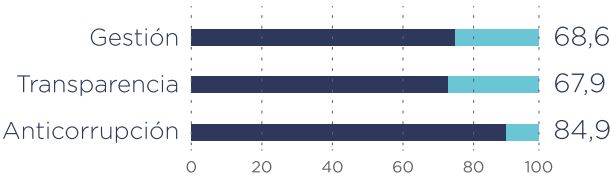
Este es el marco de referencia que utiliza la Medición de Transparencia Empresarial:



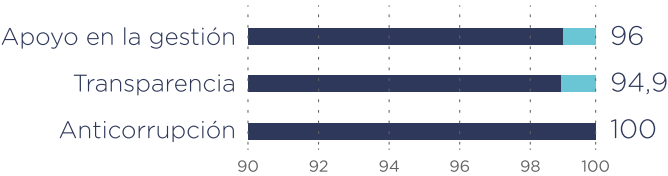
Triple A obtuvo una puntuación de 78.3 puntos sobre la base de 100 y su calificación fue superior al promedio de la medición general, el cual fue de 73,9. De esta forma la Compañía se destaca al estar por encima de las otras empresas de servicios públicos participantes.

En el 2015 obtuvo 89 puntos y en el 2014, 87. La variación corresponde al ajuste en la metodología de medición por parte de la Corporación que se realizó en el año 2016, teniendo en cuenta además que la empresa inició en el mismo periodo, su proceso de implementación del Programa de Cumplimiento Anticorrupción y fue uno de los nuevos elementos en los que se medía resultados de la gestión.

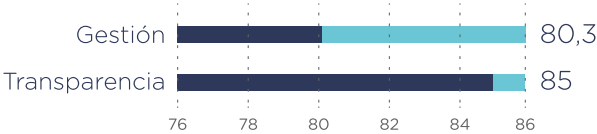
Componente reglas claras



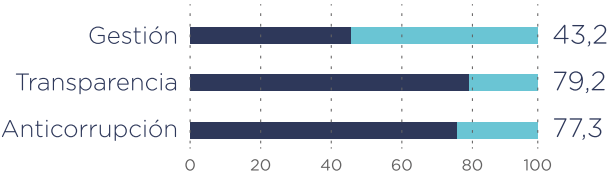
Componente apertura



Componente diálogo



Componente control



Fuente: Triple A



Triple A hace parte de las primeras empresas adheridas a la Red de Pacto Global de la Naciones Unidas y desde el inicio de la Red en Colombia en el año 2010, participa activamente en la implantación de estándares que contribuyen al cumplimiento de los principios de Pacto Global.

Su gestión aporta al desarrollo de la región caribe por su liderazgo con otras empresas en el nodo de la Costa Atlántica, el cual busca promover e impulsar el cumplimiento de los principios rectores que promulga el Pacto.

En este sentido Triple A organizó en octubre del 2016, junto con el Nodo Regional del Pacto Global, la cátedra para proveedores y contratistas de las empresas de la Red Colombia sobre la lucha contra el trabajo infantil con la participación de 45 personas representando a seis empresas que hacen parte del Nodo.

Este programa de formación busca fomentar y fortalecer las competencias de cara a los retos que se derivan del compromiso de “Cero tolerancia al trabajo infantil”. La temática abarcó fundamentos conceptuales y normativos, como herramientas clave para las empresas en la prevención del trabajo infantil y su relación en la construcción de un desarrollo sostenible.

La visión de Pacto Global se ha orientado a promover en las empresas la articulación de sus principios empresariales con los derechos de los niños, niñas y adolescentes, dando a conocer las buenas prácticas con un enfoque de gestión socialmente responsable frente al trabajo infantil y el Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 8 relacionado con el trabajo decente.

A su vez la cátedra ayudó a los empresarios a identificar las fortalezas y oportunidades de mejora sobre la gestión responsable con sus proveedores y contratistas, acceder a herramientas para facilitar su accionar como lo es la debida diligencia en prevención y erradicación y hacer visible su compromiso y esfuerzo frente al trabajo infantil.

## Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los ODS también conocidos como Objetivos Mundiales, son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

Los 17 objetivos se basan en los logros de los Objetivos de Desarrollo del Milenio aunque incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades.

“La contribución de las compañías a los ODS puede abordarse desde tres enfoques, no excluyentes y con diferente retorno: por un lado, el desarrollo de acciones filantrópicas, no relacionadas con las actividades de la empresa para aportar a la mejora de las condiciones sociales y ambientales de los entornos en los que opera o no la compañía y que tienen principalmente un beneficio reputacional. Por el otro, es posible la implementación de iniciativas vinculadas a las operaciones de la organización para reducir o eliminar los impactos negativos y potenciar aquellos que sean positivos para los grupos de interés. En este caso, los retornos para la empresa son diversos al incluir el posible avance en la eficiencia operacional, reducción de costos, atracción y retención de talento humano, interés y fidelización de los clientes, entre otros.

El tercer enfoque está constituido por el desarrollo de productos y servicios innovadores en el marco del sector de la actividad de la empresa, que contribuyan a las metas establecidas para los ODS al mismo tiempo que generan nuevas oportunidades de negocio”<sup>11</sup>.

En este marco, Triple A como empresa socialmente responsable responde, al segundo enfoque en el cual contribuir a los ODS ayuda al avance en la gestión sustentable de la empresa y que propende por reducir los impactos negativos de su gestión y potenciar los positivos para sus grupos de interés.

<sup>11</sup> <http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-como-pueden-contribuir-las-empresas-a-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible/%24FILE/ey-como-pueden-contribuir-las-empresas-a-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible.pdf>



## Triple A y los ODS

Estos son los programas que Triple A viene gestionando desde tiempo atrás y con los cuales contribuye al desarrollo de los ODS en el departamento del Atlántico.



“Erradicar la pobreza en todas sus formas en todo el mundo”.

- Iniciativas productivas, asociativas en la cadena de abastecimiento
- Programa de contratación de practicantes y aprendices
- Transporte gratuito para los empleados a sedes no céntricas
- Alimentación gratuita para los empleados directos
- Programa de nutrición y salud para los empleados directos
- Curso sobre manejo de finanzas para los empleados
- Cursos para formar micro empresarios dirigidos a los familiares de los empleados (esposas, madres, hermanas).



“Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos”.

- Programas educativos complementarios que buscan garantizar que no deserten los estudiantes de su año escolar (primaria y secundaria).
- Alianzas público-privadas para capacitar a los empleados y comunidades de escasos recursos.
- Programas para nivelar hasta el bachillerato a todos los empleados
- Entrenamiento de la plaza de docentes de la ciudad en temas relacionados con el ahorro de agua y cultura ciudadana en cuanto a limpieza y disposición de residuos ordinarios.



“Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas”.

- Campaña divulgación Ley 1010/ acoso laboral, campaña informativa
- Igual asignación salarial a hombres y mujeres en los mismos cargos
- Campaña informativa sobre ubicación de las diferentes autoridades en caso de violencia intrafamiliar.
- Programa contra la violencia intrafamiliar



“Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos”.

- Planes de saneamiento y manejo de vertimientos de aguas residuales.
- Programas de ahorro y uso eficiente del agua.
- Proceso de implementación del sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14.001.



“Garantizar las pautas de consumo y de producción sostenibles”.

- Garantizar y mantener la calidad de agua que se consume en Barranquilla y los 14 municipios donde opera la empresa.
- Desarrollo de campañas publicitarias de forma permanente en la empresa que se propenda por no utilizar papel u otros materiales que no generen desechos posteriormente.



“Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos”.

- Campaña permanente para enseñar a optimizar el uso del agua a los grupos de interés.
- Establecimiento de criterios ambientales, dentro de los pliegos de contratación, que incentiven buenas prácticas de ingeniería en los grupos de interés, proveedores y contratistas.



“Proteger, restaurar y promover la utilización sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar de manera sostenible y los bosques, combatir la desertificación y detener y revertir la degradación de la tierra, y frenar la pérdida de diversidad biológica”.

- Preservación y mantenimiento del bosque tropical seco ubicado en las instalaciones del área conservación del relleno sanitario Los Pocitos 35 hectáreas

## Proceso Apell

El proceso Apell es una iniciativa de la Oficina para la Industria y el Medio Ambiente del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). El programa de acción cooperativa permite un trabajo coordinado entre la industria y el gobierno a través de los grupos de apoyo encargados de la identificación de riesgos potenciales existentes en la localidad y la preparación de medidas de emergencia necesarias para afrontar accidentes que implican riesgos para la salud, la seguridad y el medio ambiente.

Triple A está afiliada al proceso Apell Barranquilla como convenio de ayuda mutua en caso de emergencias. En la ciudad participan 35 empresas industriales.

Considerando que Triple A tiene en sus operaciones el manejo de cilindros de una tonelada de cloro gaseoso, sustancia química que puede generar una emergencia que llega a afectar a la comunidad circundante, participar en el programa le permite a la empresa desempeñar un mejor manejo del riesgo. De tal forma, la organización participa en los entrenamientos y simulacros de emergencias que involucran sustancias químicas en la ciudad y el área metropolitana, así Triple A ha enriquecido su conocimiento y experiencia para atender emergencias con este tipo de sustancias.

Para conocer más acerca del Proceso Apell consulte:

[http://apellbarranquilla.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=94&Itemid=58](http://apellbarranquilla.org/index.php?option=com_content&view=article&id=94&Itemid=58)

G4-16

## Actividad gremial

La visión de Triple A en la participación gremial es la de aportar al desarrollo de políticas públicas que beneficien y mejoren la calidad de vida de los atlanticenses. Por esta razón Andesco es uno de los gremios del cual participa activamente, como el ente rector del desarrollo del sector de los servicios públicos. Así, Triple A hace parte de su Junta Directiva y coordina en calidad de principal o suplente, las Cámaras de Acueducto, Alcantarillado y Aseo lo que sin duda apalanca la consolidación empresarial como referente regional y nacional.

Para Triple A conservar su participación en el gremio es esencial para seguir desarrollando temas técnicos, de apoyo e influir en la toma de decisiones que beneficien el sector y la evolución de los servicios públicos de Colombia.

Se registra también el diálogo cercano y constructivo con otros gremios e instituciones de alcance nacional, tales como las siguientes:





## La innovación como eje de la gestión

Los grandes avances de la humanidad se han fundamentado en el desarrollo de inventos, esas grandes ideas que se volvieron herramientas, objetos, nuevas maneras de hacer las cosas y hasta de vivir la vida, que hoy se entiende como innovación.

En Triple A se llama *Innova* como un programa creado en 2012, el cual surge para promover y premiar las iniciativas innovadoras de sus colaboradores, impactando factores como el económico, social, ambiental, calidad de los procesos y seguridad y salud en el trabajo.

Durante los cinco años de existencia de Innova, 233 empleados han presentado 128 propuestas para las modalidades Solución Innovadora e Innova. Durante este lapso de tiempo se han premiado cuatro ideas en la primera, y seis en la segunda modalidad. En el año 2016 fueron 13 finalistas en las dos modalidades.



### Evolución Innova

	2012	2013	2014	2015	2016
	33 Participantes	58 Participantes	42 Participantes	50 Participantes	50 Participantes
	22 Propuestas	30 Propuestas	18 Propuestas	29 Propuestas	29 Propuestas
	Premiación	Premiación	Premiación	Premiación	Premiación
	2 ideas de Innova	1 idea de Innova	1 idea de Innova	1 idea de Innova	1 idea de Innova
	1 solución innovadora	3 soluciones innovadoras	9 finalistas	1 solución innovadora	1 solución innovadora
	6 finalistas	16 finalistas		8 finalistas	13 finalistas

## Gestión de riesgos e impactos

En noviembre de 2016 Triple A culminó con éxito la ejecución del Sistema de Gestión Integral de Riesgos (SGIR) bajo los lineamientos de la norma ISO 31001 que orienta su gestión hacia la creación de valor de la compañía, mediante una gestión oportuna y eficiente de posibles eventos que puedan poner en riesgo la continuidad del negocio.

Se desarrollaron 18 talleres, uno para cada proceso, con la participación de más de 300 empleados de la empresa en los que se identificaron 175 Riesgos, 610 controles y 409 planes de acción.

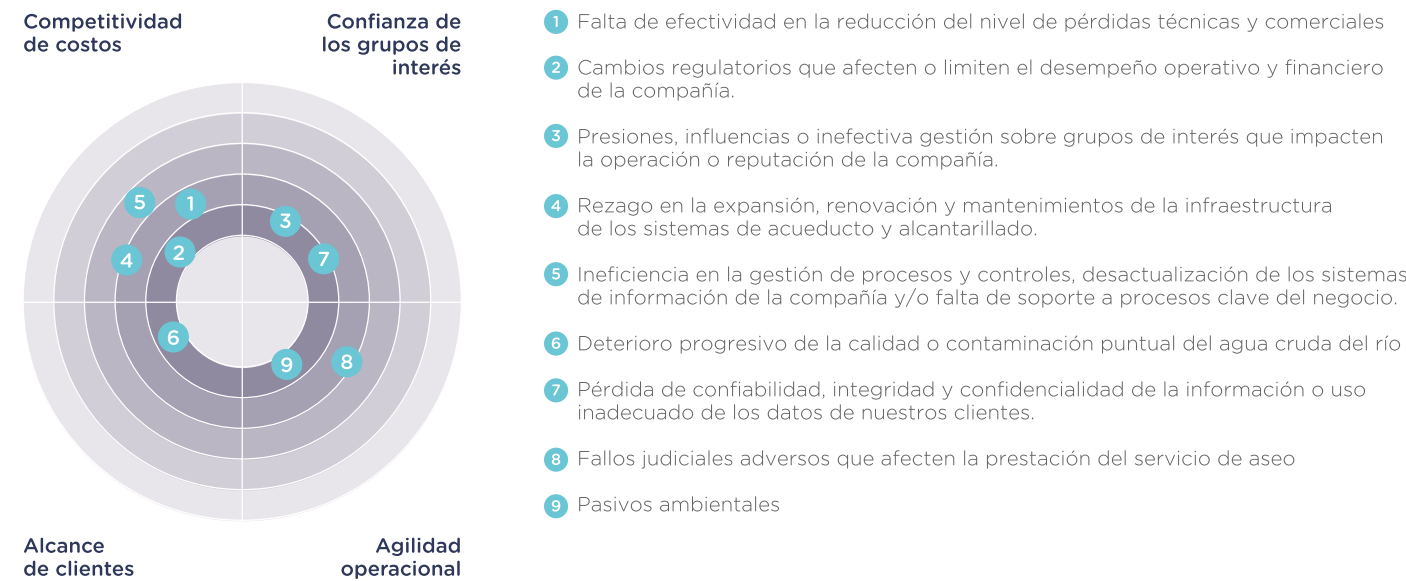
La gestión de riesgo se encuentra alineada a la planeación estratégica de la compañía, con aplicación en sus tres niveles:

- 1. Estratégico (largo plazo), identificando los riesgos que pueden afectar la continuidad del negocio y el no cumplimiento de los objetivos trazados por la compañía.

- 2. Táctico (mediano plazo), identificando los riesgos y los controles asociados a cada proceso, como también los planes de acción que deben implementarse para disminuir el nivel de riesgo al cual está expuesto.
- 3. Operativo (corto plazo), construyendo una política de riesgo que incorpora esta gestión en el día a día de cada empleado y la establece como pilar en el desarrollo de sus funciones.

Como parte del proceso de implementación del SGIR fueron identificados nueve riesgos asociados a la estrategia de la compañía; riesgos que serán monitoreados por el equipo de la Gerencia General y por el Comité de Auditoría, con el fin de coordinar las actividades necesarias para mitigarlos ante una posible materialización.

## Riesgos estratégicos



Fuente: Triple A

Del mismo modo se logró la identificación de 67 riesgos de corrupción y fraude en virtud al Programa de Cumplimiento Anticorrupción (PCA) que en la actualidad consolida Triple A.

Código	Algunos riesgos de corrupción	Calificación riesgo residual
R19	Corrupción y sobornos a contratistas y empleados de Triple A	Alto
R4	Fuga, robo, modificación, eliminación o pérdida de información confidencial	Alto
R3	Fraccionamiento de compras	Alto
R5	Realizar compras o contrataciones a proveedores que no cumplan con los parámetros establecidos por la compañía	Alto
R33	Pérdida y/o robo de combustible (gasolina, ACPM)	Alto
R34	Pérdida y/o robo de materiales y respuestos	Alto
R18	Fraude en aplicación de recaudos	Alto
R2	Instalación de servicio ejecutada por Triple A sin el cumplimiento de los requisitos técnicos internos	Moderado
R1	Negociar en condiciones no favorables para la compañía	Moderado
R7	Prestación de servicios sin tener la respectiva formalización del contrato o la orden de pedido	Moderado
R16	Fraude en pagos	Moderado
R2	Recepción de obras que no cumplan con especificaciones técnicas y normatividad aplicable	Moderado
R20	Compra o contratación con proveedores con riesgos de LAFT	Moderado
R2	Realizar compras innecesarias o inadecuadas	Bajo
R8	Administración inadecuada de los materiales (Pérdida, robo, hurto, deterioro o salida de equipos sin autorizaciones pertinentes)	Bajo

Los criterios para evaluar las consecuencias que pueden generar los riesgos, los encuentran en el anexo No. 2, Tablas.

## Logros 2016

Se construyó la Política para la Gestión Integral de Riesgos la cual define que los riesgos son parte integral de las actividades que desempeñan cada uno de los miembros de la compañía y su administración, evaluación y control son responsabilidad de los líderes de procesos.

Adicionalmente, se incorporó el módulo de Riesgos a la herramienta tecnológica Kawak (software que administra los sistemas de gestión), con el objetivo de crear la cultura de consulta, documentación y administración de los riesgos por parte de los líderes de procesos.

Por otra parte, durante el segundo semestre del año 2016, se trabajó con Canal Isabel II la ejecución del Sistema de Control Interno para Información Financiera (SCIIF), el cual hace parte del sistema de control interno y se configura como el conjunto de procesos que la Junta Directiva, el Comité de Auditoría, la alta dirección y el personal involucrado en la entidad llevan a cabo para proporcionar seguridad razonable respecto a la fiabilidad de la información financiera.

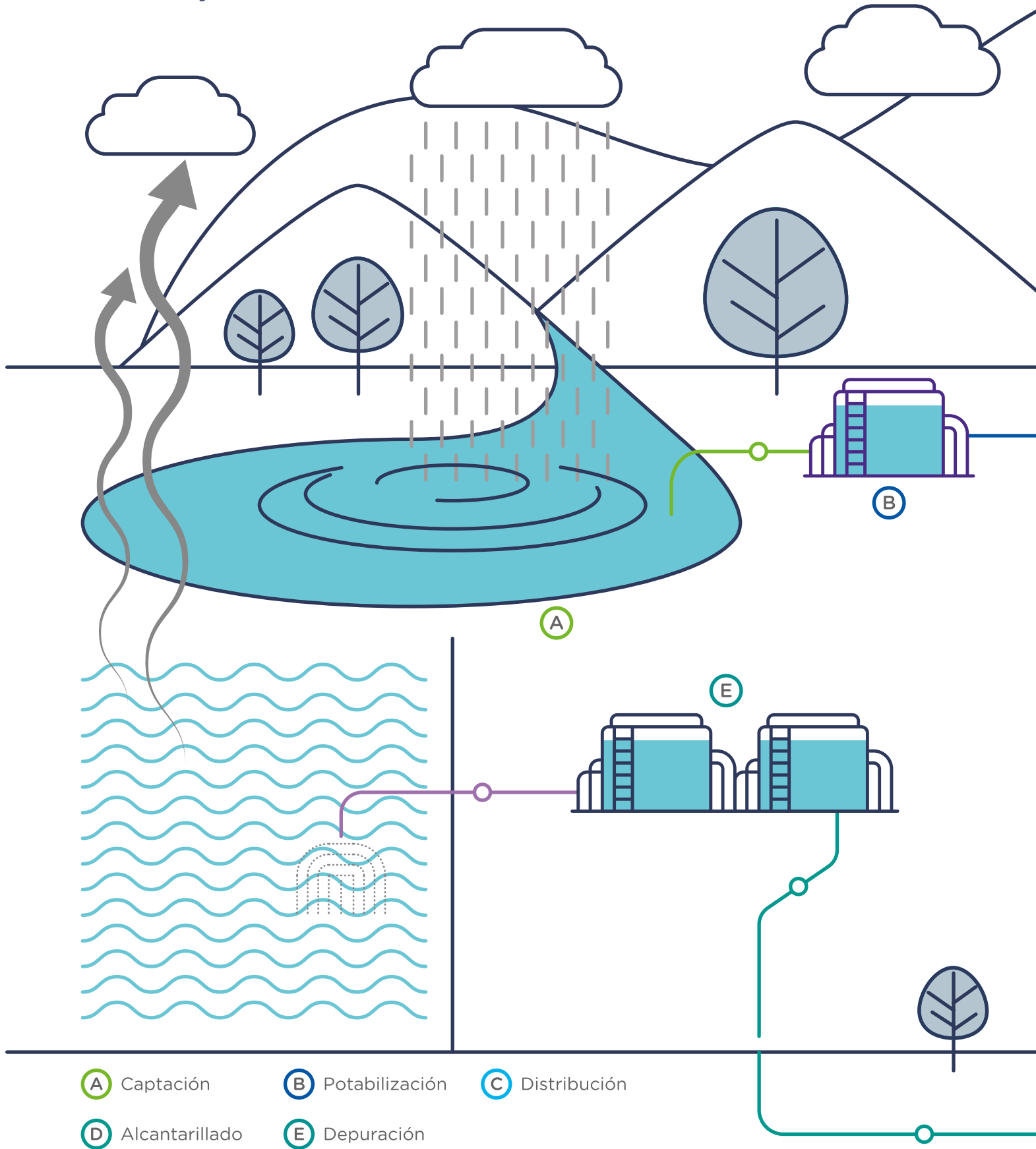
## Objetivo estratégico

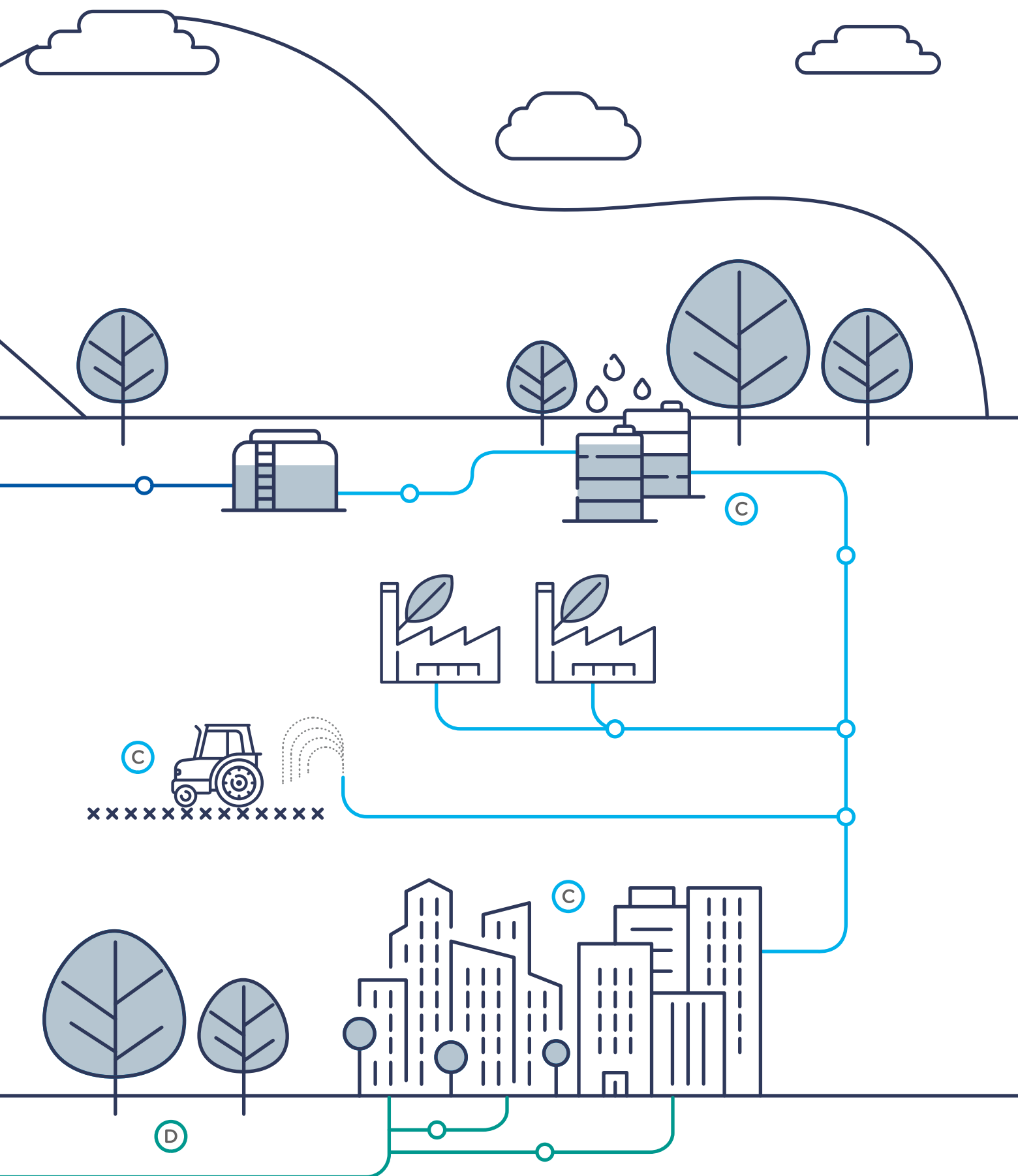
Maximizar el valor de Triple A.

## Retos 2017

1. Iniciar el monitoreo del Sistema Integral de Gestión de Riesgos y del Programa de Cumplimiento Anticorrupción, y realizar seguimiento a la efectividad de los planes de acción con el fin de asegurar su implementación.
2. Evaluar el nivel de madurez de la gestión integral de riesgos y se pondrá en marcha el registro de eventos e incidencias que deberá ser diligenciado oportunamente por los responsables de los procesos en el momento en que se produzcan eventos de riesgo operativo, detallando el tipo de pérdida que se generó y si estas pérdidas afectaron los resultados de la compañía.
3. Incorporar la gestión del riesgo a los proyectos en los cuales Triple A decida incursionar. Éstos deberán tener una planeación estratégica y un estudio de riesgos, los dos como elementos clave para su éxito.  
Lo anterior se hace como medida de prevención ante posibles sucesos que podrían afectar el proyecto o en su defecto, buscar soluciones para controlar cualquier contingencia que se presente a lo largo del mismo.
4. Iniciar las auditorías internas en diez procesos de la compañía.

Ciclo de vida y cadena de suministro





Triple A cuenta con la red de procesos para la operación de los servicios en la cual está soportada la cadena de suministro.

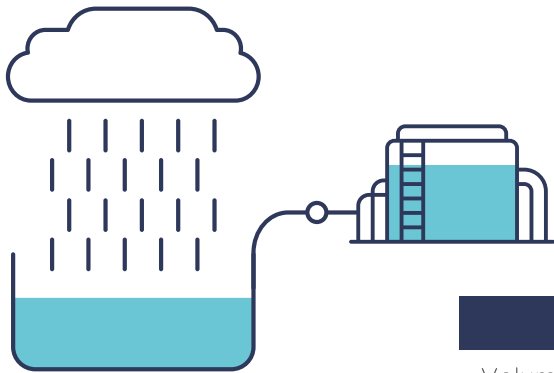
Para el servicio de acueducto y alcantarillado tiene los procesos de captación, potabilización, distribución, recolección y transporte, tratamiento y disposición de aguas residuales.

El servicio de aseo se realiza a través de los procesos de limpieza, barrido de áreas, recolección y transporte, disposición y tratamiento de lixiviados.

### Acueducto y alcantarillado

#### Captación - tratamiento (potabilización)

Se inicia el proceso con la captación de agua desde el río Magdalena a través de cuatro estaciones de tratamiento de agua potable, ETAP: Las Flores, Barranquilla, Sabanagrande y Ponedera. Así comienza el proceso de tratamiento para la potabilización:



	2016	2015
Volumen de agua tratada	217,449 hm <sup>3</sup>	222,551 hm <sup>3</sup>
Volumen derivado para consumo	230,265 hm <sup>3</sup>	237,320 hm <sup>3</sup>

Fuente: Triple A



#### Distribución

Triple A dispone de cuatro estaciones de tratamiento de agua potable y 11 estaciones de bombeo para llevar el agua a los municipios donde presta el servicio.

Plantas de tratamiento m <sup>3</sup> día capacidad max.	2016	2015
Barranquilla	648.000	648.000
Las Flores	18.144	18.144
Sabanagrande	40.176	40.176
Ponedera	17.280	17.280

El agua potabilizada es distribuida por la red de acueducto a los municipios a los que Triple A abastece el preciado líquido. Para mantener la mayor calidad se realizan de forma anual inversiones en la renovación de las redes, aunque actualmente se está haciendo énfasis en nuevas instalaciones.



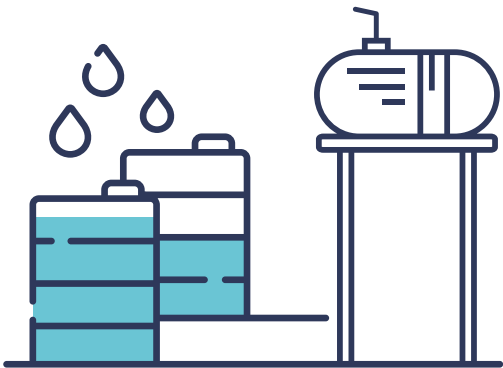
Renovación de redes abastecimiento km	2016	2015
Longitud de la red total al final del periodo	3.434	3.358
Kilómetros de red renovados en el periodo	17,199	37,261

Antigüedad de la red de abastecimiento %	2016	2015
Menor de 15 años	31,2	31,8
Entre 15 y 30 años	64	63,4
Mayor de 30 años	4,6	4,7

Fuente: Triple A

### Recolección y transporte de aguas residuales

El proceso de recolección y transporte de aguas residuales infiere un continuo mantenimiento para su óptimo funcionamiento. Estos son los tipos de redes con los que se realiza:



Tipos de redes de saneamiento km	2016	2015
Separativa	2.290	2.237
Aguas negras	2.290	2.237
Redes en impulsiones	31	28
Otras longitudes de red	61	57

Fuente: Triple A



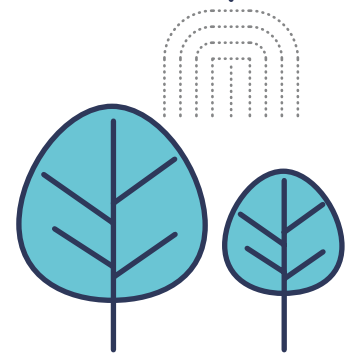
## Renovación de la red de saneamiento

El mantenimiento de redes de saneamiento es fundamental para mantener el debido equilibrio ambiental de las poblaciones y de esta forma Triple A actúa también en su renovación e instalación.



Renovación de redes saneamiento - km	2016	2015
Longitud de la red gestionada al final del periodo	2.290,9	2.209,5
Grandes colectores y emisarios	239,6	225
Redes municipales de alcantarillado	2.051,2	2.209,5

Fuente: Triple A

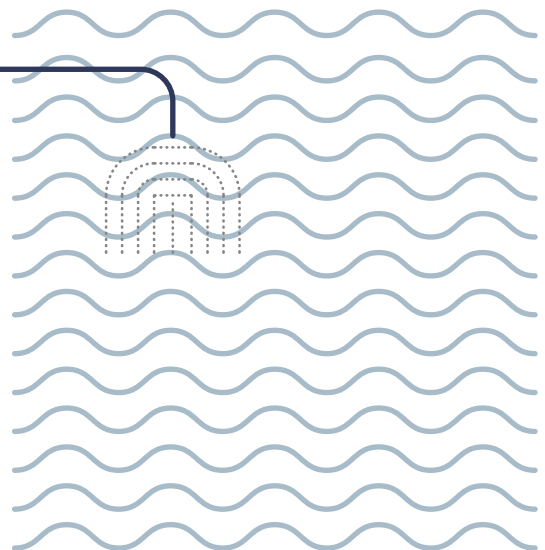


## Tratamiento y disposición de agua residual

Para el tratamiento del agua residual la empresa cuenta con ocho estaciones de depuración, las cuales tuvieron el siguiente comportamiento:



Volumen total de agua depurada por EDAR hm <sup>3</sup>	2016	2015
EDAR El Pueblo	24,665	24,466
Laguna de Puerto Colombia	1,507	0,943
Laguna de Sabanagrande	1,604	1,891
Laguna de Santo Tomas	1,113	1,310
Laguna de Baranoa	0,587	0,334
Laguna de Galapa	1,004	0,670
Lagunas de Sabanalarga (Norte y Sur)	2,045	2,798
Lagunas de Tubará (Norte y Sur)	0,097	N/A

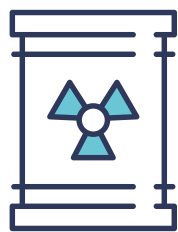


Aseo

Este servicio ha ampliado su capacidad de gestión en cumplimiento de la regulación que entró en vigencia durante el 2016 que abarca la limpieza y mantenimiento de parques, pero a su vez, se ha convertido en parte fundamental de la integralidad de los servicios que presta Triple A.

Recolección y transporte

Este proceso que es fundamental en la cadena de suministro de aseo, cuenta con el diseño y manejo de las rutas de recolección para residuos para las zonas residenciales, comerciales y de grandes productores.



	2016	2015
Toneladas de residuos recolectadas	610.854	546.939
Rutas de recolección de residuos sólidos	191	176
Residenciales	1.754.677 habitantes	1.667.117 habitantes
Grandes productores	3.225	3.220

Fuente: Triple A

Disposición final de los residuos

Triple A cuenta con el Relleno Sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos que recibe residuos de siete municipios del Atlántico, con una disponibilidad de 24 horas durante los siete días de la semana. Durante 2016 no se presentaron quejas del servicio de disposición final.



	2016	2015
Capacidad en m³ de almacenamiento del relleno sanitario	16.226.358 m³	16.779.739 m³
Toneladas vertidas en los rellenos sanitarios	678.938,42 t	556.115 t
Volumen de lixiviados producido	75.617 m³	84.197 m³
Volumen de lixiviados tratado	55.296 m³	30.931 m³

Fuente: Triple A

Limpieza de vías y áreas

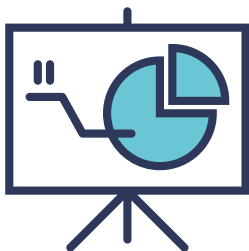
Este proceso ayuda al mantenimiento de vías y áreas de los municipios en los cuales Triple A presta este servicio. Para el 2016 la empresa inició la actividad de corte de césped con 1.503.742 m² ejecutados. Estas son las cifras en las otras actividades de limpieza de vías y áreas que presta la empresa:



Municipios con servicio de barrido - km	2016	2015
Total del servicio	888.263	546.939

Fuente: Triple A

Cifras del servicio



	2016	2015
No. canecas peatonales	3.885	2.480
Efectividad de la limpieza por medios mecánicos	100%	100%

Fuente: Triple A

# Gobierno corporativo de la sostenibilidad

G4-34

## Estructura de gobierno

El gobierno corporativo de Triple A se enmarca en las buenas prácticas e iniciativas nacionales e internacionales, lo cual ha permitido ofrecer una mayor transparencia en la gestión encaminada al desarrollo institucional.

Para la dirección, administración y representación legal, la compañía cuenta con los siguientes órganos de administración:

Asamblea General	Conformada por los accionistas y es el máximo órgano de dirección
Junta Directiva	Delegada por la Asamblea para la dirección de la compañía
Gerencia General	Representación legal de la Sociedad y la gestión de los negocios sociales

Estos órganos de dirección y administración se rigen bajo los estatutos de la Sociedad ajustados a las disposiciones legales que les compete.



El Comité de Gerencia lo integran el Gerente General de la Compañía, el Secretario General, los gerentes administrativo, de regulación y aseo, financiero, operativo, de planeación, comercial y la directora de Comunicaciones.

G4-34 G4-38

## Comités internos

Con el fin de evaluar y darle seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Organización, los comités internos con los que cuenta Triple A cubren todas las áreas operativas y transversales y son el principal soporte de la gestión sustentable al contar en ellos, en la representatividad de todos los empleados.

Se destaca que durante el 2016 se crearon nuevos comités: Comité de Archivo, Comité de Habeas Data, Comité de Seguridad Vial, Comité Social, Comité de Planes de Emergencia y Contingencia y Comité de Cartera.

Los comités existentes y sus integrantes los encuentra en anexos: Tabla 3, comités internos

Señalamos en este informe la gestión documental realizada por el Comité de Archivo, que en cumplimiento de la Ley General de Archivo 594 de 2000 la directriz de la Superintendencia de Servicios Públicos y la Circular del Archivo General de la Nación, tiene como fin establecer reglas y principios generales que regulan la función archivística. De esta forma, este Comité se encarga de alinear los criterios para la normalización de procedimientos que abarquen la producción de documentos, números de copias, formatos, papelería, trámites, manejo de correspondencia, lugar y tiempo de conservación de archivos.

Se exige que la empresa debe sistematizar su archivo, contar con un programa de gestión de documentos y crear mecanismos que permitan armonizar las políticas de gestión con las políticas vigentes como Gobierno en Línea, Ley Antitrámites y de eficiencia administrativa.

## Asamblea General de Accionistas y delegación de autoridad de la misma

La Asamblea General de Accionistas designa los miembros de la Junta Directiva de la Sociedad, quienes son los representantes de los accionistas ante dicho estamento.

La Asamblea está conformada por personas que deben estar inscritas en el libro de registro de acciones, actuando en nombre propio, por sus apoderados o representantes legales. La Asamblea se reúne anualmente durante el primer trimestre de cada año.

La presentación de los informes a la Asamblea y lo establecido por el artículo 446 del Código de Comercio, que dan cuenta de la gestión económica, administrativa, social y ambiental, están a cargo del gerente general y la Junta Directiva.

Para la presentación de inquietudes y solicitudes expresas, los accionistas lo pueden hacer a la Secretaría General como el área encargada de brindar respuestas y oficiar como enlace entre los accionistas y la compañía. Los demás grupos de interés pueden presentar sus inquietudes a través de la Gerencias según sea el tema a tratar.

Con respecto a la previsión y resolución de conflictos de interés en el seno de la Asamblea General de Accionistas, en el reglamento interno de la misma se establece: "Cualquier accionista que se encuentre incurso o crea encontrarse inmerso en un conflicto de interés, deberá abstenerse de participar en la decisión correspondiente e informarlo al presidente de la Asamblea a fin que éste lo someta a consideración de los presentes en la reunión". También señala que, "la disposición relacionada con este conflicto se decidirá por las mayorías ordinarias establecidas en los estatutos sociales".

## Junta Directiva

Los miembros de la Junta Directiva de Triple A son designados por la Asamblea General de Accionistas y actúan en su representación ante esta instancia de gobierno. Para establecer esta proporcionalidad entre los sectores públicos y privados se aplica el sistema de cuociente electoral.

La Junta Directiva de la compañía está integrada por cinco miembros principales con sus respectivos suplentes personales. La elección se realiza de la siguiente manera:

- Para el sector público uno de los miembros de la Junta Directiva es el alcalde distrital y en caso de contar con otro u otros miembros, éstos son designados y removidos por decreto del alcalde distrital.
- El alcalde designa a su suplente y a los suplentes de los miembros que representan al sector público. Los demás miembros de la Junta Directiva son elegidos mediante el sistema del cuociente electoral por parte de los accionistas del sector privado.

La Junta Directiva se reúne de manera ordinaria por lo menos cada dos meses y extraordinariamente cuando lo solicite no menos de dos de sus miembros que actúen como principales, el gerente general o el revisor fiscal.

La Junta Directiva aprueba anualmente el plan de gestión de la Sociedad que contiene:

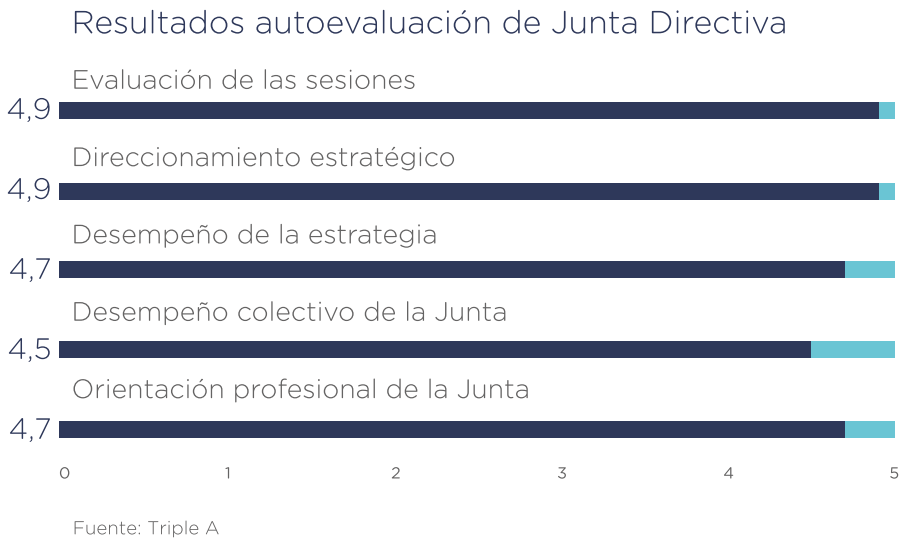
- La estructura tarifaria de la sociedad, con sujeción al marco regulatorio vigente.
- Los planes de inversión de la sociedad.
- Los programas de mantenimiento de redes.
- Los planes de financiación de la empresa.
- El presupuesto de operación de ingresos y gastos.
- El plan de capacitación del personal, mejoras en la calidad del servicio y de atención al usuario.
- Seguimiento a la gestión de riesgos.

La Junta Directiva podrá invitar alguna otra persona cuando lo considere conveniente para tratar asuntos específicos; en estos casos los invitados intervendrán solo con voz, con la venia del presidente.

La Junta Directiva puede en forma permanente impartirle al gerente las instrucciones, orientaciones y órdenes que juzgue convenientes. Así también cuando lo considere conveniente puede ordenar el examen de los libros, documentos, instalaciones o depósitos.

La Junta Directiva realiza una autoevaluación anual que fuese instituida en Triple A desde el año 2015 con el propósito de refrendar el compromiso con un gobierno ético y transparente que responda a las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la compañía y lograr una mayor legitimidad social para la operación de los servicios que presta en el departamento del Atlántico.

A los miembros de la Junta se les pide que se evalúen en cinco temas de relevancia para encontrar opciones de mejora, en términos de excelente, máxima calificación sobre cinco, muy bueno, bueno, regular y deficiente. Estos son los resultados de 2016:



Para la resolución de conflictos, el reglamento de la Junta prevé que el miembro de Junta Directiva involucrado pondrá en consideración de los demás miembros presentes en la sesión la existencia del conflicto de interés; y la misma Junta Directiva evaluará si la situación expuesta corresponde o no a un conflicto de interés.

Si los miembros de la Junta Directiva presentes confirman la existencia del conflicto de interés, el miembro de la Junta Directiva involucrado deberá declararse impedido en participar en el tema en cuestión. Pero, si los demás miembros de la Junta Directiva presentes deciden que no existe un conflicto de interés, el miembro de Junta que sometió a consideración el asunto, participará en la votación respectiva.

Para el caso en que los miembros de la Junta Directiva presentes en la reunión no estén de acuerdo con la existencia o no del conflicto de interés puesto a consideración o que se presente un empate en la votación realizada para tal efecto, el presidente de la Junta Directiva convocará a un miembro suplente de la Junta para que participe en la votación que decidirá la existencia o no del conflicto de interés.

Para aquellos casos en que un miembro de Junta Directiva no informe o no ponga en conocimiento de los miembros presentes en la reunión la existencia de un conflicto de interés, cualquier

miembro de la Junta Directiva que tenga conocimiento de la situación, podrá recusarlo, a fin de que no participe en la votación respectiva. La decisión sobre la recusación se someterá a las mayorías ordinarias contempladas en los estatutos de la Sociedad.

El secretario especial de la reunión de Junta Directiva llevará un registro de las situaciones de conflicto de interés que se presenten dentro de la Junta y las medidas adoptadas para tal efecto.

La representación judicial y extrajudicial de la Sociedad y la gestión de los negocios sociales estarán a cargo del gerente general quien es postulado por el socio calificado y designado por la Junta Directiva para períodos de dos años, reelegible indefinidamente y removible libremente por ella en cualquier tiempo.

- El gerente general cuenta con dos suplentes que lo reemplazan en su orden, en sus faltas absolutas, accidentales o temporales. Los cuales serán designados por la Junta Directiva y entran a ejercer el cargo sin necesidad de formalidad alguna.
- Se cuenta con un representante legal para asuntos judiciales y actuaciones administrativas de acuerdo con las atribuciones conferidas en los estatutos y entra a ejercer la representación sin necesidad de formalidad alguna. El representante legal para asuntos judiciales y actuaciones administrativas cuenta con cuatro suplentes.

## Aprobación del Informe Integrado de Gestión

La Junta Directiva de la Sociedad aprueba el Informe Integrado de Gestión para el cual aplica la metodología del Global Reporting Initiative, GRI G4, para memorias de sostenibilidad. El Informe contiene la gestión sostenible anual y reporta los aspectos institucionales, sociales, ambientales y económicos de Triple A con énfasis en los aspectos materiales de la empresa, los cuales los encuentran diferenciados con colores diferentes a lo largo del Informe.

El Informe a su vez es presentado por la Junta Directiva y el gerente general a la Asamblea General de Accionistas.

Los temas que requieren conocimiento y aprobación de la Junta Directiva son presentados en su totalidad en las reuniones de Junta Directiva celebradas durante el año, a fin de someterlos a su consideración.

## Políticas empresariales

Triple A cuenta con diferentes políticas que soportan su direccionamiento estratégico y a su vez, reflejan un compromiso de la empresa por una gestión sustentable. Las políticas se despliegan en tres ejes que refuerzan el compromiso y la participación de todas las áreas, como son:

- Las relacionadas con el sistema de gestión
- Las relacionadas con la gestión con responsabilidad social
- Y otras políticas que soportan procesos

Al igual que el direccionamiento estratégico, las políticas empresariales de la compañía proporcionan la orientación precisa para que el nivel directivo y mandos intermedios elaboren planes de acción que permitan alcanzar los objetivos propuestos.

*Las políticas las puede consultar en : [www.aaa.com.co](http://www.aaa.com.co)*

Durante el año 2016 se aprobaron tres nuevas políticas fundamentales para el desarrollo sostenible y como parte del respeto y cumplimiento de todos los mecanismos de transparencia. Estas son: Política Integral de Riesgos, la Política de Cumplimiento Anticorrupción y Antisoborno y Política de Habeas Data (protección de datos).

G4- 51 G4-52

## Políticas de remuneración para la Junta Directiva, la alta dirección y consultores

Los miembros de la Junta Directiva conforme lo dispuesto en los estatutos sociales no devengan remuneración alguna.

La remuneración de consultores está limitada de acuerdo a las atribuciones que le han sido otorgadas a la gerencia general.

## Política de remuneración

En Colombia Triple A se acoge a la legislación laboral vigente, que establece como principio mínimo la premisa de salario móvil y vital, que se traduce en asegurar al empleado la satisfacción de sus necesidades básicas, implicando que debe ajustarse periódicamente de acuerdo a las variaciones del costo de vida.

La directriz de remuneración para el incremento salarial acogida durante el 2016 en la organización se basó en las siguientes consideraciones:

- El salario mínimo y el mínimo integral se ajustaron de acuerdo con el incremento anual fijado por el gobierno nacional en siete por ciento.
- Los demás salarios se ajustaron en 6,77 por ciento definido por el porcentaje de incremento del Índice de Precios al Consumidor (IPC), promedio nacional, certificado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - (DANE), causado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2015.

