SOSTENIBILIDAD

2020

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

Junta Directiva
Al momento del informe

Principales

Sector Público
Jaime Pumarejo Heins

Sector Privado
Juan Emilio Posada Echeverri
Camilo Abello Vives
Arturo Gutiérrez de Piñeres Abello
Emelith Barraza Barrios

Suplentes

Sector Público
Carlos Alberto Sarabia Mancini

Sector Privado
Andrés Ávila Ávila
Mónica Contreras Esper
Gabriel Núñez Insignares
Ernesto Ritzel Feske

Revisoría Fiscal
Ernst & Young

Auditoría externa de gestión y resultados
Amézquita & Cia

Administración de la empresa
Al momento del informe

Gerente General (e)
Ángela Marcela Ortiz Ardila

Gerente de Operaciones
Ramon Hemer Redondo

Gerente de Planeación
Eduardo Angulo Buitrago

Gerente Comercial
Alberto Polifroni Benedetti

Gerente Financiero y Administrativo
Enrique Travecedo Pinto

Gerente de Asuntos Legales, Regulatorios y Secretaría General (e)
Andrea Anillo Yepes

Gerente de Aseo
Zandra Mantilla Florez

Gerente Junior Gestión Humana
Lina María Márquez Restrepo

Subgerente de Cumplimiento, Riesgos y Sostenibilidad
Javier Gonzalez Moreno

Subgerente de Auditoria Interna
Angel Miguel Puerto Gonzalez

Subgerente de Comunicaciones
Leonardo Rúa de la Hoz

Subgerente de Sistemas
Francis Castellanos Ariza

Índice General

Mensaje de la Junta Directiva
Carta de la Gerente General
Acerca de este informe

8 **Triple A, quienes somos y nuestra generación de valor**

Perfil de la organización
Nuestro modelo de negocio
Triple A y su generación de valor
Hitos que transforman vidas
Direccionamiento Estratégico 2020-2025
Gobierno corporativo
Ética e integridad

48 **Nuestra esencia**

Gestión del ciclo integral del agua
Recuperación de pérdidas de agua
Gestión integral del servicio de aseo
Gestión comercial

84 **Nuestra estrategia empresarial**

Nuestro compromiso con la sostenibilidad
Gestión de riesgos
Relaciones con nuestros grupos de interés y comunicaicón efectiva
Relaciones con el entorno
Análisis de materialidad

125 **Dimensión social**

Gestión de lo humano
Conciliación para la excelencia empresarial
Liderazgo transformacional
Valor social por la generación de empleo
Diversidad e igualdad de oportunidades
Gestión del conocimiento
Gestión del desempeño
Seguridad y salud en el trabajo

Gestión social y comunitaria
Acción comunitaria de la Fundación Triple A

169 **Dimensión ambiental**

Gestión ambiental
Cumplimiento ambiental
Energía
Manejo de residuos
Aguas residuales
Emisiones

188 **Dimensión económica**

Sostenibilidad financiera
Inversiones en infraestructura para la calidad de los servicios
Gestión de la regulación
Abastecimiento estratégico

212 **Estados financieros**

Mensaje de la Junta Directiva

Como Junta Directiva de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. ESP queremos compartir con ustedes los resultados económicos, sociales y ambientales de la organización durante el 2020. En un contexto tan adverso como fue la afectación global a causa de la emergencia sanitaria por la COVID-19, Triple A logró cumplir con los desafíos propuestos para garantizar la calidad, la continuidad de los servicios prestados y seguir contribuyendo al bienestar y el desarrollo de la región.

En este escenario, nuestra prioridad fue mantener, de forma eficiente, la prestación del servicio de agua, para que más de 2 millones 800 mil personas del Atlántico a quienes servimos, tuvieran este preciado líquido que, en tiempo de pandemia, salva vidas.

La actuación de todo el equipo de Triple A fue ejemplar y por ello queremos felicitar y agradecer a todos los colaboradores que por su vocación de servicio permitieron que este bien público esencial se prestara con plena normalidad durante la crisis.