Se señala también que Triple A tiene como referente el estudio de valoración de cargos realizado por una firma consultora externa, en el que se tiene en cuenta, tanto la equidad interna como la competitividad respecto al mercado, y sirve como referente para tomar decisiones adicionales relacionadas con ajustes estableciendo los cambios salariales requeridos al considerar las funciones, el nivel de responsabilidad y el perfil requerido.

La compensación fija anual de la persona mejor pagada del Grupo Empresarial Inassa, de acuerdo con los requerimientos y responsabilidades del cargo, fue doce veces la compensación fija promedio anual de los empleados de todas las empresas del Grupo en Colombia. Se establece igualmente una relación de 4,1 entre el incremento porcentual total de la persona mejor retribuida versus el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la planta de personal.

# Actividad societaria

## Asamblea de Accionistas

De acuerdo con lo consagrado en la ley y lo dispuesto en los estatutos sociales de la empresa, el 16 de marzo de 2016 se celebró la Asamblea Ordinaria de Accionistas, sometiendo a consideración de los accionistas el Informe Anual de Gestión del año 2015, el informe del revisor fiscal, los estados financieros a corte 31 de diciembre de 2015 y el proyecto de distribución de utilidades, el cual fue aprobado.

## Junta Directiva

En enero de 2016 asumió sus funciones el alcalde electo para el Distrito de Barranquilla por el periodo 2016-2020. Este cambio en la administración de la ciudad trajo cambios en la Junta Directiva de Triple A.

Así mismo, en junio de 2016 se presentó un cambio en la Presidencia de la Junta Directiva de Triple A al salir de ella Edmundo Rodríguez Sobrino y en su reemplazo el cargo fue asumido por Alberto Muguero Eulate quien cuenta con una amplia trayectoria profesional en el sector privado.

Por lo anterior los nuevos miembros de Junta Directiva, son los siguientes:

Sector público
Principales
Alejandro Char Chaljub, Alcalde Distrital Jorge Padilla Sundhein
Suplentes
Jaime Pumarejo Heins Margarita Zaher Saieh
Sector privado
Principales
Alberto Muguero Eulate Germán Alberto Sarabia Huyke Diego Fernando García Arias
Suplentes
Luzmila Elías Nader Ricardo Lequerica Otero Luis Nicolella Gómez

Fuente: Triple A

Durante el año 2016 se celebraron cinco reuniones de Junta Directiva con la adopción de las debidas determinaciones para el desarrollo de la gestión sostenible de la Sociedad y de acuerdo a su objeto social.

## Composición accionaria de la Sociedad a 31 de diciembre de 2016

El capital de la Sociedad está conformado como se observa a continuación:

Composición accionaria de la Sociedad a 31 de diciembre de 2016	
Capital autorizado	\$ 100.000 millones
Capital suscrito	\$ 73.485.384.000
Capital pagado	\$ 73.485.384.000

Acciones tipo A (sector público)		
Accionistas	Acciones	Valor aporte
Uno	10.654.628	\$ 10.654.628.000

Acciones tipo B (sector privado)		
Accionistas	Acciones	Valor aporte
5.490	2.454.332	\$ 2.454.332.000

Acciones tipo C (socio calificado)		
Accionistas	Acciones	Valor aporte
Uno	60.376.424	\$ 60.376.424.000

## Requerimientos de los accionistas

Durante el 2016 se recibieron 217 requerimientos escritos de los accionistas encaminados principalmente a responder inquietudes sobre información de acciones, liquidación de pagos de dividendos, registro de cambio de acciones por venta, sucesiones y liquidaciones de sociedades; así como la actualización de datos del accionista, entre otros.



## ¿Qué es la sostenibilidad para nuestra organización?

Para Triple A el enfoque de la sostenibilidad está dado hacia el concepto de creación de valor para la organización, los grupos de interés y la sociedad en general desde la operación y alineado a la estrategia del negocio. Para lograrlo la empresa se basa en pilares del Sistema de Gestión identificados así:

- Intervención en los ámbitos de gobernanza, cultura y gestión humana
- Actuación global en el marco de la estrategia empresarial y en un ciclo de mejora continua.
- Generar valor social, ambiental y económico al potenciar los impactos positivos y disminuir los impactos negativos en los grupos de interés.
- Todo lo anterior, soportado en el liderazgo de la alta dirección en su movilización organizacional.

Para ampliar la información del modelo, consulte:  
[https://issuu.com/triple\\_a/docs/info-2014-ta-memories-ok](https://issuu.com/triple_a/docs/info-2014-ta-memories-ok)

G4-56

### Valores corporativos

Los valores corporativos orientan el comportamiento y hacen visible la cultura empresarial con la cual se reconoce a Triple A en el sector de los servicios públicos y los grupos de interés. Estos son:

- **Servicio:** escuchamos, atendemos y resolvemos las necesidades de nuestros clientes, partes interesadas y otras entidades, con una actitud amable y diligente.
- **Trabajo en equipo:** unimos esfuerzos para el logro de nuestros objetivos, mantenemos un ambiente de confianza, comunicación y respeto.
- **Compromiso:** comprometerse es poner al máximo nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado; implica identificarnos e involucrarnos con nuestra Organización. Estamos comprometidos con el medio ambiente y con nuestra comunidad en todas las actividades propias de nuestros servicios.
- **Transparencia:** en Triple A somos personas correctas por convicción. Actuar con transparencia implica ser honestos, éticos y moralmente responsables, sabiendo que lo que pensamos, decimos y hacemos impacta todo lo que nos rodea.
- **Innovación:** estamos abiertos al cambio, implementamos nuevas ideas y nos esforzamos por mejorar continuamente.
- **Comunicación:** en Triple A vemos a la comunicación como un proceso que caracteriza la transmisión de la información desde un enfoque estratégico, con el objetivo de facilitar las gestiones dentro del respeto y la transparencia.

### Pilares éticos

Los fundamentos que hacen consistente y coherente la cultura ética de la sustentabilidad de Triple A son los siguientes:

- **Transparencia:** vinculación proactiva y transparente con todos los grupos de interés para facilitar relaciones de confianza y mutuo beneficio demostrando que todas las actuaciones de Triple A son visibles, verificables, sostenibles y previsible, determinadas por una comunicación permanente, fluida y de doble vía.
- **Compromiso ambiental:** Triple A estimula a los grupos de interés con el manejo racional de los servicios públicos, la sostenibilidad de los recursos, la gestión preventiva y el control de los impactos ambientales derivados de su operación, buscando siempre el mejoramiento continuo, la promoción y el fortalecimiento de la cultura ambiental colectiva y el desarrollo sostenible.
- **Responsabilidad Social como enfoque estratégico:** impulsando la innovación en sus procesos y promoviendo constantemente la generación de valor social, económico y ambiental, Triple A diseña su direccionamiento estratégico en el marco de su política de Responsabilidad Social Empresarial.
- **Bienestar, desarrollo y proyección de sus empleados:** para Triple A la dignificación de la vida y la integridad individual de sus empleados es importante, por tanto, promueve e invierte en su formación y desarrollo profesional, en su bienestar social y seguridad y salud en el trabajo integrando igualmente en sus propósitos al núcleo familiar del empleado.

Estándares de gestión

Para lograr la excelencia en la gestión Triple A aplica los siguientes estándares que soportan y ayudan a su desarrollo:

- ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad
- OHSAS 18001, Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional
- ISO 17025, Competencia de Laboratorios de Ensayo y Calibración
- ISO 31000, Gestión del Riesgo
- ISO 26000 Guía en responsabilidad social
- GRI G4, estándar de reporte de la sostenibilidad
- ISO 27001, Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
- Norma efr 1000-1 edición 4, Empresa Familiarmente Responsable

Normas organizacionales más relevantes

Las normas por las cuales se rige la organización para su desempeño y relacionamiento con sus grupos de interés son:

- Código de Buen Gobierno
- Código de Ética
- Normas y especificaciones técnicas para la construcción de obras de acueducto y alcantarillado
- Manual de Compras, Contrataciones y Logística
- Manual para la Interventoría de Contratistas y Proveedores
- Manual de Seguridad para Contratistas
- Manuales de los Sistemas de Gestión: Manual del Sistema de Gestión de Riesgos; Manual de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente; Manual de Calidad - Laboratorio de Control de Calidad y Manual de Calidad - Laboratorio de Medidores.

Sistemas de Gestión

Certificados		Acreditados		En proceso
				
<p>Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001</p> <p><b>Primer certificado: 1999</b></p> <p>Localidades certificadas:</p> <p>Barranquilla Puerto Colombia Soledad Galapa Sabanagrande Santo Tomás Baranoa Polonuevo Barranquilla en Aseo</p>		<p>Sistema de Gestión Laboratorio de Control de Calidad</p> <p><b>Acreditados desde: 2003</b></p> <p>(Superintendencia de Industria y Comercio SIC anterior ente acreditador) y 2005 IDEAM.</p> <p>En el año 2014 se acredita con el Organismo Nacional de Acreditación - ONAC.</p> <p>Parámetros acreditados: 32 con ONAC y 30 con IDEAM</p>		<p>Sistema de Gestión Laboratorios de Medidores</p> <p><b>Acreditados desde: 2008</b></p> <p>con la Superintendencia de Industria y Comercial (anteriormente acreditador). Acreditado desde 2010 con Organismo Nacional de Colombia - ONAC</p>
<p>Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - Ohsas 18001</p> <p><b>Certificados desde 2009</b></p> <p>Localidades certificadas:</p> <p>Barranquilla Puerto Colombia Soledad Galapa Sabanagrande Santo Tomás Baranoa Polonuevo Barranquilla en Aseo</p>		<p>Sistema de Gestión Ambiental</p> <p><b>En proceso de implementación</b></p>		

## Gestión documental

La gestión eficaz de los documentos en Triple A ha permitido mantener viva la información y que ésta fluya hacia todos los niveles de la organización. En los últimos tres años se incrementó el proceso de digitalización de los expedientes de los clientes y de otras áreas, lo que implicó mejoras en los controles para el trámite documental.

Esta es la evolución del proceso de digitalización que incluye los documentos en custodia de lo expedientes y adicionalmente los generados en cada dependencia.

Períodos	Cantidad por año
1997 - 2012	660.000
2013	1.585.038
2014	3.898.235
2015	4.549.467
2016	3.016.932
<b>Total</b>	

Fuente: Triple A

Las áreas que se han incluido recientemente en el proceso de digitalización con una mejora en los tiempos de respuesta son:

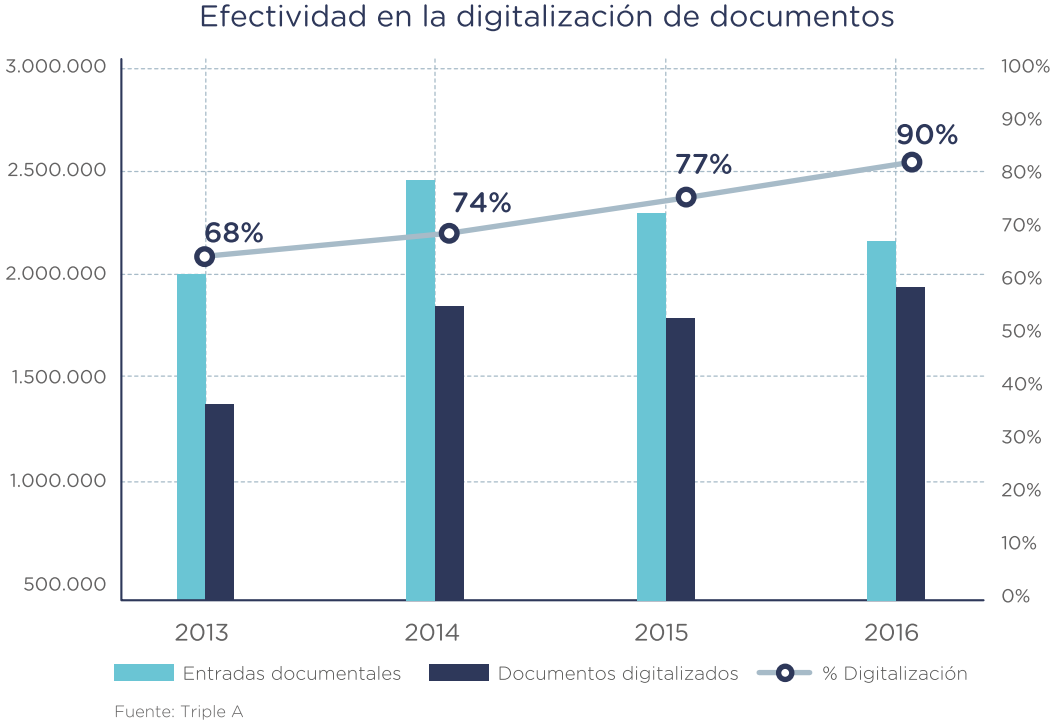
- Secretaría General: actas de Junta Directiva, Asamblea de Accionistas y Comité de Gerencia.
- PQR: radicados de peticiones, quejas y reclamos.
- Apoyo administrativo: órdenes de trabajo.
- Gestión humana: historia laboral.
- Salud ocupacional: exámenes médicos.
- Operativa comercial: documentos de soporte.
- Interventoría de aseo: planillas de aforo y facturas.



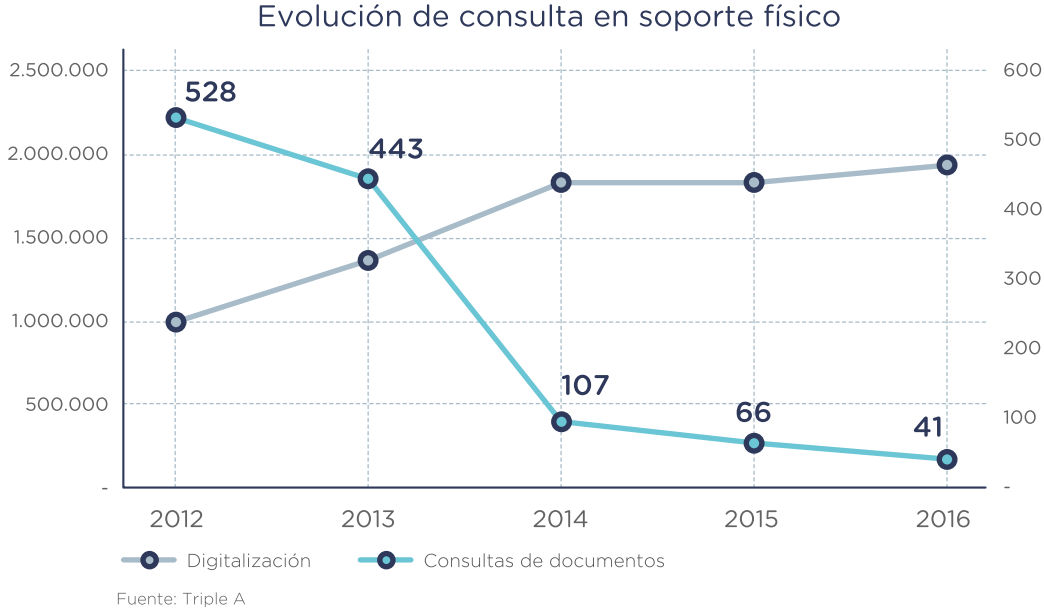
El acercamiento con todos los grupos de interés, especialmente a proyectos de construcción de una mejor ciudadanía, es el reto permanente de Triple A.

En la siguiente gráfica se evidencia la efectividad de digitalización de todos los documentos que el área de gestión documental recibe a diario de parte de cada oficina.

Actualmente se está digitalizando el 90 por ciento de los documentos recibidos lo que contribuye a ser oportunos y eficientes en la capacidad de respuesta en las áreas.



Las consultas operativas y administrativas en soporte físico bajaron considerablemente al contar con la disponibilidad de la información en línea.



## Ética e integridad

De forma anual la organización trabaja para consolidar como parte de su cultura uno de los valores corporativos; 2016 fue el año de la transparencia lo cual hizo que Triple A se movilizara en promover y afianzar este concepto en su diaria gestión a través de campañas de sensibilización y el fortalecimiento de la gobernanza empresarial.

En este contexto, Triple A aprobó la Política de Cumplimiento Anticorrupción y Antisoborno como el marco de obligatorio cumplimiento para la organización, sus empleados, administradores y terceros que se relacionan directa o indirectamente con ésta en todas sus operaciones y en el relacionamiento empresarial.

Al Código de Ética de Triple A se incorporaron las normas y estándares nacionales e internacionales con respecto a las medidas anticorrupción y antisoborno vigentes y de estricto cumplimiento.

Posterior a ello se realizó la socialización del Código de Ética a todos los empleados de Triple A a través de las jornadas de sensibilización “De qué vas a llenar tu vaso hoy” desde cuyo enfoque los empleados disertaron sobre la transparencia alrededor de un café.

En estas sesiones se presentó el Código de Ética con los temas que lo conforman: i) valores y pilares éticos; ii) orientaciones éticas para empleados y grupos de interés; iii) políticas de cumplimiento anticorrupción y antisoborno, iv) manejo del conflictos de interés, entre otros. Los asistentes firmaron un acuerdo de entendimiento y aceptación del Código.

Al cierre de este informe han participado aproximadamente 832 empleados y contratistas de las distintas sedes de la organización.

### Comité de Ética

Durante el año 2016, el Comité de Ética incluyó las modificaciones sugeridas desde el Programa de Cumplimiento Anticorrupción, en lo que tiene que ver con la clasificación de denuncias que se gestionan a través de éste. Se tomaron en cuenta las definiciones de consulta, denuncia y dilema ético. La actuación del Comité de Ética está determinada principalmente por criterios de integridad, transparencia, respeto, confidencialidad, oportunidad, imparcialidad y prudencia.

A su vez se incluyeron los temas relacionados con denuncias de soborno y/o corrupción, los cuales también pueden ser evidenciados a través del correo electrónico del Contacto Ético, [contactoetico@aaa.com.co](mailto:contactoetico@aaa.com.co), en el cual se pueden recibir las denuncias o presuntas faltas al Código de Ética. Este canal de contacto no es para denunciar casos que representen una amenaza inmediata a la vida o a la propiedad, en estos casos se deben gestionar con las autoridades correspondientes.

Del mismo modo las denuncias podrán presentarse por escrito utilizando un cuestionario definido al Gestor de lo Ético. Las personas que presenten denuncias podrán hacerlo en forma anónima o identificándose, garantizándose su confidencialidad. La Compañía protege a todos los empleados de represalias u otras acciones adversas, cuando actúen como denunciantes e informen presuntas violaciones al Código u otros requerimientos.

La persona que presente la denuncia deberá tener fundamentos razonables. Realizar denuncias a sabiendas de que la información proporcionada es falsa, constituye un acto contrario al Código y puede ocasionar la imposición de acciones disciplinarias.

Una vez que el Gestor Ético recibe y clasifica la denuncia de acuerdo a si es una consulta, denuncia o dilema ético, procede a asignar un número radicado y a registrar la fecha de recepción a partir de la cual se inicia a contar el tiempo de atención del caso. Posteriormente el Gestor procede a enviar esta información completa al Comité de Ética para su análisis y definición del área y persona a las cuales les corresponde dar respuesta, o en su defecto, el Comité en pleno o uno de los miembros dará contestación al caso. En el 2016 se recibieron 30 denuncias.

## Relacionamiento con nuestros grupos de interés



El direccionamiento estratégico marca el rumbo de todas las áreas frente a los objetivos estratégicos que se fija la empresa. En su socialización participan todos los colaboradores de Triple A.

Los grupos de interés de Triple A<sup>12</sup> son parte fundamental en la consolidación de la sostenibilidad, y por tal razón, la organización realiza esfuerzos para incorporar sus necesidades en las actividades y toma de decisiones. Los niveles y el grado de comunicación se dan de acuerdo con el direccionamiento estratégico definido por la empresa y las expectativas de los grupos de interés.

Durante 2016 se priorizó el diálogo con la comunidad teniendo en cuenta que la organización realiza inversiones en infraestructura en los 14 municipios y el Distrito de Barranquilla donde hace presencia. Por esa razón, dinamizó el relacionamiento con los líderes y voceros de la comunidad quienes han sido fundamentales en la construcción de confianza entre la empresa y los beneficiados de las obras.

Este relacionamiento le permitió a Triple A no sólo informar acerca de los avances, características y tiempos del desarrollo de las obras, sino recoger las expectativas y necesidades de la comunidad.

En este sentido la organización logró desarrollar actividades para la normalización de conexiones y nuevos usuarios de los servicios a través de campañas educativas, jornadas de formación a las Juntas de Acción Comunal, ediles, autoridades locales, vocales de control, entre otros líderes.

### Sensibilización del Direccionamiento Estratégico

En el año 2015 Triple A consultó la voz de sus grupos de interés para la construcción del direccionamiento estratégico con una visión al año 2020. Este diálogo participativo, en donde colaboraron todas las gerencias y responsables de los procesos de la compañía, sirvió a su vez, de relacionamiento con accionistas, clientes, proveedores, contratistas, empleados y sindicatos.

Para el 2016 Triple A convocó nuevamente a sus grupos de interés con el fin de dar a conocer el resultado del ejercicio iniciado el año inmediatamente anterior. Para tal fin, la organización dispuso de jornadas de sensibilización con accionistas, clientes, medios de comunicación, autoridades locales, vocales de control y representantes de la comunidad. Para el grupo proveedores y contratistas, mantuvo el esquema que realiza anualmente de encuentro empresarial, el cual ya es referente en la ciudad de Barranquilla.

<sup>12</sup> Consulte los grupos de interés de Triple A en [www.aaa.com.co](http://www.aaa.com.co)





De una forma dinámica, diferente y muy participativa se vinculan los colaboradores y representantes de los grupos de interés en el Direccionamiento Estratégico de la compañía.

## Objetivo estratégico

Gestionar relación con los grupos de interés

## Retos 2017

Desarrollar el modelo de gestión de relacionamiento con los grupos de interés que se sustentará en los principios de transparencia, diálogo y colaboración mutua, e involucrará la actualización de la identificación de los mismos, caracterización, clasificación y priorización, como también los demás elementos que tracen el marco de actuación empresarial hacia y con ellos, lo cual incluye la consulta de sus necesidades y expectativas y el desarrollo de herramientas de evaluación y mejora, adoptando los principios de Accountability, norma AA1000<sup>13</sup>.

13 Norma internacional voluntaria desarrollada por la organización inglesa Institute for Social and Ethical Accountability, que define tres principios de actuación empresarial: inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta



## Lucha contra la corrupción

### Contexto

En los últimos años el cumplimiento de programas anticorrupción y antisoborno se ha convertido en un tema fundamental en la gobernanza de las empresas, las cuales enfilan sus esfuerzos para desarrollar un programa que robustezca el direccionamiento y manejo transparente de los recursos y la gestión ética del equipo de empleados, por parte de los Consejos de Administración y la alta dirección, y a que su vez, contribuya a fortalecer los comités de auditoría y a la alta gerencia de la organizaciones en sus actuaciones y toma de sus decisiones.

La tendencia a la aplicación de tales programas la marcó la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de Estados Unidos (FCPA, por sus siglas en inglés). En Europa y el Reino Unido se aprobó la Ley Antisoborno hacia el año 2010. Pero debido a que la economía global debilitada aumentó la competencia en las economías emergentes, el riesgo para las compañías sigue en aumento.

En este marco y teniendo en cuenta que Colombia está catalogado como país emergente y con altos índices de corrupción, Triple A ha dado el paso para proteger la organización con la implementación de su Programa de Cumplimiento Anticorrupción y Antisoborno<sup>14</sup> el cual está soportado por estándares e iniciativas nacionales e internacionales y legislación nacional que aplica a la compañía, tales como los siguientes:

- Lineamientos Federales de Sentencias en Estados Unidos
- Líneas Directrices de la OCDE<sup>15</sup> para Empresas Multinacionales

- Guía de Buenas Prácticas sobre Controles Internos, Ética y Cumplimiento
- Ley 610 del 2000. Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías
- Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único
- Ley 678 de 2001. Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.
- Ley 970 de 2005. Por medio de la cual se aprueba la “Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- COSO<sup>16</sup> por su sigla en inglés, iniciativa con cinco componentes para la mejora de control interno dentro de las organizaciones.

El Programa busca fortalecer la cultura de cero tolerancia en el contexto de la transparencia y el ambiente ético que envuelve la gestión diaria de Triple A, con el fin de lograr una perspectiva de lo que la empresa debe hacer para detectar y detener la corrupción y proteger a los accionistas.

### Cómo lo abordamos

Lo primero que realizó la organización fue declarar que asume una posición inquebrantable de cero tolerancia a la corrupción y soborno en cualquiera de sus modalidades por ser una práctica que destruye cualquier posibilidad de desarrollo empresarial y de progreso social.

De esta forma desarrolló el Programa de Cumplimiento Anticorrupción y Antisoborno (PCA) con orientación a la prevención, detección e investigación de eventos de corrupción y soborno en todas sus formas y manifestaciones. El Programa es aplicable a toda la empresa y sus grupos de interés. Tiene un alcance local, regional, nacional e internacional y abarca una gestión global, desde la gobernanza de la organización hasta el fortalecimiento del control interno y la gestión integral del riesgo.

El PCA desarrolló siete etapas para su diseño, desarrollo e implementación:

<sup>14</sup> Cuya base es el documento: *Crear un programa anticorrupción sólido. Siete pasos para ayudarlo a evaluar y atender los riesgos de corrupción en su empresa*: Ernst & Young – México. Consultado en 2015.

<sup>15</sup> OCDE, Fundada en 1961, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) agrupa a 35 países miembros y su misión es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo.

<sup>16</sup> COSO Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission



Estas etapas se han desarrollado en cuatro frentes de acción: i) dirección, ii) prevención, iii) detección e iv) investigación, los cuales centran las políticas, lineamientos y herramientas para la gestión integral del riesgo de corrupción. La articulación institucional responde a un esquema de gobierno transversal a Triple A en el cual confluyen el Comité de Gerencia (constituido en mesa consultiva), las áreas de mayor pertinencia que integran la mesa técnica y el apoyo movilizador de la gestión por parte de las Jefaturas de Responsabilidad Social y Control Interno.

## Frentes de acción

## Logros 2017

### Gobierno

- Conformación e instalación de las mesas consultiva y técnica como parte del gobierno del PCA.
- Incorporación de dos nuevas preguntas a la auto-evaluación de Junta Directiva.

### Prevención

- Elaboración y divulgación de la Política de Cumplimiento Anticorrupción y Anti-soborno.
- Incorporación de los criterios de ética a la evaluación de proveedores y contratistas.
- Elaboración de Manual de Conducta Ética para proveedores y contratistas.

### Detección

- Identificación e inclusión de riesgos de corrupción y sus controles en la matriz de riesgos de la empresa
- Actualización del Manual de Gestión del Riesgo según lineamientos del PCA
- Actualización del Código de Ética, según lineamientos del PCA
- Socialización del Código de Ética a empleados directos y contratistas
- Actualización del instructivo de la Línea Ética, según lineamientos del PCA.

### Comunicación

- Inicio de socialización del PCA con los grupos de interés.

### Formación

- Incorporación del PCA al proceso de inducción para nuevos empleados.

## Objetivo estratégico

## Retos 2017

Fortalecer nivel de competencias críticas del personal y su comunicación interprocesos.

Gestionar relacionamiento con los grupos de interés.

- Aplicar la encuesta de clima ético
- Desarrollar el sistema de formación para los empleados
- Socializar con los periodistas y formadores de opinión de la ciudad sobre la existencia del PCA de Triple A
- Publicar en la página web de Triple A el Programa de Cumplimiento Anticorrupción.
- Revisar el cumplimiento del marco COSO.

## Aspectos materiales y de cobertura

**D**ando continuidad al análisis de los asuntos sociales, económicos, ambientales y de buen gobierno más importantes para Triple A<sup>17</sup> y sus grupos de interés, en 2016 se fortaleció el ejercicio de materialidad del año 2015 con el análisis de la correspondencia del direccionamiento estratégico con los asuntos obtenidos, así como la consulta al Comité de Gerencia respecto al presente y el futuro de la compañía.

En este contexto, se aplicaron los lineamientos de la iniciativa del Global Reporting Initiative respecto a los cuatro pasos principales para definir los asuntos más importantes con base en los riesgos e impactos de Triple A y la influencia en las decisiones y evaluaciones de sus grupos de interés:

### 1. Identificación

Se tomaron los asuntos materiales obtenidos del ejercicio del año 2015, el cual fue construido con base en el contexto de sustentabilidad del sector de acueducto, alcantarillado y aseo en la región y en Colombia, al igual que los resultados de las consultas a grupos de interés, el mapa estratégico, los resultados de las jornadas empresariales 2015 y los asuntos materiales de Canal de Isabel II Gestión.

### 2. Priorización

Se realizaron diez entrevistas semiestructuradas a los miembros de la alta dirección de la compañía indagando sobre los hitos históricos de Triple A, su aporte a la región y los hitos en desarrollo sostenible (ambientales, sociales, económicos y de gobernanza), contrastándolos posteriormente con los asuntos relevantes según el direccionamiento estratégico 2015-2020 y las percepciones sobre la sustentabilidad de la Compañía en el futuro.

### 3. Validación

Se cruzaron los asuntos más recurrentes expresados por los directivos e incorporados dentro del dimensionamiento estratégico, otorgando un peso específico a cada uno de ellos y validándolos con los asuntos materiales expuestos por los grupos de interés.

### 4. Revisión

Con base en el contexto de los hechos presentados durante el año 2016, así como el contexto del departamento del Atlántico y los hitos más representativos mencionados por el Comité de Gerencia, se obtuvo la matriz de materialidad 2016 y se revisó con la Jefatura de Responsabilidad Social para confirmar el reflejo de la realidad durante el año y los asuntos sociales, económicos, ambientales y de buen gobierno que dan vida al presente Informe Integrado de Gestión 2016.



El río Magdalena es la mayor fuente hídrica del país. Triple A se abastece de él y distribuye el preciado líquido a Barranquilla y 14 municipios del Atlántico.

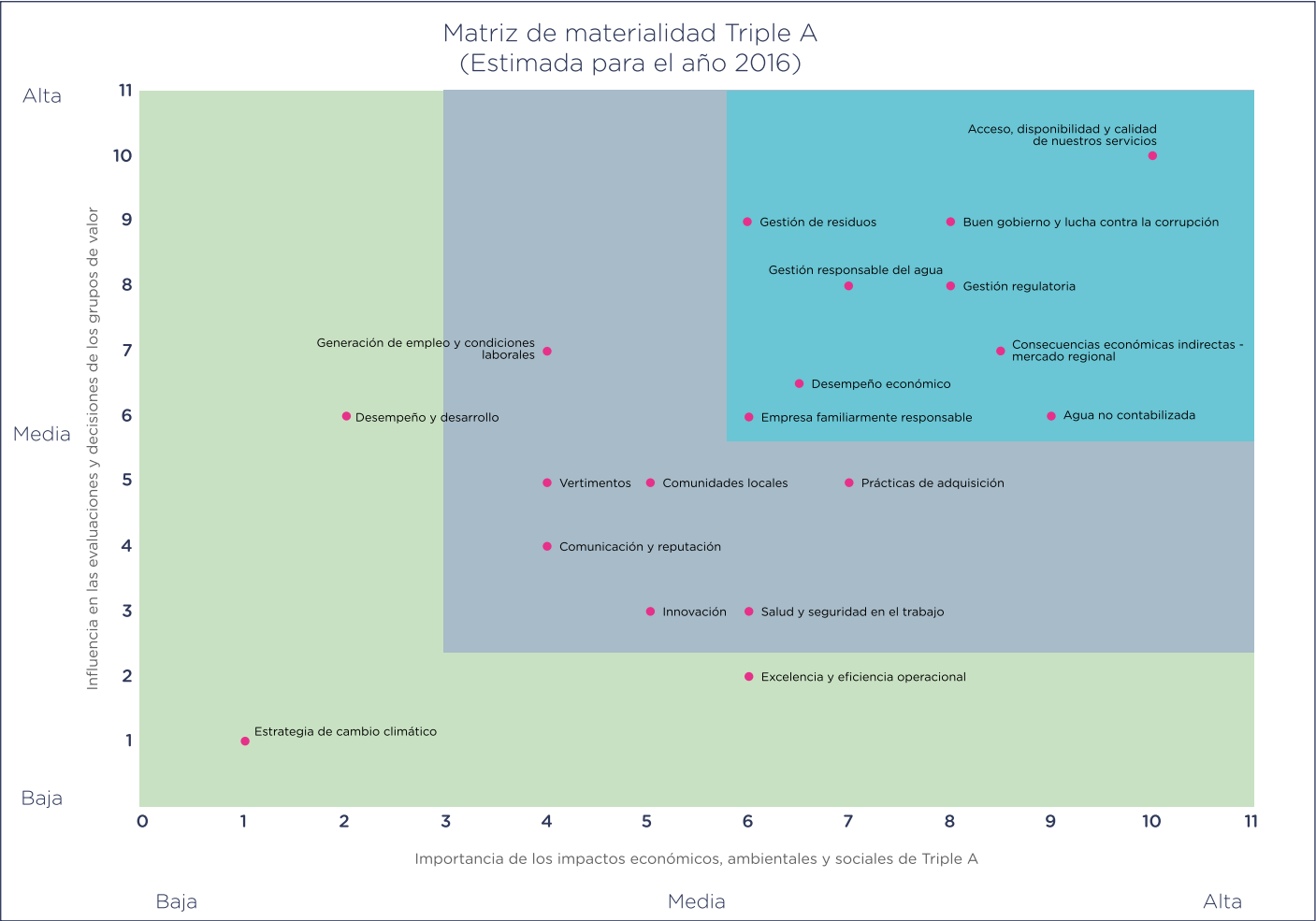
<sup>17</sup> Conforme con lo solicitado por GRI G4-17, el presente ejercicio de materialidad corresponde a la entidad Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.

La metodología aplicada arrojó como resultado los siguientes asuntos materiales, sobre los cuales se reportó el enfoque de gestión que tiene la compañía para cada uno de ellos y la exhaustividad solicitada por sus grupos de interés:

- Acceso, disponibilidad y calidad de nuestros servicios.
- Buen gobierno y lucha contra la corrupción.
- Gestión de residuos.
- Gestión responsable del agua.
- Gestión regulatoria.
- Consecuencias económicas indirectas - mercado regional.
- Desempeño económico.
- Agua no contabilizada.
- Empresa Familiarmente Responsable (efr).

Estos asuntos materiales se encuentran ampliamente desarrollados en este Informe y se diferencian por el color que se les ha dado a las páginas donde están ubicados.

Por supuesto, los demás asuntos incorporados en la matriz de materialidad son igualmente reportados en este Informe, aunque con una menor exhaustividad.



## Cobertura de los aspectos materiales 2016

Para definir la cobertura de los aspectos materiales se analizó el lugar donde se presentaron los impactos en 2016 por cada uno de ellos, tanto internos como externos, en línea con lo requerido por los lineamientos de GRI para materialidad y cobertura:

Aspecto material	¿Dónde se presenta el mayor impacto?	
	Internamente	Externamente
Acceso, disponibilidad y calidad de nuestros servicios	Triple A	Usuarios
Buen gobierno y lucha contra la corrupción	Triple A	Todos los grupos de interés
Gestión de residuos	Triple A	Usuarios y medio ambiente
Gestión responsable del agua	Triple A	Usuarios y medio ambiente
Gestión regulatoria		Gobierno, proveedores y usuarios
Consecuencias económicas indirectas - mercado regional		Gobierno y usuarios
Desempeño económico	Triple A	
Agua no contabilizada		Gobierno y usuarios
Empresa Familiarmente Responsable	Colaboradores y sus familias	



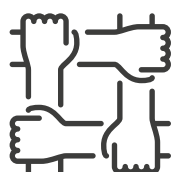
Nuestro  
desempeño  
social



• Empresa Familiarmente Responsable (efr)	72
• Generación de empleo y condiciones laborales	76
• Formación para la empleabilidad	83
• Desempeño y desarrollo	86
• Programa de prepensionados	87
• Relacionamiento con proveedores y contratistas	88
• Seguridad y Salud en el Trabajo	91
• Compromiso con la sociedad	94
• Fundación Triple A	100
• Gestión en Derechos Humanos	103

Los textos subrayados corresponden a los asuntos materiales de mayor importancia para la operación de la empresa y cumplimiento de lo misional, presentados bajo metodología GRI-G4.

## Triple A en cifras



\$697.917.936

inversión de la **Fundación Triple A** para el mantenimiento y el desarrollo de sus cuatro programas insignia alcanzando

1.881 personas adultas y escolares.



\$2.946.376.085

en beneficios sociales para empleados indefinidos y temporales



\$328.200.502

invertidos de forma directa en la formación de empleados

\$250.837.434

en auxilios para pregrado y posgrado de los empleados



22.000

horas aproximadas de formación impartidas por el **Plan de Formación Empresarial** para el equipo de colaboradores de los diferentes niveles



234  
mujeres

548  
hombres

782

empleados fueron evaluados en su desempeño y desarrollo profesional para el establecimiento de planes de mejora en sus funciones.



550

empleados beneficiados con el Programa **Liga 100% Segura y Saludable para mitigar la exposición a riesgos laborales**

756

líderes comunales recibieron formación en temas técnicos, comerciales, operativos y en habilidades del ser.



71.585

usuarios fueron impactados con las campañas del uso responsable de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, sobre la meta de 50.000 usuarios.

# Empresa Familiarmente Responsable (efr)-Norma 1000-1 edición 4

## Contexto

La iniciativa efr que es desarrollada por la Fundación Másfamilia de España<sup>18</sup> tiene el reconocimiento como *Good Practice* por la Organización de las Naciones Unidas. Promueve en las organizaciones que la acogen, el establecimiento de una nueva cultura que se adapte a las nuevas circunstancias social laborales, basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo, a través del esquema privado de certificación efr.

El modelo de gestión efr, que es de tercera parte y basado en la mejora continua, se instala en la organización de manera paulatina y con el concurso de todos quienes la integran por ser una herramienta de alto valor que aporta para avanzar en materia de:

1. Responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral.
2. Apoyo en la igualdad de oportunidades y la inclusión de los más desfavorecidos.
3. Autorregulación voluntaria en materia laboral con base en la legislación vigente.

En la actualidad son 20 países en los cuales existen empresas familiarmente responsables; en Suramérica son Argentina, Brasil, Chile y Perú; en Colombia son 45 organizaciones las que están certificadas en conciliación e igualdad al amparo del cumplimiento de la norma 1000-1 edición 4 para el sector corporativo<sup>19</sup>.

Como uno de los objetivos del Dimensionamiento Estratégico 2015-2020 y en la esfera de la responsabilidad social, Triple A inició el camino de impulsar el desarrollo de las personas con un abordaje en la gestión humana que innova en su implementación y en la valoración de aquellas, como seres integrales que merecen y requieren vivir en equilibrio entre sus ámbitos personal, familiar y laboral. Y en lo cual, es de igual valor, contribuir al bienestar de la familia de los empleados, al ser ésta un grupo de interés de la Organización.

18 Propietaria del esquema privado de certificación efr, único en conciliación.

19 Fuente: página web de Fundación Másfamilia, consultada en enero de 2017.

## Cómo lo abordamos

Desde la Gerencia General y el respaldo de la alta dirección se establece la orientación estratégica del ámbito efr en Triple A para la gestión de la conciliación. Los líderes con sus decisiones y actuaciones, son determinantes en la construcción de un liderazgo humanista y participativo a fin de contar con un estilo de dirección que apalanque el establecimiento de una cultura de la flexibilidad, el compromiso y la igualdad de oportunidades.

El director de la gestión efr lo representa el gerente administrativo de la compañía quien a su vez hace parte del Comité de Gerencia, por lo cual oficia también como enlace entre esta instancia de gobierno corporativo y el equipo que lidera la gestión interna en cabeza de la manager efr y la participación activa de gestoras efr.

Este equipo a su vez, en correspondencia con los requerimientos de la norma, trabaja muy de cerca con el grupo de Comunicaciones para la buena marcha de la plataforma comunicativa al servicio del modelo de gestión efr y la movilización de la cultura deseada en tal contexto.

Elementos claves de la cultura efr que se busca instalar en Triple A son la promoción de la integración y el esparcimiento entre trabajadores, así como también la sensibilización de estilos de vida saludable con la oferta institucional para la práctica de diferentes disciplinas deportivas con la orientación de instructores, el uso de escenarios acordes y la realización y premiación de torneos.

Es también fundamento del propósito señalado con anterioridad, la vigencia de la política de igualdad como base de la no discriminación en razón a edad, raza, sexo, origen, condición social, género, discapacidad, ideas políticas o religiosas.

Para el caso de los eventos culturales, sociales o medioambientales orientados a los trabajadores y sus familiares, se promueve la participación de los hijos e hijas en actividades encaminadas a rescatar, preservar, desarrollar y divulgar los valores culturales de la región y del país.

De otra parte, el proceso trazado por Triple A para llegar a obtener la certificación efr, en la actualidad se ocupa

de diseñar, establecer y dinamizar los diferentes componentes del modelo, en sus diferentes etapas y alcances según lo establecido por la norma, con el involucramiento activo y la participación de la organización en un compromiso global que los lleve a cristalizar la meta de ser una empresa familiarmente responsable.

En lo que respecta a los programas que inciden en la cultura de la organización se indican como principales los siguientes:

- **Programa de fortalecimiento de valores.**  
Dirigido a todos los trabajadores directos y contratistas. Programa que tiene vigencia durante todo el año con un costo anual de \$22 millones de pesos, y busca, a través de diversas actividades, impactar a toda la organización, ayudar a interiorizar los valores y sensibilizar la importancia que tiene pasar del ser al hacer.
- **Red de facilitadores de comunicación y cultura Triple A - RIO.**  
Son 30 empleados de diferentes áreas que contribuyen con su labor a la movilización organizacional para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y otros temas esenciales para el crecimiento sostenible de Triple A.
- **Círculos de información.**  
Son un espacio en los que se propicia la comunicación en cascada para hacer accesible la información desde el comité de gerencia para todos los empleados de forma transversal. En el periodo de este reporte, se llevaron a cabo seis círculos de información con un alcance de 950 personas mensuales, entre empleados y contratistas, informando acerca de 32 temáticas relevantes de la Organización.
- **Noche de las Estrellas.**  
Ceremonia de reconocimiento a los empleados al destacarse su aporte en el logro de resultados globales y su participación en los programas de Gestión Humana. Adicionalmente, en este espacio se socializa el balance social de la inversión que realiza la empresa en programas para el empleado y su núcleo familiar.

## Beneficios sociales efr para empleados directos y temporales

Como parte de la oferta de conciliación en el ámbito efr, los siguientes son los beneficios sociales para empleados directos y temporales. de tal forma, Triple A ofrece a sus empleados una amplia programación deportiva en instalaciones *in house* y en aquellas de la Caja de Compensación Familiar con la cual se trabaja. En cuanto a la oferta de bienestar, están las actividades en las diferentes disciplinas deportivas; escuelas para fortalecer habilidades; celebración

y reconocimiento de fechas especiales, incluida la del cumpleaños; ferias temáticas; paseos de integración familiar; acompañamiento a la mujer embarazada; apoyo a los hijos e hijas en situación de discapacidad; apoyo en calamidad familiar; orientación para adolescentes y orientación en la economía familiar, entre otros tantos beneficios. Esta es la inversión que realiza la Empresa en su capital humano:

Categoría	2016	2015
Beneficios sociales empleados (tiempo parcial y tiempo completo)	\$ 2.946.376.085	\$ 2.790.272.132
<b>Total</b>	<b>\$ 2.946.376.085</b>	<b>\$ 2.790.272.132</b>

Fuente: Triple A

Categoría	2016	2015
Seguro médico de la empresa	\$ 212.055.645	\$ 201.212.694
Ayudas a hijos e hijas de los empleados en situación de discapacidad	\$ 2.700.000	\$ 5.870.000
Ayudas al estudio de hijos de empleados	\$ 309.897.449	\$ 290.247.681
Ayuda a la alimentación	\$ 1.872.214.105	\$ 1.853.489.424
Ayuda al transporte	\$ 549.508.886	\$ 439.452.333
Inscritos en actividades deportivas promovidas por la empresa (personas)	487	376
<b>Total</b>	<b>\$ 2.946.376.085</b>	<b>\$ 2.790.272.132</b>

Fuente: Triple A

## Fomento de hábitos saludables

En el fomento de la integración, el esparcimiento y la adopción de prácticas de vida saludable, Triple A garantiza el acceso a diferentes disciplinas deportivas acompañadas por instructores en cada una como también facilita escenarios para el uso respectivo y la realización de torneos internos. Por su parte, los hijos e hijas de los empleados participan en eventos culturales, sociales o medioambientales en torno de valores culturales de la región y del país.

Algunas de las acciones que se enmarcan en el programa Empresa Saludable son las siguientes: i) realización de exámenes de diagnóstico y trazado de plan de acción respectivo y capacitación para cada empleado; ii) caracterización del factor de riesgo (patologías de mayor prevalencia); iii) consultas nutricionales con el fin de intervenir el factor de riesgo cardiovascular y ergonómico; iv) realización de la Jornada Rosa para las empleadas durante la cual se realizan entre otras actividades tamizajes de mama, citologías de capa fina, consultas nutricionales y charlas relacionadas con estilos de vida saludables, para la mujer Triple A.

## Logros 2016

- A once menores aumentó el grupo de hijos de los empleados en condiciones de discapacidad que reciben apoyo de la compañía, representado en un auxilio semestral de \$300 mil como apoyo a su desarrollo.
- Se logró el rediseño del esquema del beneficio en auxilios educativos para lograr mayor equidad en los mismos, entregados por Convención Colectiva de Trabajo, dividiéndose el monto total en los siguientes niveles de auxilios: i) primarios y secundarios; ii) universitarios, y iii) técnicos.



Mediante programas de sensibilización Triple A logra impactar a las nuevas generaciones sobre el cuidado de los recursos hídricos, la naturaleza y el medio ambiente.

## Objetivos estratégicos

Fortalecer el nivel de competencias críticas del personal y su comunicación interprocesos.

Potencializar los líderes de Triple A orientando a la gestión de las personas.

## Retos 2017

- Obtener la certificación en conciliación e igualdad que otorga la Fundación Másfamilia.
- Consolidar el modelo de gestión efr para el beneficio del equipo de empleados y sus familias, apalancando el bienestar y la felicidad empresarial.
- Realizar la medición de clima organizacional y la ejecución de los planes de intervención que se deriven del proceso, como acciones de mejora.





## Generación de empleo y condiciones laborales

Según lo ha señalado la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en un reciente informe<sup>20</sup> el número de personas sin trabajo en el mundo alcanzó la cifra de 200 millones en lo que va del 2017, estableciendo un nuevo récord (...). En Colombia para el período enero-diciembre de 2016, la tasa de desempleo fue del 9,2 por ciento aumentando 0,3 puntos porcentuales respecto al mismo período del año anterior (8,9%)<sup>21</sup>.

Esta realidad sin duda plantea enormes desafíos a las empresas como agentes de cambio social en la generación de empleo y en las condiciones laborales que apalancen la estabilidad de sus empleados en el largo plazo, llegando a plantearse así, una relación estrecha entre estos dos ejes para la generación del capital humano a través del cual se impacta más allá del crecimiento sostenible de la empresa que lo construye, el progreso de la sociedad en la cual ésta se inscribe.

Postulado que ha marcado a través de los años las estrategias y acciones que ha desarrollado Triple A en el ámbito de su gestión humana en consistencia de uno de los objetivos estratégicos de la dimensión Crecimiento interno de su mapa estratégico 2015-2020. Porque, “promover el empleo, es proteger a las personas”<sup>22</sup>.

En otro frente de las condiciones laborales de Triple A, se reseña que el total de horas trabajadas por empleados con contrato indefinido al término del año fue de 2.401.082, correspondiendo a lo trabajado por los hombres 1.754.259 de estas horas y a las mujeres, 647.543, lo que pone de presente que por la naturaleza de la compañía de ser prestadora de servicios públicos, se cuenta con una mayor población masculina para la operación corriente. Triple A busca contratar personal de la zona donde opera, aspecto que trae varios beneficios, entre los cuales sobresale la generación de calidad de vida de las personas en términos de desplazamiento urbano, mayor productividad, eficacia, manejo del estrés y mayor predisposición ante cualquier eventualidad.

<sup>20</sup> Según publicación de CNN en Español. Consultado en: <http://cnnespanol.cnn.com/2017/01/13/desempleo-mundial-alcanza-los-200-millones-y-los-salarios-se-estancan-segun-oit/#0>, consultado en enero de 2017.

<sup>21</sup> <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

<sup>22</sup> Postulado de la OIT.

### Reclamaciones sobre prácticas laborales

Durante el año de reporte no se presentó ninguna reclamación sobre prácticas laborales, o la ocurrencia de algún incidente o denuncia por acoso, discriminación o malas prácticas hacia del equipo de empleados de la empresa.

Lo anterior, hace posible inferir que por un lado, el Comité de Acoso Laboral cumple de manera eficiente con la responsabilidad de establecer medidas de prevención y solución a casos de acoso laboral, de llegarse a presentar; y por el otro, que este hecho no hace parte de las prácticas de relacionamiento contrarias a la condición y dignidad de las personas que integran los equipo bajo su responsabilidad. El Comité está compuesto por representantes de Triple A y de los trabajadores.



Todos los empleados de la empresa cuentan con el apoyo y respaldo del Comité de Acoso Laboral. Durante el año 2016, no se presentaron reclamaciones laborales ni denuncias.

## Empleo directo

## Conformación de la planta de personal

Categoría	2016	2015
Total de trabajadores	889	798
Total de trabajadores-plantilla media	824	761
Total de trabajadores-jornada completa	889	798

Fuente: Triple A

Se registra que el trabajo fundamental para la prestación de los servicios público por la empresa es realizado por el personal propio y/o contratista de la misma.

## Conformación de la planta de personal según funciones

Categoría	2016	2015
Contrato a término indefinido, personal directivo	7*	48
Contrato a término indefinido, personal de apoyo a la Dirección.	80	81
Contrato a término indefinido, titulados superiores, ingenieros, licenciados, máster.	73	72
Contrato a término indefinido, mandos intermedios	57**	
Contrato a término indefinido, técnicos: trabajadores con cualificación profesional sin responsabilidades de mando que ocupan puestos en instalaciones productivas	174	115
Contrato a término indefinido: administrativos y auxiliares	257	251
Contrato a término indefinido, personal de oficio: oficiales y otros auxiliares.	241	221

Fuente: Triple A

\* Siete personas por reclasificación de categoría en planilla, se excluyen subgerentes y directores en razón a que se reclasifican en categoría.

\*\* Esta categoría se incrementa debido que se incluyen los cargos de coordinadores, profesionales de Comunicación, profesionales de Regulación y abogados de la Secretaría General.

## Conformación de la planta según género

Categoría	2016	2015
Contrato a término indefinido, mujeres	242	238
Contrato a término indefinido, hombres	647	560

Fuente: Triple A

## Conformación de la planta según edad

Categoría	2016	2015
Menores de 30 años	136	107
Entre 30 y 50 años	554	497
Mayores de 50 años	199	194
Edad media: edad media del trabajador a jornada completa	41	42

Fuente: Triple A

## Conformación de la planta según nacionalidad, situación de discapacidad, otro concepto

Categoría	2016	2015
De otras nacionalidades	2	2
Nacionales del país	887	796
En situación de discapacidad	3	3
Estudiantes en prácticas / becarios / pasantes / menor aprendiz	127	121

Fuente: Triple A



Bajo el método de recolección volumétrico, Triple A cuenta con el primer Banco de Calibración de Macro Medidores en Colombia.

## Conformación de la planta por tipo de cargo y género



Categoría	2016		2015	
Personal directivo (gerentes) total, con contrato a término indefinido y jornada completa.	1	7*	18	30*

Fuente: Triple A

\*Según reclasificación de solo gerentes y secretario general.

Categoría	2016	2015
Personal directivo con contrato a término indefinido y jornada completa, menor de 30 años.	0	1
Personal directivo con contrato a término indefinido y jornada completa, entre 30 y 50 años.	6	31
Personal directivo con contrato a término indefinido y jornada completa, mayores de 50 años.	2	16

Fuente: Triple A


Categoría	2016	2015
Personal no directivo con contrato a término indefinido y jornada completa con cargo de apoyo a la Dirección, mujeres.	35	47
Personal no directivo con contrato a término indefinido y jornada completa, titulados superiores-mujeres.	21	23
Personal no directivo con contrato a término indefinido y jornada completa, mandos intermedios-mujeres.	32**	1
Personal no directivo con contrato a término indefinido y jornada completa, técnicos-mujeres.	5	5
Personal no directivo con contrato a término indefinido y jornada completa, administrativos y auxiliares-mujeres.	146	142
Personal no directivo con contrato a término indefinido y jornada completa, personal de oficio-mujeres.	2	2

Fuente: Triple A


\*\*Esta categoría cambia de clasificación por cargos, está conformada por coordinadores, abogados de la Secretaría General, profesional de regulación.

Tasa de nuevas contrataciones y rotación media

La siguiente tabla registra el número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados desglosados por edad, sexo y región. Destacamos en esta información que la antigüedad media de la plantilla con contratación a término indefinido es de 10 años siendo la misma para el año 2016 como para al año 2015.

Número de personas	2016			Menor 30 años	Entre 30 50 años	Mayor 50 años	Nacional	Extranjero
Nuevas incorporaciones y reincorporación de empleados con contrato indefinido	139	13	126	56	81	2	139	0
Bajas y excedencias empleados con contrato indefinido (incluyendo los fallecimientos)	48	9	39	8	20	20	48	0
Bajas voluntarias: Personas que deciden de manera voluntaria rescindir su contrato con la empresa	23	16	7	6	10	7	23	0

Fuente: Triple A

Número de personas	2015			Menor 30 años	Entre 30 50 años	Mayor 50 años	Nacional	Extranjero
Nuevas incorporaciones y reincorporación de empleados con contrato indefinido	114	28	86	46	61	6	113	0
Bajas y excedencias empleados con contrato indefinido (incluyendo los fallecimientos)	36	16	20	9	22	5	36	0
Bajas voluntarias: Personas que deciden de manera voluntaria rescindir su contrato con la empresa	18	10	8	7	10	1	18	0

Fuente: Triple A

### Niveles de reincorporación laboral

Los siguientes son los niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la licencia de maternidad o paternidad durante el año 2016:

Categoría	2016	2015
Empleados con derecho a licencia de maternidad-paternidad (planta indefinida, mujeres)	13	13
Empleados con derecho a licencia de maternidad-paternidad (planta indefinida, hombres)	13	10
Empleados que ejercieron derecho a la licencia de maternidad/paternidad (planta indefinida, mujeres)	13	13
Empleados que ejercieron derecho a la licencia de maternidad/paternidad (planta indefinida, hombres)	13	10
Empleados reincorporados tras licencia de maternidad-paternidad (mujeres)	13	13
Empleados reincorporados tras licencia de maternidad-paternidad (hombres)	13	10
Empleados que conservan empleo tras doce meses desde reincorporación (mujeres)	13	13
Empleados que conservan empleo tras doce meses desde reincorporación (hombres)	12	9

Fuente: Triple A

### Empleo indirecto

En esta categoría encontramos el personal de empresas contratistas que prestan servicios a la compañía en las áreas de seguridad en las instalaciones, mantenimiento locativo en aseo y cafetería, obras y reparaciones en las distintas sedes, servicios generales necesarios para funcionamiento, impresión de facturas y documentos comerciales, entre otros.

G4-EC5, G4-EC6

### Salario mínimo

En la compañía en los lugares donde desarrolla operaciones significativas, tiene una sola persona (mujer) que devenga el salario mínimo legal local. La diferencia entre el salario mínimo local y el siguiente salario devengado en la empresa es de \$233.545 y es devengado por cuatro trabajadores de género masculino.

Categoría	2016	2015
Número de empresas contratadas	20*	13
Número de trabajadores	1.665*	4.580

Fuente: Triple A

\* La reducción en la cantidad de empleos generados en el 2016 se debe a un ajuste de criterios de los cálculos de este indicador.

Categoría	2016	2015
Salario anual inicial sin antigüedad de categoría inferior	\$ 11.076.000	\$ 10.374.000
Salario mínimo inicial anual para contratos en prácticas	\$ 8.273.460	\$ 7.732.2000
Salario anual mínimo interprofesional del país	\$ 8.273.460	\$ 7.732.2000
Salario anual inicial/salario mínimo interprofesional	133,87%	134,17%
Salario mínimo inicial/salario mínimo interprofesional	100%	100%

Fuente: Triple A

En cuanto a la relación entre el salario base y la remuneración de las mujeres en comparación con la de los hombres por categoría laboral, debe señalarse que en la organización el sexo no es un criterio que determine la clasificación salarial, toda vez que los salarios se establecen para cada cargo teniendo en cuenta las funciones, el nivel de responsabilidad y el perfil requerido.

Para la contratación de personas en el ámbito geográfico de la operación de Triple A, la directriz empresarial de selección y traslado de personal

establece que los candidatos externos que cumplan con los requerimientos exigidos por el cargo son preseleccionados para participar en el proceso de selección y evaluación. Para los casos en que las vacantes tengan su sitio de trabajo en una ubicación geográfica diferente al Distrito de Barranquilla, tienen preferencia los candidatos de los municipios que cumplan con el perfil requerido.

Se indica también que el 25 por ciento de los directivos procede de la comunidad local donde se desarrollan operaciones significativas de Triple A.



## Formación para la empleabilidad

**E**n contexto de la construcción del capital humano en Triple A que movilice el conocimiento de la gente que la integra como la base que sostiene la eficacia y la sinergia en la operación, y en función del cumplimiento del direccionamiento estratégico como también de la misión y visión empresariales, durante 2016 se adelantó el Plan de Formación a los equipos con un total de 22.000 horas desarrolladas.

Cuenta en ello la celebración de otras actividades formativas por solicitudes de las diferentes áreas y aquellas organizadas de manera directa por algunas de éstas, todas orientadas al desarrollo de las habilidades y competencias de los empleados.

Otro de los lineamientos que orientan esta gestión empresarial de Triple A busca garantizar a los empleados las condiciones internas para que puedan disponer de conocimientos y cualificaciones técnicas, de competencias y de la motivación necesaria para responder a las exigencias de negocio y a un entorno de mercado laboral cambiante y de notable exigencia.

Es de resaltarse que la organización se haya en el proceso de Certificación por Competencias Laborales, cuyo objetivo es reconocer el aprendizaje y la experticia adquirida a lo largo de la vida laboral de un empleado no titulado, con el fin de certificarlo en un oficio que permita desempeñarlo en cualquier empresa de agua potable y saneamiento básico, brindando mayor aprendizaje.



*Para conocer la Política de Formación puede encontrarse en: [www.aaa/RSE/Buenas prácticas/Gobierno Corporativo/Políticas Triple A](http://www.aaa/RSE/Buenas_prácticas/Gobierno_Corporativo/Políticas_Triple_A)*





El servicio y fortalecimiento del capital humano, especialmente del grupo de clientes y la comunidad en general es una tarea prioritaria para Triple A. La inversión y formación en lo social y medioambiental es un compromiso.

## Tiempo empresarial para la formación e inversión

A continuación se indica el promedio de horas de capacitación en el año 2016 y del año inmediatamente anterior, desagregado por empleado, sexo y la inversión realizada.

Número de personas	2016	 	
Nº empleados y becarios que han recibido formación	810	559	251
Total horas de formación recibidas por personal directivo	750	721	29
Total horas de formación recibidas por personal de apoyo a la Dirección	5.371	3.429	1.942
Total horas de formación recibidas por titulados superiores	2.160	1.580	580
Total horas de formación recibidas por mandos intermedios	3.004	870	2.134
Total horas de formación recibidas por técnicos	3.850	3.229	621
Total horas de formación recibidas por personal administrativo y auxiliares	9.492	3.866	5.626
Total horas de formación recibidas por personal de oficio	1.713	1.689	24
Número total horas de formación recibidas fuera de la jornada laboral	5.944	2.930	3.014
Número total horas de formación recibidas dentro de la jornada laboral	16.612	9.743	6.869
Práctica en el puesto de trabajo	3.784	2.711	1.073
Costo indirecto de formación	\$ 10.461.276	\$ 6.388.538	\$ 4.072.737
Costo directo de formación	\$ 328.200.502	\$ 195.282.427	\$ 132.918.074
Costo de ayudas al estudio para los empleados	\$ 250.837.434	\$ 115.530.748	\$ 135.306.686

Fuente: Triple A

2015		
781	532	249
4.698	3.292	1.406
5.864	2.310	3.554
3.678	2.255	1.423
596	511	85
4.163	3.738	425
13.036	6.112	6.924
3.039	3.031	8
8.700	4.810	3.890
20.723	12.678	8.045
5.651	3.761	1.890
\$107.177.645	\$63.197.367	\$43.980.278
\$301.024.898	\$162.774.409	\$138.250.489
\$209.709.157	\$121.032.768	\$88.676.389

Para otras formaciones que fomentan la empleabilidad del equipo humano de trabajo de Triple A, en el año 2016 se invirtió la suma de \$250.837.434 por concepto de beneficio de auxilios educativos correspondientes al 50 por ciento del valor de la matrícula de los empleados que se encuentran estudiando carreras técnicas, tecnológicas y pregrado. Por su parte, para estudios de especialización y maestrías, se otorgó el 35 por ciento del valor de la matrícula. Y para los diplomados se otorga un auxilio del 50 por ciento del valor de la matrícula.

Otra acción adelantada en 2016 para facilitar el acceso de los empleados a los estudios por ellos requeridos, fue la celebración de convenios con cinco entidades educativas para la obtención de descuentos especiales los cuales oscilan entre el 15 y el 30 por ciento del valor de la matrícula. Este descuento es extendido a su núcleo familiar en primer grado de consanguinidad.

### Logros 2016

- Certificación por Competencias Laborales en la Dirección de Producción a los Operadores de Planta y en la Subgerencia de Redes de Acueductos en los cargos de Supervisor y Oficial Conductor.
- Curso Cerrado de Tecnólogo en Construcción dirigido al personal operativo, el cual se realiza con la entidad SENA.

### Retos 2017

- Implementación de la Universidad Corporativa Triple A dirigida a todos los emleados de la compañía.
- Certificación por competencias laborales en la dirección de laboratorio de control calidad y en la subgerencia de redes de acueducto.

G4-LA11

## Desempeño y desarrollo

Evaluar el desempeño de los empleados es uno de los componentes fundamentales en la gestión del capital humano de Triple A, en el propósito de lograr siempre un mejor resultado empresarial en términos de eficacia, eficiencia y de competitividad en el sector de los servicios públicos. Lo anterior, en función de robustecer la formación y el desarrollo de los colaboradores desde una perspectiva de mejora permanente del desempeño integral de las personas que dinamizan a la organización.

Esta evaluación es también una herramienta por excelencia para establecer el potencial de la persona y la identificación de las necesidades de formación.

Enseguida se registra el porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad (desglosado por sexo y por categoría profesional).

Categoría profesional	Empleadas	Porcentaje %
<b>Femenino</b>	<b>234</b>	<b>30</b>
Personal administrativo y auxiliares	139	18
Mandos intermedios	1	0
Personal de apoyo a la Dirección	46	6
Personal de oficio	2	0
Personal directivo	17	2
Técnicos	5	1
Titulados superiores	24	3

Fuente: Triple A



Categoría profesional	Empleados	Porcentaje %
<b>Masculino</b>	<b>548</b>	<b>70</b>
Personal administrativo y auxiliares	105	13
Mandos intermedios	9	1
Personal de apoyo a la Dirección	33	4
Personal de oficio	217	28
Personal directivo	29	4
Técnicos	108	14
Titulados superiores	47	6

**Total general**

**782**

**100**

Fuente: Triple A



## Logros 2016

En el año 2016, se evaluó el 99 por ciento del total de la planta de empleados del año 2015. De igual manera, el 93 por ciento de los colaboradores fue retroalimentado.

## Objetivo estratégico

Fortalecer el nivel de competencias críticas del personal y su comunicación interprocesos.

## Retos 2017

- Crear la Universidad Corporativa Triple A para la gestión del conocimiento interno, asegurando el mantenimiento del mismo y dinamizando la actividad formativa en la empresa.
- Implementar el programa de pasantías entre áreas con el fin de fortalecer sinergias, la comunicación y colaboración entre los distintos procesos.
- Diseñar el plan de sucesión de cargos críticos con el inicio del estudio respectivo y la puesta en marcha del programa de gestión del conocimiento para retener conocimientos e información clave en la organización.

## Programa de prepensionados

Para el desarrollo del programa Prepensionados, la Coordinación de Compensaciones brinda acompañamiento en la gestión desde la solicitud de pensión, apoyo en la recopilación de documentación para la corrección de historial laboral y demás actividades necesarias, finalizando con la radicación de la solicitud que se efectúa ante el respectivo fondo de pensiones al cual está afiliado cada empleado.

En el mes de abril de 2015 se inició una nueva actividad que busca brindar asesoría jurídica para tramitar la solicitud de pensión o indemnización sustitutiva ante las autoridades competentes de aquellos empleados que actualmente presentan dificultades para el reconocimiento de su derecho pensional. El programa inició con los diez casos más complejos; colaboradores que superan la edad máxima de pensión y aún no la han solicitado, o que no han tenido una respuesta favorable.

Este beneficio se brinda sin costo alguno y tiene la asesoría de una firma externa de abogados; su actividad es monitoreada de manera constante por el área de Relaciones Laborales y Compensaciones que además se ha convertido en el vínculo entre el empleado y los asesores externos para dar respuesta oportuna a los requerimientos en cuanto a documentos e inquietudes.

## Logros 2016

Aseguramiento del trámite adecuado para obtención de la pensión para 17 trabajadores desde el programa Prepensionados, obteniéndose resultados exitosos para cinco de ellos al contar ya con su pensión.

## Retos 2017

- Ofrecer acompañamiento en el proceso de la doble asesoría pensional a un grupo aproximado de 20 trabajadores que se encuentran cerca de la edad límite para cambio de régimen pensional.
- Brindar asesoría en el trámite de solicitud de pensión a los trabajadores que lleguen a la edad requerida para obtener este beneficio. Se estima que serán 30 trabajadores durante el año en curso.
- Asistir a todos los empleados interesados en revisar su historia pensional y realizar solicitudes de correcciones ante las administradoras de fondos pensionales.
- Realizar charlas sobre temas pensionales, para la mejor comprensión por parte de los empleados.

## Relacionamiento con proveedores y contratistas

La gestión integral de los proveedores y contratistas es para Triple A uno de sus ejes estratégicos para la generación de valor; son ellos como grupo de interés los primeros que dinamizan la cadena de suministro. Por tanto, se convierten en aliados estratégicos con quienes la empresa trabaja para establecer y consolidar una relación de largo plazo, fructífera, de confianza y transparente, que contribuye a lograr para ambas partes beneficios, lo cual proporciona una ventaja sostenible y segura.

Triple A busca integrarse plenamente con sus proveedores y contratistas en la forma ética de hacer negocios, en el cumplimiento de normas y requisitos legales. Las prácticas laborales de estas empresas hacia sus trabajadores hacen parte de ello. Así, se desatacan los siguientes aspectos en su gestión de relacionamiento:

- El Comité Interdisciplinario de Proveedores y Contratistas integra todas las pautas y direccionamientos empresariales para el relacionamiento institucional con este grupo de interés.
- En los procesos licitatorios y contrataciones simplificadas los oferentes deben presentar desde la etapa pre contractual declaraciones respecto a las prácticas laborales. Ejemplo de ello, es la declaración firmada por el representante legal de la empresa o por quien haga sus veces, debidamente facultado, que garantice en cada una de sus acciones la dignificación del trabajo y la no discriminación, refiriéndose a la seguridad y protección en el trabajo, la remuneración de acuerdo con la ley, la equidad de género y su rechazo al trabajo infantil.
- La Política de Relacionamiento de Proveedores y Contratistas establece los criterios éticos, sociales, ambientales, de igualdad de género y de salud y seguridad; factores base para las prácticas justas de operación en los procesos de compra y contratación de obras y/o servicios.
- Los contratistas deben cumplir con lo dispuesto en el Manual de Seguridad para Contratistas DC\_71, las cláusulas de Seguridad y Salud en el Trabajo en la cual se dictan las medidas necesarias para proteger la seguridad y salud de los empleados, contratistas y terceras personas involucradas en las operaciones de la empresa. Para su cumplimiento, Triple A conformó

mesas de trabajo con el fin de actualizar a estos empresarios, en el Registro Uniforme de Evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente y el cumplimiento del decreto 1072<sup>23</sup>.

- El período establecido por la compañía para el pago de proveedores es de 90 días comerciales; sin embargo, existen otras condiciones de pago para ofertas mercantiles (modalidad en consignación), 60 días, y en algunas excepciones de acuerdo a lo pactado con el proveedor, 30 días. Estas condiciones de pago son establecidas desde la creación del proveedor y/o contratista en el sistema SAP<sup>24</sup>.
- La atención a proveedores y contratistas se hace así:
  - De manera personalizada a través de las Jefaturas de Compras y Contratación y de los interventores de contratos;
  - A través de correos electrónicos en caso de presentar alguna inquietud (atencionproveedoresycontratistas@aaa.com.co);
  - Por el personal del área de Tesorería encargado del pago a proveedores;
  - Por la página web, boletines de proveedores y contratistas;
  - Con encuestas de canal de comunicación y encuestas de evaluación de satisfacción y expectativas;
  - Con mesas de trabajo y el encuentro con proveedores y contratistas
  - Los correos de los empleados a cargo de gestionar este grupo de interés, se encuentran publicados en la página web: aaa.com.co, con el fin de tener una atención efectiva y transparente.
- Los siguientes son los impactos negativos potenciales que Triple A tiene identificados con el fin de evitar la materialización de los riesgos que los origine, como también, las medidas tomadas al respecto en cuanto a prácticas laborales en la cadena de suministro.

Se subraya la importancia del rol del interventor del respectivo contrato quien aporta en gran medida para el debido control del cumplimiento de las obligaciones del contratista durante la ejecución del contrato:

23 Decreto Único Reglamentario del Sector del Trabajo, vigente desde el 2015.

24 SAP, por las siglas en inglés, de Systems, Applications, Products in Data Processing. Es un sistema informático basado en módulos integrados que abarca todos los aspectos de la administración empresarial.

## Impactos negativos potenciales

Contratación de empresas con prácticas de lavado de activos y financiación del terrorismo

## Medidas

- Declaración de no lavado de activos y de la financiación del terrorismo, tanto de los representantes legales como de las empresas oferentes.
- Certificado de existencia y representación legal con vigencia hasta de un mes previo a la fecha de presentación de la documentación.
- Declaración del oferente firmada por el representante legal de la empresa o por quien debidamente facultado haga sus veces de no hallarse incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar, señaladas en las leyes colombianas vigentes aplicables.
- Verificación a través de una entidad externa, de la procedencia de su capital y su posible vinculación con hechos de corrupción, soborno o fraude.

La no dignificación del trabajo, la no discriminación, no cumplimiento de la seguridad y protección en el trabajo; la no remuneración de acuerdo con la ley; la inequidad de género; la no la eliminación del trabajo infantil y el incumplimiento de criterios ambientales.

Declaración firmada por el representante legal de la empresa o por quien debidamente facultado haga sus veces en cuanto a actuaciones para la dignificación del trabajo, la no discriminación, la seguridad y protección en el trabajo, la remuneración de acuerdo con la ley, la promoción de la equidad de género, la eliminación del trabajo infantil y el cumplimiento de criterios ambientales en las operaciones de las empresas.

Existencia de conflictos de interés

Declaración firmada por el representante legal de la empresa o por quien debidamente facultado haga sus veces, en cuanto a la inexistencia de conflictos de interés e impedimentos para la celebración del contrato.

Fuente: Triple A.

Para garantizar la buena prestación de los servicios en la sociedad y la adecuada adquisición de productos en la cadena de suministro, Triple A cumple con los debidos estándares de calidad definidos y las especificaciones técnicas de la empresa. Así, se registra que en el año de reporte no se presentó ninguna reclamación sobre impactos sociales en las comunidades locales que rodean la operación de la compañía.

En cumplimiento de la política de relacionamiento con este esencial grupo de interés como se ha indicado de forma anterior, el 90 por ciento del gasto en los lugares con operaciones significativas corresponde a proveedores locales, y el diez por ciento a proveedores extranjeros.





Cada año Triple A desarrolla actividades de información y actualización con el grupo de proveedores y contratistas de la empresa.

## Logros 2016

- Ampliación de la cobertura del programa Innova para proveedores y contratistas de la compañía, con el diseño metodológico respectivo como primera etapa, lo que contribuirá a una cadena de suministro sustentable por el apalancamiento de la gestión de la innovación en el marco de negocio y como herramienta clave para la madurez de la gestión socialmente responsable de Triple A.
- Sensibilización a un grupo de proveedores y contratistas sobre la importancia de implementar en sus empresas sistemas integrados de gestión. La capacitación se realizó en alianza con Icontec.

## Objetivo estratégico

Gestionar relación con los grupos de interés.

## Retos 2017

- Desarrollar el programa Innova para proveedores y grandes contratistas con la finalidad de articular acciones conjuntas que conlleven a desarrollar nuevos proyectos de mutuo beneficio.
- Realizar mesas de trabajo y diálogos con proveedores y contratistas en torno a temas como: i) Código de Ética y Manual de Conducta de Ética para Proveedores y Contratistas; ii) Programa de Cumplimiento Anticorrupción; iii) lavado de activos, y iv) Habeas Data.
- Lograr entendimiento de los nuevos criterios de evaluación del desempeño para proveedores y contratistas.
- Sensibilizar para apropiación por parte de este grupo de interés de la línea ética y la línea 116, como los canales empresariales de Triple A que coadyuvan en la gestión contra la corrupción.
- Realizar la Encuesta Integrada de Satisfacción para proveedores y contratistas que sobre necesidades y expectativas.
- Adelantar auditorías de Segunda Parte Integrada, que las realizan los colaboradores designados de las áreas, con el fin de acompañar a los proveedores y contratistas en el mejoramiento de sus procesos.
- Efectuar capacitación que actualice en los proveedores y contratistas sobre el Manual de Compras y Contrataciones y Logística y el Manual de Interventores con Lista de Chequeo.
- Mantener una información fluida y oportuna mediante boletines institucionales acerca del desarrollo de los temas empresariales de relevancia para la gestión con este grupo de interés.



Triple A consolidó un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional para la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

## Seguridad y Salud en el trabajo

La seguridad y salud en el trabajo en el ámbito empresarial se constituye en uno de los pilares para el bienestar de los empleados y para evitar o minimizar los riesgos que conlleva la actividad diaria. Mejorar el Sistema que las integra es responsabilidad de la organización mediante la prevención de riesgos laborales, evitando de esta manera que se produzcan accidentes en las jornadas de trabajo y enfermedades profesionales que puedan afectar la calidad de vida de los trabajadores y generar además, costos económicos.

En consecuencia, para alcanzar este objetivo, Triple A desde su Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo<sup>25</sup> consolida sus procesos con un enfoque de gestión que involucra la planeación, ejecución, seguimiento y gestión para prevenir la generación de accidentes y enfermedades laborales y el cumplimiento de las normas legales aplicables. Se da una mejora continua al Sistema en alineación con el Decreto 1072 de 2015 el cual reglamenta en Colombia los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo.

Para conocer la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentra en:  
[www.aaa.com.co/RSC/Buenas prácticas/Gobierno corporativo/Políticas Triple A](http://www.aaa.com.co/RSC/Buenas_prácticas/Gobierno_corporativo/Políticas_Triple_A)

Otro de los aspectos que fundamentan el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo de Triple A es la representación de los empleados tanto en las instancias de gobierno como también en los órganos de gestión de la seguridad laboral. Se registran dos comités que atañen a este apartado:

- El Comité de Convivencia Laboral<sup>26</sup> contribuye a la prevención y solución de situaciones causadas por conductas de acoso laboral de los trabajadores, y la movilización de la conciencia colectiva interna sobre el trabajo en condiciones dignas y justas, mitigando riesgos psicosociales.
- El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) que en su alcance, que más allá de dar cumplimiento a la Resolución 2013 de 1986, en su dinámica llega a asimilarse a una comunidad de práctica<sup>27</sup> en torno de temas de seguridad y salud en el trabajo de todos los empleados, lo que inscribe a Triple A en un ámbito de aprendizaje organizacional para la mejora continua.

Para conocer los comités de la empresa puede consultarse en:  
[www.aaa.com.co/RSE/Buenas prácticas/Informe anual 2015:](http://www.aaa.com.co/RSE/Buenas_prácticas/Informe_anual_2015)  
*Gobierno corporativo de la sostenibilidad*

25 Certificado en NTC-OHSAS 18001:2007, otorgado a través del ICONTEC desde el año 2008.

26 De acuerdo con la Resolución 652 de 2012 la empresa inicia el proceso de conformación del Comité de Convivencia Laboral con la elaboración del Reglamento del Comité que establece la manera como esta importante instancia funciona y contribuye a robustecer el Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo.

27 “Grupo de personas que comparten un interés, profundizan su conocimiento y experiencia en el área a través de una interacción continua que fortalece sus relaciones” (Étienne Wenger).

## Salud en el trabajo

A continuación se registra la información sobre el tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por sexo.

Categoría profesional	2016	2015
Accidentes laborales, (número)	41	25
Accidentes con baja, (número)	34	23
Duración media, (días)	8,98	8,64
Jornadas perdidas, (días)	368	216
Total horas trabajadas	2.398.031	2.209.740
Horas perdidas por absentismo	12.288	10.888
Absentismo, porcentaje	0,51%	0,49%
Índice de frecuencia de accidentes con baja, at	14,18	10,41
Índice de frecuencia de accidentes totales, at	17,10	11,31
Índice de gravedad, at	0,153	0,098
Índice de incidencia, at	46,12	31,33
Víctimas mortales	0	0



Fuente: Triple A  
at: accidente de trabajo

Para el año 2016 los tipos de lesión más frecuentes presentados en el equipo de empleados de Triple A fueron contusiones, heridas, luxaciones y esguinces lesionando con más frecuencia las manos y extremidades inferiores. La tasa de accidentalidad muestra un incremento del 50 por ciento con relación al año anterior, causada principalmente, por el incremento de riesgos generados por actividades deportivas y riesgos mecánicos al personal operativo. Se destaca que durante el período de reporte no ocurrieron accidentes mortales ni fueron diagnosticadas enfermedades laborales.

La tasa de días perdidos acumulada y absentismo, hasta diciembre de 2016, muestra un leve incremento respecto al año anterior por aumento de las incapacidades de enfermedad común y accidentes laborales.

En la compañía 128 trabajadores como personal de base operativo, tienen una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad, pero la empresa cuenta con programas de prevención y promoción llamados *Sistemas de Vigilancia Epidemiológicas* con el fin de medir de forma anual el efecto sobre la salud de los trabajadores y detectar a tiempo alguna alteración de sus condiciones de salud.

En cuanto a empleados expuestos a riesgos laborales, son 889, correspondiendo 647 de ellos a hombres y 242 a mujeres. Tal dimensionamiento conduce a que Triple A actúe y mejore de forma continua en la prevención de tales riesgos y fomente la formación en materia de salud y seguridad en el trabajo bajos los estándares de su Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional NTC-OHSAS 18001:2007 certificado por el ICONTEC desde el año 2008.

Las diferentes campañas que adelanta la organización durante el año en materia de salud a los empleados y de fomento al estilo de vida saludable pueden conocerse en:

[www.aaa.com.co/RSE/buenas\\_practicas/Informe Anual 2015](http://www.aaa.com.co/RSE/buenas_practicas/Informe_Anual_2015)

En cumplimiento de la ley, todos los empleados de la compañía se encuentran afiliados a las diferentes EPS<sup>26</sup> para su atención asistencial en caso de enfermedad común y afiliados a la ARL<sup>27</sup> para cubrimiento en caso de accidente o enfermedad laboral y el cubrimiento del pago de sus prestaciones económicas a que tenga derecho. Para la prestación de primeros auxilios está la enfermería especialista en Salud Ocupacional.

La política de Seguridad y Salud en el Trabajo puede ser consultada en:

[www.aaa.com.co/RSE/buenas\\_practicas/Políticas Triple A](http://www.aaa.com.co/RSE/buenas_practicas/Políticas_Triple_A)

Se señala que en los acuerdos formales con la organización sindical, contenidos en la Convención Colectiva de Trabajo (CCTV), no se establecen cláusulas relativas a asuntos de salud y seguridad en el trabajo. Lo que se ha definido es un auxilio para lentes y monturas por lo cual la empresa reconocerá a los trabajadores cubiertos por el campo de aplicación de la Convención, un auxilio por la compra de lentes y monturas por la suma de 170 mil pesos.

La Subgerencia de Gestión Humana realiza comités periódicos con esta organización a fin de tratar otros temas asociados a las necesidades de los empleados.

## Logros 2016

- Renovación de la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo por el ICONTEC.
- Realización de la tercera Jornada Rosa para la promoción de mujeres saludables con la sensibilización lúdica en estilos de vida saludable. Evento que permitió adelantar también cien exámenes para la detección de cáncer de mama y la prevención de riesgo cardiovascular.
- La participación de 900 empleados y contratistas fue el resultado de la celebración de la Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo, promoviendo la alimentación saludable para un sistema osteomuscular sano, mediante la promoción de la sana alimentación y sus efectos positivos en tal sistema con jornadas de masajes y relajación, ejercicios y zumba, exámenes de piel y osteomuscular, entre otras actividades.
- Se logró mantener la matriz de requisitos legales actualizada con un 95 por ciento de cumplimiento y la realización de una auditoría de cumplimiento legal.
- Con una capacidad de coordinación simultánea en tres sedes empresariales con la participación de cerca de 450 empleados y la activación de la red de líderes de evacuación, se desarrolló de manera exitosa el simulacro de evacuación en situación de emergencia, alineado al simulacro nacional para desastres por emergencias generadas por sismo.
- Avance en la preparación de la organización para una más óptima actuación en situaciones de emergencias, con la formación y dotación de más de 100 empleados en 39 jornadas de entrenamiento en diferentes temas relacionados con el manejo adecuado de situaciones de emergencia.
- El objetivo de promover la cultura de la seguridad vial y prevenir incidentes en la vía en los conductores de vehículos de Triple A, se vio reforzado con la integración del Comité de Seguridad Vial por líderes de procesos claves para el desarrollo de estrategias de prevención vial y el diseño del Plan Estratégico de Seguridad Vial.

## Objetivo estratégico

Integrar los sistemas de gestión.

## Retos 2017

- En la perspectiva de procesos, se definen los siguientes tres retos a lograr: i) certificar el Sistema de Gestión Ambiental ii) fortalecer la cultura y sentido de pertenencia hacia los sistemas de gestión en todos los niveles de la organización, y iii) disponer e implementar una herramienta integrada de información para los sistemas de gestión y gestionar los procesos utilizando la herramienta de gestión de riesgos y normograma.
- Modificar el procedimiento para identificación de peligros y valoración de riesgos de seguridad y salud en el trabajo en contexto de la herramienta empresarial de gestión de riesgos.
- Implementar el Plan Estratégico de Seguridad Vial que integre acciones requeridas en los conductores, en los vehículos, en la infraestructura y políticas de seguridad, así como jornadas de sensibilización para este público objetivo.
- Dar cumplimiento al Plan de Trabajo para el año 2017 en los siguientes programas de prevención:
  - Control del absentismo.
  - PVE\* riesgo biológico.
  - PVE conservación auditiva.
  - PVE vibración segmento mano-brazo.
  - PVE prevención de radiaciones Ionizantes.
  - PVE prevención de patologías osteomusculares.
  - PVE prevención de riesgos químicos.
- Otras áreas de trabajo:
  - Exámenes para personal de trabajo en alturas, confinados y brigadas.
  - Exámenes médicos ocupacionales.
  - Programa de Empresa Saludable (estilo de vida saludable-riesgo cardio vascular).
  - Programa de capacitación en estilos de vida saludable.
  - Programa de riesgo psicosocial.

Fuente: Triple A  
\* Programa de vigilancia epidemiológica.

# Compromiso con la sociedad

Cuando una organización de manera voluntaria decide “asumir consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente”<sup>28</sup>, es que está incorporando a su estrategia de negocio la perspectiva de la responsabilidad social para gestionarla y cumplirla mediante un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible.

Es este el contexto que define el compromiso de Triple A con la sociedad y hoy como parte de su ADN organizacional, moviliza en su equipo de empleados su compromiso por mejorar de manera constante, siempre en camino de la excelencia socialmente responsable.

Es de destacarse también el desarrollo de nuevas estrategias de intervención que permiten consolidar el relacionamiento de Triple A con los líderes y voceros de la comunidad de los 14 municipios y el distrito de Barranquilla atendidos con los servicios de la empresa, a través de la construcción de confianza, y a su vez, fortalecer el posicionamiento institucional.

28 ISO 26000.

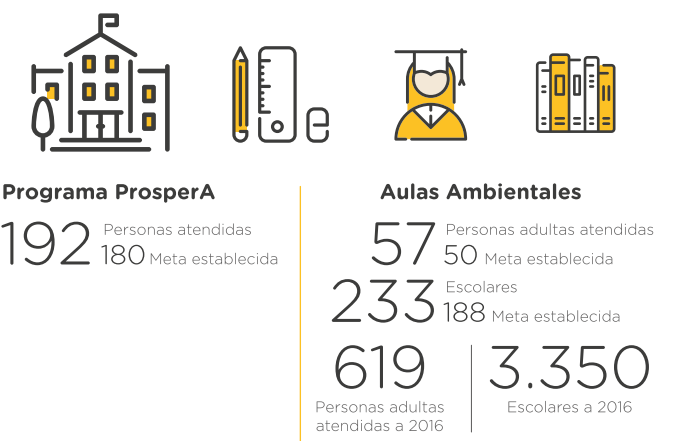
G4 - SO2, G4 - SO1, DMA-SO10

## Comunidades locales e impactos

Triple A en el buen relacionamiento que ha desarrollado a través del diálogo y la participación con sus grupos de interés y por su gestión socialmente responsable, contempla y mide los impactos positivos y posibles negativos que sus operaciones puedan generar, tomando en cuenta las condiciones socio económicas en su área de influencia.

De esta forma, la organización desarrolla programas desde sus centros de operación con las comunidades locales, educando, informando y creando soluciones incluyentes y sostenibles que ayuden a mejorar la problemática social en las zonas donde opera la Empresa. Estos programas están identificados así:

Programa/caracterización	Centro de operación	Impacto
<b>ProsperA.</b> Es para la formación de jóvenes, adultos y madres cabeza de hogar del suroccidente de Barranquilla y municipios, en conocimientos que les representen una mejor oportunidad de acceder a una opción de empleo y/o que les permita desarrollar proyectos de emprendimiento productivos con el fin de adquirir ingresos.	Sala Aulas Ambientales. Parque Ambiental Los Pocitos	Deserción de los beneficiarios por disponibilidad de tiempo del beneficiario (a) o por la difícil situación económica de muchos de los beneficiarios que los obliga a buscar fuentes más rápidas de ingresos.
<b>Aulas Ambientales Experimentales (AAE).</b> Está orientado a la formación de niños y niñas escolarizados y mujeres cabeza de hogar pertenecientes a en la zona de influencia de la empresa Triple A. Los temas trabajados con los niños se enfocaron al cuidado y conservación del medio ambiente, y con adultos en carreras técnicas como cultivos, explotación agrícola y avícola, entre otros.	Centro de Aulas Experimentales Ambientales (AAE), kilómetro 13 vía Juan Mina-Tubará.	<p>El AAE se encuentra distante de la ciudad de Barranquilla, razón por la cuál es limitado el acceso. Además parte de la carretera que se utiliza para llegar al lugar se encuentra en mal estado y el servicio de transporte público es limitado.</p> <p>Para contrarrestar esta situación y evitar la deserción de los beneficiarios a los Programas, la Fundación les otorga el beneficio de una ruta de transporte exclusiva para ellos.</p>



Para la prevención de impactos negativos en las comunidades locales y en la sociedad, Triple A asegura una gestión global de su cadena de abastecimiento, que incluye la adquisición de productos y la contratación para la prestación de sus servicios, el cumplimiento de estándares de excelencia por su Sistema de Gestión Calidad y de las especificaciones técnicas adoptadas por la compañía. Lo anterior garantiza seguridad en la cadena.

Se tienen establecidos los debidos controles sobre los procesos de su cadena de suministro, lo que conlleva a su vez, una gestión global de riesgos medioambientales y de responsabilidad social. Se responde así a la cada vez mayor exigencia de la sociedad a las empresas para que respondan también por los valores y la labor llevada a cabo por los proveedores con los que trabajan.

Logros 2016

La agenda de promoción pedagógica y lúdica en torno de la promoción del cuidado del agua, del manejo de residuos sólidos, la adopción de hábitos saludables con el medio ambiente y de consolidación de los vínculos institucionales en lo local, permitió a Triple A alcanzar los resultados que se reseñan a continuación durante el año 2016.

Programa	Gestión	Impacto
Red de Apoyo	<div></div> <p>Avance en la consolidación de las relaciones empresariales con líderes, gracias a la gestión de la <i>Red de Apoyo</i><sup>29</sup> en las comunidades atendidas.</p> <p>Durante el año 2016, con los 20 líderes miembros de la primera línea de la Red de Apoyo de los municipios de Juan de Acosta, Piojó, Usiacurí y Tubará se realizaron 170 actividades y más de 280 llamadas de seguimiento por obras civiles adelantadas en virtud a suspensiones del servicio que han sido reportadas por los miembros de la Red.</p>	<p>Ampliación del número de líderes comunitarios involucrados en una gestión empresarial de beneficio mutuo y de consolidación de un importante canal de comunicación entre Triple A y las comunidades que rodean su operación.</p>
Socialización de obras Ferias	<div></div> <p>Desarrollo de actividades para la normalización y nuevos usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado con campañas educativas de los servicios públicos y jornadas de formación con la ejecución de cinco ferias “Cada Gota Cuenta”, en los municipios de Galapa, Nueva Esperanza, Ríos de Agua Viva (Soledad), Palmar de Varela, y Romance-California de la ciudad de Barranquilla.</p>	<p>Impacto a 5.842 usuarios en actividades de normalización y nuevos usuarios de los servicios. Y la ejecución de cinco ferias “Cada Gota Cuenta” con la asistencia de 1210 usuarios.</p>
Mi Colegio Limpio	<div></div> <p>El programa contó con la participación de 90 padrinos de Triple A e impactó a 22.083 estudiantes de 44 instituciones educativas del Distrito de Barranquilla, a través de 145 horas de formación en temas de reciclaje, correcta disposición de los residuos sólidos y el servicio de aseo en la ciudad. Las instituciones recolectaron un total de 8.592 kilos de PET (botellas plásticas). El colegio ganador fue la Institución Educativa Distrital El Silencio, la cual fue premiada con una jornada recreativa para los estudiantes de preescolar y primaria y una mañana de cine para los 441 estudiantes de bachillerato.</p>	<p>Estimulación del compromiso de la comunidad escolar de la ciudad de Barranquilla con la promoción en el ámbito escolar de la conciencia sobre el adecuado manejo de los residuos sólidos y la mitigación del impacto ambiental que el plástico ocasiona.</p>

29 Medio de comunicación directa entre las comunidades y Triple A para la transmisión de información de negocio de forma precisa y oportuna, y el conocimiento de necesidades específicas en torno a temas como obras que afecten la prestación de los servicios; casos de irregularidades y fraudes, y emergencias y avances de obras en beneficio de la comunidad.



Programa	Gestión	Impacto
<p>Voluntariado corporativo</p> 	<p>Fueron 120 niños y niñas entre los 0 y 6 años de edad del corregimiento de Juan Mina pertenecientes a programas del ICBF, los atendidos con la brigada de salud en áreas de medicina general, valoración nutricional, tamizaje visual, fisioterapia, rehabilitación oral y recepción de medicamentos con la participación de profesionales de la salud y de voluntarios de Triple A, la Fundación Triple A, Procaps y el Club de Leones.</p>	<p>Fortalecimiento del voluntariado empresarial y el liderazgo en la convocatoria local.</p>
<p>Reto 22 días</p> 	<p>Continuidad de la campaña comunicativa “Reto 22 días” en las redes sociales por la celebración del Día Mundial del Agua (del 1 al 22 de marzo de cada año).</p>	<p>Visibilidad pública del compromiso empresarial en promover de manera consistente en la sociedad local, la adquisición de buenos hábitos de cuidado del agua como recurso vital.</p>
<p>Sensibilización sobre las pérdidas de agua</p> 	<p>Plan Integral de Pérdidas de la Zona de presión número 8 ubicada en el suroccidente de Barranquilla, la cual es alimentada desde la estación de bombeo de La Ciudadela, y que distribuye el agua a 56.000 clientes aproximadamente.</p>	<p>Socialización del censo en 19 barrios de la zona 8, llegando a zonas vulnerables por medio del relacionamiento con líderes estratégicos, logrando el ingreso como empresa a lugares de difícil acceso identificando así nuevos usuarios potenciales. Durante este proceso se logró impactar a 6.646 usuarios mediante reuniones, socializaciones, capacitaciones y jornadas programadas con relación a nuestros servicios.</p>
<p>El agua es mi llave</p> 	<p>Fueron 1.210 las personas contactadas en las jornadas de pedagogía en torno a los programas para la mejor prestación de los servicios públicos (beneficios del programa Supercliente; comprensión de la factura y del medidor; conocimiento del contac center; gestión de recaudo con la unidad móvil, entre otros).</p> <p>Realización de la capacitación de 11.923 usuarios sobre el cuidado y el uso responsable del agua a través de la estrategia El agua es mi llave.</p>	<p>Triple A una empresa cercana de la gente para su beneficio social.</p>



## Programa

### Cuadra ejemplar



## Gestión

Lanzamiento de *La cuadra ejemplar* en un sector de la ciudad de Barranquilla que involucró a 57 locales comerciales. Su objetivo, la promoción de buenas prácticas en el manejo de residuos sólidos y la optimización de la operación empresarial en la recolección domiciliar en el sector comercial.

## Impacto

Triple A una empresa cercana del comerciante local para su beneficio social. Generando acuerdos para mejorar la disposición final de los residuos sólidos.

### Sensibilización sobre el uso y manejo de residuos sólidos



Sensibilización para el incentivo del buen uso y manejo de los residuos sólidos en los clientes, mediante jornadas de sensibilización en empresas grandes productoras, locales comerciales, instituciones educativas y comunidad en general, logrando un impacto en 5.000 usuarios que son atendidos con el servicio de aseo.

Inicio de un proceso de formación y sensibilización con 90 propietarios y administradores de propiedades horizontales en temas de

Apalancamiento en la construcción de una cultura corporativa que se orienta a generar valor ambiental por el adecuado manejo de residuos sólidos en personas naturales y jurídicas que 'naturalmente' los originan.

### Visitas institucionales



En 47 visitas institucionales, fueron impactados 583 líderes sociales entre vocales de control, miembros de Juntas de Acción Comunal y trabajadores de empresas usuarias del servicio. De igual forma 1.830 estudiantes de colegios y universidades participaron del Programa de Visitas Institucionales al Acueducto y al Parque Ambiental Los Pocitos, para su acercamiento al proceso de potabilización del agua.

En las áreas de influencia empresarial como la EDAR Barranquillita, la EDAR El Pueblo y el Parque Ambiental Los Pocitos, se realizaron 221 actividades de intervención socio ambiental con niños, adultos mayores y líderes de las Juntas de Acción Comunal (JAC) de las comunidades del barrio Villanueva, El Pueblo y los corregimientos de Juan Mina y Cuatro Bocas.

Con la realización del Programa Guardianes del Medio Ambiente, 95 estudiantes de las cinco instituciones educativas pertenecientes a las áreas de influencia de Triple A cumplieron las 80 horas de servicio social obligatorio a través de 147 actividades teórico-prácticas sobre el cuidado del medio ambiente, habilidades del ser y la prestación de los servicios de la empresa. En total se realizaron 368 actividades de esta naturaleza en las áreas de influencia durante el año, lo que permitió el cumplimiento del ciento por ciento de las metas en las actividades propuestas para el año 2016.

Fortalecimiento de la legitimidad social para operar de Triple A con la construcción de relacionamiento estratégico con sus grupos de valor, a partir del conocimiento del negocio en la prestación de servicios públicos de calidad.

Fortalecimiento del relacionamiento de Triple A con el sector educativo local, por la promoción del cuidado del medio ambiente en las presentes generaciones y futuros clientes de los servicios empresariales.

## Programa

### Formación de líderes



## Gestión

Más de 538 líderes de Barranquilla y de los 14 municipios donde operan los servicios de Triple A durante el año 2016 fueron formados en servicios públicos sobre los procesos técnicos, comerciales y operativos de la empresa en visitas institucionales guiadas a las diferentes Estaciones de Tratamiento de Agua Potable y el Parque Ambiental Los Pocitos, de igual forma 309 líderes fueron formados en temas de habilidades sociales para el fortalecimiento del liderazgo, al tiempo que fueron partícipes de las visitas institucionales guiadas a las diferentes Estaciones de Tratamiento de Agua Potable y el Parque Ambiental Los Pocitos, con el objetivo de socializarles la operatividad de los servicios de acueducto y aseo.

Como incentivo al trabajo constante y apoyo que brindan los líderes comunales, vocales y autoridades a los diferentes procesos y trabajos de la empresa, éstos fueron invitados al evento “Líderes 2016 Gracias a la Vida” con más de 130 asistentes.

## Impacto

Apalancamiento técnico para la ampliación del conocimiento sobre servicios públicos en líderes comunales, con beneficio para su cualificación como personas y para el cumplimiento de su trabajo de control social a Triple A.

### Cuidado del agua



Con la campaña Cuidado del agua fueron sensibilizados 31.775 usuarios en 32 empresas, 54 instituciones educativas y más de ocho comunidades del barrio El Pueblo, La Manga, Villas de San Pablo, Ciudad Modesto, y en los municipios de Palmar de Varela, Soledad y Galapa.

Fomento de la cultura hídrica en los usuarios que facilite las dinámicas y procesos que ayuden y generen cambios en la comunidad frente a los temas ambientales. Usuarios que se comprometen a cuidar y dar buen uso al preciado líquido tanto en sus hogares como en sus lugares de trabajo.

## Objetivo estratégico

Consolidar posicionamiento de Triple A en las comunidades actuales y nuevas atendidas.

## Retos 2017

1. Fortalecer y socializar las obras civiles de acueducto y alcantarillado con los nuevos usuarios, comunidad y contratistas.
2. Generar comunicación efectiva con las autoridades municipales, representantes de la comunidad y clientes para promover la participación ciudadana.

Valor económico directo generado y  
distribuido por la organización



Categoría	2016	2015
Gastos en actuaciones de RSC, sociedad - deporte	\$ 22.081.640	\$ 25.660.800
Gastos en actuaciones de RSC, sociedad - cultura	\$ 90.504.467	\$ 108.223.496
Gastos en actuaciones de RSC, sociedad, aportaciones y donaciones entidades sociales	\$ 258.023.900	\$ 296.093.471
Gastos en actuaciones de RSC, sociedad - desarrollo económico y social	\$ 887.923.034	\$ 912.120.179
Gastos en actuaciones de RSC, sociedad- educación y juventud	\$ 432.809.380	\$ 699.978.354
Gastos en actuaciones de RSC mantenimiento e infraestructura sociales y ambientales	\$ 385.084.372	\$ 528.218.078
<b>Total</b>	<b>\$2.076.426.793</b>	<b>\$2.570.294.378</b>

Fuente: Triple A



A través del área de Bienestar, Triple A desarrolla planes y programas para beneficios de los empleados y sus familias.

## Fundación Triple A

La Fundación Triple A nació a raíz de la identificación de necesidades y carencia de oportunidades educativas y laborales que se presenta en poblaciones en situación de vulnerabilidad en el Departamento del Atlántico. Se constituyó como una entidad de derecho privado sin ánimo de lucro con un enfoque ambiental y social, orientada al desarrollo de programas que incidan en la promoción de una cultura ambiental y una mejor calidad de vida

“La Fundación Triple A promueve acciones socialmente responsables a través de iniciativas de emprendimiento, social, empleabilidad y educación, principalmente de carácter ambiental, en comunidades ubicadas dentro del área de influencia de la operación de la empresa Triple A S.A E.S.P con ocasión de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y sus servicios complementarios”<sup>30</sup>.

30 Misión de la Fundación Triple A.

### Logros 2016

Durante el periodo reportado fueron superadas todas las metas trazadas en cada uno de sus programas lo que amplió el beneficio social para la población atendida, así:



#### Programa Educa

650

Personas  
atendidas

12

Instituciones  
educativas

Desarrolla la dimensión ambiental y cultural en instituciones educativas de la ciudad de Barranquilla, ofreciendo herramientas técnicas y metodológicas para la gestión integral de procesos de transformación social, cultural y ambiental. Los temas tratados en 2016 fueron: medio ambiente, ética ciudadana y responsabilidad social.



#### Gente Voluntaria

657

Personas  
atendidas

600

Meta  
establecida

Gente Voluntaria es una iniciativa que busca la implementación de un cuerpo de voluntariado corporativo a través del cual los empleados de Triple A puedan emprender acciones organizadas que contribuyan al desarrollo social y económico de nuestra región y revelen su solidaridad y compromiso social.



'Gente Voluntaria' es el voluntariado corporativo de Triple A coordinado por la Fundación Triple A. Más de 50 personas están vinculadas a él aportando sus conocimientos y donando dinero y especies para las actividades que realizan.

Otras iniciativas de la Fundación Triple A desarrolladas en el año de reporte fueron los siguientes:

- Realización de diferentes cursos en áreas como gastronomía, repostería, fundamentos en gestión ambiental y manejo de residuos sólidos, establecimiento de cultivos hortícolas, abonos orgánicos, producción ecológica de hortalizas y mujer emprendedora y elaboración en cerámica, entre otros temas.
- Unidos por el Porfin es el eslogan que motivó la participación de voluntarios de la Fundación Triple A para la construcción de diez módulos habitacionales beneficiando a 50 personas en el barrio El Porfin de la ciudad de Barranquilla, en alianza con la Fundación Techo y la Alcaldía de Barranquilla, y el mejoramiento sanitario en viviendas de empleados de la Empresa.
- Jornada Violeta: dirigida a las mujeres del barrio El Ferry de Barranquilla, zona de influencia de la sede Acueducto de Triple A en la cual recibieron charlas en temas legales, prevención de la violencia, zona de spa, maquillaje, peluquería, rumba terapia y oftalmología, entre otros.
- Apadrina un niño en Navidad: beneficiando a 89 niños pertenecientes al corregimiento de Cuatro Bocas del municipio de Tubará con la entrega de obsequios en ropa y juguetes, por parte de empleados de Triple A.
- Apoyo a la Secretaría de Cultura, Patrimonio y Turismo del Distrito para la celebración de conciertos sinfónicos en plaza pública con la participación de la Sinfónica Metropolitana y la Orquesta Sinfónica Fundación Triple A, en el Parque Sagrado Corazón de Jesús mantenido por la Fundación en sus zonas verdes. Se realizaron 11 conciertos a lo largo del 2016 con una asistencia aproximada a las 9.000 personas, incluyendo la participación de los grupos de interés de la Compañía.

## Alianzas que potencian la gestión

Conscientes de la importancia de gestar alianzas para potenciar los beneficios otorgados a los beneficiarios de sus programas, la Fundación Triple A trabajó con las siguientes entidades:

Entidad	Resultado logrado
Triple A	Áreas organizacionales de apoyo invaluable para la ejecución de los programas: Gestión Humana, Responsabilidad Social, Súper Cliente Triple A, Gestión Social, entre otras.
Comfamiliar del Atlántico	Mediante convenio interinstitucional para el desarrollo del programa Educa en la modalidad de jornada escolar complementaria.
Sena	Apoyo en los programas de formación que se desarrollan en el Centro de Formación para la Productividad y La Educación Ambiental – Aulas Ambientales Experimentales.
Fundación Mario Santo Domingo	En convenio para el beneficio de nuevas comunidades como Villas de San Pablo ubicadas cerca al Parque Ambiental Los Pocitos.
Universidad del Norte Universidad Simón Bolívar	Estudiantes en período de pasantías dictando temáticas relacionadas con su formación y sirvieron de apoyo para el acompañamiento de los programas educativos y sociales.
Secretaría de Cultura, Patrimonio y Turismo de Barranquilla	Con este apoyo la actividad cultural Concierto al Parque, con el fin de promover espacios culturales y recreativos para el disfrute de la comunidad del Distrito de Barranquilla
ExE	Empresarios por la Educación es una organización en el que se unen esfuerzos del sector público y privado para contribuir al mejoramiento de la calidad educativa a nivel nacional y regional. La Fundación Triple A pertenece al Capítulo Atlántico.
Comité Social-ANDI	Se analiza la situación social de los municipios del departamento del Atlántico y se trabaja mancomunadamente con otras empresas para llegar con alternativas de mejora de acuerdo a las necesidades de la población.
Ciudad Caribe Colombia- Mesas de Educación y Social. Líderes de la Costa Atlántica	Se trabaja por el desarrollo integral de la región, implementando estrategias que incidan en el mejoramiento de la población, debatiendo y construyendo una agenda con metas para los años 2020 y 2030.

## Retos 2017

Aumentar en un 10 por ciento los beneficiarios de cada uno de los programas de la Fundación.

## Gestión en Derechos Humanos

En el año 2016 y al igual que en el año 2015, no se presentaron casos reportados de discriminación en derechos humanos; y como se ha indicado en el apartado de Salud y Seguridad en el Trabajo, la existencia del Comité de Convivencia Laboral de Triple A cumple un importante papel para la prevención de sucesos empresariales que lleguen a configurarse como violación a los derechos humanos y para fomentar una sana convivencia.

El respeto a la libre asociación y convenios colectivos como aspectos salvaguardados por la legislación colombiana y que son cumplidos por Triple A, son también atendidos por los proveedores de la organización, como prácticas socialmente responsables.

La Convención Colectiva de Trabajo que la empresa ha suscrito con la organización sindical con una vigencia de tres años desde el momento de su firma a finales de 2015, es cumplida a cabalidad en las condiciones pactadas y en lo que prevalece una relación de reconocimiento y respeto mutuo.

La matriz de criticidad que contiene los centros y proveedores de bienes y servicios que tienen potencial de vulnerar los derechos humanos de trabajadores, usuarios y de la comunidad donde opera la compañía, es una herramienta de valor para Triple A al ubicarlos en el nivel correspondiente.

*Para conocer los principales grupos que resultaron con criticidad alta frente al riesgo de explotación infantil, se puede consultar en:*

[www.aaa/RSE/Buenas prácticas/Informe Anual 2015](http://www.aaa/RSE/Buenas_prácticas/Informe_Anual_2015)

Es importante indicar la solicitud que se presenta a los proveedores para que aporten una comunicación del representante legal o por quien debidamente facultado haga sus veces, con el registro de las actuaciones institucionales para la dignificación del trabajo, la no discriminación, la seguridad y protección en el trabajo, la remuneración de acuerdo con la ley, la equidad de género y la eliminación del trabajo infantil.

La empresa ha adoptado la figura del interventor como el responsable de velar por las condiciones exigidas en el contrato, entre las cuales está el cumplimiento de la declaración que realizan los proveedores y contratistas donde se incluye el tema de erradicación del trabajo forzoso e infantil.

Los grupos de interés de Triple A disponen de canales de denuncia habilitados para escucharlos. Se promueve la participación de proveedores, contratistas y personal interno en actividades de concienciación como la mencionada en este Informe en la participación de la Empresa en la Red de Pacto Global.

G4-HR7, G4-HR10

### Medidas de seguridad y evaluación de impactos en derechos humanos en operaciones y proveedores

El compromiso con el respeto y la promoción de los derechos humanos se extiende a la formación que la firma contratista de los servicios de seguridad de Triple A recibe en materia de DDHH. De tal forma, en el período de reporte la recibieron 180 personas. Se hace especial énfasis en los procedimientos que deben llevar a cabo en el manejo de su puesto de trabajo para que no incurran en casos de violación en esta materia.

Los nuevos proveedores que en 2016 iniciaron su relación contractual con Triple A fueron examinados en función de criterios relativos a los derechos. De tal forma que en el año 2016 se cumplió en el ciento por ciento en los procesos de contratación (licitaciones y/o contrataciones simplificadas).

En cuanto a la limitación de subcontratación en cadena y los abusos del contratista principal respecto de sus subcontratistas, en las cláusulas de los contratos celebrados con Triple A se contempla una cláusula de cesión y subcontratación.

Si el contrato es celebrado con un consorcio, unión temporal o promesa de asociación futura, no podrá haber cesión del mismo entre quienes lo integran. La vigilancia se ejecuta a través de la interventoría designada por Triple A.

### Retos 2017

- Adelantar un plan de trabajo integral y transversal a la organización de fortalecimiento a la gestión en derechos humanos.



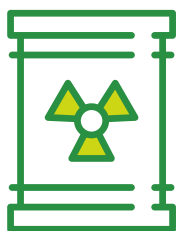


Nuestro  
compromiso  
hacia el  
medio  
ambiente

• <u>Gestión responsable del agua</u>	107
• Sistema de gestión ambiental	110
• Gestión de residuos internos	111
• Vertimientos	113
• Eficiencia energética	116
• Mitigación del impacto ambiental en servicios	118
• Materiales	119
• Biodiversidad	119
• Inversiones para el medio ambiente	119

Los textos subrayados corresponden a los asuntos materiales de mayor importancia para la operación de la empresa y cumplimiento de lo misional, presentados bajo metodología GRI-G4.

## Triple A en cifras



\$385.084.372

invertidos para el mantenimiento  
del centro educativo ambiental.

8.592,65 kl

de material PET<sup>31</sup> recolectado por las instituciones  
educativas participantes de “Mi colegio limpio”.

300

empresas capacitadas en el manejo  
adecuado de residuos sólidos

31.775

usuarios capacitados  
en el cuidado del agua

\$ 68.161.595

inversión realizada en el mantenimiento  
de áreas verdes y repoblación forestal  
del parque del Sagrado Corazón  
del Distrito de Barranquilla

<sup>31</sup> El material PET es una resina plástica derivada del petróleo que pertenece al grupo de los materiales sintéticos denominados Poliéster, con esta se fabrican botellas y otros envases plásticos.

# Gestión responsable del agua

## Contexto

La escasez de agua es un problema mundial que afecta a más del 40 por ciento del total de la población. Este fenómeno no solo se da por condiciones de la naturaleza sino también porque el recurso hídrico se encuentra “distribuido de forma irregular, se desperdicia, está contaminado y se gestiona de forma insostenible”<sup>32</sup>.

Por lo anterior, el uso eficiente del agua resulta ser un desafío para todos los habitantes del planeta. De hecho, el objetivo número seis de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promueve “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”.

## Cómo lo abordamos

Triple A provee el servicio de acueducto a Barranquilla y a 14 municipios del departamento del Atlántico, por ello la gestión responsable del agua es un asunto material tanto para la Organización como para sus grupos de interés.

A través del programa para el uso eficiente y ahorro del agua se establecen los proyectos y acciones que la organización como prestadora de servicios de acueducto y alcantarillado debe desarrollar frente a este tema<sup>33</sup>. Así también, el programa de agua no contabilizada<sup>34</sup>, promueve el uso eficiente de este recurso, pues la pérdida del agua “complica el reto de aumentar el acceso a agua potable y también representa un gran despilfarro de energía”<sup>35</sup>.

La gestión frente a este ámbito se encuentra enmarcada en la Política de Uso de Recursos, en la cual se establece lo siguiente:



Revisiones periódicas y mantenimientos preventivos y correctivos programados por Triple A hacen parte de la gestión responsable que la compañía adelanta frente al preciado líquido.

32 Datos de la ONU. Tomados de: <http://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/scarcity.shtml>

33 Por la Ley 373 de 1997 establece este documento como obligatorio para las entidades encargadas de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, riego y drenaje, producción hidroeléctrica y demás usuarios del recurso hídrico. Este documento está aprobado por las autoridades ambientales competentes.

34 El tema de agua no contabilizada es asunto relevante para Triple A. El mismo se encuentra descrito en el capítulo de desempeño económico del presente reporte.

35 Tomado de: <http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2013/09/03/latin-america-water-loss-energy-efficiency>

## Consumo de agua

- Realizar un uso eficiente del agua como fuente principal del proceso de producción de agua potable.
- Monitorear y controlar el uso de agua instalando medidores y definiendo responsables por áreas del consumo.
- Mantenimiento permanente de los equipos hidrosanitarios.
- Definir los equipos hidrosanitarios que requieren sustitución y realizar un plan de cambio de los que ameriten reductores de consumo.
- Reportar los equipos que presenten mal funcionamiento para su reparación.
- Realizar un adecuado uso de los equipos hidrosanitarios.

Dentro de las estrategias desarrolladas en 2016 para alcanzar una gestión responsable de este recurso se encuentran las siguientes:

1. Revisión de estanqueidad al circuito y micromedidores a los abonados.
2. Control y reducción de pérdidas.
3. Instalación de micromedidores.
4. Disponibilidad y confiabilidad del laboratorio de medidores.
5. Fortalecimiento del servicio al cliente.
6. Detección y eliminación de irregularidades (como fraudes u otros).
7. Detección de fugas no visibles.
8. Control de presiones y determinación de consumos mínimos nocturnos y máximos diurnos mediante instalación de Logger<sup>36</sup>.
9. Actualización del catastro de red.
10. Reposición de redes en mal estado.
11. Campañas educativas para el uso eficiente y racional del agua a los sectores educativo, industrial y a la comunidad en general.

36 Los loggers son equipos electrónicos que mandan información a centro de operación.

## Captación de agua

La captación de agua necesaria para suministrar a los usuarios el servicio se efectúa en su totalidad del río Magdalena. Para el año 2016 el volumen total de agua captada fue de 230,26 hectómetros cúbicos (Hm<sup>3</sup>), lo cual representa una disminución en 2,97 por ciento con respecto al volumen de agua captada

en 2015, debiéndose principalmente a la reducción de captación en la ETAP<sup>37</sup> Las Flores a inicios de 2016 por el fenómeno natural conocido como Cuña Marina (intrusión salina) en razón a los bajos niveles de agua presentados en el río Magdalena. El detalle de la captación de agua se presenta a continuación:

37 ETAP: Estación de Tratamiento de Agua Potable.

Cuenca	2016	2015
Captación ETAP Barranquilla	210,81 hm <sup>3</sup>	216,16 hm <sup>3</sup>
Captación Las Flores	3,99 hm <sup>3</sup>	5,28 hm <sup>3</sup>
Captación Sabanagrande	9,31 hm <sup>3</sup>	9,77 hm <sup>3</sup>
Captación Ponedera	6,15 hm <sup>3</sup>	6,10 hm <sup>3</sup>
Total volúmenes derivados para consumo. Captaciones superficiales	230,26 hm <sup>3</sup>	237,32 hm <sup>3</sup>

Fuente: Triple A

Como se observa en la tabla siguiente, cada ETAP tiene un permiso de captación máxima permitida; los porcentajes captados con respecto a dichos límites fueron los siguientes:

ETAP	Permitido	Captado	%
Barranquilla	311,04 hm <sup>3</sup>	210,812 hm <sup>3</sup>	67,78%
Puerto Colombia	15,55 hm <sup>3</sup>	3,999 hm <sup>3</sup>	25,72%
Sabanagrande	18,66 hm <sup>3</sup>	9,305 hm <sup>3</sup>	49,86%
Ponedera	12,4416 hm <sup>3</sup>	6,149 hm <sup>3</sup>	49,42%

Fuente: Triple A



## Depuración de agua

Para el proceso de depuración de agua residual doméstica entró en funcionamiento una nueva estación de depuración de aguas residuales (EDAR) en la Laguna de Tubará norte y sur. Con ésta, Triple A aumentó su capacidad para la realización de este proceso. Del mismo modo se actualizó y unificó la metodología de estimación de volúmenes de aguas depuradas en EDARES para mejorar la fiabilidad de la información. El volumen depurado en cada una de las estaciones se detalla a continuación:

EDAR	2016	2015
El Pueblo	24,665 hm <sup>3</sup>	24,466 hm <sup>3</sup>
Laguna de Puerto Colombia	1,507 hm <sup>3</sup>	0,943 hm <sup>3</sup>
Laguna de Sabanagrande	1,604 hm <sup>3</sup>	1,891 hm <sup>3</sup>
Laguna de Santo Tomas	1,113 hm <sup>3</sup>	1,310 hm <sup>3</sup>
Laguna de Baranoa	0,587 hm <sup>3</sup>	0,334 hm <sup>3</sup>
Laguna de Galapa	1,004 hm <sup>3</sup>	0,670 hm <sup>3</sup>
Lagunas de Sabanalarga (norte y sur)	2,045 hm <sup>3</sup>	2,798 hm <sup>3</sup>
Lagunas de Tubará (norte y sur)	0,097 hm <sup>3</sup>	N.A. hm <sup>3</sup>

Fuente: Triple A



El volumen de agua depurada está sujeto a la variación en el consumo de agua potable de los usuarios y al fenómeno natural de aguas lluvias. El 95,1 por ciento del total de aguas depuradas tiene como destino final el cauce fluvial y el 4,9 por ciento restante va al mar.

### Logros 2016

- Una de las estrategias para promover la responsabilidad en el uso de este recurso refiere las campañas educativas dirigidas a la comunidad. Durante el periodo reportado se continuó con el desarrollo de la ya posicionada campaña Cada Gota Cuenta, a través de la cual se desarrollaron ferias educativas sobre el cuidado del agua en los sectores de Ríos de Agua Viva, Villa Nerys y los barrios El Romance y California. Con ésta y otras campañas que promueven el cuidado del agua, en el año 2016 se sensibilizaron en total 31.775 usuarios en 32 empresas, 54 instituciones educativas y más de ocho comunidades.
- Inicio de la fase de construcción de la línea de tratamiento de los lodos de la ETAP Puerto Colombia, convirtiéndose en la primera planta en contar con dicho sistema.

## Objetivo estratégico

Garantizar la calidad del agua, continuidad y distribución del servicio

### Retos 2017

1. Fortalecer la infraestructura de tratamiento, medición y control para garantizar el agua potable.
2. Optimizar las plantas de tratamiento de agua potable incrementando la producción de 7,5 M/S a 8.0 M/S
3. Fortalecer la infraestructura de tanques de almacenamiento
4. Mantener las razones en términos de consumo de productos químicos y energía eléctrica operativa (potabilización, distribución, recolección y transporte de agua residual, tratamiento y disposición de agua residual), por usuario.
5. Finalizar la construcción y puesta en marcha de la línea de tratamiento de lodos de la ETAP Puerto Colombia.

## Sistema de gestión ambiental

Triple A aporta al desarrollo sostenible de su entorno y grupos de interés a través de la gestión ambiental que realiza con el adecuado uso de los recursos, la prevención de la contaminación en los ecosistemas de agua y suelo, y la educación ambiental dirigida a la comunidad barranquillera que es al mismo tiempo su principal cliente. Esta gestión se rige por los lineamientos propuestos en la política ambiental organizacional vigente desde el año 2014.

*Para ver la política puede dirigirse a:  
[www.aaa/RSE/Gobierno corporativo/Políticas Triple A](http://www.aaa/RSE/Gobierno%20corporativo/Políticas%20Triple%20A)*

Durante el año 2016 fueron adelantadas diversas actividades cuyo objetivo era alinear la gestión organizacional a los requerimientos de la nueva versión de la norma ISO 14001:2015, la cual promueve que las empresas realicen la gestión en términos de prevención, esto conllevó a interiorizar además la metodología para la gestión del riesgo de acuerdo a la Norma ISO 31000:2011.

El resultado de la nueva metodología de valoración de riesgos, generó cambios en el direccionamiento de las estrategias ya planteadas y se estima el establecimiento de otras al finalizar la actividad de validación de las matrices de riesgos ambientales de la organización.

Se reseña también la implantación del software KAWAK, una herramienta tecnológica que permitirá administrar de forma eficiente las interrelaciones que se dan entre los diversos sistemas de gestión, lo que generó una alta migración de documentación ambiental al mismo.

### Logros 2016

- Mejoramiento de la metodología de evaluación y re-evaluación de Proveedores y Contratistas, la cual consistió en definir la criticidad de bienes y servicios en el Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, y componentes de responsabilidad social.
- Identificación de los riesgos ambientales a través de la metodología de la ISO 31000 para la gestión de los mismos.

### Retos 2017

- Implementar la gestión de los riesgos ambientales que se encuentran en la matriz de riesgos de Triple A..
- Evaluación del cumplimiento de los requisitos legales ambientales que son aplicables a la empresa.



Aportar al desarrollo sostenible de los entornos en los que presta servicio es función de Triple A. La compañía está atenta en el cumplimiento de los estándares medioambientales a nivel mundial.

### Objetivo estratégico

Mitigar el impacto del pasivo ambiental



## Gestión de residuos internos

La adecuada disposición de los residuos generados por la operación es un proceso de logística y culturización en la compañía. Para esto se recolectan los residuos en ocho puntos de agrupamiento según su tipo y se da la adecuada disposición final. Concretamente el volumen y tipo de residuos no peligrosos generados para el 2016 fue el siguiente:



Residuos no peligrosos			
Tipo de residuo	Peso 2016	Peso 2015	Tratamiento
Papel y cartón	9.402,3 kg	12.593,8 kg	Reciclaje
Vidrio	10,6 kg	81,7 kg	Reciclaje
Plástico y caucho	53,4 kg	73,9 kg	Reciclaje
Metales (latón)	1.164 kg	8 kg	Reciclaje
Residuos de construcción y demolición (escombros)	5.831.964 kg	3.824.417 kg	Vertedero
Mezcla de residuos urbanos (incluye RSU)	1.302.715 kg	812.855 kg	Vertedero
Arenas de filtrado de agua potable	63.900 kg	205.100 kg	Almacenamiento in situ

Fuente: Triple A

Del análisis de datos de los valores consignados en la tabla anterior, es posible concluir lo siguiente:

- Disminución del 25,3 por ciento en el total de papel y cartón generados como residuos con respecto al año 2015. A mediados de tal año se dio inicio a las campañas de reciclaje. De forma paralela se comenzó el proyecto de digitalización de documentación del área de archivo, lo que permitió obtener valores superiores con respecto al periodo 2016.
- Disminución del 87 por ciento en el reciclaje del vidrio con respecto al año 2015, debido a que por ser el año en el que se inició con las campañas de reciclaje, diversas áreas de Triple A entregaron varios tipos de residuos.
- Aumento del 145 por ciento de metales (Latón) respecto al año 2015; el aumento presentado para este tipo de residuos responde en gran parte al material que se encontraba almacenado en las instalaciones de la organización.
- Aumento de las cantidades de escombros debido a la ejecución de varias obras en las diferentes sedes principalmente en la del Acueducto, en el último semestre del año reportado.

En la actualidad se continúa fortaleciendo la participación de los trabajadores en el programa de reciclaje que promueve una cultura de compromiso frente a la separación adecuada de estos residuos se desarrolla de acuerdo con las siguientes actividades:

- Recolección de los residuos en los puntos de acopio en las sedes Acueducto, Delicias, Recreo, Prado y Ciudadela
- Revisión in situ del adecuado estado de los materiales
- Acopio en la bodega temporal del contratista encargado
- Transporte hacia la empresa comercializadora

A principios del año 2016 se dio inicio al proyecto de reciclaje selectivo con la realización de campañas para la recolección de materiales específicos como el metal. El aumento presentado en este tipo de residuos para el período informado responde en gran medida a que se encontraba almacenado en las instalaciones de la organización.

De otra parte, el incremento de escombros generados se debe a la ejecución de varias obras en el último semestre del año reportado.

Los tipos de residuos peligrosos generados y el tratamiento dado son como se indica enseguida:

Residuos peligrosos			
Tipo de residuo	Peso 2016	Peso 2015	Tratamiento
Lodos de la PTAR del laboratorio de Barranquilla	13 kg	29 kg	Incineración
Residuos sólidos provenientes del laboratorio microbiológico, contaminado con microorganismos patógenos	594 kg	601 kg	Incineración
Residuos fitosanitarios	24 kg	48 kg	Celda de seguridad
Filtros de aceite no especificados en otras categorías.	0 kg	699,1 kg	Celda de seguridad
Transformadores y condensadores conteniendo PCB	0 kg	3134 kg	Almacenamiento in situ
Residuos de aceites de motor y lubricantes	7.280 kg	17.456,5 kg	Recuperación
Mezcla de agua con hidrocarburos	0 kg	2497,8 kg	Recuperación

Fuente: Triple A

Del análisis de datos de los valores consignados en la tabla anterior, se puede concluir lo siguiente:

- Para el año 2016 no se generaron aguas oleosas en las actividades de mantenimiento (agua mezclada con algún tipo de hidrocarburos).
- No se realizó disposición final de residuos contaminados con PCB (policlorobifenilos).
- Disminución del 50 por ciento de la cantidad de residuos biosanitarios respecto al año 2015. El comportamiento en la generación de este tipo de residuos, está relacionado con el volumen de muestreos y procesamiento de los mismos que se lleven a cabo en el laboratorio de control de calidad de agua.
- Disminución de las cantidades de residuos de aceites de motor y lubricantes respecto a 2015, debido a que en el año 2016 el Departamento de Mantenimiento Automotriz de Triple A cambió el tipo de aceite lubricante que estaba usando por uno nuevo de mayor eficiencia, logrando con ello, en términos de tiempo, reducir la frecuencia de los cambios de aceite de los vehículos usados en la operación con impacto positivo en la disminución de la cantidad dispuestas de aceites usados.

## Vertimientos

Triple A es la encargada del manejo de las aguas residuales del Distrito de Barranquilla y los municipios donde presta el servicio de alcantarillado. Con respecto al vertimiento total de aguas, su destino y método de tratamiento se reporta en la siguiente tabla:



Tipo de residuo	Método tratamiento	Volumen (m³/año) 2016	Volumen (m³/año) 2015
Arroyo Armadillo (sur), Sabanalarga	Primario, secundario (lagunas)	1.205.677	1.139.489
Arroyo Cabeza de León (norte), municipio de Sabanalarga	Primario, secundario (lagunas)	1.367.378	1.205.891
Arroyo El Platanal, municipio de Soledad	Sin tratamiento	7.785.346	7.661.928
Arroyo Grande, municipio de Baranoa	Primario, secundario (lagunas)	695.107	520.727
Arroyo Grande, municipio de Galapa	Primario, secundario (lagunas)	1.121.107	940.608
Arroyo Grande, municipio de Puerto Colombia	Primario, secundario (lagunas)	1.501.400	1.233.964
Arroyo León (Mayorquín), Distrito de Barranquilla	Primario, secundario (lagunas)	27.282.299	22.075.200
Caño Pinguillo, municipio de Sabanagrande	Primario, secundario (lagunas)	1.686.863	1.498.443
Ciénaga de Santo Tomás, municipio de Santo Tomás	Primario, secundario (lagunas)	1.159.888	1.081.458
Rio Magdalena, Distrito de Barranquilla	Primario rejilla, micro tamices	99.164.727	98.073.097
Rio Magdalena, municipio de Soledad	Sin tratamiento	7.955.674	7.858.901
Río Magdalena (tramo Palmar de Varela)	Sin tratamiento	224.431*	3.000
Arroyo Piedra, municipio de Tubará	Pretratamiento, Secundario (UASB)	113.472	No estaba en operación

Fuente: Triple A

\* La cifra aumentó porque hay más usuarios conectados al sistema de alcantarillado y se genera mayor agua residual.

## • Logros 2016

- Finalización de la construcción de la bodega para el almacenamiento de los residuos (ordinarios y reciclables), generados en la sede del acueducto de Barranquilla..
- Concertación con las diferentes autoridades (alcaldías municipales y autoridades ambientales) sobre la formulación de los planes de saneamiento y manejo de vertimientos (PSMV)<sup>38</sup> de todos los municipios donde tiene alcance la organización.
- Cumplimiento de metas de vertimiento de cargas contaminantes a cuerpos de agua superficial, como se aprecia a continuación:



El Parque Ambiental y Relleno Sanitario 'Los Pocitos' es reconocido como uno de los más importantes a nivel de Latinoamérica.

Período	Total		Acuerdo de cargas		Cumple si/no	
Zona	DBO <sup>39</sup>	SST <sup>40</sup>	DBO	SST	DBO	SST
Barranquilla	23.730.957	18.691.090	35.636.050	26.064.386	Si	Si
Puerto Colombia	119.304	99.592	131.877	131.877	Si	Si
Galapa	85.382	43.110	148.491	148.491	Si	Si
Baranoa	62.133	84.593	162.755	162.755	Si	Si
Sabanalarga sur	82.403	81.558	108.420	122.753	Si	Si
Sabanalarga norte	84.956	75.393	124.752	165.016	Si	Si
Sabanagrande	118.872	33.193	182.644	182.644	Si	Si
Santo Tomás	79.320	43.267	105.755	105.755	Si	Si
Palmar de Varela	39.477	29.278	46.329	46.329	Si	Si
Soledad Platanal	1.723.181	1.284.277	3.191.328	2.757.300	Si	Si
Soledad Río M/lena	1.789.871	1.261.116	7.131.474	5.578.191	Si	Si
Tubará	3.208	4.569	23.548	23.548	Si	Si

Fuente: Triple A

38 El PSMV es un conjunto de programas, proyectos y actividades con sus respectivos cronogramas e inversiones necesarios para el saneamiento y tratamiento de vertimientos, incluyendo la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de aguas residuales descargadas al sistema de alcantarillado

39 La DBO es la demanda bioquímica de oxígeno que tiene un agua

40 SST son los sólidos suspendidos totales.

Objetivo estratégico

Mejorar la infraestructura de la recolección, transporte y tratamiento de agua residual.

Retos 2017

- Licitar el servicio de reciclaje para toda la organización. El punto de acopio del reciclaje ya no será la bodega del contratista sino la bodega de Zona de Acopio de Residuos (ZAR) ubicada en la sede del acueducto en Barranquilla.
- Cumplir con los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) aprobados por la autoridad ambiental competente.
- Cumplir con las metas de vertimientos de carga contaminantes a cuerpos de agua superficiales, establecidos en el Acuerdo 10 de 2014, descritas en la tabla de acuerdo de cargas:



Acuerdo de Cargas (meta 2017)		
Cuenca	DOB	SST
Barranquilla	36.134.726	26.436.397
Puerto Colombia	138.496	138.496
Galapa	163.130	163.130
Baranoa	173.163	173.163
Sabanalarga sur	114.045	129.182
Sabanalarga norte	124.752	173.855
Sabanagrande	191.602	191.602
Santo Tomás	112.448	112.448
Palmar de Varela	75.493	75.493
Soledad platanal	3.474.900	2.757.300
Soledad río Magdalena	7.652.303	5.989.486
Tubará	35.402	35.402

Fuente: Triple A

## Eficiencia energética

La eficiencia energética se refiere a las acciones llevadas a cabo para hacer un uso eficiente de la energía buscando la optimización de los procesos productivos y la reducción en el consumo de energía en la producción de bienes o servicios. Por lo mismo es considerada como una herramienta clave para contrarrestar el cambio climático, junto con el uso y promoción de energías renovables.

El objetivo número siete de los ODS promueve el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos. De hecho, el gobierno nacional a propósito de la firma del tratado de París<sup>41</sup> promueve el tema a través del ministerio de Minas y Energía que reconoce este ámbito como uno de los pilares en su gestión.

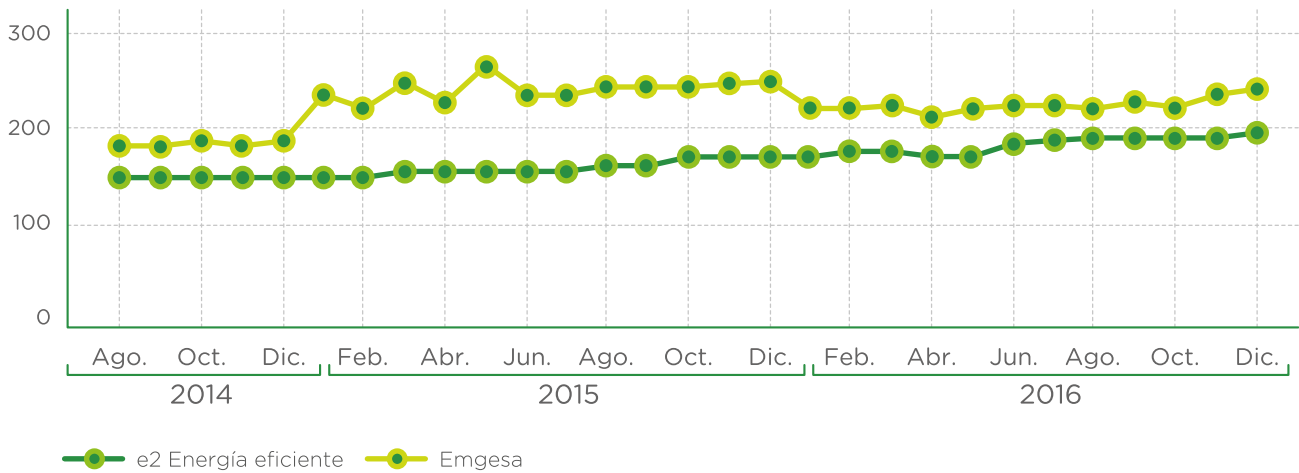
41 El Acuerdo de París es un acuerdo desarrollado en el marco de la Convención de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático que establece un compromiso universal en la lucha por la reducción de las emisiones de Gases de efecto invernadero el cual promueve la reconfiguración de los modelos de desarrollo hacia economías bajas en carbono.

Para Triple A el tema resulta relevante por su contribución a la sostenibilidad del planeta y la reducción de costos asociados al consumo de energía.

De esta forma la empresa cuenta con la planta de autogeneración a base de gas natural, lo cual garantiza confiabilidad en el servicio de acueducto al Distrito de Barranquilla y los municipios que son abastecidos de agua potable desde la ETAP Acueducto. Al mismo tiempo, genera energía sin contaminación al ambiente, más del 75 por ciento de la requerida por la organización viene de esta fuente.

Si bien esta iniciativa no reduce la cantidad de energía consumida, sí impacta en la reducción de los costos, como se aprecia en la gráfica siguiente:

### Evolución de consulta en soporte físico



Fuente: Triple A

El detalle del consumo de energía eléctrica para cada actividad se presenta a continuación:

	2016	2015
<b>Abastecimiento</b>		
Captaciones de agua	20.312.582	23.142.412
ETAP	3.851.243	4.085.137
Bombes abastecimiento	119.913.207	119.441.983
Total abastecimiento	144.077.032	146.669.532
<b>Saneamiento</b>		
EBAR (Bombeo de residuales)	5.386.921	5.320.624
EDAR (Depuración de residuales)	3.592.955	3.549.646
Total saneamiento*	8.979.876	8.870.269
<b>Otras áreas</b>		
Oficinas- almacenes y otros	558.123	530.017
<b>Consumo total de energía eléctrica</b>	<b>153.615.030</b>	<b>155.624.417</b>

Cifras en kWh  
Fuente: Triple A

El consumo de energía desglosado por cada una de las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP) fue el siguiente:

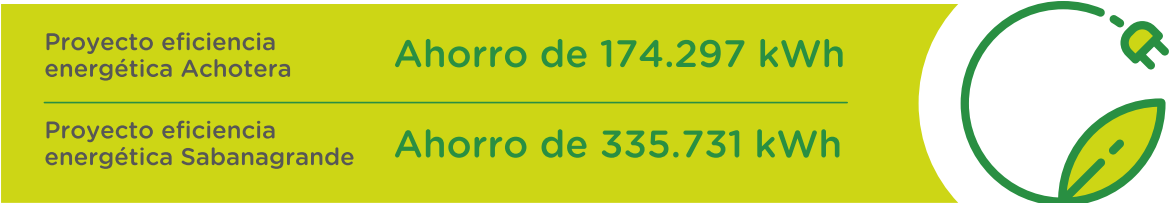
	2016	2015	2014
Barranquilla	3.688.681	3.914.332	3.390.965
Las flores	46.762	46.595	40.702
Sabanagrande	40.896	46.699	46.431
Ponedera	74.903	77.508	74.960

Cifras en kWh  
Fuente: Triple A

La intensidad energética para las cuatro ETAPS fue de 0,71 kWh/m<sup>3</sup>.

En términos generales, las variaciones presentadas obedecen a que en el año 2015 se dio la extensión del Fenómeno del Niño en Colombia hasta el primer semestre de 2016. Teniendo en cuenta la escasez de lluvia, la demanda energética se incrementa, por tanto los valores se ven influenciados y en el año 2016 disminuyen.

De forma paralela se instalaron variadores de velocidad en la estación de Achotera (municipio de Baranoa) y en el bombeo de Planta Sabanagrande (municipios de Santo Tomás y Palmar de Varela). Estos variadores son equipos electrónicos de potencia que regulan la fuerza electromotriz de las máquinas que impulsan a las bombas que distribuyen el agua en el sistema de distribución de acueducto. Permiten disminuir el consumo de energía una vez que se reduce la presión de servicio en horas de bajo consumo de agua, de acuerdo con la demanda. El hecho de ubicar variadores de velocidad permitió combinar el equipo de bombeo de manera tal que la presión se ajusta a la demanda y logra ahorros importantes en energía y agua al eliminar picos de presión en horas de bajo consumo. Los resultados de estas iniciativas fueron los siguientes:



### Logros 2016

- En el mes de mayo del año 2016, las partes acordaron las condiciones para la planta de aprovechamiento de residuos sólidos. A partir de esa fecha, se iniciaron los trámites de licencias y permisos, obteniendo en el mes de enero de 2017 el permiso ambiental. Actualmente se está tramitando la licencia de obra, con la cual, una vez se obtenga, se dará inicio a la construcción de la planta. Es decir que una vez se cumplan los trámites con la autoridad ambiental, y esta otorgue los permisos que viabilizan el proyecto, se dará cumplimiento al reto trazado.



## Mitigación del impacto ambiental en servicios

**D**urante el periodo de este reporte se llevaron a cabo diversas acciones para mitigar el impacto generado por las actividades propias de la operación las cuales se presentan a continuación:

Impacto a mitigar	Iniciativa	Actividad desarrollada
Consumo de agua (volúmenes empleados durante la producción y/o utilización)	Programa de agua no contabilizada	A corte del mes de Octubre, se alcanzó la meta del dos por ciento establecida para el año pasando de 57,2% a 55,0% de las pérdidas ocasionadas por agua no contabilizada.
Emisiones (gases de efecto invernadero, emisiones tóxicas, emisiones destructoras del ozono).	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Uso de gases refrigerantes amigables con la capa de ozono.</li> <li>•Revisiones técnicas y de gases de la flota vehicular de la organización.</li> </ul>	Se realizaron los controles operacionales establecidos dentro de la misma gestión del proceso que lidera actividades relacionadas con estos impactos.
Contaminación acústica	Programa de gestión del ruido	<p>El grado de mitigación consiste en establecer las medidas necesarias para poder cumplir con los estándares establecidos en Decreto 4741 de 2005.</p> <p>Para el año 2016 se establecieron actividades como resultado de estudios de ruidos realizados con base en la Resolución 627 de 2006. Estas fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reemplazo de las ventanas y la puerta de la estación Recreo, por vidrios termo acústicos</li> <li>• Instalación de material de absorción acústico en techo y paredes, cambio de alados por ventanas acústicas y cambio del exosto industrial del motor por uno tipo residencial en la estación Salgar</li> <li>• Cambio de uno de los motores de la estación Oasis</li> <li>• Se hizo la medición de ruido en las estaciones Recreo, Oasis, Cachimbero, Salgar y Aguas Negras, Puerto Colombia</li> <li>• Se realizaron mediciones de ruido a nuevas estaciones de bombeo que ingresaban a la operación</li> </ul>
Residuos (p. ej. materiales/compuestos no recuperables, tóxicos).	Programa de manejo adecuado de residuos	<p>El programa de manejo adecuado de residuos se cambio a la categoría de control operacional.</p> <p>Se estableció la utilización de luces led para las nuevas edificaciones y remodelaciones de área ya existentes, de este modo se ha ido reemplazado el uso de lámparas fluorescentes por éstas que son de mayor eficiencia, lo que representa mayor tiempo de uso y disminución en la generación de residuos peligrosos.</p>

Materiales

Debido a que la actividad que desarrolla la empresa se enfoca en la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, son mínimos los materiales que utiliza y que pueden catalogarse como materia prima. No obstante, Triple A considera como materia prima relevante el consumo de papel que es destinado para el funcionamiento de las áreas administrativa y comercial.

El consumo de este material fue :

Material	2016	2015
Papel blanco, actividades administrativas y de gestión.	3.751 kl	4.927 kl
Papel blanco, actividades comerciales.	7.764 kl	8.251 kl
<b>Total consumo interno papel.</b>	<b>1151 kl</b>	<b>13178 kl</b>

Fuente: Triple A

La disminución en el consumo de papel se debe a la campaña por la reutilización del mismo y la optimización de esta materia prima en ciertos procesos los cuales han optado por una documentación magnética.

G4-EN11, G4-EN13

Biodiversidad

La superficie ocupada por las instalaciones de Triple A (sin incluir edificios) es de 277 hectáreas, de éstas, el 10,83 por ciento (30 Ha) es de terrenos que corresponden a superficies protegidas por la autoridad ambiental por su gran biodiversidad. Así mismo Triple A sigue custodiando las 35 hectáreas ocupadas con las Aulas ambientales donde se desarrollan espacios formativos de productividad y cuidado del medio ambiente.

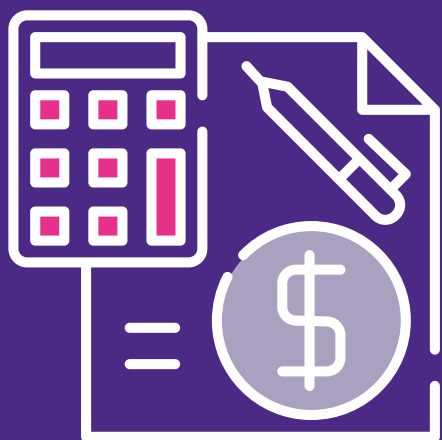
Durante el 2016 se hizo entrega de 4500 árboles (sembrados en el 2014) que hacen parte del plan de compensación forestal terminado en la licencia ambiental otorgada al relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos. Se pretende iniciar en el 2017 la plantación de otros 4500 árboles maderables y frutales en las inmediaciones del relleno.

G4- EN31

Inversiones para el medio ambiente

El total de inversiones destinadas para la protección del medio ambiente puede apreciarse a continuación:

Detalle de inversión	2016	2015
Depuración de aguas residuales	\$ 647.635.063	\$ 1.740.238.819
Inversiones media ambiente en alcantarillado	\$ 14.953.640.808	\$ 17.380.352.441
Inversiones totales por razones medio ambientales	\$ 15.601.275.871	\$ 19.120.591.260

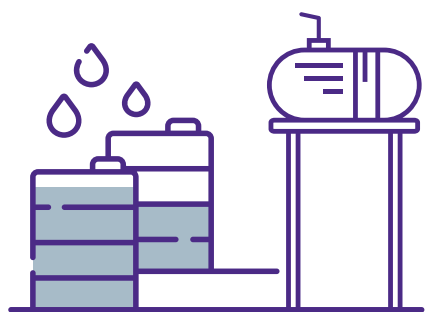


# Nuestro desempeño económico

• Agua no contabilizada	124
• Impactos económicos indirectos	128
• Gestión comercial	128
• Generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de interés	138

Los textos subrayados corresponden a los asuntos materiales de mayor importancia para la operación de la empresa y cumplimiento de lo misional, presentados bajo metodología GRI-G4.

## Triple A en cifras



**\$55.834**

millones invertidos  
en infraestructura en 2016



**95%**

de los clientes  
recomienda el servicio  
prestado por Triple A



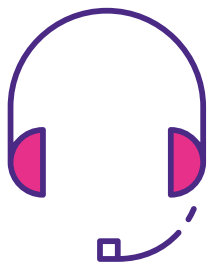
**98,5%**

de quejas resueltas



**54,3%**

Índice de agua  
no contabilizada al cierre  
de 2016 (ANC)



395.376

llamadas atendidas



90%

de las compras  
de bienes y servicios  
son del país



5.709.697

facturas emitidas



0  
multas

por incumplimiento  
en la prestación de  
los servicios en 2016

# Agua no contabilizada (ANC)

## Contexto

En América Latina aproximadamente el 45 por ciento del agua tratada se pierde antes de llegar al cliente<sup>42</sup>. Esta pérdida, bajo el actual contexto de escasez del recurso que se acentúa con los fenómenos meteorológicos seriamente impactados por el cambio climático, determina que las empresas prestadoras del servicio enfoquen sus esfuerzos no sólo en mantener e incrementar el acceso al agua potable, sino también en identificar las estrategias para reducir dichas pérdidas y los mecanismos para optimizar el consumo de energía inherente a la operación.

## Cómo lo abordamos

El agua no contabilizada (ANC) representa un indicador de pérdidas que se ve afectado por el volumen de agua producido, el volumen de agua exportado o importado al sistema y el volumen de agua facturado<sup>43</sup>.

Triple A de acuerdo con sus niveles de eficiencia, cupo de inversión e impacto tarifario, ha previsto una reducción del indicador (ANC) de diez puntos porcentuales en cinco años a partir del año 2015. Esto significa pasar de un indicador ANC del 59,2 por ciento al 49,2 por ciento al finalizar el año 2019.

Conforme a los requisitos de ley establecidos en la Resolución 688 de 2014, formalizada por Triple A ante la Comisión de Regulación de Agua Potable - (CRA) en junio del año 2016, debe alcanzarse un Índice de Pérdidas por Suscriptor o Usuario Facturado, (IPUF), de 15.85 m3/suscriptor/mes en junio de

2021, con metas semestrales auditadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En función de estos compromisos, Triple A consolidó su Modelo de Gestión de Conocimiento dirigido a potencializar la preparación de los empleados de la compañía, crear ambientes propicios de interacción, contextualizar información de manera bidireccional y generar estrategias operativas y comerciales, con el fin de controlar y reducir los factores que afectan los indicadores de ANC.

Dicho modelo corresponde al contexto enfocar, organizar y actuar el cual brinda un escenario de conocimiento apropiado para intervenir indicadores de eficiencia en empresas del sector servicios:

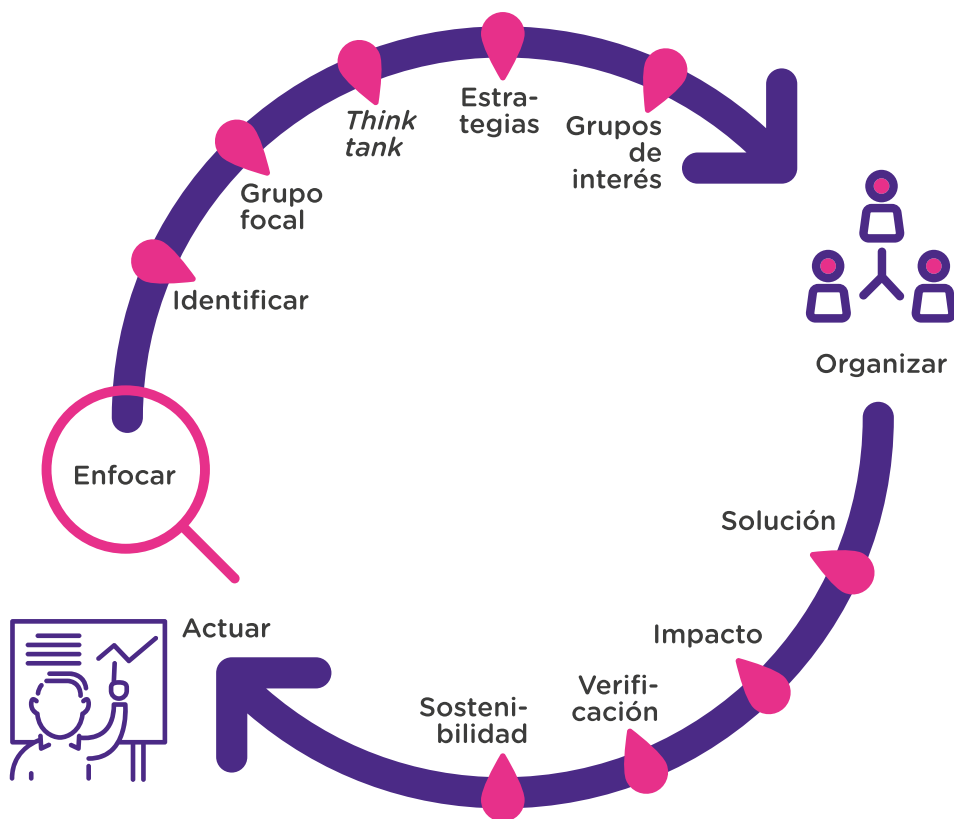
42 <http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2013/09/03/latin-america-water-loss-energy-efficiency>

43 [http://cra.gov.co/apc-aa-files/30653965346361386366633062643033/yqi\\_487\\_doctrabajo.pdf](http://cra.gov.co/apc-aa-files/30653965346361386366633062643033/yqi_487_doctrabajo.pdf)

## Programa ANC

Metodología del modelo

Administración basada en la evidencia





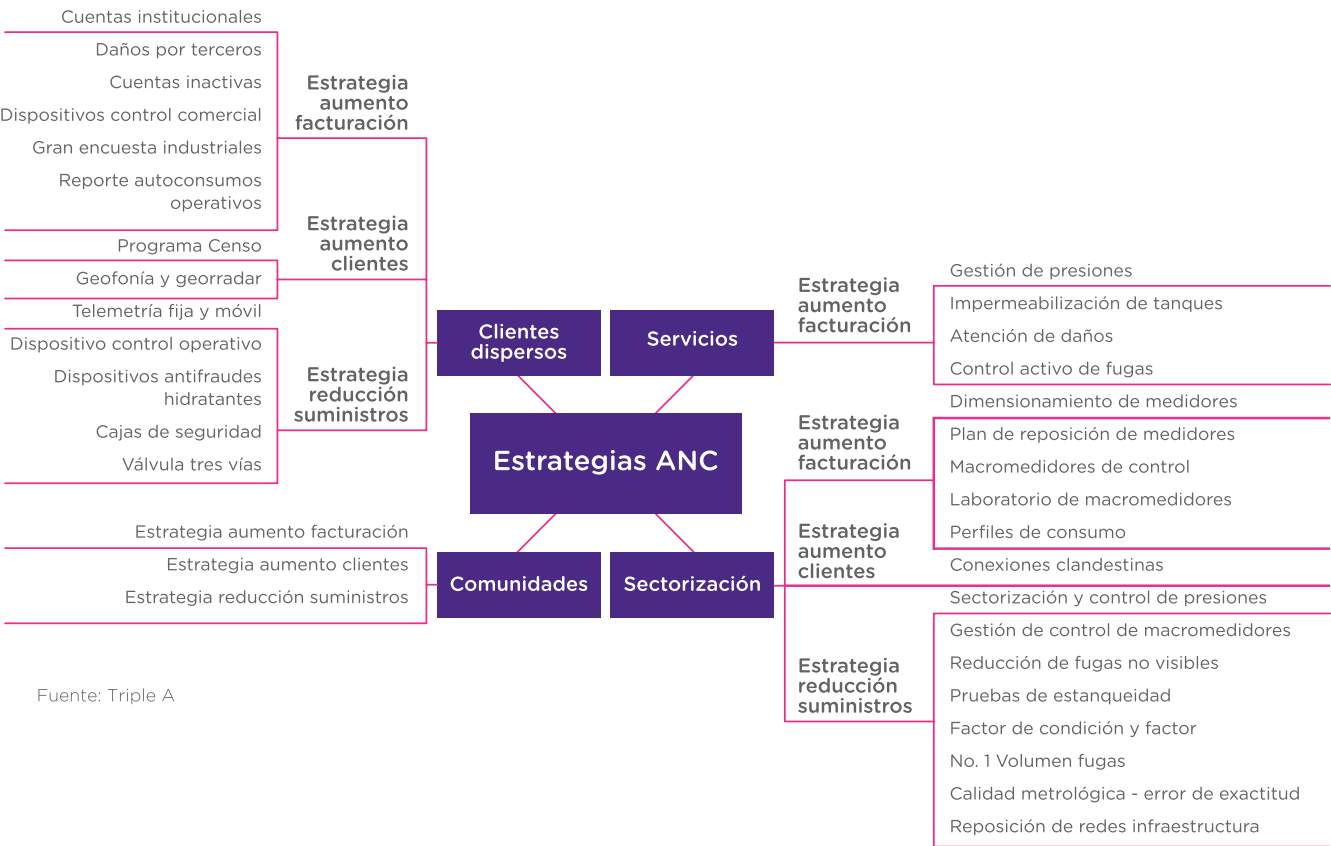
Por su parte, las acciones realizadas para gestionar la reducción del agua no contabilizada y la evasión contemplaron:

- Implementación de tecnologías de nueva generación para monitoreo en línea.
- Incremento de acciones de control de presiones.
- Mejoramiento de la calidad y cobertura (micro y macromedición).
- Creación de programas innovadores que mitigaron el uso irregular de servicios.
- Establecimiento de lineamientos para la gestión efectiva de asentamientos subnormales e irregulares.
- Estructuración de metodologías para la permanente actualización de catastro, usuarios e infraestructura.

En línea con lo anterior, los planes de acción contemplados para el logro de los objetivos estratégicos se focalizaron en incrementar la facturación y los clientes, y en reducir el suministro a partir de una intervención articuladora e integradora sobre procesos, personas e inversiones, basado en escenarios de comunicación y eficiencia organizacional.

El Plan de Reducción de Pérdidas de Agua de Triple A plantea actividades sistemáticas y sostenibles dirigidas a alcanzar un nivel racional de pérdidas técnicas y comerciales, asegurando condiciones empresariales de eficiencia financiera, social y ambiental.

La siguiente figura, describe los cuatro ejes/focos de acción en relación con las estrategias para reducir el ANC:



Fuente: Triple A

El reto continúa y las dificultades en la gestión de pérdidas técnicas y comerciales se incrementan: el crecimiento desmedido de comunidades en asentamientos subnormales por fenómenos de inmigración y precariedad económica; una cultura regional que considera el fraude de los servicios públicos como un derecho propio y un extensivo y vulnerable servicio de acueducto para 14 municipios y el Distrito de Barranquilla.

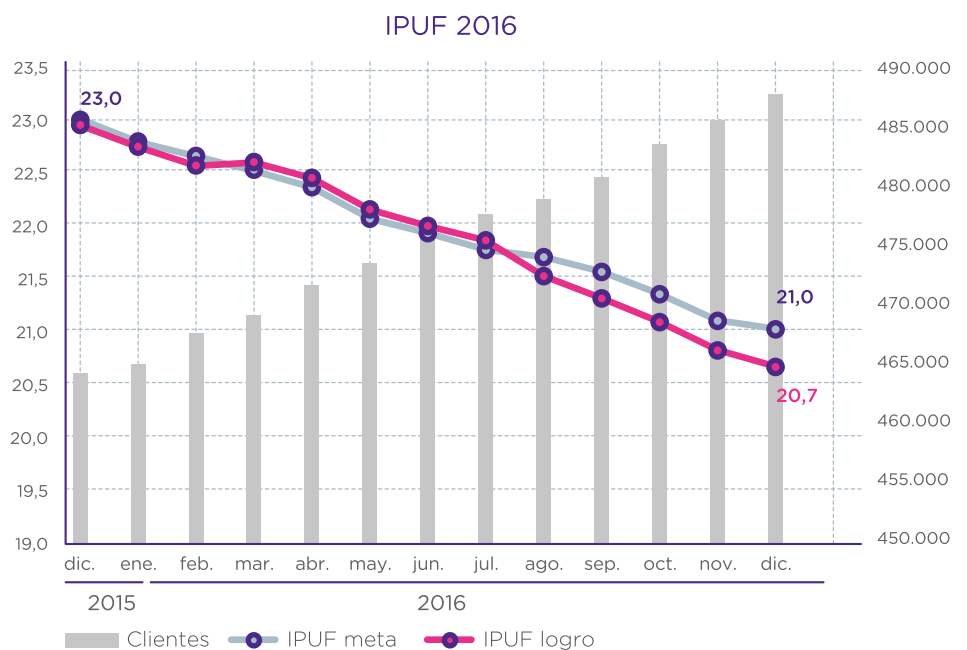
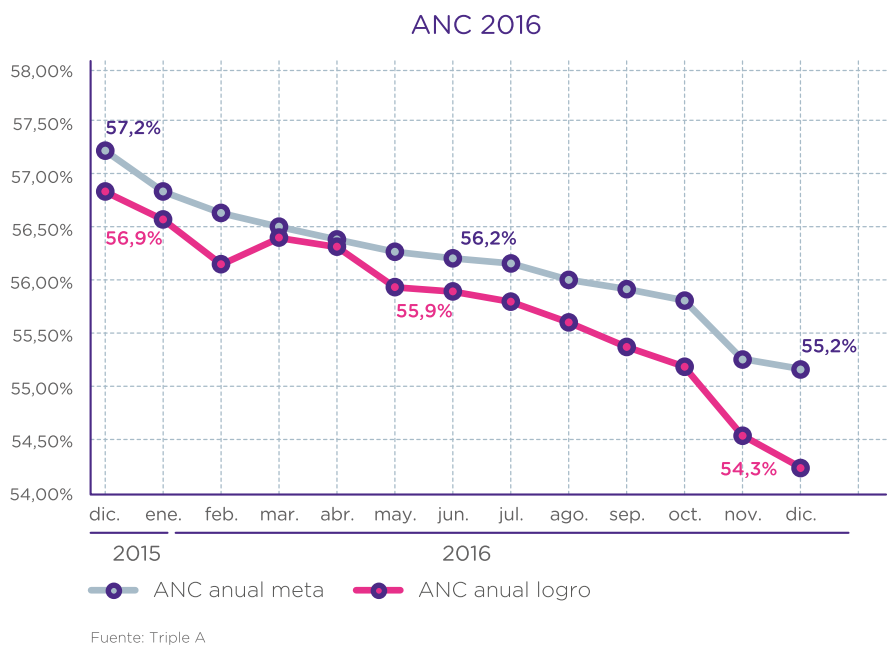
Mejorar la gestión del agua en Triple A significa utilizar los principios de la gestión del conocimiento, la tecnología y una visión de futuro para impactar positivamente los factores y procesos que determinan el cálculo del ANC, como estrategia para optimizar el uso del recurso, reduciendo sus volúmenes y costos de producción e incrementando el número de clientes y los niveles promedio de facturación, logrando con ello, estabilizar las tarifas, expandir el servicio de manera consis-

tente con el crecimiento acelerado de las áreas urbanas y mejorar los tiempos de atención frente a los usuarios.

Es decir, utilizar la menor cantidad posible de agua captada del río Magdalena para atender la demanda máxima de agua potable de los usuarios de la compañía, utilizando los recursos disponibles, optimizando los procesos propios del servicio y minimizando las inversiones en expansión del sistema.

## Logros 2016

Conforme con las metas que se establecieron para el final del año 2016, relacionadas con el alcance de un ANC del 55,2 por ciento y un Índice de Pérdidas por Suscriptor o Usuario Facturado (IPUF), de 21,0 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes, los resultados son satisfactorios y demuestran un índice de ANC de 54,3 por ciento, resaltando a su vez la cifra récord de 23.300 nuevos suscriptores que fueron ingresados al sistema en dicha anualidad.



Asimismo, se ejecutaron proyectos asociados al desarrollo de estrategias con efecto positivo sobre los indicadores de Agua No Contabilizada, incluyendo inversiones por valor de \$5.211.320.000, destacándose por su magnitud, complejidad y costo las siguientes:

Descripción	Antecedentes	Contexto de reconocimiento	Costo
Laboratorio de macromedidores por método volumétrico	Contamos con 706 macromedidores de 2" a 8" asignados a grandes consumidores de la compañía y que no han podido ser calibrados ni en su primera instalación ni en chequeos posteriores, por no existir un laboratorio en Colombia acreditado para tal fin. Los errores de exactitud de medición en gran parte de este parque que representa el 18 por ciento de la facturación mensual, deben ser significativos.	Primer laboratorio de este tipo en Colombia con oferta de servicios para clientes internos y externos.	\$673.000.000
Modelación hidráulica para sectorización y gestión de presiones zonas de suministro 1 y 3 Barranquilla	Con un <i>software</i> licenciado de última generación, <i>Water Gems</i> , se ha modelado, simulado y calibrado el sistema de distribución de agua potable en la región oriental, zonas 1 y 3 de Barranquilla, sin sectorización ni presiones reguladas. La zona 1 representa alrededor del 25 por ciento de clientes y consumos de Barranquilla, generándose escenarios presentes y futuros para inversiones estratégicas dirigidas a reducir pérdidas técnicas en el sistema.	El proyecto en 3 fases y 20 sectores, incluyendo un tanque sobre superficie de 12.000 m <sup>3</sup> en la estación Recreo, recupera para la zona 1 el abastecimiento por gravedad y la distribución regulada desde la estación Recreo, con efectos significativamente positivos en reducción de costos de energía y pérdidas técnicas por fugas visibles y no visibles, se ha previsto reducción de 2 por ciento en ANC para TRIPLE A. Diseños e Interventoría asumida por la empresa y entregada por el consultor en su ingeniería básica en el mes de diciembre de 2016.	\$230.000.000
Gestión plano de presiones del sistema	El control de suministro es una macroestrategia del Programa de Reducción de ANC. Dadas las dificultades de corto plazo para controlar localmente presiones en red de distribución se prioriza la regulación del suministro en la Estación de Bombeo Alta 3 de la ETAP Acueducto, que permitirá regular el suministro de agua a las redes de zona 6 Soledad y se instalan diversas tecnologías parametrizables y automáticas para la regulación de presiones en el sistema.	Con la implementación y activación de un nuevo motor con variador de velocidad en la Estación Alta 3 Sur, las proyecciones estiman un ahorro de 720.000 m <sup>3</sup> /año de agua tratada en el suministro al sistema Soledad.	\$1.075.485.000
		Reducción plano de presiones mediante el uso de actuadores electrónicos (AE), válvulas reductoras de presión (VRP), estaciones de control activo de presión (ECAP) y actualización de procesos operativos.	\$1.173.515.000

## Objetivo estratégico

Garantizar la calidad del agua, continuidad y distribución del servicio

## Retos 2017

1. Lograr un ANC del 53.2% y un IPUF de 20.0 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes, con una inversión disponible para obras por valor de \$7.332.660.140.
2. Dar inicio a la ejecución del plan de intervención integral de la zona de suministro 1 de Barranquilla.
3. Ingresar 2.442 suscriptores para el Programa de Agua No Contabilizada.

## Impactos económicos indirectos

Con una alta calidad, continuidad y disponibilidad en la prestación de sus servicios, la compañía aporta al desarrollo socioeconómico del departamento del Atlántico, partiendo de su compromiso de generación de empleo local, junto con el incentivo a las compras locales de bienes y servicios provenientes de la región. Se destaca que el porcentaje de altos directivos<sup>44</sup> procedentes de la región es de 25 por ciento.

Asimismo, y gracias al esquema de mercado regional, Triple A ha logrado apoyar el mejoramiento de la calidad de vida de los atlanticenses y fomentar una transformación positiva, “en especial” en las zonas donde antes no se contaba con el suministro de agua potable. Está comprobado que brindar este recurso a las comunidades promueve el desarrollo, mejora la salud e higiene pública e incentiva el crecimiento del comercio, la industria y en general, el bienestar de la población.

44 En este rango de altos directivos se han clasificado aquellos trabajadores que tienen cargo de gerentes. En Triple A el término “local” corresponde a los lugares donde se desarrollan las operaciones propias de la Compañía. En Triple A estas operaciones se llevan a cabo en algunos municipios del departamento del Atlántico, principalmente en Barranquilla. El término “operación significativa” se relaciona con la mayor proporción de la operación efectuada por la compañía, para este caso, el Distrito de Barranquilla.

## Gestión comercial

Triple A aplica prácticas de gestión comercial responsable con sus clientes, orientadas sobre la base del respeto, el cumplimiento de los acuerdos, la claridad en las tarifas y facturación, así como el mantenimiento de la base al día de datos e información comercial.

Por otra parte la organización, orienta su modelo comercial en línea con los criterios establecidos para el diseño, implementación y control en la aplicación de estrategias de comercialización, facturación, gestión de recaudo y atención de clientes.

Un modelo que se centra en la plena satisfacción de los clientes y sustenta la operación y el crecimiento socioeconómico no sólo de la compañía sino más aún del departamento del Atlántico.

G4-PR5, G4-PR2

### Resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios en 2016

De forma anual Triple A evalúa el nivel de satisfacción de sus usuarios sobre los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en todos los estratos de la ciudad de Barranquilla. Lo hace mediante una encuesta de percepción del servicio.

En 2016 la encuesta fue desarrollada para los estratos 1, 2, 3, 4, 5 y 6 mediante entrevistas de manera presencial y telefónica. El 36 por ciento de los usuarios encuestados corresponde al estrato 1; un 24 por ciento al estrato 3; el 17 por ciento pertenece al estrato 2; el 14 por ciento al estrato 4 y el 9 por ciento restante pertenece a los estratos 5 y 6.

Los siguientes fueron los resultados:



Usuarios encuestados respondieron



**Agua potable**  
**58%**  
muy satisfechos con el servicio

**34%**  
algo satisfechos

**Alcantarillado**  
**44%**  
muy satisfechos con el servicio

**40%**  
algo satisfechos

**Aseo**  
**58%**  
muy satisfechos con el servicio

**32%**  
algo satisfechos

**Calidad general del agua**  
**64%**  
muy satisfechos con el servicio

**31%**  
algo satisfechos

**Servicio de Triple A**  
**95%**  
Sí lo recomendaría

**5%**  
No lo recomendaría



'Tomar agua de la llave' es la promesa de valor de Triple A. En Barranquilla, el preciado líquido se destaca como el mejor de Colombia.

## Resultados de encuestas de satisfacción del cliente

Aspecto	2016	2015
Resultados obtenidos por la empresa - nivel de satisfacción del cliente (en una escala de 1 a 10)	8,84	7,52
Resultados obtenidos por la empresa - % de clientes que recomendaría el servicio prestado	95	85
Resultado medio para el sector abastecimiento / saneamiento- nivel de satisfacción del cliente (en una escala de 1 a 10)	8,24	7,53
Resultado medio para el sector abastecimiento / saneamiento - % de clientes que recomendaría el servicio prestado	95	N/D
Índice de satisfacción de grandes clientes -nivel de satisfacción por calidad del agua	9,1	N/D

Fuente: Triple A

## Calificaciones del servicio de agua potable, alcantarillado y aseo 2015/2016

Aspecto	2016	2015
Agua potable	4,4	3,72
Alcantarillado	4,1	3,76
Aseo	4,4	3,79

La escala de calificación es de 1 a 5, donde 1 es malo y 5 excelente

Fuente: Triple A

Es importante destacar que durante el año 2016 no se presentaron incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los servicios prestados en la salud y la seguridad de los usuarios.

## Comunicación a nuestros clientes

Triple A mantiene contacto directo con los medios masivos de comunicación de la ciudad (periódicos, radio, TV, revistas y redes sociales), mediante una relación informativa a través de Free Press y la divulgación de campañas externas.

Para la contratación se tienen en cuenta factores importantes como el rating de los noticieros (según el Estudio General de Medios EGM), impacto del periodista como líder de opinión en la ciudad y espacios informativos acordes a la naturaleza del negocio. Teniendo en cuenta estos factores se elaboran contratos anuales y órdenes de pedido para la promoción y divulgación de mensajes de Triple A como: avisos de prensa, cuñas radiales, cortinillas para televisión o banners para la web.

Desde la Dirección de Comunicación-Grupos de Interés de Triple A se divulga con proveedores y contratistas la Política de Lineamientos de Publicidad y Marketing Responsable, con el fin de velar por la integridad del mensaje que se produce bajo

principios de decencia, honestidad y transparencia. La Sociedad se encuentra acogida a los principios definidos por el Código Colombiano de Autorregulación Publicitaria en los que se incluye el cumplimiento de las normas constitucionales, el respeto a la dignidad de la personas, el derecho a la igualdad y evitar toda forma de discriminación, propender por el buen uso del idioma español; así como cumplir con la responsabilidad social que le corresponde como empresa de servicios públicos, evitando todos los anuncios publicitarios que puedan enaltecer, inducir, estimular o favorecer actividades criminales o ilegales, el miedo, el temor, la violencia con fines comerciales, ni atentar contra los valores de la decencia y la moral aceptables por la generalidad de los consumidores.

Durante el año 2016 no se presentaron casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de marketing, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio.

G4-PR9, G4-PR6

## Atención al cliente y disconformidades

En 2016 se atendieron 1.220.211 clientes, de los cuales, el 77 por ciento contactó a la compañía a través de los medios no presenciales, frente a un 23 por ciento que prefirió dirigirse a las oficinas comerciales, recibándose 83.682 peticiones, quejas, reclamos y recursos de ley que fueron resueltos en un tiempo promedio de diez días hábiles.

### Participación en canales institucionales



497.034

clientes generaron sus reportes a través del audio-respuesta



6.037

clientes ingresaron al Chat On-line



395.376

fueron atendidos por un agente comercial en la Línea 116



2.439

documentos recepcionados por On Base



28.687

por correos electrónicos



169

vía fax



8.416

reportes en la plataforma de comunicación WhatsApp

El 93 por ciento de las llamadas recibidas, fue atendido durante los siete días de la semana y las 24 horas de servicio del *contact center*, con una rapidez en la atención del 74 por ciento antes de 30 segundos.

Otros resultados:

- Incremento del 56 por ciento en el uso del contacto a través de *chat/WhatsApp*
- Incremento del 103 por ciento en el uso del contacto a través de correo electrónico
- 282.053 visitas en las oficinas periféricas y la central
- 938.158 contactos a través de la oficina virtual
- 98 por ciento de quejas resueltas

## Quejas, reclamaciones y cumplimiento

Quejas sobre la gestión		
Quejas recibidas	UD	8.902
Quejas resueltas	UD	8.775
Quejas resueltas dentro del compromiso de un mes	UD	8.775
Quejas resueltas procedentes	UD	2.627
Quejas recibidas por cada 1000 contratos	UD	1,56
Tipología de las quejas		
Calidad de la atención al cliente	%	12
Calidad del agua	%	21
Servicio de lectura de contadores	%	4
Otros	%	63
Reclamaciones de facturas		
Facturas emitidas	UD	5.709.697
Nº reclamaciones recibidas	UD	27.776
Reclamaciones cada 1000 contratos	UD	4,86
Nº reclamaciones resueltas	UD	27.483
Nº reclamaciones resueltas en el plazo de compromiso de un mes	UD	27.483
Nº de reclamaciones resueltas procedentes	UD	6.026
Grado de cumplimiento de la carta de servicios		
Realización de nuevas acometidas	%	10
Instalación de contador secundario	%	100
Resolver reclamación de facturación	%	100
Comprobar contador	%	100

Fuente: Triple A

No se registran multas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.



## Facturación y cobros

La facturación por servicios durante el año 2016 ascendió a \$467.002.606.220, presentando un incremento del 11,6 por ciento con respecto al año 2015. Se destaca la aplicación de las nuevas metodologías tarifarias en el marco de la Resolución 720 para Aseo y Resolución 688 para Acueducto y Alcantarillado.

Para el mismo año, la base de datos facturó 483.676 facturas de acueducto y presentó un crecimiento del 4,7 por ciento con respecto a diciembre de 2015, representado en 21.564 nuevas facturas.

Con relación al servicio de alcantarillado se emitieron 397.195 facturas a diciembre de 2016, con un aumento de 19.659 clientes con respecto al año anterior para un crecimiento de 5,2 por ciento.

El comportamiento de nuevas facturas tiene su origen en el censo zona VIII, la activación de éstas en barrios subnormales y los proyectos de construcción VIP y VIPA, que son diferentes programas desarrollados por los gobiernos nacional y local que impulsan el desarrollo de nuevos proyectos de vivienda y promueven el acceso de más familias de escasos recursos.

Respecto a la facturación de metros cúbicos, el total al cierre de 2016 fue de 91'236.028, reflejando un crecimiento en el consumo del uno por ciento con respecto al año 2015.

Por su parte, las actividades direccionadas por Agua No Contabilizada crearon 1.553 facturas con 8'674.702 m<sup>3</sup> registrados no facturados.

## Principales indicadores

### Lectura de contadores para facturación

Clientes con contador	%	92,3
Frecuencia de lectura	días	30
Número de acometidas desde red de distribución	UD	484.000
Número de contadores	UD	446.859
Número de lecturas de contador previstas	UD	5.245.180
Número de lecturas de contador realizadas eficazmente	UD	5.223.867
Eficiencia de la actividad de lectura	%	99,59

### Parque de contadores según el diámetro del contador

De 15 mm o menos	UD	448.893
De 20 mm	UD	1.074
De 20 a 40 mm	UD	2.399
Más de 40 mm	UD	1.108

### Parque de contadores (mecánicos) según antigüedad

Menos de 5 años	%	47,25
Entre 5 y 10 años	%	34,52
Más de 10 años	%	18,23

### Parque de contadores (digitales) según antigüedad

Menos de 5 años	%	61,71
Entre 5 y 10 años	%	37,39
Más de 10 años	%	0,9
Parque de contadores con telelectura	%	13

Fuente: Triple A

## Cobros totales

Cobros totales clientes particulares	Moneda local	351.150.809.738
Cobros acumulados del año organismos oficiales	Moneda local	22.459.229.243
Facturación acumulada del año organismos oficiales	Moneda local	14.595.094.467
Cobros acumulados del año grandes clientes	Moneda local	31.074.872.218
Facturación acumulada del año grandes clientes	Moneda local	26.835.884.894
Saldo clientes particulares	Moneda local	55.001.399.060
Facturación interanual clientes particulares	Moneda local	436.590.206.871
Saldo clientes sector doméstico	Moneda local	43.426.614.335
Facturación interanual total sector doméstico	Moneda local	313.871.234.731
Saldo clientes sector industrial y comercial	Moneda local	9.208.712.082
Facturación interanual total sector industrial y comercial	Moneda local	103.074.577.862
Saldo clientes otros sectores	Moneda local	2.366.072.643
Facturación interanual total otros sectores.	Moneda local	19.641.577.291
Suministros cortados en el mes	UD	8.322

Fuente: Triple A

## Volúmen total facturado

### Agua facturada vs agua derivada

Días transcurridos*	días	366
Abastecimiento	Moneda local	221.484.433.063
Alcantarillado	Moneda local	118.395.952.114

### Datos de facturación - volumen total facturado

Doméstico	hm <sup>3</sup>	70,826
Comercio	hm <sup>3</sup>	8,640
Industria	hm <sup>3</sup>	5,536
Institucionales / organismos públicos	hm <sup>3</sup>	5,386
Otros		0,848

Fuente: Triple A

(\*) Año bisiesto

## Recaudo

El balance del recaudo total de servicios en 2016 presentó un cumplimiento del 103,13 por ciento con respecto al presupuesto del año, con un recaudo de \$404.684.911.201 y una eficacia del 92.69 por ciento con relación a la facturación que cerró en \$436.590.218.919 con un total de 241 días hábiles de gestión. Se presenta una desviación positiva con respecto a la meta acumulada de \$12.295.031.817.

Algunos hechos destacados en recaudo durante 2016 fueron:

- Se implementaron operativos con cuadrillas operativas de Triple A con el fin de gestionar el mercado de difícil recaudo logrando incrementar los convenios.
- Con el objetivo de mejorar la eficacia de recaudo y de clientes que pagaron durante el 2016, se realizaron 158 jornadas de recaudo, en los segmentos de 'Programa tu pago', en los barrios nuevos de la ciudad de Barranquilla, así como 211 por medio de la 'Ruleta Ganadora', entregando premios a los clientes que cancelaron la factura corriente, suscribieron convenios de pago y realizaron abonos con el fin de incentivar cultura de pago.
- A partir del mes de octubre de 2016 se implementó la estrategia "Urna ganadoraAAA" con el fin de incrementar la eficacia de recaudo corriente en un cinco por ciento y la eficacia de la recuperación de la cartera en un diez por ciento. Los segmentos en los que se realizó esta estrategia fueron en barrios nuevos del municipio de Soledad y en 'Programa tu pago'.
- Se desarrolló la estrategia de unidad móvil "Cobro a domicilio de facturación Triple A" la cual hizo presencia durante el año en barrios del suroccidente de Barranquilla, y el municipio de Soledad obteniendo un recaudo total en el año de \$494 millones correspondiente a la atención de 10.308 clientes. Además, se recibieron 515 solicitudes correspondientes a la atención personalizada a los clientes.
- Se adelantó el registro de la marca comercial figurativa y mixta Supercliente Triple A, concedida por la Superintendencia de Industria y Comercio en el mes de octubre.
- En cuanto a la gestión de recaudo en municipios, el siguiente fue el resultado al cierre de 2016:



La factura de Triple A es uno de los canales de comunicación más efectivos de la compañía. Allí se describen el detalle del costo de los servicios e información de interés para los clientes.

Municipios	Recaudo acumulado	Facturación acumulada	Meta acumulada	% Meta acumulada	% Facturación acumulada
	39.877.679.470	42.788.511.304	38.884.659.011	103%	93%

El recaudo acumulado alcanzó un 103 por ciento con respecto a la meta y un 93% con respecto a la facturación proyectada.

## Recaudo por medio de contratistas y puntos de pago

En el año 2016 el recaudo total obtenido a través de los diferentes contratistas fue de \$222.398.205.983 equivalentes a 3.740.210 pagos, según el detalle a continuación:

Contratistas	Recaudo	No. Pagos
Superefectivo	\$ 56.054.929.419	954.371
Efecty	\$ 46.829.729.750	807.553
Olímpica	\$ 56.451.533.831	729.732
Megama\$	\$ 18.284.254.946	369.208
Servicios IntegrAtl	\$ 9.366.126.795	291.639
IGT	\$ 17.977.942.700	249.061
E. Jiménez & Asoc.	\$ 8.340.794.558	107.850
Cooperativa Los Olivos	\$ 3.165.840.865	74.232
Servipunto E.U.	\$ 2.615.894.624	62.222
Emasesores	\$ 1.195.099.227	40.556
Álvaro Donado-Sol.	\$ 1.489.995.204	40.097
Compaz	\$ 573.027.505	12.992
Cooperativa Creafam	\$ 13.074.148	368
Issa Saieh & Cia. Ltda.	\$ 39.962.411	329
<b>Total</b>	<b>\$ 222.398.205.983</b>	<b>3.740.210</b>

Fuente: Triple A

El soporte que brindan estas empresas en la prestación de los servicios de recaudo del pago de las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en Barranquilla y su área metropolitana ofrecen mayor comodidad para los clientes y/o usuarios de Barranquilla y los municipios del departamento del Atlántico por la amplia cobertura de 16.249 puntos de recaudo en lo local y el ámbito nacional, garantizando a la organización el cubrimiento del servicio de recaudo, presentándose a diciembre de 2016 un incremento de 197.081 pagos con respecto a diciembre de 2015, es decir una variación del 5,6 por ciento.

Año	Recaudo	Total pagos	Días hábiles
2016	\$ 222.398.205.983	3.740.210	244
2015	\$ 196.615.270.000	3.543.129	241
Variación \$	\$ 25.782.935.983	197.081	
Variación %	13,1%	5,6%	

Fuente: Triple A

## Impactos de los programas de gestión con el cliente

Con la visita técnica digital de inspecciones in situ mediante un dispositivo móvil que se efectúa desde el proceso de altos consumos e interventoría de lectura e inspección, las áreas relacionadas han logrado visualizar con la mayor oportunidad la información derivada de la visita a terreno, a través del sistema comercial Amerika. Otros impactos de negocio positivos con esta gestión son los siguientes:

- No impresión de 7.382 actas de inspección extraordinarias, por tanto, disminución de tinta para impresión
- Disminución en el tiempo de envío de la información al sistema Amerika (escáner del acta de la visita)
- Mejora en el bienestar de los puestos de trabajo al eliminar las actas diarias
- Obtención de un repositorio importante de datos para ser utilizado como insumo en el análisis o estadística de comportamiento de consumo en cuanto a número de personas, puntos potables o estrato socioeconómico, entre otros aspectos.

A partir de este mismo enfoque de optimización de recursos y de mejora continua en el ámbito comercial, se registran otros logros obtenidos en el año 2016:

- Automatización del proceso de planificación de inspecciones para el control del análisis de las pólizas seleccionadas y evitar así la ocurrencia de errores posibles de anulación en la ejecución. Se logra también mayor agilidad en la clasificación de inspecciones y ganancia en la eficiencia de costos, al requerirse una sola persona en lugar de tres.
- Optimización del uso de los recursos en la atención de solicitudes radicadas por predios desocupados, con las siguientes mejoras: i) eliminación de la marcación de las pólizas con el código de entidad; ii) anulación de la generación de inspección extraordinaria; iii) consolidación de los motivos de generación de inspección crítica y, iv) mejora en los tiempos para la clasificación de las inspecciones críticas.
- Implementación del módulo de alertas en el sistema Amerika

El desarrollo de este módulo durante el segundo semestre de 2016, inicialmente con 13 alertas activas que detectan de manera oportuna inconsistencias en la parametrización de las pólizas y/o de los servicios facturados a cada predio, le permite a la Compañía emitir correos electrónicos con información adjunta para la realización de seguimiento de información de manera manual o automática. De tal forma se realizan los objetivos perseguidos relacionados con: i) detección automática de inconsistencias en la base de datos; ii) garantía de la revisión permanente de los datos y, iii) mejorar el control y seguimiento de los procesos.

- Se logró alinear el proceso de reposiciones de redes de acueducto y alcantarillado con la gestión de cobro a clientes que se benefician de las mismas.

A partir del año 2016 la Jefatura de Gestión de Cobro dispuso un recurso centralizado para realizar la gestión integral (gestión de recaudo y suspensiones) en las reposiciones de redes adelantadas por el área de interventoría y mantener comunicación directa con cada uno de los ingenieros residentes e inspectores de cada proyecto.

- En razón a la normalización de 35.000 usuarios incluidos en la zona de presión VIII se obtuvo el incremento de \$675 millones en la facturación de los predios normalizados (corte al mes de octubre). monto que incluye aportes y subsidios.
- El tiempo de ejecución de nuevas acometidas se redujo de diez a cinco días hábiles en promedio, por nuevas estrategias de servicio al cliente y el apoyo de los contratistas de la compañía.
- Fueron vinculados 1.189 clientes de diez asentamientos subnormales de los municipios de Baranoa, Galapa, Juan de Acosta, Sabanalarga, Soledad y Tubará mediante la instalación de 3.800 metros de redes de acueducto y micromedición.
- Incremento de un 19 por ciento de metros cúbicos facturados (716.410 m<sup>3</sup>) con respecto a diciembre de 2015 (642.516 m<sup>3</sup>) por intervención de irregularidades detectadas y anuladas.
- Incremento en un 38 por ciento con respecto a las metas del año 2015, en los ingresos por consumos dejados de facturar.

Maximizar el valor económico de Triple A

- Disminuir de 3 a 2 el número máximo de días entre la fecha de pago y su incorporación al sistema.
- Implementar el módulo SUI por servicios.
- Diseñar e implementar una herramienta didáctica (cartilla formativa) que incluya todo el tema de la nueva estratificación para los grupos de interés.
- Aumentar el recaudo a través de una alianza con la empresa Supergiros que permita aceptar recaudo puerta a puerta en todos los barrios donde la empresa presta sus servicios, en especial en los barrios donde no hay puntos de recaudo en la actualidad.
- Obtener el 100 por ciento del recaudo de las entidades financiera con comunicación Web service.
- Establecer acuerdos con las alcaldías de los municipios para recibir los pagos de los fondos de solidaridad y redistribución de ingresos por giro directo a las cuentas de la Empresa.

Gestionar reducción de agua no contabilizada y evasión

Adecuar los medidores electromagnéticos para acceso constante a la información de consumos por parte de la Empresa y de los clientes. Para ello se instalará panel solar y concentrador para enviar los datos de lecturas diariamente.

Garantizar plataforma integrada funcional segura que soporte el desarrollo de Triple A

- Parametrizar el sistema Amerika
- Crear y consolidar en un módulo la información de los contactos del sistema Comercial Amerika
- Realizar el levantamiento de 82.000 fichas de censo integral para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de Barranquilla.

## Generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de interés

### Inversiones en infraestructura

Enmarcada en el objetivo fundamental de brindar servicios con calidad, continuidad y disponibilidad, la compañía centra su inversión en el fortalecimiento de la infraestructura para dar respuesta oportuna al crecimiento residencial, urbanístico, comercial e industrial que han venido presentando en los últimos años, los municipios del área metropolitana y aledaños.

Con una inversión en 2016 de \$55.834 millones, continúa siendo determinante el compromiso de optimizar los procesos de tratamiento, almacenamiento y distribución del agua potable, llevando a cabo la reposición de las redes que se encuentran en mal estado y las que han llegado al final de su vida útil, eliminando así los puntos de vertimiento y garantizando la calidad a lo largo de todo el ciclo del servicio.



Fortalecer la infraestructura económica y generar valor a cada uno de los procesos de la compañía, es un trabajo diario de todos los colaboradores de Triple A.

### Logros 2016

- En comparación con el año 2015, se incrementaron en un 55,4 por ciento las inversiones asociadas a las estaciones de alta presión, de rebombeo de acueducto y alcantarillado, así como lo correspondiente a desarrollo institucional, aseo y el Programa de Agua No Contabilizada.

- Se realizaron gestiones conjuntas con la gobernación del Atlántico y los diferentes municipios atendidos para dar viabilidad a los siguientes proyectos de agua potable y saneamiento básico por un valor total de \$16.282.302.121, distribuidos así: i) construcción del tanque de almacenamiento de 3000 m<sup>3</sup> del acueducto costero por valor de \$4.692.114.469; ii) instalación de redes de acueducto sectores 1 y 2 en el municipio de Sabanalarga por valor de \$9.004.394.867; iii) ampliación del acueducto costero hacia el corregimiento de El Morro con una inversión de \$1.286.599.381; iv) optimización de redes de acueducto en el municipio de Juan de Acosta por un monto de \$1.299.193.404.

Inversiones	2016	2015
Captaciones y grandes conducciones	\$ 1.871.669.837	\$ 2.696.810.019
Terrenos y Edificios*	\$ 1.752.815.610	\$ 0
ETAP	\$ 1.944.875.029	\$ 3.199.762.859
Redes de distribución	\$12.380.434.244	\$ 20.484.888.338
Redes de saneamiento	\$ 14.953.640.808	\$ 18.294.811.602
EDAR	\$ 647.635.063	\$ 1.825.029.220
Depósitos	\$ 170.630.752	\$ 395.375.902
Sistemas de información y telecontrol	\$ 6.922.164	\$ 165.029.842
Otros conceptos	\$ 22.106.269.944	\$ 15.618.956.603
<b>Totales</b>	<b>\$ 55.834.893.431</b>	<b>\$ 62.680.664.385</b>

Fuente: Triple A

\* Durante el segundo trimestre del año, se invirtió en la compra del Lote El Guandual

- Con una inversión de \$459.212.80 fue adelantada la interconexión de los sistemas de abastecimiento de agua potable entre los municipios de Baranoa-Polonuevo y el acueducto costero, con el fin de garantizar la disponibilidad del sistema de acueducto costero desde el sistema correspondiente a tales municipios, ante una eventual falla.
- Con una inversión de \$910.000.000 se realizó la interconexión de los sistemas de abastecimiento de agua potable de Barranquilla y el municipio de Puerto Colombia con ejecuciones en la vía circunvalar de la ciudad, a fin de minimizar los efectos de la cuña marina y ampliar la cobertura en el corredor industrial de esta zona urbana.
- Fueron invertidos \$2.075.469.957 en la ampliación de la cobertura para la distribución de agua potable del corredor industrial Cordialidad entre la Avenida Circunvalar y los municipios de Galapa y Baranoa.

## Inversión social en las comunidades

En 2016 la Compañía realizó inversiones de carácter social con las comunidades en sus zonas de influencia por valor de \$ 2.076 millones, según se indicó en el capítulo Nuestro Desempeño Social.

G4-EC9

## Abastecimiento con proveedores locales

La cadena de suministro de Triple A es dinámica, ya que integra la demanda de los clientes internos (usuarios de los 26 grupos de compras), así como las ofertas de los proveedores y contratistas.

El proceso de abastecimiento de la compañía, tanto para la adquisición de bienes como servicios, está definido en el Manual de Compras, Contrataciones y Logística, el cual establece una serie de procesos para las compras centralizadas para servicios superiores a los diez salarios mínimos legales mensuales vigentes - SMLMV, así como para las descentralizadas (de máximo diez SMLMV).

Como se ha informado en el capítulo Nuestro desempeño social de este Informe de sostenibilidad organizacional, estos proveedores han sido debidamente evaluados desde su gestión e impactos financieros, ambientales, éticos y de responsabilidad social. De igual forma, se evalúan para detectar y prevenir posibles operaciones de lavado de activos y financiación del terrorismo, continuando con el proceso de indagación de los antecedentes de los eventuales candidatos a ser proveedores de la empresa, estar atentos a situaciones que puedan resultar inusuales, obtener

referencias de los proveedores, canalizar los pagos a través del sector financiero y la presentación de la declaración de lavado de activos y financiación del terrorismo, cuyos mecanismos nos permiten prevenir y detectar estas posibles operaciones.

Es importante anotar que dentro del porcentaje de las compras nacionales se encuentran comercializadoras, que ofrecen productos fabricados en el exterior, como equipos y herramientas de alta tecnología o eficiencia.

En cuanto a las compras a empresas extranjeras, se destaca el suministro de tuberías en hierro dúctil, abrazaderas inoxidables para reparaciones de fugas en redes de acueducto y accesorios en polipropileno para acometidas domiciliarias.

En este mismo contexto de gestión con los proveedores, la Compañía cumplió con su política de pago al proveedor (90 días) cuya meta era del 80 por ciento y se obtuvo el 97,98 por ciento.

Se relaciona a continuación los principales contratos a través de licitación abierta que durante el año 2016, fueron fundamentales para la gestión empresarial de la compañía:



## Contratos adjudicados 2016

Objeto	Tipo Contratación	Obra/Servicio	Monto adjudicado	# Contrato	Contratista (s)
Adquisición e implementación de recursos informáticos para la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. ESP	Licitación	Compra Bienes/ Servicio y Mantenimiento	\$ 1.519.732.368,00	2016 - 015 2016 - 013 2016 - 014	Uniples SA, Accesar SAS, Servicios Integrales Energéticos y Seiner SAS
Obras varias para la optimización de diez (10) filtros de planta #4 de la ETAP del Acueducto distrital de Barranquilla.	Licitación	Obra	\$ 193.660.871,00	2016 - 012	FV Soluciones SAS
Sistema de tratamiento de lodos para la ETAP Las Flores - municipio de Puerto Colombia departamento del Atlántico.	Licitación	Obra	\$ 290.820.650,94	2016 - 011	Constructora Nirvana Ltda
Recarga Y mantenimiento De extintores, sistemas sonoros de protección contra incendios, sistemas de alarmas para emergencias y dotación de equipos para atención De emergencias.	Contratación simplificada	Servicio	Indeterminado	2016 - 024	Conseguridad del Caribe Ltda
Construcción de plataforma para tanques sedimentadores y cerramiento de fachada para bodegas de almacenamiento, de químicos y Respel en el Parque Ambiental los Pocitos.	Licitación	Obra	\$ 226.633.704,33	2016 - 028	Construcciones Sión SAS
Adecuación del manifold de impulsión para el abastecimiento del tanque 7 de abril de la estación Ciudadela del acueducto distrital de Barranquilla.	Licitación	Obra	\$ 484.994.395,00	2016 - 029	Constructora Nirvana Ltda

Objeto	Tipo Contratación	Obra/Servicio	Monto adjudicado	# Contrato	Contratista (s)
Actualización de plataforma para el mejoramiento del sistema supervisorio del centro de control de Triple A.	Licitación	Servicio y suministro	\$ 68.756.418,00	2016 - 023	RAYCO Ltda
Adquisición e implementación de recursos informáticos para Triple A.	Contratación simplificada	Servicio y suministro	\$ 68.231.550,00	2016 - 030	Uniples SA
Instalación tubería de agua potable 500 mm grp en la carrera 9G zona suroccidental de la ciudad de Barranquilla.	Contratación simplificada	Obra	\$ 116.878.649,26	2016 - 032	Brotco SAS
Suministro de uniformes y calzado con la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. ESP.	Licitación	Suministro	\$ 1.047.973.912,00	2016 - 036 2016 - 038 2016 - 037	Distribuciones Industriales Alipar & C. Ltda Uniformes Industriales Ropa y Calzado Quinlop SA (Uniroca) Central de Soldaduras y Protección Industrial S.A.
Instalación de nuevas acometidas de acueducto de 1/2 a 4", instalación de medidores, reinstalación, reconexión y obras civiles complementarias.	Licitación	Servicio y Obra	Indeterminado	2016 - 050	Brotco SAS
Suministro de llantas, aceites y lubricantes para los vehículos livianos y maquinaria pesada de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. ESP	Licitación	Suministro	Indeterminado	2016 - 048 2016 - 047	Distribuidora Ancla SAS Garcillantas Barranquilla SA



# Estados financieros

• Situación financiera	144
• Certificaciones	146
• Informe del Revisor Fiscal	147
• Estado de situación financiera	148
• Estado de resultados	149
• Estado de cambios en el patrimonio	150
• Estado de flujos de efectivo	151
• Notas a los estados financieros	152

# Situación financiera

Al cierre del año 2016, los ingresos operacionales de Triple A ascendieron a \$481.102 millones, un crecimiento del 4,1% frente al año anterior. Los costos y gastos operacionales fueron \$399.087 millones, incluyendo depreciaciones, amortizaciones y provisiones, excluyendo estas últimas, los costos y gastos se ubicaron en \$336.553 millones.

Con este comportamiento, el EBITDA se ubica para el año 2016 en \$148.408 millones, mostrando un decrecimiento del 13.6 % frente al EBITDA del año 2015.

La utilidad operacional cierra el año con \$85.875 millones, mostrando un decrecimiento con respecto al año 2015 de 16 %. El resultado no operacional generó un gasto por \$19.407 millones, lo anterior unido a la provisión para el impuesto de renta la cual fue de \$25.468 millones, arroja un resultado neto del ejercicio de \$40.999 millones, menor a la utilidad del ejercicio del año 2015 en un 19%.

Los activos totales al cierre del año 2016 ascienden a \$624.029 millones con un crecimiento frente al año 2015 de 10%. De los activos totales, \$210.543 millones corresponden a activos corrientes, dentro de los cuales encontramos \$201.632 millones que conforman los deudores, neto. Los activos no corrientes suman \$413.486 millones, de los cuales \$345.193 millones corresponden al intangible, \$53.094 millones deudores de largo plazo y \$14.844 a otros activos no corrientes.

Los pasivos totales de la compañía se ubican en \$406.075 millones, compuesto por \$203.560 millones de pasivos corrientes y \$202.515 millones a pasivos a largo plazo; El nivel de endeudamiento al cierre del ejercicio 2016 se situó en 65%.

Finalmente, el patrimonio cierra el año con \$217.953 millones, mostrando un decrecimiento del 1,8% con respecto al año anterior. Se destaca el reparto de dividendo en el año 2016 por valor de \$44.973 millones.

# Indicadores financieros

INDICADORES FINANCIEROS		2016	2015
<b>DE RENTABILIDAD</b>			
Margen operacional de utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} \times 100}{\text{Ingresos de operación}}$	18%	22%
Margen de utilidad antes de impuestos	$\frac{\text{Utilidad antes de impuesto} \times 100}{\text{Ingresos de operación}}$	14%	20%
Margen neto de utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta} \times 100}{\text{Ingresos de operación}}$	9%	11%
Rendimiento del patrimonio	$\frac{\text{Utilidad neta} \times 100}{\text{Patrimonio}}$	19%	23%
Rendimiento del activo	$\frac{\text{Utilidad neta} \times 100}{\text{Activo total}}$	7%	9%
<b>DE LIQUIDEZ</b>			
Razón corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	1,03	1,06
Prueba ácida	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$	1,01	1,04
Solidez	$\frac{\text{Activo total}}{\text{Pasivo total}}$	1,54	1,65
<b>DE ENDEUDAMIENTO</b>			
Endeudamiento total	$\frac{\text{Pasivo total} \times 100}{\text{Activo total}}$	65%	61%
Apalancamiento a corto plazo	$\frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Patrimonio}}$	93%	77%
<b>DE ACTIVIDAD</b>			
Rotación de activo		77%	81%
<b>CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b>			
Cobertura acueducto	$\frac{\text{Suscriptores acueducto}}{\text{Número de viviendas}}$	100%	100%
Cobertura de medición	$\frac{\text{Número de suscriptores medidos \#}}{\text{Suscriptores acueducto \#}}$	92%	92%
Cobertura alcantarillado	$\frac{\text{Suscriptores alcantarillado}}{\text{Número de viviendas}}$	98%	90%
Cobertura aseo	$\frac{\text{Suscriptores aseo}}{\text{Número de viviendas}}$	100%	100%
<b>EFICIENCIA LABORAL</b>			
Acueducto y alcantarillado	$\frac{\text{Empleados \#}}{1000 \text{ suscriptores \#}}$	1,82	1,72
Acueducto	$\frac{\text{Costo de personal acueducto}}{\text{M3 facturados}}$	250	188

# Los suscritos gerente general y contador de Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.

Certifican que:

De acuerdo con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995, los estados financieros básicos: balance general, estado de resultados, de cambios en el patrimonio de los accionistas, de flujos de efectivo y las notas a los estados financieros, se han tomado fielmente de los registros de los libros y se han verificado las afirmaciones contenidas en ellos, conforme al reglamento.

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

**Existencia:** Los activos y pasivos de las sociedades al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y las transacciones registradas se han realizado durante los años terminados en esas fechas.

**Integridad:** Todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos al 31 de diciembre de 2016 y 2015

**Derechos y Obligaciones:** Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la sociedad al 31 de diciembre de 2016 y 2015

**Valuación:** Todos los elementos han sido reconocidos por los importes apropiados en los estados financieros al 31 de diciembre de 2016 y 2015.

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



---

Julia Serrano Monsalvo  
**Gerente General (E)**



---

Frederich Vence Bermúdez  
**Contador**  
T.P. No. 40879-T

# Informe del Revisor Fiscal

Señores

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

En mi calidad de Revisor Fiscal de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., he practicado una auditoría integral para los años 2016 y 2015 con el siguiente alcance: auditoría de los estados financieros adjuntos, los cuales comprenden los estados de situación financiera y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio, de flujos de efectivo, el resumen de las principales políticas de contabilidad y otras notas explicativas; auditoría del control interno sobre la información financiera, el cumplimiento de leyes y regulaciones que la afectan y la efectividad en el manejo de sus operaciones evaluada con los indicadores de desempeño.

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

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

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

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

En mi opinión, los estados financieros que se adjuntan a este informe, presentan razonablemente la situación financiera de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., al 31 de diciembre de 2016 y 2015, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con las normas internacionales de información financieras, adoptadas por Colombia, y demás normas legales de aceptación general en Colombia. También en mi opinión, de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno, evaluado con base en los criterios establecidos en el Control Interno Integrado emitido por el COSO, en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan.

Con base en los procedimientos de trabajo y la evidencia obtenida, conceptúo: que la sociedad lleva su contabilidad conforme a las normas y técnicas contables y las disposiciones legales; que los aportes al Sistema de Seguridad Social han sido declarados y pagados oportunamente de acuerdo con las normas que los regulan; que las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva; que la correspondencia, los comprobantes de contabilidad y los libros de actas y de registros de accionistas se llevan y conservan debidamente. El informe de gestión de la gerencia fue objeto de mi auditoría y existe concordancia o consistencia en todos los aspectos importantes con los estados financieros.

Barranquilla, marzo 8 de 2017.



Alfredo Blanco Núñez

**Revisor Fiscal**

T.P. No. 82159-T

Socio de Blanco & Blanco Ltda.



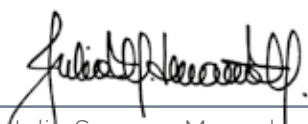
## Estado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

(Expresado en miles de pesos colombianos)

	Nota		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
<b>ACTIVOS</b>				
<b>ACTIVOS A LARGO PLAZO</b>				
Intangible	7	\$	345.193.644	321.295.926
Propiedades, planta y equipo	8		5.956.299	4.627.888
Propiedades de inversión			1.752.816	-
Inversiones patrimoniales			727.332	727.332
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	9		53.449.785	60.636.996
Activos por impuestos diferidos			6.406.126	-
<b>Total activos a largo plazo</b>			<b>413.486.002</b>	<b>387.288.142</b>
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>				
Inventarios	10		4.850.197	4.043.122
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	9		201.632.323	170.695.686
Gastos pagados por anticipados	11		963.465	705.352
Efectivo	12		3.097.021	4.933.694
<b>Total activos corrientes</b>			<b>210.543.006</b>	<b>180.377.854</b>
<b>Total activos</b>		\$	<b>624.029.008</b>	<b>567.665.996</b>
<b>PATRIMONIO Y PASIVO</b>				
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital			73.485.384	73.485.384
Prima en colocación de acciones			3.199.218	3.199.218
Reservas			77.454.537	71.725.635
Resultados acumulados			49.730.122	59.432.980
Efecto adopción por primera vez			14.084.111	14.084.111
<b>Total patrimonio</b>	13		<b>217.953.372</b>	<b>221.927.328</b>
<b>PASIVO A LARGO PLAZO</b>				
Pasivos financieros con entidades de crédito	14		155.780.018	130.272.856
Acreedores por arrendamiento financiero	15		21.760.679	22.241.788
Pasivos por impuesto diferido			-	1.294.766
Provisiones	16		24.974.862	22.049.962
<b>Total pasivos no corrientes</b>			<b>202.515.559</b>	<b>175.859.372</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
Pasivos financieros con entidades de crédito	14		68.996.491	52.286.905
Acreedores por arrendamiento financiero	15		6.229.349	5.897.865
Otros pasivos financieros - Dividendos por pagar			1.875.182	1.065.244
Pasivos por impuestos corrientes	17		10.700.107	21.983.466
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	18		111.505.857	85.068.685
Beneficios a los empleados	19		4.253.091	3.577.131
<b>Total pasivos corrientes</b>			<b>203.560.077</b>	<b>169.879.296</b>
<b>Total pasivos</b>			<b>406.075.636</b>	<b>345.738.668</b>
<b>Total pasivos y patrimonio neto</b>		\$	<b>624.029.008</b>	<b>567.665.996</b>

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.



Julia Serrano Monsalvo  
**Gerente General (E)**  
(Ver certificación adjunta)



Frederich Vence Bermúdez  
**Contador**  
T.P. No. 40879-T  
(Ver certificación adjunta)



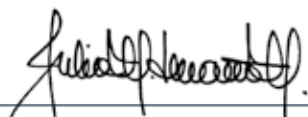
Alfredo Blanco Núñez  
**Revisor Fiscal**  
T.P. No. 82159-T  
(Ver informe adjunto)

## Estado de Resultados Integrales

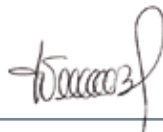
(Expresado en miles de pesos colombianos)

Años terminados el 31 de diciembre de:			2016	2015
	<b>Nota</b>			
Ingresos de actividades ordinarias	<b>20</b>	\$	481.102.481	461.988.501
Aprovisionamientos	<b>21</b>		(172.745.754)	(149.548.983)
Otros ingresos	<b>22</b>		1.687.367	2.771.378
Beneficios a los empleados	<b>23</b>		(56.491.914)	(44.762.177)
Otros gastos de operación	<b>24</b>		(139.363.620)	(142.333.399)
Amortización y depreciación	<b>25</b>		(30.485.889)	(26.518.657)
Otros resultados			2.172.479	746.458
<b>Resultados de operación</b>			<b>85.875.150</b>	<b>102.343.121</b>
Ingresos financieros	<b>26</b>		1.961.242	5.715.086
Gastos financieros	<b>27</b>		(21.655.624)	(15.064.459)
Diferencia en cambio			287.312	539.212
<b>Resultados financieros</b>			<b>(19.407.070)</b>	<b>(8.810.161)</b>
Resultados antes de impuesto sobre la renta			66.468.080	93.532.960
Impuesto a las ganancias	<b>28</b>		(25.468.980)	(42.831.003)
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>		\$	<b>40.999.100</b>	<b>50.701.957</b>
<b>Resultado neto por acción</b>		\$	<b>557,92</b>	<b>689,96</b>

Veanse las notas que acompañan a los estados financieros.



Julia Serrano Monsalvo  
**Gerente General (E)**  
(Ver certificación adjunta)



Frederich Vence Bermúdez  
**Contador**  
T.P. No. 40879-T  
(Ver certificación adjunta)



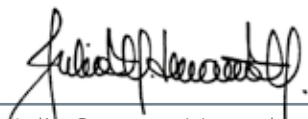
Alfredo Blanco Núñez  
**Revisor Fiscal**  
T.P. No. 82159-T  
(Ver informe adjunto)

## Estado de Cambios en el Patrimonio

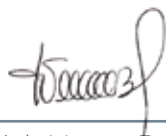
(Expresado en miles de pesos colombianos)

	Capital	Prima en colocación de acciones	Reservas acumulados	Resultados primera vez	Efecto adopción por Patrimonio	Total
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014</b>	<b>\$ 73.485.384</b>	<b>3.199.218</b>	<b>64.347.289</b>	<b>34.113.288</b>	<b>14.084.111</b>	<b>189.229.290</b>
Asignación de resultados (nota 13)	-	-	7.378.346	(7.378.346)	-	-
Dividendos decretados (nota 13)	-	-	-	(18.003.919)	-	(18.003.919)
Resultados del ejercicio (nota 13)				50.701.957		50.701.957
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015</b>	<b>73.485.384</b>	<b>3.199.218</b>	<b>71.725.635</b>	<b>59.432.980</b>	<b>14.084.111</b>	<b>221.927.328</b>
Asignación de resultados	-	-	5.728.902	(5.728.902)	-	-
Dividendos decretados (nota 13)	-	-	-	(44.973.056)	-	(44.973.056)
Resultados del ejercicio (nota 13)				40.999.100		40.999.100
<b>SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016</b>	<b>\$ 73.485.384</b>	<b>3.199.218</b>	<b>77.454.537</b>	<b>49.730.122</b>	<b>14.084.111</b>	<b>217.953.372</b>

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.



Julia Serrano Monsalvo  
**Gerente General (E)**  
(Ver certificación adjunta)



Frederick Vence Bermúdez  
**Contador**  
T.P. No. 40879-T  
(Ver certificación adjunta)



Alfredo Blanco Núñez  
**Revisor Fiscal**  
T.P. No. 82159-T  
(Ver informe adjunto)

Estado de Flujos de efectivo  
(Expresado en miles de pesos colombianos)

Años terminados el 31 de diciembre de:	2016	2015
<b>FLUJOS DE EFECTIVO POR LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:</b>		
Resultados del ejercicio	\$ 40.999.100	\$ 50.701.957
Ajustes para conciliar los resultados del ejercicio con el efectivo neto provisto por las actividades de operación:		
Depreciación	762.191	625.854
Amortización	29.723.698	25.892.803
Deterioro deudores comerciales	29.094.227	40.083.109
Impuesto a las ganancias	25.468.980	42.831.003
Retiro de propiedades, planta y equipo	-	9.093
Retiro de intangibles	-	410.253
Provisión para contingencias y grandes reparaciones	3.257.451	2.734.433
Costos financieros	21.655.425	14.532.285
<b>Cambios en activos y pasivos operacionales:</b>		
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(53.029.049)	(62.840.833)
Inventarios	(807.075)	(411.000)
Gastos pagados por anticipado	(258.113)	(306.104)
Otros pasivos financieros	-	277.860
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	26.284.691	11.679.582
Beneficios a los empleados	675.960	897.122
Pago de contingencias	(332.550)	-
Otros movimientos en el intangible que no afectan el efectivo	(1.629.941)	-
<b>Efectivo generado de actividades de la operación</b>	<b>121.864.995</b>	<b>127.117.417</b>
Intereses pagados	(22.531.075)	(16.647.353)
Impuesto a las ganancias pagado	(44.599.501)	(24.183.406)
<b>Efectivo neto provisto por (Usados) las actividades de operación</b>	<b>54.734.419</b>	<b>86.286.658</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</b>		
Adquisición de propiedades, planta y equipo	(2.090.602)	(748.966)
Aumento de intangibles	(51.991.474)	(61.931.698)
Disminución en inversiones financieras	484.151	-
Adquisición de propiedades de Inversión	(1.752.816)	-
<b>Efectivo neto usado en las actividades de inversión</b>	<b>(55.350.741)</b>	<b>(62.680.664)</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN:</b>		
Adquisición de pasivos financieros con entidades de crédito	88.995.551	53.505.971
Adquisición de pasivos financieros por arrendamiento financiero	6.150.809	3.159.383
Dividendos pagados en efectivo	(44.163.124)	(18.003.919)
Pago de pasivos financieros con entidades de crédito	(45.903.152)	(61.626.795)
Pago de pasivos financieros por arrendamiento financiero	(6.300.434)	(6.408.016)
<b>Efectivo neto (usado en) provisto por las actividades de financiación</b>	<b>(1.220.350)</b>	<b>(29.373.376)</b>
<b>CAMBIOS NETOS EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO</b>	<b>(1.836.672)</b>	<b>(5.767.382)</b>
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL INICIO DEL AÑO</b>	<b>4.933.693</b>	<b>10.701.075</b>
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL FINAL DEL AÑO</b>	<b>\$ 3.097.021</b>	<b>4.933.693</b>

Vease notas que acompañan los estados financieros.

  
Julia Serrano Monsalvo  
**Gerente General (E)**  
(Ver certificación adjunta)

  
Frederich Vence Bermúdez  
**Contador**  
T.P. No. 40879-T  
(Ver certificación adjunta)

  
Alfredo Blanco Núñez  
**Revisor Fiscal**  
T.P. No. 82159-T  
(Ver informe adjunto)

## Notas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015

(Expresado en miles de pesos colombianos)

### Nota 1: Entidad que reporta

La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. (en adelante Triple A o la Empresa) se constituyó de acuerdo con las leyes colombianas el 17 de Julio de 1991, según la escritura pública No. 1.667 de la Notaria Tercera de Barranquilla y su duración legal es indefinida. El domicilio principal de la Empresa es la ciudad de Barranquilla Colombia, ubicada en la carrera 58 N° 67-09. La Empresa tiene por objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, tratamiento y aprovechamiento de basuras, así como las actividades complementarias propias de todos y cada uno de estos servicios públicos. En la actualidad desarrolla sus actividades en el Distrito de Barranquilla y los municipios de Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Piojó, Juan de Acosta, Usiacurí, Tubará, Sabanalarga, Sabanagrande, Santo Tomas, Baranoa, Ponedera, Palmar de Varela y Polo Nuevo.

La Compañía es controlada por Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A. - Inassa S.A y ésta a su vez es controlada por Canal de Isabel II Gestión, S.A., Madrid (España).

### Marco legal y regulatorio

La actividad que realiza la Empresa, prestación de servicios públicos domiciliarios, está regulada en Colombia principalmente por la Ley 142 de 1994. Esta Ley definió los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, así:

**Acueducto:** Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Actividad que consiste en la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Incluye las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

**Alcantarillado:** Actividad que consiste en la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. Incluye actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

**Aseo:** Actividad que consiste en la recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. Incluye actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) cumple las funciones de control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan estos servicios públicos.

El Decreto 1524 de 1994 delega en las comisiones de regulación la función presidencial de señalar políticas generales de administración y control de eficiencia en los servicios públicos domiciliarios.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), regula las tarifas de acueducto, alcantarillado y aseo, organismo técnico adscrito al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Durante el año 2016 en los servicios de acueducto y alcantarillado, Triple A S.A. E.S.P. implementó la nueva metodología tarifaria expedida mediante Resolución CRA 688 de 2014 y modificada por la Resolución CRA 735 de 2015. Dicha aplicación se hizo bajo el concepto de Mercado Regional otorgado por la CRA, mediante la Resolución 701 de 2014, en los 15 municipios (Barranquilla, Puerto Colombia, Soledad, Galapa, Tubará, Usiacurí, Juan de Acosta, Piojó, Sabanagrande, Santo Tomás, Baranoa, Polonuevo, Palmar de Varela, Sabanalarga y Ponedera) donde se presta el servicio de acueducto y en Barranquilla y 7 municipios donde se presta el servicio de alcantarillado.

La implementación de los cargos por consumo de acueducto y de alcantarillado calculados bajo la nueva metodología tarifaria, se realizó en una transición de dos meses; específicamente en julio y agosto, por lo cual el incremento se reflejó en los consumos de ambos periodos. De lo anterior se exceptúan los municipios de Palmar de Varela y Tubará en alcantarillado, ya que en éstos las nuevas tarifas se aplicaron en una transición de seis meses.

En lo que respecta a incrementos tarifarios por indexación como consecuencia de la variación del Índice de Precios al Consumidor - IPC, de acuerdo a lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994, la Empresa aplicó una actualización de la tarifa por acumulado de IPC de 3,22%, la cual fue aplicada a partir de los consumos del 15 de marzo de 2016.

Para el servicio público domiciliario de aseo Triple A S.A. E.S.P., se presentó una acumulación del IPC, bajo la metodología tarifaria CRA 151 de 2001, y de acuerdo a lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994, del 3,97% en el mes de enero de 2016 para el Distrito de Barranquilla, y del 3,87% sobre el IPC - Índice Combinado de Precios al Consumidor y Combustible - que afectó el costo de recolección y transporte en el municipio de Sabanalarga bajo la metodología tarifaria CRA 351 de 2005.

De igual forma, a partir del mes de mayo de 2016 se inició la aplicación en todas sus áreas de prestación (Distrito de Barranquilla, y municipios de Galapa, Puerto Colombia y Sabanalarga) de la nueva metodología del servicio de aseo, Resolución CRA 720 de 2015. Bajo esta nueva metodología se realizan re cálculos de tarifa semestrales, tomando como base la información asociada a toneladas, suscriptores, kilómetros de barrido, y nuevas actividades trasladadas a la tarifa acorde a lo dictado por la normatividad, tales como corte de césped, instalación y mantenimiento de cestas y tratamiento de lixiviados, entre otros.

Para los municipios y en cumplimiento del artículo 71 de la ya citada Resolución, la Empresa implementó un sistema de progresividad con el objetivo de incluir paulatinamente las nuevas actividades en las tarifas a los usuarios sin causar incrementos relevantes que pudiesen afectar a los clientes de Triple A.

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

- a) Contrato de suscripción de acciones firmado con el Distrito de Barranquilla el 19 de octubre de 1993, con el cual se recibió en concesión por 20 años el derecho de utilización de los activos operacionales de la antigua Empresas Públicas Municipales de Barranquilla S.A. vinculados directa o indirectamente a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Distrito de Barranquilla. Dicho contrato culminó el 19 de octubre del año 2013.

El 19 de julio de 2000, la Empresa firmó un acuerdo para la ampliación por veinte años, a partir del 19 de octubre de 2012 y vencimiento final el 19 de octubre del año 2033 del plazo de la concesión inicial otorgada por el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, el 19 de octubre de 1993. En consecuencia, la empresa desembolsó a este ente territorial, como contraprestación la suma de \$13.551 millones. Adicionalmente, por este acuerdo, la Empresa pagará al Distrito regalías mensuales, a partir del 20 de octubre de 2012. Según acuerdo de pago firmado el 10 de agosto de 2012 se estableció que tanto el Distrito de Barranquilla y la Empresa Triple A, contratarán los servicios profesionales de una firma de auditoría de reconocido prestigio internacional, con el objeto de que ambas firmas lleven a cabo un ejercicio de análisis y determinación de la base y porcentaje para calcular el monto mensual por este concepto.

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

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

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

1. Pago de \$1.200 millones por el pasivo de energía que poseía el Acueducto Metropolitano S.A. con Electricaribe S.A., como contrapartida por la autorización otorgada por el Acueducto Metropolitano S.A. al Municipio para incluir dentro del contrato de concesión la infraestructura destinada por dicha sociedad a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
2. Constituir una fiducia para la administración de recursos destinados a la financiación de inversiones del Plan de Choque proyectado entre el Municipio y la Nación - Ministerio de Desarrollo Económico.
3. El Concesionario asumió los siguientes compromisos: a) Aportó al fideicomiso constituido la suma de \$1.000 millones anuales durante los tres primeros años de la concesión para la administración de los recursos destinados a la financiación del Plan de Choque, b) Aportó para la ejecución del Plan de choque, bienes y servicios por la suma de \$610 millones, y c) Remunerar la interventoría administrativa de la concesión con una suma que no supere los \$24 millones bimestral.

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

1. Teniendo en cuenta que a la fecha de celebración del presente contrato no existía infraestructura de alcantarillado, el municipio de Galapa se comprometió a constituirla y a entregarla para su operación.
2. El municipio de Galapa girará durante el término de concesión y sus prórrogas, las sumas de dinero necesarias para cubrir la totalidad de los subsidios a otorgar a los usuarios residenciales pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3 y se obliga a obtener los recursos necesarios para cubrir la totalidad del déficit generado entre subsidios y aportes solidarios.

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

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

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

## Nota 2. Bases de presentación de los estados financieros

### (a) Marco técnico normativo

Los estados financieros han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por el Decreto 2496 de 2015 y por el Decreto 2131 de 2016. Las NCIF se basan en las normas internacionales de información financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board-IASB, por sus siglas en inglés); las normas de base corresponden a las traducidas al español y emitidas al 31 de diciembre de 2013.

### (b) Bases de medición

Los estados financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico con excepción de los instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultado que son medidos al valor razonable.

### (c) Moneda funcional y de presentación

Estos estados financieros son presentados en pesos colombianos, que es la moneda funcional de la Empresa, igualmente el peso colombiano es su moneda de presentación. Toda la información es presentada en miles de pesos y ha sido redondeada a la unidad más cercana.

### (d) Uso de estimaciones y juicios

La preparación de los estados financieros de conformidad con las NCIF requiere que la administración realice juicios, estimaciones y supuestos que afectan la aplicación de las políticas contables y los montos de activos, pasivos, y revele activos y pasivos contingentes, ingresos y gastos informados. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

Las estimaciones y supuestos relevantes son revisados regularmente. Las revisiones de las estimaciones contables son reconocidas en el período en que la estimación es revisada y en cualquier período futuro afectado.

La información sobre supuestos e incertidumbres de estimación que tienen un riesgo significativo de resultar en un ajuste material en el próximo año financiero, se incluye en las siguientes notas:

Nota 15 – Provisiones.

Nota 3 – Literal e, vidas útiles de propiedades, planta y equipo.

Nota 3 – Literal f, vidas útiles de intangibles.

Nota 9 – Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar

### (e) Clasificación de activos y pasivos corrientes

La Compañía presenta sus activos y pasivos en el estado de situación financiera basado sobre una clasificación corriente y no corriente.

Un activo es corriente cuando:

- Se espera realizar el activo, o tiene la intención de venderlo o consumirlo en su ciclo normal de operación;
- Mantiene el activo principalmente con fines de negociación;
- Se espera realizar el activo dentro de los doce meses siguientes después del periodo sobre el que se informa; o
- El activo es efectivo o equivalente al efectivo a menos que éste se encuentre restringido y no pueda ser intercambiado ni utilizado para cancelar un pasivo por un ejercicio mínimo de doce meses después del ejercicio sobre el que se informa.

Todos los demás activos se clasifican como activos no corrientes.

Un pasivo es corriente cuando:

- Espera liquidar el pasivo en su ciclo normal de operación;
- Mantiene el pasivo principalmente con fines de negociación;
- El pasivo debe liquidarse dentro de los doce meses siguientes a la fecha del periodo sobre el que se informa; o
- No tiene un derecho incondicional para aplazar la cancelación del pasivo durante, al menos, los doce meses siguientes a la fecha del periodo sobre el que se informa. Las condiciones de un pasivo que puedan dar lugar, a elección de la otra parte, a su liquidación mediante la emisión de instrumentos de patrimonio, no afectan a su clasificación.

Todos los demás pasivos se clasifican como pasivos no corrientes.

### Nota 3. Políticas contables significativas

Las políticas contables establecidas a continuación han sido aplicadas consistentemente en la preparación de los estados financieros de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), a menos que se indique lo contrario.

#### a. Materialidad

Un hecho económico es material cuando por su naturaleza o cuantía, su conocimiento o desconocimiento, teniendo en cuenta las circunstancias, puede alterar significativamente las decisiones económicas de los usuarios de la información.

De acuerdo a las políticas de la Empresa, la materialidad para el año 2016 se ha establecido en el 5% de las utilidades antes de impuesto del estado de resultado NCIF del año 2016.

#### b. Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera son convertidas a la moneda funcional de la Empresa en las fechas de las transacciones. Los activos y pasivos monetarios denominados en monedas extranjeras a la fecha de reporte son reconvertidos a la moneda funcional a la tasa de cambio de esa fecha. Los activos y pasivos no monetarios denominados en monedas extranjeras que son valorizados al valor razonable, son reconvertidos a la moneda funcional a la tasa de cambio a la fecha en que se determinó el valor razonable. Las partidas no monetarias que son valorizadas al costo histórico en una moneda extranjera no se convierten.

#### c. Instrumentos Financieros

##### **Activos financieros:**

##### **Reconocimiento, medición inicial y clasificación**

El reconocimiento inicial de los activos financieros es a su valor razonable, en el caso de un activo financiero que no se lleve al valor razonable con cambios en resultados se adicionan los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero.

Los activos financieros se clasifican a costo amortizado o a valor razonable sobre la base del:

- (a) modelo de negocio de la entidad para gestionar los activos financieros y
- (b) de las características de los flujos de efectivo contractuales del activo financiero.

##### **Activos financieros a valor razonable**

Los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados incluyen los activos financieros no designados al momento de su clasificación como a costo amortizado.

El interés es la contraprestación por el valor temporal del dinero y por el riesgo de crédito asociado con el importe del principal pendiente durante un periodo de tiempo concreto.

Un activo financiero deberá medirse al valor razonable, a menos que se mida al costo amortizado de acuerdo con lo anteriormente mencionado.

##### **Activos financieros a costo amortizado**

Un activo financiero se mide al costo amortizado usando el método de interés efectivo y neto de pérdida por deterioro, si:

- El activo es mantenido dentro de un modelo de negocio con el objetivo de mantener los activos para obtener los flujos contractuales; y
- Los términos contractuales del activo financiero dan lugar, en fechas específicas, a flujos de efectivo que son sólo pagos de capital e intereses.

##### **Medición posterior de activos financieros**

Después del reconocimiento inicial, los activos financieros se miden al valor razonable o al costo amortizado, considerando su clasificación.

##### **Baja en cuentas**

Un activo financiero se da de baja en cuentas cuando:

- Expiren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo;
- Se transfieran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo o se asuma una obligación de pagar a un tercero la totalidad de los flujos de efectivo sin una demora significativa, a través de un acuerdo de transferencia, y



- (a) se hayan transferido sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo,
- (b) no se hayan ni transferido ni retenido sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo, pero se haya transferido el control del mismo.

### Efectivo

El efectivo se compone de los saldos en efectivo que están sujetos a riesgo insignificante de cambios en su valor razonable y son usados por la Empresa en la gestión de sus compromisos a corto plazo.

### Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables que no cotizan en un mercado activo. Después del reconocimiento inicial, estos activos se miden atendiendo cualquier deterioro del valor. No están sujetos a operaciones que impliquen reconocimiento posterior al costo amortizado.

## d. Capital social

Las acciones comunes son clasificadas como patrimonio.

## e. Propiedades, planta y equipo

### Reconocimiento y medición

Los elementos de propiedades, planta y equipo son medidos al costo menos depreciación acumulada y pérdidas por deterioro acumuladas.

El costo incluye gastos que son directamente atribuibles a la adquisición del activo. El costo de activos construidos por la propia Empresa incluye el costo de los materiales y la mano de obra directa, cualquier otro costo directamente atribuible al proceso de hacer que el activo sea apto para trabajar para su uso previsto, y los costos de dismantelar y remover las partidas y de restaurar el lugar donde estén ubicados, y los costos por préstamos capitalizados en activos calificados.

El *software* adquirido que es esencial para la funcionalidad del equipo respectivo se capitaliza como parte de ese equipo.

Las ganancias y pérdidas de la venta de una partida de propiedades, planta y equipo son determinadas comparando la utilidad obtenida de la venta con los valores en libros de las propiedades, planta y equipo y se reconocen netas dentro de otros ingresos en resultados.

#### - Costos posteriores

El costo de reemplazar parte de una partida de las propiedades, planta y equipo se capitaliza, si es posible que los beneficios económicos futuros incorporados dentro de la parte fluyan a la Empresa y su costo pueda ser medido de manera fiable. El valor en libros de la parte reemplazada se da de baja. Los costos del mantenimiento diario de las propiedades, planta y equipo son reconocidos en resultados cuando se incurren.

#### - Depreciación

La depreciación se calcula sobre el monto depreciable, que corresponde al costo del activo, u otro monto que se substituye por el costo.

La depreciación es reconocida en resultados con base en el método de depreciación lineal sobre las vidas útiles estimadas de cada parte de una partida de las propiedades, planta y equipo, puesto que éstas reflejan con mayor exactitud el patrón de consumo esperado de los beneficios económicos futuros relacionados con el activo. Los activos arrendados son depreciados en el período más corto entre el arrendamiento y sus vidas útiles, a menos que sea razonablemente seguro que la Empresa obtendrá la propiedad al final del período de arrendamiento. El terreno no se deprecia.

Las vidas útiles estimadas para los períodos actuales y comparativos son las siguientes:

Clase de activo	Vida Útil
<b>Construcción</b>	Entre 50 y 70 años
<b>Maquinaria, Equipo, Vehículos y Mobiliario</b>	
Maquinaria y equipo de cómputo	Entre 3 y 5 años
Vehículos automotores	Entre 5 y 8 años
Mobiliario	Entre 7 y 10 años

Los métodos de depreciación, vidas útiles son revisados en cada ejercicio y se ajustan si es necesario.

## f. Activos intangibles

### **Acuerdos de concesión de servicios**

Son acuerdos en los que la entidad concedente encomienda a una Empresa concesionaria la explotación de infraestructuras que están destinadas a la prestación de servicios públicos de naturaleza económica durante el periodo de tiempo previsto en el acuerdo de concesión, obteniendo a cambio el derecho a percibir una retribución, normalmente a través de las tarifas que se cobran a los abonados en función del grado de utilización del servicio prestado.

Es indispensable que, para que exista acuerdo de concesión, la entidad concedente controle o regule los servicios públicos que la concesionaria debe prestar con la infraestructura, a quién debe prestarlos y a qué precio, así como controlar a través del derecho de propiedad, del de usufructo o de otra manera, cualquier participación residual significativa en la infraestructura al finalizar el plazo del acuerdo de concesión.

El derecho de acceso a la infraestructura con la finalidad de prestar el servicio de explotación que la entidad concedente otorga a la Empresa concesionaria, se contabiliza como un inmovilizado intangible, de acuerdo con la CINIIF 12 Acuerdo de Concesiones.

Actualmente, la Empresa tiene contratos del tipo “rehabilitar-operar-transferir”, con el Distrito de Barranquilla y los municipios de Soledad, Galapa, Puerto Colombia, Baranoa, Polonuevo, Sabanagrande, Santo Tomás y Palmar de Varela y Acueducto Regional, Costero (comprendido por los Municipios de Juan de Acosta, Tubará, Usiacurí y Piojó).

Los activos relacionados con los acuerdos de concesiones se registran inicialmente al costo. Este incluye el precio de adquisición, después de deducir cualquier descuento, o rebaja en el precio, mas todos los gastos adicionales y directamente relacionados que se produzcan hasta su puesta en condiciones de funcionamiento, incluida la ubicación en el lugar y cualquier otra condición necesaria para que pueda operar, como gastos de transporte, derechos arancelarios, seguros, instalaciones, montaje y otros similares.

Como medición posterior se utiliza el modelo del costo. Este modelo se determina en libros de la siguiente manera: Valor en libros = costo menos depreciación menos deterioro.

### **Otros activos intangibles**

Otros activos intangibles que son adquiridos por la Empresa y tienen una vida útil mayor a un año, son valorizados al costo menos la amortización acumulada y las pérdidas acumuladas por deterioro. Los otros activos intangibles incluyen aplicaciones informáticas.

### **Desembolsos posteriores**

Los desembolsos posteriores son capitalizados sólo cuando aumentan los beneficios económicos futuros incorporados en el activo específico relacionado con dichos desembolsos. Todos los otros desembolsos, incluyendo los desembolsos para generar internamente plusvalías y marcas, son reconocidos en resultados cuando se incurren.

## Amortización

Como criterio general, los activos relacionados con los acuerdos de concesión, en los que la vida útil sea inferior al referido período, se amortizarán durante el período concesional, mientras que los que tengan una vida útil superior se amortizarán en función de su vida útil. Las amortizaciones en función de su vida útil se harán de acuerdo al siguiente anexo:

Años de amortización técnica	Denominación
<b>Herramientas</b>	
Entre 4 y 8 años	Herramientas
<b>Redes</b>	
Entre 20 y 30 años	Redes de distribución
Entre 20 y 30 años	Redes de saneamiento y alcantarillado
<b>Instalaciones técnicas</b>	
Entre 15 y 25 años	Etaps
Entre 15 y 25 años	Edar
Entre 10 y 15 años	Equipos de bombeo
Entre 10 y 15 años	Maquinaria general y mantenimiento
Entre 10 y 15 años	Estaciones tele-control
Entre 5 y 10 años	Excavadoras, retro y dumpers
Entre 8 y 10 años	Equipos de laboratorio
<b>Otras Instalaciones</b>	
Entre 5 y 10 años	Telecomunicaciones
Entre 5 y 10 años	Seguridad y vigilancia
<b>Elementos de transporte</b>	
Entre 5 y 8 años	Camiones y remolques
<b>Mobiliario y enseres</b>	
Entre 7 y 10 años	Mobiliario
Entre 7 y 10 años	Equipos autónomos de climatización
Entre 7 y 10 años	Electrodomésticos
Entre 7 y 10 años	Fotocopiadoras
<b>Equipos y aplicaciones informáticas</b>	
Entre 3 y 5 años	Aplicaciones informáticas, telecontrol
Entre 3 y 5 años	Aplicaciones informáticas
Entre 3 y 5 años	Equipos informáticos

La amortización es reconocida en resultados con base en el método de amortización lineal durante la vida útil estimada de los activos intangibles, desde la fecha en que se encuentren disponibles para su uso, puesto que éstas reflejan con mayor exactitud el patrón de consumo esperado de los beneficios económicos futuros relacionados con el activo.

Los métodos de amortización, vidas útiles son revisados en cada ejercicio financiero y se ajustan si es necesario.

## g. Inventarios

Los inventarios se valorizan al costo o al valor neto de realización, el que sea menor. El costo de los inventarios se basa en el método promedio e incluye los desembolsos en la adquisición de inventarios, costos de producción o conversión y otros costos incurridos en su traslado a su ubicación y condiciones actuales.

La mano de obra y los demás costos relacionados con las ventas, y con el personal de administración general, no se incluirán en el coste de las existencias, pero se contabilizarán como gastos del ejercicio en el que se hayan incurrido.

La Empresa tiene como política valorizar sus inventarios al costo promedio ponderado; es decir, que cada unidad de producto se determinará a partir del promedio ponderado del costo de los artículos similares, poseídos al principio del ejercicio, y del costo de los mismos artículos comprados o producidos durante el ejercicio. El costo promedio se determina cada vez que se realizan entradas de inventarios. Se puede calcular el promedio periódicamente o después de recibir cada envío adicional, dependiendo de las circunstancias de la Empresa.

El valor neto de realización es el valor de venta o recuperación estimado durante el curso normal del negocio, menos los gastos de ventas estimados.

## h. Activos arrendados

Los arrendamientos en términos en los cuales la Empresa asume sustancialmente todos los riesgos y beneficios de propiedad se clasifican como arrendamientos financieros. En el reconocimiento inicial, el activo arrendado se mide al menor entre el valor razonable y el valor presente de los pagos mínimos del arrendamiento. Después del reconocimiento inicial, el activo es contabilizado de acuerdo con la política contable aplicable a éste.

Otros arrendamientos son arrendamientos operacionales y por tanto, los activos arrendados no son reconocidos en el estado de situación financiera de la Empresa.

## i. Deterioro

### **Activos financieros (incluyendo partidas por cobrar)**

Un activo financiero que no esté registrado al valor razonable con cambios en resultados es evaluado en cada fecha de balance para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero está deteriorado si existe evidencia objetiva de que ha ocurrido un evento de pérdida después del reconocimiento inicial del activo, y que ese evento de pérdida haya tenido un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros del activo que puede estimarse de manera fiable.

Al evaluar el deterioro colectivo la Empresa usa las tendencias históricas de probabilidades de incumplimiento, la oportunidad de las recuperaciones y el monto de la pérdida incurrida, ajustados por los juicios de la administración relacionados con si las condiciones económicas y crediticias actuales hacen probable que las pérdidas reales sean mayores o menores que las sugeridas por las tendencias históricas.

Una pérdida por deterioro relacionada con un activo financiero valorizado al costo amortizado se calcula como la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados a la tasa de interés efectiva. Las pérdidas se reconocen en resultados y se reflejan en una cuenta de provisión contra las cuentas por cobrar. El interés sobre el activo deteriorado continúa reconociéndose a través del reverso del descuento. Cuando un hecho posterior causa que el monto de la pérdida por deterioro disminuya, esta disminución se reversa con cambios en resultados.

La evidencia objetiva de que los activos financieros (incluidos los instrumentos de patrimonio) están deteriorados puede incluir mora o incumplimiento por parte de un deudor, reestructuración de un monto adeudado a la Empresa en términos que la Empresa no consideraría en otras circunstancias, indicios de que un deudor o emisor se declarará en banca rota, desaparición de un mercado activo para un instrumento. Además, para una inversión en un instrumento de patrimonio, una disminución significativa o prolongada las partidas en su valor razonable por debajo del costo, representa evidencia objetiva de deterioro.

La Empresa considera la evidencia de deterioro de las partidas por cobrar y de los instrumentos de inversión mantenidos hasta el vencimiento tanto a nivel específico como colectivo. Todas las partidas por cobrar e instrumentos de inversión mantenidos hasta el vencimiento individualmente significativos son evaluados por deterioro específico. Todas las partidas por cobrar e instrumentos de inversión mantenidos hasta el vencimiento individualmente significativos que no se encuentran específicamente deteriorados son evaluados por deterioro colectivo que ha sido incurrido, pero no identificado. Las partidas por cobrar e instrumentos de inversión mantenidos hasta el vencimiento que no son individualmente significativos son evaluados por deterioro colectivo agrupando las partidas por cobrar y los instrumentos de inversión mantenidos hasta el vencimiento con características de riesgo similares.

### **Activos no financieros**

El valor en libros de los activos no financieros de la Empresa, como los inventarios e impuestos diferidos, se revisa en cada fecha de balance para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existen tales indicios, entonces se estima el importe recuperable del activo.

### **Beneficios a los empleados**

#### **Beneficios a empleados corto plazo**

Los beneficios a los empleados a corto plazo son medidos en base no descontada y son reconocidos como gastos cuando se presta el servicio relacionado.

Se reconoce una obligación por el monto que se espera pagar si la Empresa posee una obligación legal o implícita actual de pagar este monto como resultado de un servicio entregado por el empleado en el pasado y la obligación puede ser estimada con fiabilidad.

#### **Beneficios por terminación**

Los beneficios por terminación son reconocidos como gasto cuando la Empresa no puede retirar la oferta relacionada con los beneficios y cuando la Empresa reconoce los costos de reestructuración. Si no se espera liquidar los beneficios en su totalidad dentro de los 12 meses posteriores al término del período sobre el que se informa, estos se descuentan.

#### **Planes de aportaciones definidas**

Las obligaciones por aportaciones a planes de aportaciones definidas se reconocen como gasto a medida que se presta el servicio relacionado. Las aportaciones pagadas por adelantado son reconocidas como un activo en la medida que esté disponible un reembolso de efectivo o una reducción en los pagos futuros.

## j. Provisiones

Una provisión se reconoce si: es resultado de un suceso pasado, la Empresa posee una obligación legal o implícita que puede ser estimada de forma fiable y es probable que sea necesario un flujo de salida de beneficios económicos para resolver la obligación. Las provisiones se determinan descontando el flujo de efectivo que se espera a futuro a la tasa antes de impuestos que refleja la evaluación actual del mercado del valor del dinero en el tiempo y de los riesgos específicos de la obligación. El saneamiento del descuento se reconoce como costo financiero.

## Litigios

El saldo de la provisión para litigios cubre demandas laborales, administrativas y civiles interpuestas contra de la Empresa. Se espera que algunas sean resueltas durante el ejercicio 2017. De acuerdo con la opinión de los Administradores, después de la correspondiente asesoría legal, no se espera que el resultado de estos litigios difiera significativamente de los importes provisionados al 31 de diciembre de 2016.

## Rehabilitación del lugar

De acuerdo con la política medioambiental publicada y los requerimientos legales aplicables publicados por la Empresa, se reconoce una provisión para la restauración del terreno y el gasto relacionado, cuando éste se encuentra contaminado.

## k. Ingresos

La realización del ingreso se perfecciona con la entrega del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo en las instalaciones del cliente, independiente de que se dé o no el proceso de facturación. Por lo anterior, al final de cada mes se registran como ingresos estimados las ventas por servicios aun no facturadas.

El monto a reconocer es el valor razonable de la contrapartida a recibir. Este valor puede ser el valor nominal establecido de acuerdo con las tarifas legalmente fijadas por los acuerdos contractuales.

## l. Arrendamientos

Los pagos realizados bajo arrendamientos operacionales se reconocen en resultados bajo el método lineal durante el período del arrendamiento. Los incentivos por arrendamiento recibidos son reconocidos como parte integral del gasto total por arrendamiento durante el período de éste.

Los pagos mínimos por arrendamientos realizados bajo arrendamientos financieros son distribuidos entre los gastos financieros y la reducción de los pasivos pendientes. Los gastos financieros son registrados en cada período durante el período de arrendamiento para así generar una tasa de interés periódica sobre el saldo pendiente de los pasivos.

### Determinación de si un acuerdo contiene un arrendamiento

Cuando suscribe un contrato, la Empresa determina si ese contrato corresponde a o contiene un arrendamiento. Un activo específico es sujeto de un arrendamiento si el cumplimiento del contrato depende del uso de ese activo específico. Un contrato transfiere el derecho a usar el activo si el contrato le transfiere a la Empresa el derecho de controlar el uso del activo subyacente.

En el momento de la suscripción o reevaluación del contrato, la Empresa separa los pagos y otras contraprestaciones requeridos por el contrato en los que corresponden al arrendamiento y los que se relacionan con los otros elementos sobre la base de sus valores razonables relativos. Si la Empresa concluye que para un arrendamiento financiero es impracticable separar los pagos de manera fiable, se reconoce un activo y un pasivo por un monto igual al valor razonable del activo subyacente. Posteriormente, el pasivo se reduce a medida que se hacen los pagos y se reconoce un cargo financiero imputado sobre el pasivo usando la tasa de interés incremental.

## m. Ingresos financieros y costos financieros

Los ingresos financieros están compuestos por ingresos por intereses en fondos invertidos, ingresos por dividendos y cambios en el valor razonable de los activos financieros al valor razonable con cambios en resultados. Los ingresos por intereses son reconocidos en resultados al costo amortizado, usando el método de interés efectivo.

Los ingresos por dividendos son reconocidos en resultados en la fecha en que se establece el derecho de la Empresa a recibir pagos, la que en el caso de los instrumentos citados corresponde a la antigua fecha de pago de dividendos.

Los costos financieros están compuestos por gastos por intereses en préstamos o financiamientos, saneamiento de descuentos en las provisiones, cambios en el valor razonable de los activos financieros al valor razonable con cambios en resultados, pérdidas por deterioro reconocidas en los activos financieros. Los costos por préstamos que no son directamente atribuibles a la adquisición, la construcción o la producción de un activo que califica se reconocen en resultados usando el método de interés efectivo.

Las ganancias y pérdidas en moneda extranjera son presentadas compensando los montos correspondientes.

## n. Impuestos

### Impuesto a las Ganancias

El gasto o ingreso por impuesto a la renta comprende el impuesto a la renta y complementarios y el impuesto sobre la renta para la equidad (CREE) corriente y diferido.

Los impuestos corrientes y diferidos se reconocen como ingresos o gastos y se incluyen en el resultado, excepto cuando se relacionan con partidas en otro resultado integral o directamente en el patrimonio, caso en el cual el impuesto corriente o diferido también se reconoce en otro resultado integral o directamente en el patrimonio, respectivamente.

**Impuestos Corrientes.** El impuesto corriente es la cantidad a pagar o a recuperar por el impuesto de renta y complementarios e impuesto para la equidad (CREE) corrientes, se calcula con base en las leyes tributarias promulgadas a la fecha del estado de situa-

ción financiera. La Gerencia evalúa periódicamente la posición asumida en las declaraciones de impuestos, respecto de situaciones en las que las leyes tributarias son objeto de interpretación y, en caso necesario, constituye provisiones sobre los montos que espera deberá pagar a las autoridades tributarias.

La Empresa compensa solo los activos y pasivos por impuestos a las ganancias corrientes, si existe un derecho legal frente a las autoridades fiscales y tiene la intención de liquidar las deudas que resulten por su importe neto, o bien realizar los activos y liquidar las deudas simultáneamente.

### **Impuestos diferidos**

El impuesto diferido se reconoce utilizando el método del pasivo, determinado sobre las diferencias temporarias entre las bases fiscales y el importe en libros de los activos y pasivos incluidos en los estados financieros.

Los pasivos por impuesto diferido son los importes a pagar en el futuro en concepto de impuesto a las ganancias relacionadas con las diferencias temporarias impositivas, mientras que los activos por impuesto diferido son los importes a recuperar por concepto de impuesto a las ganancias debido a la existencia de diferencias temporarias deducibles, bases impositivas negativas compensables o deducciones pendientes de aplicación. Se entiende por diferencia temporaria la existente entre el valor en libros de los activos y pasivos y su base fiscal.

### **Reconocimiento de diferencias temporarias impositivas**

Los pasivos por impuesto diferido derivados de diferencias temporarias impositivas se reconocen en todos los casos excepto que:

- Surjan del reconocimiento inicial de la plusvalía o de un activo o pasivo en una transacción que no es una combinación de negocios y en la fecha de la transacción no afecta ni al resultado contable ni a la base impositiva fiscal;
- Correspondan a diferencias asociadas con inversiones en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos sobre las que la Empresa tenga la capacidad de controlar el momento de su reversión y no fuese probable que se produzca su reversión en un futuro previsible.

### **Reconocimiento de diferencias temporarias deducibles**

Los activos por impuesto diferido derivados de diferencias temporarias deducibles se reconocen siempre que:

- Resulte probable que existan ganancias fiscales futuras suficientes para su compensación excepto en aquellos casos en las que las diferencias surjan del reconocimiento inicial de activos o pasivos en una transacción que no es una combinación de negocios y en la fecha de la transacción no afecta ni al resultado contable ni a la base impositiva fiscal;
- Correspondan a diferencias temporarias asociadas con inversiones en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos en la medida en que las diferencias temporarias vayan a revertir en un futuro previsible y se espere generar ganancias fiscales futuras positivas para compensar las diferencias;

Las oportunidades de planificación fiscal, sólo se consideran en la evaluación de la recuperación de los activos por impuestos diferidos, si la Empresa tiene la intención de adoptarlas o es probable que las vaya a adoptar.

### **Medición**

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se miden empleando las tasas fiscales que vayan a ser de aplicación en los ejercicios en los que se espera realizar los activos o pagar los pasivos, a partir de la normativa aprobada o que se encuentren a punto de aprobarse y una vez consideradas las consecuencias fiscales que se derivarán de la forma en que la Empresa espera recuperar los activos o liquidar los pasivos.

La Empresa revisa en la fecha de cierre del ejercicio, el importe en libros de los activos por impuestos diferidos, con el objeto de reducir dicho valor en la medida en que no es probable que vayan a existir suficientes bases impositivas positivas futuras para compensarlos.

### **Compensación y clasificación**

La Empresa sólo compensa los activos y pasivos por impuesto sobre las ganancias diferidos si existe un derecho legal de compensación frente a las autoridades fiscales y dichos activos y pasivos corresponden a la misma autoridad fiscal, y al mismo sujeto pasivo o bien a diferentes sujetos pasivos que pretenden liquidar o realizar los activos y pasivos fiscales corrientes por su importe neto o realizar los activos y liquidar los pasivos simultáneamente, en cada uno de los ejercicios futuros en los que se espera liquidar o recuperar importes significativos de activos o pasivos por impuestos diferidos.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se reconocen en estado de situación financiera consolidado como activos o pasivos no corrientes, independientemente de la fecha de esperada de realización o liquidación.

### **Impuesto a la riqueza**

La Ley 1739 del 23 de diciembre de 2014 en su artículo primero crea a partir del 1 de enero de 2015 un impuesto denominado Impuesto a la Riqueza, el cual será de carácter temporal por los años gravables 2015, 2016 y 2017. El impuesto se causará de manera anual el primero de enero de cada año. La Empresa registró el impuesto a la riqueza en los resultados del ejercicio según lo dispuesto en

la NIC 37. No obstante la ley establece que para efectos contables en Colombia, tal impuesto puede ser registrado con cargo a las reservas patrimoniales.

#### o. Ganancia por Acción

La empresa presenta datos de las ganancias por acciones (GPA) básicas. Las GPA básicas se calculan dividiendo el resultado atribuible a los accionistas ordinarios de la empresa por el promedio ponderado de acciones ordinarias en circulación durante el ejercicio, ajustado por las acciones propias mantenidas.

#### p. Reconocimientos de gastos

La Empresa reconoce sus costos y gastos en la medida en que ocurran los hechos económicos en tal forma que queden registrados sistemáticamente en el período contable correspondiente (causación), independiente del flujo de recursos monetarios o financieros (caja).

Se reconoce un gasto inmediatamente cuando un desembolso no genera beneficios económicos futuros o cuando no cumple con los requisitos necesarios para su registro como activo.

### Nota 4. Nuevas normas e interpretaciones no adoptadas

De acuerdo con lo indicado en el Decreto 2131 de 2016 se relacionan a continuación las normas emitidas aplicadas a partir de 2017 (excepto la NIIF 15 y la NIIF 9) aplicables a partir de enero 1 de 2018. El impacto de estas normas está en proceso de evaluación por parte de la administración de la Empresa.

Norma de información financiera	Tema de la norma o enmienda	Detalle
NIC 1 – Presentación de estados financieros	Iniciativa de revelación. En relación con la presentación de estados financieros la enmienda aclara requerimientos de revelación	Algunos asuntos relevantes indicados en las enmiendas son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos de materialidad NIC 1.</li> <li>• Indica las líneas específicas en el estado de resultados, de resultados integrales y de cambios en la situación financiera que pueden ser desagregadas.</li> <li>• Flexibilidad en cuanto al orden en que se presentan las notas a los estados financieros.</li> </ul> La entidad no necesita revelar información específica requerida por una NIIF si la información resultante no es material. La aplicación de las enmiendas no tiene que ser revelada.
NIIF 9 – Instrumentos financieros	Instrumentos financieros (en su versión revisada de 2014).	El proyecto de reemplazo se refiere a las siguientes fases: Fase 1: Clasificación y medición de los activos y pasivos financieros. Fase 2: Metodología de deterioro. Fase 3: Contabilidad de Cobertura. En julio de 2014, el IASB terminó la reforma de la contabilización de instrumentos financieros y se emitió la NIIF 9 – Contabilidad de instrumentos financieros (en su versión revisada de 2014), que reemplazará a la NIC 39 – Instrumentos financieros: reconocimiento y medición luego de que expire la fecha de vigencia de la anterior.
NIC 11 – Operaciones conjuntas	Contabilización para adquisiciones de interés en operaciones conjuntas.	Proporciona indicaciones sobre la contabilización de la adquisición de un interés en una operación conjunta en la que las actividades constituyan un negocio, según la definición de la NIIF 3 – Combinaciones de negocios. Las entidades deben aplicar las modificaciones de forma prospectiva a las adquisiciones de interés en las operaciones conjuntas (en el que las actividades de las operaciones conjuntas constituyen un negocio según se definen en la NIIF 3).

Norma de información financiera	Tema de la norma o enmienda	Detalle
NIIF 15 – Ingresos procedentes de los contratos con los clientes	Ingresos procedentes de los contratos con los clientes.	<p>Establece un modelo de cinco pasos que aplica a los ingresos procedentes de contratos con clientes.</p> <p>Reemplazará las siguientes normas e interpretaciones de ingreso después de la fecha en que entre en vigencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NIC 18 – Ingreso.</li> <li>• NIC 11 – Contratos de construcción.</li> <li>• CINIIF 13 – Programa de fidelización de clientes.</li> <li>• CINIIF 15 – Acuerdos para la construcción de inmuebles.</li> <li>• CINIIF 18 – Transferencia de activos procedentes de los clientes.</li> <li>• SIC 31 – Transacciones de trueque que incluyen servicios de publicidad.</li> </ul>
NIC 38 – Activos intangibles	Aclaración de los métodos aceptables de amortización	<p>Establece condiciones relacionadas con la amortización de activos intangibles sobre:</p> <p>a) Cuando el activo intangible se encuentra expresado como una medida de ingreso.</p> <p>b) Cuando se puede demostrar que el ingreso y el consumo de los beneficios económicos de los activos intangibles se encuentran estrechamente relacionados.</p>
Mejoras anuales Ciclo 2012 – 2014	Estas enmiendas reflejan temas discutidos por el IASB, que fueron posteriormente incluidas como modificaciones a las NIIF.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIIF 5- Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas. Cambios en los métodos de disposición de los activos.</li> <li>• NIIF 7 – Instrumentos financieros: Información a revelar (con modificaciones resultantes de modificaciones a la NIIF 1). <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modificaciones relacionadas con contratos de prestación de servicios.</li> <li>- Aplicabilidad de las modificaciones a la NIIF 7 en revelaciones de compensaciones en estados financieros intermedios condensados.</li> </ul> </li> <li>• NIC 19 – Beneficios a empleados. Tasa de descuento: asuntos de mercado regional.</li> <li>NIC 34 – Información financiera intermedia: Revelación de información incluida en algún otro lugar en el informe financiero intermedio.</li> </ul>

La adopción de estas normas no tendrá impacto material sobre los estados financieros.

## Otras normas emitidas

De acuerdo con lo indicado en el Decreto 2131 de 2016, se relacionan a continuación las normas emitidas aplicables a partir de 2018, las cuales corresponden a las enmiendas efectuadas por el IASB publicadas en español durante el primer semestre del 2016.

Norma de información financiera	Tema de la norma o enmienda	Detalle
NIC 7 Estados de Flujos de Efectivo	Iniciativa sobre información a revelar	Requerir que las entidades proporcionen información a revelar que permita a los usuarios de los estados financieros evaluar los cambios en los pasivos que surgen de las actividades de financiación.
NIC 12 Impuestos a las ganancias	Reconocimiento de activos por Impuestos Diferidos por Pérdidas no Realizadas	Aclarar los requerimientos de reconocimiento de activos por impuestos diferidos por pérdidas no realizados en instrumentos de deuda medidos a valor razonables.
NIIF – 15 Ingreso de actividades ordinarias procedentes de los contratos con los clientes	Aclaraciones	El objetivo de estas modificaciones es aclarar las intenciones de IASB al desarrollar los requerimientos de la NIIF 15, sin cambiar los principios subyacentes de la NIIF 15.

La adopción de estas normas no tendrá impacto material sobre los estados financieros.

Aunque la nueva NIIF 16- Arrendamientos fue emitida en enero de 2016, no ha sido adoptada para ser aplicable en Colombia.



## Nota 5. Determinación de valores razonables.

Algunas de las políticas y revelaciones contables de la Empresa requieren la medición de los valores razonables, tanto de los activos y pasivos financieros como de los no financieros.

La NIF 13 define el valor razonable como el precio que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir y un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de la medición (es decir, un precio de salida). Esta definición de valor razonable enfatiza que el valor razonable es una medición basada en el mercado, no una medición específica de una entidad.

### Jerarquía del valor razonable

Para incrementar la coherencia y comparabilidad de las mediciones del valor razonable e información a revelar relacionadas, esta NIIF establece una jerarquía del valor razonable en tres niveles:

**Nivel 1:** precios cotizados (no-ajustados) en mercados activos para activos o pasivos idénticos a los que la entidad puede tener acceso a la fecha de medición.

**Nivel 2:** datos diferentes de los precios cotizados incluidos en el Nivel 1, que sean observables para el activo o pasivo, ya sea directa (es decir, precios) o indirectamente (es decir, Derivados de los precios).

**Nivel 3:** datos para el activo o pasivo que no se basan en datos de mercado observables (variables no observables).

## Nota 6. Instrumentos financieros

La Empresa está expuesta a los siguientes riesgos relacionados con el uso de instrumento financiero:

- Riesgo de crédito
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de mercado

En esta nota se presenta información respecto de la exposición de la Empresa a cada uno de los riesgos mencionados, los objetivos, las políticas y los procedimientos de la Empresa para medir y administrar el riesgo, y la administración del capital por parte de la Empresa.

### Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es el riesgo de pérdida financiera que enfrenta la Empresa si un cliente o contraparte en un instrumento financiero no cumple con sus obligaciones contractuales, y se origina principalmente de las cuentas por cobrar incluyendo deterioro. El siguiente es un resumen de los conceptos expuestos:

Conceptos	Nota		2016	2015
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	9	\$	255.082.108	231.332.682
Efectivo y su equivalente de efectivo	12		3.097.021	4.933.694
		\$	<u>258.179.129</u>	<u>236.266.376</u>

### Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar

La exposición de la Empresa al riesgo de crédito se ve afectada principalmente por las características individuales de cada cliente. No obstante, la administración también considera la demografía de la base de clientes de la Empresa, incluyendo el riesgo de impago de la industria, ya que estos factores pueden afectar el riesgo de crédito

La Empresa establece una provisión para deterioro de valor que representa su estimación de las pérdidas incurridas en relación con los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar. Los principales componentes de esta provisión son un componente de pérdida específico que se relaciona con exposiciones individualmente significativas, y un componente de pérdida colectivo establecido para grupos de activos similares relacionados con pérdidas en las que se ha incurrido pero que aún no se han identificado. La provisión para pérdida colectiva se determina sobre la base de información histórica de estadísticas de pago para activos financieros similares.

## Pérdidas por deterioro

La antigüedad de los deudores comerciales suscriptores sin deterioro al final del período sobre el que se informa, sin deterioro, es la siguiente:

Días		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Corriente	\$	67.248.358	66.576.250
De 1 a 30 días		5.787.743	4.275.226
De 31 a 60 días		4.921.602	3.567.377
De 61 a 90 días		4.276.201	3.457.927
De 91 a 120 días		3.874.633	3.400.677
De 121 a 150 días		3.850.552	3.286.038
De 151 a 180 días		3.740.329	3.164.917
De 181 a 270 días		10.535.345	8.703.247
De 271 a 350 días		9.573.526	7.930.650
De 1 a 2 años		32.989.480	28.769.149
De 2 a 3 años		27.596.643	25.410.926
De 3 a 4 años		134.486.484	116.730.802
	\$	<u>308.880.896</u>	<u>275.273.186</u>

Los deudores comerciales suscriptores comprenden:

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Cartera por cobrar suscriptores	\$	290.409.191	257.107.971
Cartera diferida suscriptores		18.471.705	18.165.215
	\$	<u>308.880.896</u>	<u>275.273.186</u>

La calidad crediticia de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar es evaluada sobre la base de una política crediticia establecida por la gerencia comercial de la Empresa quien monitorea el riesgo de crédito del cliente agrupando los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar según sus características.

Con base en su monitoreo del riesgo de crédito de los clientes, la Empresa considera que la provisión por deterioro para los deudores comerciales mencionada en la nota 9 es suficiente para cubrir el riesgo de crédito.

Las estimaciones de incobrabilidad con respecto a los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y los instrumentos de deuda medidos al costo amortizado son usadas para registrar pérdidas por deterioro a menos que la Empresa esté satisfecha de que no es posible recuperar el importe adeudado; en ese momento el importe es considerado irrecuperable y es dado de baja directamente contra el activo financiero.

## Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez es el riesgo de que la Empresa tenga dificultades para cumplir con sus obligaciones asociadas con sus pasivos financieros, proveedores y acreedores, que son liquidados mediante la entrega de efectivo o de otros activos financieros. El enfoque de la Empresa para administrar la liquidez es asegurar, en la mayor medida posible, que siempre contará con la liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones cuando vencen, tanto en condiciones normales como de tensión, sin incurrir en pérdidas inaceptables o arriesgar la reputación de la Empresa. La Empresa anualmente prepara un presupuesto de ingresos y gastos requeridos para la vigencia siguiente, el cual es monitoreado en la medida de su ejecución mensual.

La Empresa mantenía efectivo por \$3.097 millones al 31 de diciembre de 2016 (2015 \$4.934 millones), que representan su máxima exposición al riesgo de crédito por estos activos. El efectivo es mantenido con bancos e instituciones financieras cuya calificación es AAA.

## Riesgo de mercado

El riesgo de mercado es la posibilidad de que la Empresa incurra en pérdidas y vea disminuido el valor de su patrimonio como consecuencia de cambios en el precio de los instrumentos financieros. Estos cambios pueden presentarse como resultado de variaciones en las tasas de interés, tipo de cambio y otros índices.

La Empresa administra y controla las exposiciones de este riesgo en desarrollo de sus operaciones autorizadas, incluidas las de tesorería, dentro de parámetros razonables; y con el objetivo de optimizar su rentabilidad.

## Nota 7. Intangible

El siguiente es un detalle del intangible:

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Acuerdo de concesión (activo regulado)	\$	331.470.269	320.421.333
Acuerdo de concesión (activo regulado en curso)		13.420.513	478.370
Aplicaciones informáticas		302.862	396.223
	\$	<u>345.193.644</u>	<u>321.295.926</u>

El siguiente es el movimiento del intangible:

Año 2016

Conceptos		Aplicaciones Informáticas	Acuerdo de concesión, activo regulado	Acuerdo de concesión, activo regulado en curso	TOTAL
Coste al 31 de diciembre de 2015	\$	1.434.564	370.500.193	478.370	372.413.127
Altas		288.992	7.945.515	43.756.967	51.991.474
Trasposos por capitalización	-	-	30.814.824	(30.814.824)	-
Otros movimientos		-	1.629.942	-	1.629.942
Coste al 31 de diciembre 2016		<u>1.723.556</u>	<u>410.890.474</u>	<u>13.420.513</u>	<u>426.034.543</u>
Amortización acumulada al 31 de dic. de 2015		(1.038.341)	(50.078.860)	-	(51.117.201)
Amortizaciones		(382.353)	(29.341.345)	-	(29.723.698)
Amortización acumulada al 31 de dic. 2016		<u>(1.420.694)</u>	<u>(79.420.205)</u>	<u>-</u>	<u>(80.840.899)</u>
<b>Valor neto contable al 31 de dic. de 2016</b>	\$	<u>302.862</u>	<u>331.470.269</u>	<u>13.420.513</u>	<u>345.193.644</u>

Año 2015

Conceptos		Aplicaciones Informáticas	Acuerdo de concesión, activo regulado	Acuerdo de concesión, activo regulado en curso	TOTAL
Coste al 31 de diciembre de 2014	\$	1.256.373	309.665.092	-	310.921.465
Altas		178.191	20.004.368	41.749.139	61.931.698
Bajas	-	-	(440.036)	-	(440.036)
Trasposos por capitalización	-	-	41.270.769	(41.270.769)	-
Coste al 31 de diciembre 2015		<u>1.434.564</u>	<u>370.500.193</u>	<u>478.370</u>	<u>372.413.127</u>
Amortización acumulada al 31 de dic. de 2014		(602.280)	(24.651.902)	-	(25.254.182)
Amortizaciones		(436.061)	(25.456.741)	-	(25.892.802)
Bajas		-	27.950	-	27.950
Otros movimientos		-	1.833	-	1.833
Amortización acumulada al 31 de dic. 2015		<u>(1.038.341)</u>	<u>(50.078.860)</u>	<u>-</u>	<u>(51.117.201)</u>
<b>Valor neto contable al 31 de dic. de 2015</b>	\$	<u>396.223</u>	<u>320.421.333</u>	<u>478.370</u>	<u>321.295.926</u>

Un detalle por su naturaleza de los rubros que componen los activos intangibles se presenta a continuación:

Conceptos	Diciembre de 2016		Diciembre de 2015	
	Costo	Amortización	Costo	Amortización
Aplicaciones informáticas	1.723.556	(1.420.694)	1.434.564	(1.038.341)
Derecho pagado	\$ 19.793.787	(3.220.354)	19.793.787	(2.146.908)
Obras de infraestructura	348.620.338	(59.872.565)	302.413.023	(37.873.133)
Maquinaria	30.512.387	(9.727.443)	23.387.278	(5.711.096)
Equipo médico científico	747.044	(390.019)	747.044	(242.974)
Equipo de transporte	10.300.032	(5.616.616)	10.300.032	(3.511.541)
Equipo de computación	2.025.362	(593.208)	2.025.362	(593.208)
Terrenos	12.312.037	-	12.312.037	-
<b>Total</b>	\$ 426.034.543	(80.840.899)	372.413.127	(51.117.201)

## Nota 8. Propiedades, planta y equipo

Un detalle de la composición y el movimiento de las propiedades, planta y equipo es el siguiente

Año 2016

Conceptos	Terrenos	Construcciones	Maquinaria, equipo, vehículo y mobiliario	TOTAL
Costo al 31 de diciembre de 2015	\$ 834.560	1.440.366	3.561.830	5.836.756
Altas			2.090.602	2.090.602
Costo al 31 de diciembre de 2016	834.560	1.440.366	5.652.432	7.927.358
Amortización acumulada al 31 de dic. de 2015	-	(92.302)	(1.116.566)	(1.208.868)
Amortizaciones		(46.151)	(716.040)	(762.191)
Amortización acumulada al 31 de dic. de 2016	-	(138.453)	(1.832.606)	(1.971.059)
Valor neto contable al 31 de dic. de 2016	\$ 834.560	1.301.913	3.819.826	5.956.299

Año 2015

Conceptos	Terrenos	Construcciones	Maquinaria, equipo, vehículo y mobiliario	TOTAL
Costo al 1 de enero de 2015	\$ 834.560	1.440.366	2.823.752	5.098.678
Altas			748.966	748.966
Bajas			(10.888)	(10.888)
Costo al 31 de diciembre de 2015	834.560	1.440.366	3.561.830	5.836.756
Amortización acumulada al 1 de dic. de 2015		(46.150)	(538.658)	(584.808)
Amortizaciones		(46.152)	(579.702)	(625.854)
Bajas			1.795	1.795
Amortización acumulada al 31 de dic. de 2015	-	(92.302)	(1.116.566)	(1.208.868)
Valor neto contable al 31 de dic. de 2015	\$ 834.560	1.348.064	2.445.264	4.627.888

No existen restricciones o gravámenes sobre las propiedades, planta y equipo. En adición no presenta deterioro al 31 de diciembre de 2016 y 2015.

## Nota 9. Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar

El detalle de esta cuenta es el siguiente:

### A LARGO PLAZO

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Cuentas por cobrar a suscriptores (1)	\$	60.698.838	62.452.513
Entes relacionados (2)		11.152.555	15.040.195
Cartera diferida a suscriptores (1)		8.666.096	8.540.906
Fondo de solidaridad (3)		48.080.047	50.416.349
		128.597.536	136.449.963
Menos deterioro		(75.147.751)	(75.812.967)
	\$	53.449.785	60.636.996

### A CORTO PLAZO

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Cuentas por cobrar a suscriptores (1)	\$	229.710.353	194.655.458
Entes relacionados (2)		87.941.166	68.145.817
Cartera diferida a suscriptores (1)		9.805.609	9.624.309
Fondo de solidaridad (3)		12.540.446	6.472.443
Prestación servicios usuarios otros aseo		1.235.167	501.636
Deudores varios (4)		4.125.496	5.587.004
Personal		176.163	131.065
Otros créditos con las Administraciones públicas		4.769.288	4.508.750
		350.303.688	289.626.482
Menos deterioro		(148.671.365)	(118.930.796)
Total	\$	201.632.323	170.695.686

(1) Corresponde principalmente a las deudas con los usuarios, por facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

(2) Corresponde a otros servicios prestados a las empresas del grupo y al Distrito de Barranquilla.

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

(4) Incluye anticipos y avances, bienes comercializados y pagos por cuenta de terceros y otros deudores.

La variación en la provisión por deterioro con respecto a los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar durante estos períodos fue la siguiente:

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Saldo inicial	\$	194.743.763	172.724.307
Deterioro del año con cargo a resultados		29.094.227	40.083.109
Castigos otros deudores		(18.874)	(68.581)
Castigos fondos de solidaridad		-	(17.995.072)
	\$	223.819.116	194.743.763

## Nota 10. Inventarios

El detalle de los inventarios es el siguiente:

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Elementos incorporables (químicos)	\$	689.872	503.146
Materiales de obras y construcción		4.160.325	3.539.976
	\$	<u>4.850.197</u>	<u>4.043.122</u>

En el 2016 el consumo de materiales ascendió a \$27.159.676 (\$21.271.747 en el año 2015). En 2016 y 2015, no hubo reducción de inventarios a su valor neto de realización, debido a su alta rotación en atención a que la Empresa optimiza su nivel de inventarios de acuerdo a las necesidades de consumo.

## Nota 11. Gastos pagados por anticipado

Un detalle de los gastos pagados por anticipado se detalla a continuación:

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Seguros (1)	\$	549.035	525.244
Mantenimiento (2)		230.175	175.019
Otros gastos pagados por anticipado		184.255	5.089
	\$	<u>963.465</u>	<u>705.352</u>

(1) El gasto pagado por anticipado en el concepto de seguros corresponde a las primas diferidas por póliza general todo riesgo, póliza colectiva todo riesgo de vehículos, responsabilidad civil y cumplimiento, cuyas amortizaciones se imputan al estado de resultado a medida que se cause la misma.

(2) Mantenimiento pagado por anticipado corresponde a servicios tecnológicos y licencia de software.

## Nota 12. Efectivo

El siguiente es un detalle del efectivo:

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Caja	\$	5.103	6.690
Bancos (1)		3.091.918	4.927.004
	\$	<u>3.097.021</u>	<u>4.933.694</u>

(1) Incluye los recursos depositados en la cuenta de efectivo administrada por la Fiduciaria Corpbanca Investment Trust Colombia S.A. Sociedad Fiduciaria, como se establece en el Otrosí N°2 firmado el 31 de mayo de 2016, cuyo objeto es el recaudo proveniente de la prestación de los servicios públicos y otros servicios, así como de cualquier otro recurso; administración y pagos a terceros en el giro normal de las operaciones de la Empresa; este contrato tiene una vigencia de tres (3) años contados desde la suscripción y hasta que todas las obligaciones de ellas se hallan extinguido con la aprobación de las cuentas que presente la Fiduciaria y la respectiva liquidación del contrato.

Mensualmente la Empresa cancela unos costos por comisión para la administración del efectivo, por la suma de \$20.604 año 2016 (Año 2015 \$16.379).

No existen restricciones o gravámenes sobre el efectivo de la Empresa.

### Nota 13. Patrimonio

#### i) Capital

El capital autorizado al 31 de diciembre de 2016 y diciembre 2015, está conformado por 100.000.000 de acciones comunes con valor nominal de \$1.000 pesos, cada una, de las cuales 73.485.384 están suscritas y pagadas a esas fechas.

La siguiente es la composición del capital suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2016 y el 31 diciembre de 2015:

Conceptos	Diciembre de 2016		Diciembre de 2015	
	Porcentaje	No. de acciones	Porcentaje	No. de acciones
Distrito de Barranquilla	14,50	10.654.628	14,50	10.654.628
Sector Privado	3,34	2.454.332	3,34	2.454.332
Inassa S.A.	82,16	60.376.424	82,16	60.376.424
Total	100	73.485.384	100	73.485.384

#### ii) Reserva legal

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

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

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

#### iv) Distribución de utilidades

El 16 de marzo de 2016, mediante Acta No. 49 de la Asamblea de Accionistas, se aprobó distribuir utilidades por \$44.973.056 y apropiar para reserva legal la suma de \$ 5.070.195 y reserva patrimonial para rehabilitación, extensión y reposición de los sistemas la suma de \$658.707, para un total de \$5.728.902.

El 25 de marzo de 2015, mediante Acta No. 48 de la Asamblea de Accionistas, se aprobó distribuir utilidades por \$18.003.919 y apropiar para reserva legal y reserva para rehabilitación, extensión y reposición de los sistemas \$2.538.226 y \$4.840.120, respectivamente, para un total de \$7.378.346.

### Nota 14. Pasivos financieros con entidades de crédito

El saldo de la cuenta de los pasivos financieros con entidades de crédito está constituido por los siguientes rubros:

Conceptos		Diciembre de 2016		Diciembre de 2015	
		No corriente	Corriente	No corriente	Corriente
Préstamos Bancarios	\$	155.780.018	65.961.684	130.272.856	50.575.310
Intereses por pagar		-	3.034.807	-	1.711.595
Total pasivos financieros	\$	155.780.018	68.996.491	130.272.856	52.286.905

El saldo de los pasivos financieros con entidades de crédito incluye la deuda más los intereses devengados pendientes de pago.

Los intereses por pagar de obligaciones financieras, se derivan de la financiación de las deudas de préstamos bancarios. Dichas deudas devengan tipos de interés variables vigentes en Colombia. Actualmente nuestros créditos se toman a tasa de DTF, IBR.

Los créditos por préstamos bancarios se encuentran concentrados en 9 entidades, dentro de la cual el mayor rubro de endeudamiento es con Banco Corpbanca Colombia S.A. por valor de \$71.650 millones al 31 de diciembre de 2016 (\$85.683 al 2015).

Los créditos con entidades financieras están garantizados con pagares.

Los detalles de los pagos posteriores de los pasivos financieros con entidades de crédito son:

Año	Valor
Año 2018	\$ 44.629.935
Año 2019	39.403.744
Año 2020	27.708.506
Año 2021 en adelante	44.037.833
	\$ 155.780.018

El detalle de los pasivos financieros con entidades de crédito se muestra a continuación:

Bancos nacionales

Año 2016

Importe	Tipo de Interes anual %	Fecha desembolso	Fecha Vencimiento	No Corriente	Corriente	Total
\$ 251.312.039	DTF + Entre 1,25% y 6,15%	Entre 2011 y 2016	Entre 2017 y 2023	115.044.304	54.394.643	169.438.947
59.960.545	IBR + Entre 2,50% y 5,60%	Entre 2015 y 2016	Entre 2017 y 2023	40.735.714	14.601.848	55.337.562
\$ 311.272.584				\$ 155.780.018	68.996.491	224.776.509

Año 2015

Importe	Tipo de Interes anual %	Fecha desembolso	Fecha Vencimiento	No Corriente	Corriente	Total
\$ 229.433.921	DTF + Entre 1,25% y 5,5%	Entre 2011 y 2014	Entre 2016 y 2022	127.606.189	50.914.493	178.520.683
4.000.000	IBR + 4,2%	2015	2018	2.666.667	1.372.411	4.039.078
\$ 233.433.921				130.272.856	52.286.904	182.559.761

Nota 15. Acreedores por arrendamientos financieros

Un detalle de los acreedores por arrendamiento financieros es como sigue:

Conceptos	Diciembre de 2016		Diciembre de 2015	
	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente
Obligaciones por arrendamiento financiero	\$ 21.760.679	6.056.947	22.241.788	5.833.266
Intereses por pagar Arrendamiento financiero		172.402	-	64.599
Total acreedores por arrendamiento financiero	\$ 21.760.679	6.229.349	22.241.788	5.897.865



El calendario de pagos para el reembolso de la deuda se presenta a continuación:

Bancos nacionales

Año 2016

Importe	Tipo de Interes anual %	Fecha desembolso	Fecha Vencimiento	No Corriente	Corriente	Total
46.816.640	DTF + Entre 0,55 y 6,50	Entre 2001 y 2018	Entre 2015 y 2025	\$ 20.605.793	5.802.261	26.408.054
1.671.303	IBR + Entre 4,75 y 5,00	Año 2016	Entre 2019 y 2020	1.154.886	427.088	1.581.974
				<u>\$ 21.760.679</u>	<u>6.229.349</u>	<u>27.990.028</u>

Año 2015

Importe	Tipo de Interes anual %	Fecha desembolso	Fecha Vencimiento	No Corriente	Corriente	Total
57.090.940	DTF + Entre 0,55 y 6,50	Entre 2001 y 2018	Entre 2015 y 2025	\$ 22.241.788	5.897.865	28.139.653
				<u>\$ 22.241.788</u>	<u>5.897.865</u>	<u>28.139.653</u>

Los pagos mínimos futuros por arrendamientos financieros, se presentan a continuación:

Conceptos	Diciembre 2016
Menos de 1 año	\$ 6.229.349
Entre 1 y 5 años	21.346.954
Mas de 5 años	413.725
	<u>\$ 27.990.028</u>

Al 31 de diciembre de 2016 hay 43 contratos de leasing financiero.

Los contratos de arrendamiento financiero más relevantes corresponden a los siguientes:

TERRENOS:

Contrato 180-55452 Lote B1: Un predio rural situado en jurisdicción del municipio de Galapa departamento del Atlántico, con área de 131 hectáreas más 6,091 M2, parcela construcción de Relleno Sanitario Parque Ambiental los Pocitos cuyo saldo a diciembre 31 de 2016 es de \$8.639 millones.

Contrato 124998 Lote El Guandal, un predio rural situado en jurisdicción del Municipio de Galapa departamento del Atlántico, con área de 100 hectáreas, para construcción planta de aprovechamiento, cuyo saldo a diciembre 31 de 2016 es por de \$1.542 millones.

MUEBLES:

Contrato 180-97591 de 18 camiones recolectores para la prestación del servicio de Aseo. Monto inicial por \$5.165 millones de pesos, cuyo importe en libros a la fecha de 31 de diciembre de 2016 es por \$3.130 millones.

El resto de contratos de arrendamiento financiero tienen una duración que varía entre 2 y 33 años, los cuales poseen una opción de compra pactada en el contrato.

MAQUINARIA:

Contrato 180-87324 adquisición de draga para la prestación del servicio de acueducto. Monto inicial fue por \$2.255 millones y cuyo importe en libros a la fecha de 31 de diciembre de 2016 es por \$1.820 millones.

Contratos 256482639/256840663 adquisición de dos Aquatech para la prestación del servicio de alcantarillado. Monto inicial fue por \$2.514 millones. Al 31 de diciembre de 2016 el saldo es igual al monto inicial del contrato, ya que el primer pago se efectuará en enero de 2017.

El resto de contratos de arrendamiento financiero tienen un vencimiento que varía entre 1 y 9 años, los cuales poseen una opción de compra pactada en el contrato.

## Nota 16. Provisiones

El detalle de provisiones está formado de la siguiente manera:

Concepto		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Provisión para contingencias (1)	\$	8.348.777	8.265.102
Actuaciones de reposición y reparación (2)		16.626.085	13.784.860
Total	\$	<u>24.974.862</u>	<u>22.049.962</u>

1) El saldo de la provisión cubre principalmente responsabilidades probables o ciertas, nacidas de litigios en curso y por indemnizaciones u obligaciones pendientes de cuantía indeterminada con terceros. Después del correspondiente asesoramiento legal, no se espera que el resultado de estos litigios difiera significativamente de los importes provisionados al 31 de diciembre de 2016. La liquidación de estas provisiones es muy probable, pero tanto el valor de las liquidaciones definitivas, como el momento de liquidación, son inciertos y dependen de los resultados de los procesos en curso. La Empresa tiene pendientes de resolución litigios por importe de \$20.415.860 al 31 de diciembre de 2016 y \$19.317.185 al 31 de diciembre de 2015, de los que en opinión de los administradores y de los asesores legales, no se derivarán pasivos significativos adicionales para la Empresa.

2) Provisiones para reposición de activos a largo plazo. El movimiento de las provisiones es como sigue:

Conceptos		Otras provisiones	Provisiones para otras responsabilidades	Provisiones actuaciones de reposición y gran reparación	Total
Al 31 de diciembre de 2014	\$	4.138.768	8.815.525	11.011.109	23.965.402
Dotaciones		-	-	2.773.751	2.773.751
Pagos		(4.138.768)	(550.423)	-	(4.689.191)
Al 31 de diciembre de 2015	\$	-	8.265.102	13.784.860	22.049.962
Dotaciones		-	416.225	2.841.225	3.257.450
Pagos		-	(332.550)	-	(332.550)
Al 31 de diciembre de 2016	\$	-	8.348.777	16.626.085	24.974.862

## Nota 17. Pasivos por impuestos corrientes

El siguiente es el detalle del pasivo por impuestos corrientes:

Conceptos		2016	Diciembre 31 2015
Impuesto de renta y Cree	\$	5.365.712	16.809.917
Impuesto de Industria y Comercio - ICA		5.334.395	5.173.549
	\$	<u>10.700.107</u>	<u>21.983.466</u>

## Nota 18. Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar

El siguiente es el detalle de los acreedores comerciales y otras cuentas por pagar:

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Entes relacionados	\$	27.579.176	6.365.210
Proveedores		71.057.561	60.496.091
Acreedores		8.660.999	12.923.077
Otras deudas con Administración Pública		3.599.839	3.824.380
Anticipos recibidos		608.282	1.459.927
	\$	<u>111.505.857</u>	<u>85.068.685</u>

## Nota 19. Beneficios a empleados

El siguiente es el detalle de los beneficios a empleados:

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Cesantías consolidadas	\$	1.814.627	1.561.071
Intereses sobre cesantías		213.883	183.199
Vacaciones consolidadas		1.173.566	1.202.063
Primas		12	-
Salarios y prestaciones		1.051.003	630.798
	\$	<u>4.253.091</u>	<u>3.577.131</u>

## Nota 20. Ingresos por actividades ordinarias

Los ingresos por actividades ordinarias por los años terminados en 31 de diciembre de 2016 y diciembre 31 de 2015, comprenden:

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Servicio de acueducto	\$	246.141.929	237.070.693
Servicio de alcantarillado		125.061.411	116.868.512
Servicio de aseo		109.111.409	107.207.863
Otros servicios		787.732	841.433
	\$	<u>481.102.481</u>	<u>461.988.501</u>

## Nota 21. Aprovisionamiento

Los gastos por aprovisionamiento por los años terminados en 31 de diciembre de 2016 y diciembre 31 de 2015, comprenden:

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Consumo de energía eléctrica	\$	38.002.978	36.968.959
Consumo de materias primas		36.023.454	30.761.630
Otros servicios		98.719.322	81.818.394
	\$	<u>172.745.754</u>	<u>149.548.983</u>

## Nota 22. Otros Ingresos

Los otros ingresos por los años terminados en 31 de diciembre de 2016 y diciembre 31 de 2015, comprenden:

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Arrendamiento de inmuebles	\$	345.938	207.895
Comisión		537.197	927.100
Indemnizaciones de seguros		-	114.089
Servicios diversos		20.457	294
Otros ingresos		783.775	1.522.000
	\$	<u>1.687.367</u>	<u>2.771.378</u>

## Nota 23. Gastos por beneficios a los empleados

El detalle de los gastos por beneficios a empleados por los años terminado en 31 de diciembre de 2016 y diciembre 31 de 2015 comprenden:

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Sueldos y salarios	\$	31.525.997	27.676.008
Cargas sociales		12.410.986	11.080.751
Personal suministrado		12.554.931	6.005.418
	\$	<u>56.491.914</u>	<u>44.762.177</u>

## Nota 24. Otros gastos de operación

El detalle de los otros gastos de operación por los años terminado en 31 de diciembre de 2016 y diciembre 31 de 2015 comprenden:

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Deterioro de valor e incobrabilidad de deudores	\$	29.094.227	40.083.109
Reparación y conservación		24.351.320	25.201.849
Impuestos		20.378.803	18.983.031
Arrendamientos		8.102.410	7.042.447
Regalías		18.948.594	9.119.980
Profesionales independientes		9.408.899	15.109.370
Suministros		8.841.427	7.597.379
Otros servicios exteriores		6.470.333	5.670.282
Transportes		3.457.918	4.112.855
Publicidad y propaganda		2.728.923	2.933.348
Seguros		1.922.615	1.434.892
Otros servicios		2.433.252	1.912.011
Provisiones por actuaciones de reposición		2.841.225	2.773.750
Gastos de investigación		383.674	359.096
	\$	<u>139.363.620</u>	<u>142.333.399</u>

## Nota 25. Amortización y depreciación

El siguiente es el detalle de los gastos por amortización y depreciación por los años terminados en 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015.

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Amortización de intangibles	\$	29.723.698	25.892.803
Depreciación de propiedades, planta y equipo		762.191	625.854
	\$	<u>30.485.889</u>	<u>26.518.657</u>

## Nota 26. Ingresos financieros

El siguiente es el detalle de los ingresos financieros por los años terminados en 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015.

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Intereses por mora	\$	1.685.061	5.411.849
Intereses por financiación de usuarios		142.592	141.014
Otros ingresos financieros		133.589	57.262
Ingresos sobre depósitos			104.961
	\$	<u>1.961.242</u>	<u>5.715.086</u>

## Nota 27. Gastos financieros.

El siguiente es el detalle de los gastos financieros por los años terminados en 31 de diciembre de 2016 y 31 de diciembre de 2015.

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Financiación con entidades de crédito	\$	19.007.050	12.454.833
Financiación contratos de bienes en leasing		2.648.375	2.077.452
Otros gastos financieros		199	532.174
	\$	<u>21.655.624</u>	<u>15.064.459</u>

## Nota 28. Impuesto sobre las Ganancias

La Empresa está sujeta en Colombia al Impuesto de Renta y Complementarios, al CREE y a la sobretasa de CREE, para una tasa nominal impositiva total del 43% en 2018, 42% en 2017, 40% en 2016, 39% en el 2015 y 34% en el 2014, 2019 y subsiguientes.

Las provisiones para los impuestos a la ganancia que se detallan en esta nota, fueron determinadas por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2016, por el sistema de renta líquida gravable; para las empresas de servicios públicos domiciliarios no aplica el sistema de renta presuntiva.

Las rentas fiscales por concepto del impuesto sobre la renta y complementarios se gravan a la tarifa del 25% y del 10% a título de impuesto de renta y complementarios.

El impuesto sobre la renta CREE, para los años 2016 y 2015 y subsiguientes es del 9%. La base para determinar el impuesto sobre la renta y el CREE no puede ser inferior al 3% de su patrimonio líquido en el último día del ejercicio gravable inmediatamente anterior.

De acuerdo con el título 165 de la Ley 1607 de 2012 y el Decreto Reglamentario 2548 de 2014, para efectos tributarios, las remisiones contenidas en las normas tributarias a las normas contables, continuarán vigentes durante los cuatro (4) años siguientes a la entrada en vigencia de las Normas de Contabilidad y de Información Financiera. En consecuencia, durante los años 2015 a 2018 inclusive, las bases fiscales de las partidas que se incluyen en las declaraciones tributarias continuarán inalteradas y la determinación del pasivo por el impuesto corriente de renta y el impuesto sobre la renta para la equidad (CREE), se realizará con base en las normas tributarias vigentes, que en algunos casos se remiten a los PCGA anteriores hasta el 31 de diciembre de 2014 (Decreto 2649 de 1993 y otras disposiciones reglamentarias).

En concordancia con lo anterior, la determinación de la base gravable de los impuestos de renta y CREE por los períodos terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015 se realizó con base en las disposiciones tributarias aplicables.

Las declaraciones de renta y CREE de los años gravables 2014 y 2015 se encuentran abiertas para revisión fiscal por parte de las autoridades tributarias. No se prevén impuestos adicionales con ocasión de una revisión de las autoridades fiscales.

### Sobretasa al CREE:

Creada mediante la Ley 1739 del 23 de diciembre de 2014, con vigencia de cuatro años, comprendidos entre el año 2015 y el 2018; se calcula sobre la misma base gravable determinada para el CREE, siempre y cuando esta sea superior a \$800 millones de pesos. Las tarifas por sobretasa aplicables son: 5% para 2015, 6% para 2016, 8% para 2017 y 9% para 2018. Estas se aplican sobre la base indicada en el párrafo anterior, disminuida en \$800 millones

## Reforma tributaria

El 29 de diciembre de 2016 fue sancionada la Ley 1819 de 2016, mediante la cual se introducen nuevas reglas en materia tributaria, cuyos aspectos más relevantes se presentan a continuación:

- A partir de 2017 se elimina el impuesto sobre la renta para la equidad CREE y se unifica el impuesto de renta y complementarios. Las tarifas aplicables serán las siguientes: 34% en 2017 y 33% en 2018 y 2019, con una correspondiente sobretasa del 6% en 2017 y 4% en 2018. Dicha sobretasa es aplicable cuando la base gravable del impuesto sea mayor o igual a \$800 millones de pesos.
- Se incrementa al 3,5% el porcentaje de renta presuntiva, el cual se seguirá liquidando sobre el patrimonio líquido.
- Se modifica el sistema de tributación sobre las utilidades generadas a partir del año 2017, a ser giradas como dividendo, las cuales serán gravadas tanto en cabeza de la sociedad como en cabeza del socio. Para el caso de las utilidades que, de acuerdo con los artículos 48 y 49 del Estatuto Tributario, resulten como “no gravadas” se deberán aplicar las siguientes tarifas, considerando la calidad del beneficiario:
  - Tarifas marginales entre el 0%, 5% y 10% en el pago o abono en cuenta a personas naturales residentes.
  - Tarifa del 5% en el pago o abono en cuenta a personas no residentes, sociedades extranjeras y sucursales de sociedades extranjeras.

El tratamiento del pago o abono en cuenta que se realice a sociedades nacionales no tuvo modificaciones.

Las utilidades que tengan la calidad de “gravadas”, estarán sujetas inicialmente a un impuesto del 35%, y una vez disminuido este impuesto, se aplicarán las tarifas del 0%, 5% y 10%, para las personas naturales residentes o del 5% para las personas naturales no residentes, sociedades extranjeras y sucursales de sociedades extranjeras.

- Las pérdidas fiscales sólo podrán ser compensadas contra las rentas líquidas obtenidas dentro de los 12 períodos gravables siguientes y se elimina la posibilidad de reajustar los créditos fiscales derivados de excesos de renta presuntiva y pérdidas fiscales. El valor de las pérdidas fiscales y los excesos de renta presuntiva generados antes de 2017 en el impuesto de renta y complementarios y/o en el impuesto sobre la renta para la equidad CREE, serán compensadas de manera proporcional y no estarán limitadas en el tiempo.

Los excesos de renta presuntiva se continuarán amortizando en un término de cinco (5) años.

- El término general de firmeza de las declaraciones tributarias se estableció en tres (3) años. Para las entidades sujetas a estudio de precios de transferencia el término de firmeza será de seis (6) años, término que aplicará también para el caso de las declaraciones en las cuales se compensen pérdidas fiscales. La firmeza de las declaraciones en las cuales se generen pérdidas fiscales será el mismo tiempo que tiene para compensarlas, es decir doce (12) años; sin embargo, si el contribuyente compensa la pérdida en los dos últimos años que tiene para hacerlo, el término de firmeza se extenderá por tres (3) años más a partir de esa compensación con relación a la declaración en la cual se liquidó dicha pérdida, por lo que el período para fiscalización podría ser de 15 años.
- Se modifican las tarifas de retención en la fuente por pagos al exterior quedando en el 15% para rentas de capital y de trabajo, consultoría, servicios técnicos, asistencia técnica, pagos a casas matrices por conceptos de administración y rendimientos financieros, entre otros. Se mantiene la tarifa correspondiente al 33% sobre el 80% del pago o abono en cuenta, para explotación de programas de computador.
- En materia de impuesto sobre las ventas, se modificó la tarifa general pasando de 16% a 19% y se modificó el hecho generador incluyendo la venta o cesión de derechos sobre activos intangibles asociados a propiedad industrial y los servicios prestados desde el exterior. Para este efecto, los servicios prestados y los intangibles adquiridos o licenciados desde el exterior, se entenderán prestados, adquiridos o licenciados en el territorio nacional, cuando el beneficiario directo o destinatario, tenga su residencia fiscal, domicilio, establecimiento permanente o la sede de su actividad económica en el territorio nacional.

## Impuesto de Renta

El siguiente es el detalle del gasto del impuesto de Renta y cree por los siguientes años:

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Impuestos de Renta y CREE	\$	33.706.650	41.516.997
Impuesto diferido a las ganancias		(7.700.892)	1.314.006
Ajustes ejercicio anterior		(536.778)	-
	\$	<u>25.468.980</u>	<u>42.831.003</u>

La conciliación de la tasa efectiva del impuesto a la renta se presenta a continuación:

Conceptos	Año 2016			Año 2015		
	Valor	Impuestos	Tasa (%)	Valor	Impuestos	Tasa (%)
Utilidad contable antes de Impuestos	66.468.080	16.617.020	25,00	93.532.960	23.383.240	25,00
<b>Más (+) Menos (-) Diferencias permanentes</b>						
Provisiones	1.200.000	300.000	0,45	2.773.750	693.438	0,74
Impuestos	8.685.519	2.171.380	3,27	3.039.340	759.835	0,81
Otros gastos (+) e Ingresos (-), neto	(114.383)	(28.596)	-0,04	10.035.328	2.508.832	2,68
	9.771.136	2.442.784	3,68	15.848.418	3.962.105	4,23
<b>Total del impuesto sobre la ganancia</b>		<u>19.059.804</u>	<u>28,68</u>		<u>27.345.345</u>	<u>29,23</u>

La conciliación de la tasa efectiva del Impuesto a la Renta para la equidad CREE se presenta a continuación:

Conceptos	Año 2016			Año 2015		
	Valor	Impuestos	Tasa (%)	Valor	Impuestos	Tasa (%)
Utilidad contable antes de Impuestos	\$ 66.468.080	26.587.232	40,00	93.532.960	36.477.854	39,00
Más (+) Menos (-) Diferencias permanentes						
Provisiones	1.200.000	480.000	0,72	3.523.553	1.374.186	1,47
Impuestos	3.095.063	1.238.025	1,86	3.039.340	1.185.342	1,27
Indemnizaciones	298.528	119.411	0,18	195.396	76.205	0,08
Aportaciones fundaciones	338.764	135.505	0,20	444.492	173.352	0,19
Otras diferencias	(751.674)	(300.670)	(0,45)	8.645.636	3.371.798	3,60
Rentas exenta y diferencias permanentes en CREE	211.938	84.775	0,13	441.809	172.306	0,00
Impuesto diferido por diferencia en tasa		(2.338.522)	(3,52)		-	0,00
Ajustes de ejercicios anteriores		(536.778)	(0,81)		-	0,00
		<u>25.468.980</u>	<u>38,32</u>		<u>42.831.043</u>	<u>45,61</u>

- i. El Congreso de la Republica promulgó la Ley 1739 del 23 de diciembre de 2014 que introduce importantes reformas al sistema tributario colombiano, principalmente en lo siguiente:
- Se crea una sobretasa que se liquida sobre la misma base gravable del CREE por los periodos gravables 2015,2016, 2017 y 2018, los sujetos pasivos son los contribuyentes del CREE que tengan una base gravable igual o superior a \$800 millones. Las tarifas serán del 5%, 6% 8% y 9% respectivamente
  - Los contribuyentes del impuesto para la Equidad no están obligados a pagar aportes al SENA e ICBF ni los aportes al régimen contributivo de salud para empleados que ganen menos de diez salarios mínimos mensuales.
  - Se reconoce a partir del año gravable 2015, la compensación de los créditos fiscales por pérdidas fiscales en el CREE, el exceso de la base gravable mínima y la aplicación de descuentos tributarios.
  - Se prohíbe compensar el impuesto sobre la renta para la equidad CREE con saldos a favor por concepto de otros impuestos, así como saldos a favor originados en las declaraciones de CREE y sobre tasas contra otros impuestos.
  - Consagra un impuesto extraordinario denominado “Impuesto a la Riqueza” siendo los sujetos pasivos los contribuyentes del impuesto sobre renta, entidades extranjeras sin sujeciones a ser contribuyente o declarante de renta y personas naturales sin sujeciones a ser contribuyente o declarantes de renta. La base será la posesión de la riqueza al 1 de enero del año 2015 cuyo valor sea igual o superior a \$1.000 millones de pesos. Se plantea tasa progresiva dependiendo del saldo del patrimonio y se causara el 1 enero de 2015, 2016 y 2017.
  - A partir del año gravable 2015 los contribuyentes del Impuesto sobre la Renta que tenga activos en el exterior, estarán obligados a presentar una declaración anual de activos e ingreso, la cual deberá incluir la discriminación, el valor patrimonial y jurisdicción donde se localizados estos activos.

Los movimientos en saldos de impuestos diferidos son:

Conceptos	Saldo a dic. 31 de 2016 Impuesto diferido débito (crédito)	Saldo a dic. 31 de 2015 Impuesto diferido débito (crédito)	Año 2016 Reconocido en resultados débito (crédito)	Reconocido en resultados Año 2015
Activo intangibles	( 5.581.099)	( 8.141.789)	( 2.560.690)	( 2.388.287)
Total Pasivos por impuestos diferidos	( 5.581.099)	( 8.141.789)	( 2.560.690)	( 2.388.287)
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	-	-	-	3.411.260
Obligaciones financieras	3.681.229	4.838.279	1.157.050	632.246
Provisiones y pasivos estimados	8.305.996	2.008.745	( 6.297.251)	( 341.213)
<b>Total Activos por impuestos diferidos</b>	<b>11.987.225</b>	<b>6.847.024</b>	( 5.140.201)	3.702.293
<b>Total neto por impuestos diferidos</b>	<b>6.406.126</b>	<b>( 1.294.765)</b>	<b>( 7.700.891)</b>	<b>1.314.006</b>

## Nota 29. Saldos y transacciones con partes relacionadas

El detalle de los saldos deudores y acreedores con las partes relacionadas es como sigue:

Conceptos	Diciembre de 2016		Diciembre de 2015	
	Deudores	Acreedores	Deudores	Acreedores
Inassa S.A.	\$ -	1.735.866	-	1.386.587
Amerika T.I.	-	666.186	-	497.123
R& T (1)	24.538	2.757.268	18.637	3.984.836
Metroagua S.A. E.S.P.	50.091	-	44.242	-
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla	98.776.956	22.421.703	82.961.802	496.664
Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado S.A.	242.136	-	161.330	-
Total	\$ 99.093.721	27.581.023	83.186.011	6.365.210

(1) Incluye Dividendos por pagar a R&T por valor de \$1.847.



El detalle de las transacciones con las partes relacionadas es como sigue:

Conceptos	Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Empresas del grupo		
Venta de bienes y servicios		
Matroagua (Iva incluido)	\$ 5.131	384
Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado S.A.	152.818	167.748
Compra de bienes y servicios		
Inassa	21.759.829	20.342.683
Amerika T.I.	2.140.000	2.515.217
R & T	12.828.192	14.899.649
Otros		
Facturas del FSRI		
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla	15.975.666	15.806.235
Regalias		
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla	18.948.594	9.119.980
Dividendos pagados		
Inassa	36.950.371	14.792.224
R & T		740
Distrito Especial, Industrial de Barranquilla	6.520.632	2.610.384
Canal Extensia	523.395	209.529

Diciembre 31 de 2016 y diciembre 31 de 2015 las transacciones realizadas por la Sociedad con las empresas del grupo surgen por los conceptos de servicios.

### Nota 30. Aprobación de estados financieros

Los estados financieros y las notas que se acompañan fueron autorizados por la Junta Directiva y el Representante Legal, de acuerdo con el Acta No. 252 de marzo 15 de 2017, para ser presentados a la Asamblea General de Accionistas para su aprobación, la cual podrá aprobarlos o modificarlos.

### Nota 31. Hechos ocurridos después del período sobre el que se informa

No se conocieron hechos subsiguientes que tengan impacto sobre los estados financieros entre el 31 de diciembre de 2016 y el 15 de marzo de 2017.

Anexos

Tabla 1 Fases del ciclo de vida del producto o servicio

Muestras analizadas	2015	2016	Comentarios
Agua en origen / cruda	1.234	1.510	-
Agua antes de distribución	7.312	6.350	Se observa una disminución del valor, debido a ajustes, en los planes de muestreo analítico
Red de distribución	13.995	10.699	Se observa una disminución del valor, debido a ajustes, en los planes de muestreo analítico
Vigilancia Automática (Agua bruta)	12	8	El sensor de conductividad en la planta las flores salió de servicio a finales de noviembre por lo cual se registran 8 sensores en agua cruda actualmente. En adición la resolución de los datos para el reportador en el geoportal cambio a hora y antes era minuto. Esto genera disminución del número de datos a partir de diciembre del 2016
Vigilancia Automática (Agua de consumo)	33	31	La resolución de los datos para el reportador en el geoportal cambio a hora y antes era minuto. Esto genera disminución del número de datos a partir de diciembre del 2016
Aguas depuradas	992	941	Entra en vigencia nueva normativa y se ajusta el control de la vigilancia
Vertidos	384	442	
Inspecciones organismos oficiales		0	0,000 Hasta la fecha, no se han realizado estudios en conjunto con los organismos oficiales, debido que el ente de control, no cuenta con un laboratorio para realizar los estudios
Relleno sanitario	221	285	Aumento por requerimiento adicionales de las autoridades ambientales, en el control de los vertidos sólidos. Se realizaron ensayos de tratamiento de lixiviados
Realizados para otros organismos / delegaciones	3.560	4.927	Se aumentó la venta de servicios del área
Análisis realizados	2015	2016	Comentarios
Agua en origen / cruda	12.578	14.505	
Agua antes de distribución	32.244	31.956	Se observa una disminución del valor, debido a ajustes, en los planes de muestreo analítico.
Red de distribución	117.945	110.523	
Vigilancia Automática (Agua bruta)	275.609	661.891	El sensor de conductividad en la planta Las Flores salió de servicio a finales de noviembre por lo cual se registran 8 sensores en agua cruda actualmente. En adición la resolución de los datos para el reportador en el geoportal cambio a hora y antes era minuto . Esto genera disminución del número de datos a partir de diciembre del 2016.
Vigilancia Automática (Agua de consumo)	15.797.538	13.851.763	La resolución de los datos para el reportador en el geoportal cambio a hora y antes era minuto. Esto genera disminución del número de datos a partir de diciembre del 2016
Aguas depuradas	16.757	16.763	Entra en vigencia nueva normativa y se ajusta el control de la vigilancia
Vertidos	6.371	6.380	
Relleno sanitario	7.458	7.460	
Realizados para otros organismos / delegaciones	38.058	34.587	

Tabla 2. Criterios para evaluación de riesgos

Consecuencia	Catastrófico	Crítico	Importante	Leve	Insignificante
Financiero	Pérdida económica que afecta los ingresos en más de 7.000 MM COP.	Pérdida económica que afecta los ingresos entre 3.000 y 7.000 MM COP.	Pérdida económica que afecta los ingresos entre 1.000 y 3.000 MM COP.	Pérdida económica que afecta los ingresos entre 500 y 1.000 MM COP.	Pérdida económica que afecta los ingresos en menos de 500 MM COP.
Reputacional	Afectación de la imagen de la organización a nivel nacional e internacional incluyendo entidades de vigilancia y control de orden nacional, con alta exposición mediática a nivel local, nacional o internacional.	Afectación de la imagen de la organización a nivel regional incluyendo entidades de vigilancia y control de orden regional, con alta exposición mediática a nivel local, regional o nacional.	Afectación de la imagen de la organización en un municipio o en grupo de usuarios/clientes importantes, con exposición mediática a nivel local, regional o nacional.	Afectación de la imagen de la organización en una zona específica o en 1 cliente importante, con exposición mediática local.	Afectación de la imagen de la organización en uno o varios usuarios/clientes, sin exposición mediática.
Empleados	Muerte de una o más personas.	Incapacidad permanente, invalidez o enfermedad laboral.	Lesiones que generan incapacidad temporal menor a 15 días.	Lesión sin incapacidad.	No hay lesión ni enfermedad.
Sociales	Pérdida de 1 o más vidas humanas de miembros de la comunidad.	Afectación del estado de salud de algunos miembros de la comunidad.	Pérdida de medios de trabajo o productivos, y/o pérdidas materiales en miembros de la comunidad.	Genera reclamos ante la organización por prácticas o actividades que puedan afectar la seguridad de la comunidad.	Genera molestias en la comunidad pero no se reciben quejas o reclamos formales.
Regulación	Intervención a la Organización por parte de órganos de control u otras entidades por incumplimientos legales y/o contractuales. Declaratoria de caducidad para contratación con entidades del Estado.	Sanciones que impliquen suspensión o cierre de instalaciones por incumplimiento de las normas establecidas/operaciones/obligaciones contractuales.	Sanciones económicas impuestas por órganos de control u otras entidades por incumplimientos legales y/o contractuales relacionados con prestación del servicio, imposición de medidas preventivas, de compensación.	Sanciones económicas impuestas por órganos de control u otras entidades por incumplimientos legales y/o contractuales relacionadas con temas administrativos, reportes, otros.	Solicitud de aclaraciones por parte de órganos de control u otras entidades por incumplimientos legales y/o contractuales.
Consecuencia	Catastrófico	Crítico	Importante	Leve	Insignificante
Ambiental	Los impactos ambientales son irreversibles. El daño es permanente. Se requiere implementar medidas de compensación ambiental.	Los impactos ambientales son altos y la recuperación de los recursos naturales es poco probable. Se requiere implementar proyectos de recuperación.	Cuando los impactos ambientales son moderados y la recuperación de los recursos naturales es lenta. Se requiere implementar planes de monitoreo.	Cuando los impactos ambientales son leves y los recursos naturales se recuperan rápidamente a su estado original sin intervención de Triple A S.A E.S.P.	La afectación ambiental es mínima.
Continuidad de negocio	Interrupción del servicio de aseo (disposición final) por más de 48 horas.	Interrupción del servicio de aseo (disposición final) entre 48 y 24 horas.	Interrupción del servicio de aseo (disposición final) entre seis y 24 horas.	Interrupción del servicio de aseo (disposición final) entre 2 y 6 horas.	Interrupción del servicio de aseo (disposición final) menor a dos horas.
	Interrupción del servicio de aseo (recolección y transporte) por más de 72 horas.	Interrupción del servicio de aseo (recolección y transporte) entre 48 y 72 horas.	Interrupción del servicio de aseo (recolección y transporte) entre 18 y 47 horas.	Interrupción del servicio de aseo (recolección y transporte) entre 6 y 18 horas.	Interrupción del servicio de aseo (recolección y transporte) menos de seis horas.

Tabla 2. Criterios para evaluación de riesgos

Consecuencia	Catastrófico	Crítico	Importante	Leve	Insignificante
Continuidad de negocio				Interrupción del servicio de alcantarillado en uno o varios usuarios por un día.	
	Interrupción del servicio de acueducto por más de 72 horas.	Interrupción del servicio de acueducto por 48 horas.	Interrupción del servicio de acueducto por 24 horas.	Interrupción del servicio de acueducto por 12 horas.	Interrupción del servicio de acueducto por 6 horas.
Información	Pérdida de información crítica de la Organización que no se pueda recuperar.	Pérdida de información crítica de la organización de difícil recuperación.	Pérdida de información crítica de la organización que sea recuperable pero que ocasione retrasos significativos en los procesos claves de la organización.	Pérdida de información crítica de la Organización que sea recuperable y que ocasione retrasos en los procesos gerenciales y de apoyo de la organización.	Pérdida de información crítica de la organización que sea recuperable y no ocasione retrasos en los procesos.
Mercado	Finalización de concesión de acueducto y alcantarillado en Barranquilla.	Finalización de exclusividad para el servicio de aseo en Barranquilla.	Finalización de concesión de acueducto y alcantarillado en los municipios de Soledad, Puerto Colombia y Sabana-grande.	Disminución del beneficio esperado por servicios de terceros ofrecidos en la facturación. Finalización de concesión de acueducto y alcantarillado en otros municipios.	Pérdida de algunos clientes no estratégicos para la compañía.
Proceso		Genera reprocesos y/o retrasos que afecta a grupos de interés.	Genera reprocesos y/o retrasos en los procesos que afectan procesos claves de la organización.	Genera reprocesos y/o retrasos en los procesos que afectan procesos gerenciales y de apoyo de la organización.	

Tabla 3 Comités internos

<b>Comité de Gerencia General</b>	Gerentes, secretario general y directora de Comunicaciones.
<b>Comité de Compras, Contratación y Logística</b>	Gerente general quien podrá asistir a su discreción, eventos en los cuales presidirá el comité o quien delegue; gerente financiero o quien delegue; secretario general o quien delegue; gerente del área solicitante del servicio o producto a comprar o a quien delegue; representante de Inassa (actuará en calidad de invitado), quien podrá asistir a su discreción; gerente administrativo o quien delegue, quien actuará como secretario del Comité y tendrá voz mas no voto.
<b>Comité de Archivo</b>	Jefe de Gestión Documental, jefa de Control Interno, coordinadora de Calidad, directora de Procesos Administrativos, jefe de PQR, directora de Sistemas y directora de Tesorería.
<b>Comité de Ética</b>	Integrantes del Comité de Gerencia y jefa de Responsabilidad Social. El Comité de Ética lo integra el gerente general y los miembros del Comité de Gerencia. Se pueden invitar otros trabajadores cuando se considere necesario. Asimismo, existe el gestor de lo ético que actualmente es una responsabilidad que recae en la jefa de Responsabilidad Social.
<b>Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)</b>	Seis representantes de la organización (administrativos) y seis representantes de los empleados elegidos por sus compañeros y representan las sedes de la organización.
<b>Comité de Convivencia Laboral</b>	Representantes de los empleados y del empleador con sus respectivos suplentes.
<b>Comité de Responsabilidad Social Empresarial</b>	Integrantes del Comité de Gerencia y jefatura de Responsabilidad Social.
<b>Comité Social</b>	Su función es coordinar, hacer seguimiento y controlar actividades transversales a todos los grupos de interés, principalmente clientes, comunidades y empleados. Las actividades de la Fundación Triple A también son objeto de análisis de este comité.
<b>Comité de Relacionamento con Proveedores y Contratistas</b>	Es el encargado de determinar y hacer seguimiento a las acciones establecidas en el relacionamiento con este grupo de interés. Se reúne cada dos meses.
<b>Comité de Habeas Data</b>	Su función es monitorear el cumplimiento de la ley de protección de datos personales en la empresa y en su relacionamiento con los grupos de interés.
<b>Comité de Seguridad Vial</b>	Establece, implementa y mantiene el plan estratégico de seguridad vial en Triple A. Lo integran las subgerencias de redes de acueducto y alcantarillado, gestión humana y las direcciones de seguridad y salud en el trabajo, mantenimiento automotriz, seguridad física y auxiliares administrativos en su especialidad.
<b>Comité Planes de Emergencia y Contingencia</b>	Se encarga de definir, gestionar, evaluar y hacer seguimiento de todos los recursos necesarios para los planes de emergencia y contingencia de a empresa que permitan reaccionar eficazmente ante cualquier amenaza potencial que afecte a la operación y/o a los grupos de interés.
<b>Comité de Cartera</b>	Su función es hacer seguimiento, control y evaluación al comportamiento del recaudo de la empresa.

# ANEXO 2

## Índice de contenido

Indicador	Descripción	Gri 4	Principio Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
Estrategia y análisis				
G1	Declaración del responsable principal	Mensaje de la Junta Directiva y del Gerente General	-	-
G2	Principales efectos, riesgos y oportunidades	Carta de la Sostenibilidad	-	-
Perfil de la Organización				
G3	Nombre de la Organización	Nuestro desempeño institucional	-	-
G4	Marcas, productos y servicios mas importantes de la Organización	Nuestro desempeño institucional	-	-
G5	Lugar donde se encuentra la sede de la Organización	Nuestro desempeño institucional	-	-
G6	Países en los que opera la Organización	Nuestro desempeño institucional	-	-
G7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Nuestro desempeño institucional	-	-
G8	Mercados servidos	Nuestro desempeño institucional: Crecimiento sostenible	-	-
G9	Tamaño de la Organización	Nuestro desempeño institucional: Gestión regulatoria en acueducto, alcantarillado y aseo	-	-
G10	Empleados	Nuestro desempeño institucional: Nuestra gente	6	8. Trabajo decente y crecimiento económico
G11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Nuestro desempeño institucional: Nuestra gente	7	8. Trabajo decente y crecimiento económico
G12	Cadena de suministro de la Organización	Nuestro desempeño institucional: Ciclo de vida y cadena de suministro	-	-
G13	Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro de la Organización.	Nuestro desempeño institucional: Ciclo de vida y cadena de suministro	-	-
Perfil de la Organización				
G14	Cómo la Organización aborda, si procede, el principio de precaución	Nuestro desempeño institucional: Gestión de riesgos e impactos	-	-
G15	Lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la Organización suscribe o ha adoptado.	Nuestro desempeño institucional: Nuestra participación en iniciativas de la sostenibilidad	Todos los principios	-
G16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la Organización pertenece.	Nuestro desempeño institucional: Actividad gremial	-	-
Aspectos materiales y cobertura				
G17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la Organización y otros documentos equivalentes.	Nuestro desempeño institucional: Aspectos materiales y de cobertura	-	-
G18	Proceso que la Organización ha seguido para determinar el contenido de la Memoria de Sostenibilidad (Informe Integrado de Gestión) y la cobertura de cada aspecto.	Nuestro desempeño institucional: Aspectos materiales y de cobertura	-	-
G19	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la Memoria de Sostenibilidad.	Nuestro desempeño institucional: Aspectos materiales y de cobertura	-	-
G20	Cobertura dentro de la Organización de cada aspecto material	Nuestro desempeño institucional: Aspectos materiales y de cobertura	-	-
G21	Cobertura fuera de la Organización de cada aspecto material	Nuestro desempeño institucional: Aspectos materiales y de cobertura	-	-
G22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en Memorias anteriores y sus causas.	Nuestro desempeño institucional: Aspectos materiales y de cobertura	-	-

Indicador	Descripción	Gri 4	Principio Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
G23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a Memorias de Sostenibilidad anteriores.	Nuestro desempeño institucional: Aspectos materiales y de cobertura	-	-
Participación de los grupos de interés (grupos de valor)				
G24	Los grupos de interés vinculados a la Organización	Nuestro desempeño institucional: Relacionamiento con nuestros grupos de interés	-	-
G25	Base para la elección de los grupos de interés con los que trabaja la Organización.	Nuestro desempeño institucional: Relacionamiento con nuestros grupos de interés	-	-
G26	Enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	Nuestro desempeño institucional: Relacionamiento con nuestros grupos de interés. En el 2017 se realizará un proceso de relacionamiento con los grupos de interés	-	-
G27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la Organización.	Nuestro desempeño institucional: Relacionamiento con nuestros grupos de interés. En el 2017 se realizará un proceso de relacionamiento con los grupos de interés	-	-
Perfil de la Memoria de Sostenibilidad				
G28	Periodo objeto de la Memoria de Sostenibilidad.	Enero - Diciembre 2016	-	-
G29	Fecha de última Memoria de Sostenibilidad	mar-16	-	-
G30	Ciclo de presentación de Memorias de Sostenibilidad	Anual	-	-
G31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la Memoria de Sostenibilidad.	zamira.betin@aaa.com.co	-	-
G32	Índice GRI.	Tabla GRI	-	-
G33	Política y prácticas vigentes en la Organización con respecto a la verificación externa del reporte.	En el 2017 se iniciará con un mecanismo de verificación a través de un comité de expertos	-	-
Gobierno Corporativo				
G34	Estructura de gobierno organizada y sus comités, y los comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Nuestro desempeño institucional: Gobierno corporativo de la sostenibilidad	- - -	- - -
G35	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Nuestro desempeño institucional: Gobierno corporativo de la sostenibilidad	- -	- -
G36	Existencia en la Organización de cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Nuestro desempeño institucional: Gobierno corporativo de la sostenibilidad	-	-
G37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, sociales y ambientales.	Nuestro desempeño institucional: Gobierno corporativo de la sostenibilidad	-	-
G38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	Nuestro desempeño institucional: Gobierno corporativo de la sostenibilidad	-	-
G39	Indicación si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. Describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	La persona que preside el órgano superior de gobierno no ocupa ningún puesto ejecutivo en la Organización	-	-
G40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	Gobierno Corporativo de la Sostenibilidad: Asamblea General de Accionistas y delegación de autoridad de la misma.	-	-
G41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de interés. Indique si los conflictos de interés se comunican a los grupos de interés.	Nuestro desempeño institucional: Gobierno corporativo de la sostenibilidad	-	-



Indicador	Descripción	Gri 4	Principio Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
G42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la Organización.	Nuestro desempeño institucional: Gobierno corporativo de la sostenibilidad	7, 8 y 9	-
G43	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, sociales y ambientales.	Nuestro desempeño institucional: Gobierno corporativo de la sostenibilidad	-	-
G44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación y describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño.	Nuestro desempeño institucional: Gobierno corporativo de la sostenibilidad	10	-
G45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social; y cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.	Nuestro desempeño institucional: Gobierno corporativo de la sostenibilidad	-	5- Igualdad de género 16- Paz, justicia e instituciones sólidas
G46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la Organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Nuestro desempeño institucional: Gobierno corporativo de la sostenibilidad	-	-
G47	Frecuencia con que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social	Nuestro desempeño institucional: Gobierno corporativo de la sostenibilidad	-	-
G48	Comité o el cargo de mayor importancia que revisa o aprueba la Memoria de Sostenibilidad de la Organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.	Nuestro desempeño institucional: Gobierno corporativo de la sostenibilidad	-	-
G49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Nuestro desempeño institucional: Gobierno corporativo de la sostenibilidad	-	-
G50	Naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	Nuestro desempeño institucional: Gobierno corporativo de la sostenibilidad	-	-
G51	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, (retribución fija y retribución variable; bonos o incentivos a la contratación; indemnizaciones por despido; reembolsos; y pensiones de jubilación); y relación de los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Nuestro desempeño institucional: Políticas de remuneración para la Junta Directiva, la alta dirección y consultores	-	-
G52	Procesos mediante los cuales se determina la remuneración	Nuestro desempeño institucional: Políticas de remuneración para la Junta Directiva, la alta dirección y consultores	-	-

Indicador	Descripción	Gri 4	Principio Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
G53	Cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	N/A.	-	-
G54	Cálculo de la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Nuestro desempeño institucional: Política de remuneración	-	-
G55	Cálculo de la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de retribución anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Nuestro desempeño institucional: Política de remuneración	-	-
Ética e integridad				
G56	Descripción de los valores, principios, estándares [de referencia en la gestión] y normas de la Organización.	Nuestro desempeño institucional: ¿Qué es la sostenibilidad para nuestra organización?	-	16- Paz, justicia e instituciones sólidas
G57	Descripción de los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la Organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Nuestro desempeño institucional: Ética e integridad	10	16- Paz, justicia e instituciones sólidas
G58	Mecanismos internos y externos de denuncias de conductas poco éticas o ilícitas, y de asuntos relativos a la integridad de la Organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Nuestro desempeño institucional: Ética e integridad	10	16- Paz, justicia e instituciones sólidas
Dimensión Económica				
Indicadores de desempeño económico				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido de la Organización	Nuestro desempeño económico: Valor económico directo generado y distribuido por la organización	-	2- Hambre cero 5- Igualdad de género 7- Energía asequible y no contaminante 8- Trabajo decente y crecimiento económico 9- Industria, innovación e infraestructura
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.		-	3- Acción por el clima
EC3	Programas de beneficios sociales para los empleados	Nuestro desempeño social: Beneficios sociales para empleados directos y temporales	-	-
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Es de anotar que en el 2016 la Compañía no recibió subvenciones de capital o de explotación, ni recibió algún otro tipo de ayuda financiera por parte del gobierno.	-	-
Presencia en el mercado				
EC5	Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas, desglosada por género.	Nuestro desempeño económico: Salario mínimo	1 y 6	1- Fin de la pobreza 5- Igualdad de género 8- Trabajo decente y crecimiento económico"

Indicador	Descripción	GRI 4	Principio Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Nuestro desempeño económico: Impactos económicos indirectos	6	8- Trabajo decente y crecimiento económico
EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicio.	Nuestro desempeño económico	-	2- Hambre cero 5- Igualdad de género 7- Energía asequible y no contaminante 9- Industria, innovación e infraestructura 11- Ciudades y comunidades sostenibles
EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Nuestro desempeño económico: Impactos económicos indirectos	6	1- Fin de la pobreza 2- Hambre cero 3- Salud y bienestar 8- Trabajo decente y crecimiento económico 10- Reducción de las desigualdades 17- Alianzas para lograr los objetivos
Presencia en el mercado				
EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Nuestro desempeño económico: Abastecimiento con proveedores locales	6	12- Producción y consumo responsables
Dimensión Ambiental				
Materiales				
EN1	Materiales por peso o volumen	Nuestro desempeño hacia el medio ambiente: Materiales	8 y 9	8- Trabajo decente y crecimiento económico 12- Producción y consumo responsables
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	Nuestro desempeño hacia el medio ambiente: Materiales	8 y 9	8- Trabajo decente y crecimiento económico 12- Producción y consumo responsables"
Energía				
EN3	Consumo energético interno	Nuestro desempeño hacia el medio ambiente: Eficiencia energética	8	7- Energía asequible y no contaminante 12- Producción y consumo responsables 13- Acción por el clima
EN4	Consumo energético externo	ND	8	7- Energía asequible y no contaminante 12- Producción y consumo responsables 13- Acción por el clima
EN5	Intensidad energética	Nuestro desempeño hacia el medio ambiente: Eficiencia energética	8	7- Energía asequible y no contaminante 12- Producción y consumo responsables 13- Acción por el clima
EN6	Reducción del consumo energético	Nuestro desempeño hacia el medio ambiente: Eficiencia energética	8	7- Energía asequible y no contaminante 12- Producción y consumo responsables 13- Acción por el clima
EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	ND	8	7- Energía asequible y no contaminante 12- Producción y consumo responsables 13- Acción por el clima
Agua				
EN8	Captación total de agua según la fuente	Nuestro desempeño hacia el medio ambiente: Captación de agua	7 y 8	6- Agua limpia y saneamiento

Indicador	Descripción	Gri 4	Principio Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	ND	7 y 8	6- Agua limpia y saneamiento
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Nuestro desempeño hacia el medio ambiente: Captación de agua	7 y 8	6- Agua limpia y saneamiento 8- Trabajo decente y crecimiento económico
Biodiversidad				
EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	Nuestro desempeño hacia el medio ambiente: Biodiversidad	7 y 8	6- Agua limpia y saneamiento 14- Vida Submarina 15- Vida de ecosistemas terrestres
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.	N/A	7 y 8	6- Agua limpia y saneamiento 14- Vida Submarina 15- Vida de ecosistemas terrestres
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Nuestro desempeño hacia el medio ambiente: Biodiversidad	7 y 8	6- Agua limpia y saneamiento 14- Vida Submarina 15- Vida de ecosistemas terrestres
EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	N/A	8	6- Agua limpia y saneamiento 14- Vida Submarina 15- Vida de ecosistemas terrestres
Emisiones				
EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero	No se ha realizado inventario de las emisiones de gases efecto invernadero. Sin embargo, en el marco de la gestión ambiental, se adelanta la medición de consumos energéticos y emisión de gases en el relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos.	7 y 8	3- Salud y bienestar 13- Acción por el clima 15- Vida de ecosistemas terrestres
EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía.		7 y 8	3- Salud y bienestar 13- Acción por el clima 15- Vida de ecosistemas terrestres
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero		7 y 8	3- Salud y bienestar 13- Acción por el clima 15- Vida de ecosistemas terrestres
EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero		7 y 8	13- Acción por el clima 15- Vida de ecosistemas terrestres
EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero		7 y 8	13- Acción por el clima 15- Vida de ecosistemas terrestres
EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	Triple A no utiliza este tipo de sustancias en su operación: cumple con la normatividad exigible en cuanto a disposición y manejo de equipos de refrigeración y de extinción de incendios, dispuestos en sus instalaciones.	7 y 8	3- Salud y bienestar
EN21	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativa	ND	7	3- Salud y bienestar 15- Vida de ecosistemas terrestres
Efluentes y residuos				
EN22	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino	Nuestro desempeño hacia el medio ambiente: Vertimientos	8	3- Salud y bienestar 6- Agua limpia y saneamiento 12- Producción y consumo responsables 14- Vida Submarina
EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Nuestro desempeño hacia el medio ambiente: Vertimientos: Gestión de residuos internos	7 y 8	3- Salud y bienestar 6- Agua limpia y saneamiento 12- Producción y consumo responsables

Indicador	Descripción	Gri 4	Principio Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Durante el año 2016 no se presentaron derrames de materiales o sustancias químicas, por tanto, no se generaron residuos peligrosos asociados a estos eventos.	7 y 8	3- Salud y bienestar 12- Producción y consumo responsables 14- Vida Submarina 15- Vida de ecosistemas terrestres
EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Nuestro desempeño hacia el medio ambiente: Vertimientos: Gestión de residuos internos	7 y 8	3- Salud y bienestar 6- Agua limpia y saneamiento 12- Producción y consumo responsables
EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la Organización.	N/A	7 y 8	6- Agua limpia y saneamiento 14- Vida Submarina 15- Vida de ecosistemas terrestres
Productos y servicios				
EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Nuestro desempeño hacia el medio ambiente: Mitigación del impacto ambiental	7, 8 y 9	6- Agua limpia y saneamiento 8- Trabajo decente y crecimiento económico 12- Producción y consumo responsables 13- Acción por el clima 15- Vida de ecosistemas terrestres
EN28	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría.	Triple A cuenta con EDARES; sin embargo, las aguas residuales que son tratadas no son reutilizadas, son vertidas a cuerpos de agua.		8- Trabajo decente y crecimiento económico 12- Producción y consumo responsables"
Cumplimiento regulatorio				
EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	ND	7	16.- Paz, justicia e instituciones sólidas
Transporte				
EN 30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la Organización, así como del transporte de personal.	La información presentada en el Informe Integrado de Gestión del 2015 con respecto a estos temas no cambió, por lo tanto omitimos su publicación en este reporte. Para conocer el detalle de estos indicadores puede consultar el Informe Integrado de Gestión 2015	7 y 8	11- Ciudades y comunidades sostenibles 12- Producción y consumo responsables 13- Acción por el clima
EN 31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	Nuestro desempeño hacia el medio ambiente: Inversiones para el medio ambiente	7 y 8	7- Energía asequible y no contaminante 9- Industria, innovación e infraestructura 12- Producción y consumo responsables 13- Acción por el clima 15- Vida de ecosistemas terrestres 17- Alianzas para lograr los objetivos
Evaluación ambiental de los proveedores				
EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	ND	7	-
EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	ND	7 y 8	-

Indicador	Descripción	Gri 4	Principio Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
Mecanismos de reclamación ambiental				
EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	ND	8	16.- Paz, justicia e instituciones sólidas
Dimensión Social				
Empleo				
LA1	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados.	Nuestro desempeño social: Tasa de nuevas contrataciones y rotación media	1 y 6	5- Igualdad de género 8- Trabajo decente y crecimiento económico
LA2	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa	Nuestro desempeño social: Beneficios sociales para empleados directos y temporales	1 y 6	8- Trabajo decente y crecimiento económico
LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras maternidad o paternidad.	Nuestro desempeño social: Niveles de reincorporación laboral	1 y 6	5- Igualdad de género 8- Trabajo decente y crecimiento económico"
Relación entre los trabajadores (as) y la Dirección				
LA4	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo (s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Nuestro desempeño social	-	-
Salud y seguridad en el trabajo				
LA5	Porcentaje del total de trabajadores (as) que está representado en comités de salud y seguridad.	A diciembre 100%.	1	8- Trabajo decente y crecimiento económico
LA6	Tipos de lesiones, tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales.	Nuestro desempeño social: Salud en el trabajo	1	3- Salud y bienestar 8- Trabajo decente y crecimiento económico
LA7	Trabajadores cuya profesión tiene incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.	Nuestro desempeño social: Salud en el trabajo	1	3- Salud y bienestar 8- Trabajo decente y crecimiento económico
LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Nuestro desempeño social: Salud en el trabajo	-	3- Salud y bienestar 8- Trabajo decente y crecimiento económico
Capacitación y educación				
LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado	Nuestro desempeño social: Formación para la empleabilidad	1	4- Educación de calidad 5- Igualdad de género 8- Trabajo decente y crecimiento económico
LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad	Nuestro desempeño social: Formación para la empleabilidad	1	8- Trabajo decente y crecimiento económico
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño.	Nuestro desempeño social: Desempeño y desarrollo	1 y 6	5- Igualdad de género 8- Trabajo decente y crecimiento económico
Diversidad e igualdad de oportunidades				
LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Nuestro desempeño institucional: Nuestra gente	6	5- Igualdad de género 8- Trabajo decente y crecimiento económico
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
LA13	Relación entre salario base y la remuneración de mujeres y hombres por categoría.	Nuestro desempeño institucional: Nuestra gente	6	8- Trabajo decente y crecimiento económico 10.- Reducción de las desigualdades
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores				
LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Nuestro desempeño social: Relacionamiento con proveedores y contratistas	1,4,5 Y 6	5- Igualdad de género 8- Trabajo decente y crecimiento económico 16- Paz, justicia e instituciones sólidas
LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales de las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto.	Nuestro desempeño social: Relacionamiento con proveedores y contratistas	1,4,5 Y 6	5- Igualdad de género 8- Trabajo decente y crecimiento económico 16- Paz, justicia e instituciones sólidas

Indicador	Descripción	Gri 4	Principio Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales				
LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Nuestro desempeño social: Comunidades locales e impactos	1,4,5 Y 6	16- Paz, justicia e instituciones sólidas.
Indicadores en Derechos Humanos				
Inversión				
HR1	Contratos y acuerdos de inversión con cláusulas que incorporan preocupaciones en derechos humanos.	ND	2	-
HR2	Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos en derechos humanos.	ND	1 y 2	-
No discriminación				
HR3	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Nuestro desempeño social: Gestión en Derechos Humanos	1, 2 y 6	5- Igualdad de género 8- Trabajo decente y crecimiento económico 16- Paz, justicia e instituciones sólidas
Libertad de asociación y negociación colectiva				
HR4	Operaciones y proveedores en los que el derecho a libertad de asociación pueda ser violado.	Nuestro desempeño social: Gestión en Derechos Humanos	-	8- Trabajo decente y crecimiento económico
Trabajo infantil				
HR5	Operaciones y proveedores identificados que conllevan un riesgo de incidentes de explotación infantil.	Nuestro desempeño social: Gestión en Derechos Humanos	1, 2, 4 y 5	8- Trabajo decente y crecimiento económico 16- Paz, justicia e instituciones sólidas
Trabajo forzoso u obligatorio				
HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	Nuestro desempeño social: Gestión en Derechos Humanos	2 y 4	8- Trabajo decente y crecimiento económico
Medidas de seguridad				
HR7	Personal de seguridad formado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	Nuestro desempeño social: Medidas de seguridad y evaluación de impactos en derechos humanos en operaciones y proveedores	1, 2	16- Paz, justicia e instituciones sólidas
Derechos de la población indígena				
HR8	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas.	No aplica porque no hay injerencia con comunidades indígenas	1	2- Hambre cero
Evaluación				
HR9	Número total de operaciones que objeto de evaluaciones de impactos en derechos humanos.	ND	-	-
Evaluación de los proveedores en materia de Derechos Humanos				
HR10	Proveedores, contratistas y otros socios comerciales objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas.	Nuestro desempeño social: Medidas de seguridad y evaluación de impactos en derechos humanos en operaciones y proveedores	1 y 2	-
HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	ND	-	-
Mecanismos de reclamos en materia de Derechos Humanos				
HR12	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	En el año 2016 en Triple A no se reportaron reclamaciones sobre violaciones en Derechos Humanos a través de mecanismos formales de reclamación.	1, 2 y 6	16- Paz, justicia e instituciones sólidas.



Indicador	Descripción	Gri 4	Principio Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<b>Sociedad</b>				
Comunidades locales				
SO1	Operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Nuestro desempeño social: Comunidades locales e impactos	1 y 7	1- Fin de la pobreza 2- Hambre cero
SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	Nuestro desempeño social: Comunidades locales e impactos	-	1- Fin de la pobreza 2- Hambre cero
Lucha contra la corrupción				
SO3	Unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos de corrupción	Nuestro desempeño institucional: Lucha contra la corrupción	10	16- Paz, justicia e instituciones sólidas
SO4	Empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción.	Nuestro desempeño institucional: Lucha contra la corrupción	10	16- Paz, justicia e instituciones sólidas
SO5	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Nuestro desempeño institucional: Lucha contra la corrupción	10	16- Paz, justicia e instituciones sólidas
Política pública				
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Triple A no hace aportes financieros ni en especie a partidos o a instituciones políticas.	1, 2 y 6	16- Paz, justicia e instituciones sólidas
Prácticas de competencia desleal				
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Triple A por ser una empresa que presta los servicios de acueducto y alcantarillado es un monopolio natural, por esto no se presentan prácticas monopolísticas. En el caso del servicio de aseo no se reportaron tampoco este tipo de prácticas.	-	16- Paz, justicia e instituciones sólidas
Cumplimiento regulatorio				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Nuestro desempeño institucional: Gestión jurídica	1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10	16- Paz, justicia e instituciones sólidas
Evaluación de la repercusión social de los proveedores				
SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	Actualmente no se examinan proveedores en función de criterios de repercusión social.	2	-
SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	Nuestro desempeño social: Comunidades locales e impactos	1 Y 2	-
Mecanismos de reclamos para los impactos en la sociedad				
SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Ninguna	-	16- Paz, justicia e instituciones sólidas
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>				
PR1	Fases del ciclo de vida del producto	Nuestro desempeño institucional: Ciclo de vida y cadena de suministro	1	1
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento, la regulación legal o de los códigos voluntarios sobre los impactos del producto en salud y seguridad.	No aplica, en virtud a la operación del negocio	1	6- Paz, justicia e instituciones sólidas



Indicador	Descripción	Gri 4	Principio Pacto Global	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
Etiquetado de los productos y servicios				
PR3	Tipo de información de productos y servicios requerida en la organización, para el procedimiento de etiquetado de los mismos. Y porcentaje de categorías significativas de productos y servicios que tienen este tipo de requerimiento de información.	No aplica, en virtud a la operación del negocio	1	12- Producción y consumo responsables
PR4	Incumplimientos de regulación relativos al etiquetado de los productos.	No aplica, en virtud a la operación del negocio	-	16- Paz, justicia e instituciones sólidas
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente	Nuestro desempeño económico: Resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios en 2016	-	-
Comunicaciones de mercadotecnia				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en marketing.	Nuestro desempeño económico: Comunicación a nuestros clientes	-	-
PR7	Incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	Nuestro desempeño económico: Comunicación a nuestros clientes	-	16- Paz, justicia e instituciones sólidas
Privacidad de los clientes				
PR8	Reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No se presentaron reclamaciones ni fuga de datos	1	16- Paz, justicia e instituciones sólidas
Cumplimiento regulatorio				
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos.	Nuestro desempeño institucional: Gestión jurídica	-	16- Paz, justicia e instituciones sólidas

# Encuesta de evaluación Informe Integrado de Gestión y Sostenibilidad Triple A

Para Triple A sus consideraciones son fundamentales para avanzar en la definición y la calidad del contenido de su Informe Integrado de Gestión. Esta información será tenida en cuenta en el proceso de elaboración de la publicación para la vigencia 2016.

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

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

## 2. ¿Qué le motivó a leer este informe?

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

---

---

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

---

---

## 3. ¿Cuál(es) capítulo(s) consultó?

- a. Carta Junta Directiva  
b. Carta de la sostenibilidad  
c. Nuestro desempeño institucional  
d. Nuestro desempeño social  
e. Nuestro desempeño hacia el medio ambiente  
f. Nuestro desempeño económico

## 4. ¿Cómo calificaría la claridad de los contenidos del Informe Integrado de Gestión en los capítulos consultados?

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

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

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

## 6. Usted considera que en general este Informe Integrado de Gestión de Triple A es:

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

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

- |            |       |
|------------|-------|
| a. Sí      | c. No |
| b. Un poco |       |

## 8. ¿Usted considera que existen asuntos importantes que no se incluyeron en el Informe Integrado de Gestión?

- a. No  
b. Sí ¿Cuáles?

---

---

## 9. A usted, ¿qué temas le gustaría conocer en el próximo Informe Integrado de Gestión de Triple A?

---

---

## 10. ¿A usted le pareció acertada la manera de comunicar el Informe Integrado de Gestión de Triple A?

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

---

---

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

---

---

## 12. ¿Usted recomendaría a alguien leer este informe?

- a. Sí  
b. No ¿Por qué?

---

---

**Coordinación General:**

Secretaría General  
Gerencia Administrativa  
Jefatura de Responsabilidad Social

**Concepto y Producción:**

Dirección de Comunicación Grupos de Interés

**Asesoría y ejercicio de materialidad:**

Próxima S.A.S.

**Diseño, diagramación y armado:**

Victor M. Cabas  
Nata Otero

**Fotografías:**

Emilio Yidi  
Luis Miguel Charris  
Marcela McCausland  
Guillermo González  
Oscar Berrocal

**Barranquilla, Colombia**

Marzo 2017





[www.aaa.com.co](http://www.aaa.com.co)