El 2020 fue un año también de renovación, junto con la administración, iniciamos una nueva orientación del Direccionamiento Estratégico 2020- 2025 el cual está encaminado a mantener la excelencia operativa, la rentabilidad de la empresa y a fortalecer la confianza de nuestros grupos de interés a través de una actuación ética y transparente, así como la identificación de nuevos escenarios de crecimiento sustentable para la compañía.

También marcamos el norte con un propósito de valor que claramente describe nuestro quehacer: “Agua y saneamiento con calidad para la vida y el progreso de la región”.

En este informe de gestión y sostenibilidad podrán conocer en detalle los resultados favorables de este 2020 que nos llenan de satisfacción y orgullo, porque sabemos que no solo estamos cumpliendo a nuestras partes interesadas, sino que nos reconocemos como parte fundamental del desarrollo de la región y nos posiciona como una de las principales empresas de servicios públicos domiciliarios del país.

Temáticas como el inicio de la operación directa del servicio de aseo en la ciudad de Barranquilla; la gestión del recaudo a pesar de la crisis económica y social por causa de la pandemia; la gestión operativa 24/7 en época de restricción de movilidad en el país, entre otros; son hechos de alto impacto compilados en el informe.

Estamos comprometidos en impulsar a Triple A por el camino del crecimiento, con una visión de generación de valor social, económico y ambiental con un gobierno corporativo fortalecido y en el marco de una actuación ética y transparente, de todos y para todos.

Carta de la gerente general

El 2020 fue el año de la eficiencia para Triple A. Logramos consolidar las estrategias que nos propusimos en medio de un año de incertidumbre y dificultades globales que nos trajo la emergencia sanitaria de la COVID-19. Superamos los retos, en medio de esta nueva normalidad, y ante todo respondimos a las expectativas de nuestros grupos de interés.

En medio de esta forma de vida somos más conscientes de nuestra fragilidad como seres humanos y por esta razón, todo nuestro equipo centró su atención en la salud y la seguridad de las personas y con fortaleza y eficacia mantuvimos el servicio continuo de acueducto, alcantarillado y aseo en Barranquilla y los 14 municipios donde operamos, con los mejores estándares de calidad para el beneficio de los atlanticenses.

Así, hemos enfocado nuestra gestión hacia el crecimiento económico al servicio de las personas con el propósito de contribuir al desarrollo regional, articulando nuestros esfuerzos con iniciativas locales y globales, entre ellas, el Pacto Global de las Naciones Unidas y el aporte como empresa al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Triple A recobra la confianza fortaleciendo los valores y el Programa de Ética, Cumplimiento y Anticorrupción. Con orgullo en el 2020 la empresa fue admitida en el proyecto “Hacía la Integridad: Una Construcción entre los Servicios Público y Privado contra la Corrupción” de la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito UNOCD de Colombia, el cual busca promover la cultura de la integridad como mecanismo para la prevención y la lucha contra la corrupción.

En materia económica, nos hemos afianzado como una compañía sólida, confiable y rentable. Después de dos años de intensa gestión financiera,

GRI 102-15

logramos estrechar las relaciones de confianza con la banca en Colombia por medio de la firma de un acuerdo de reperfilamiento de deudas pasadas, y abrir puertas para nuevos créditos con el sistema financiero nacional e internacional. Adicionalmente mejoramos nuestra calificación crediticia.

En el 2020 definimos nuestra ruta empresarial marcada por ocho maniobras estratégicas, en donde la eficiencia operacional será eje fundamental para mantener la calidad y la continuidad de los servicios.

Hemos invertido $156.731 millones en infraestructura y destacamos la nueva flota de 40 compactadores de última tecnología totalmente a gas y 25 vehículos adicionales, para el servicio de recolección de residuos sólidos.

Adicionalmente, crecimos un 13 por ciento respecto al 2019, al generar utilidades de $94.817 millones; entregamos recursos a las asociaciones de recicladores, aliados en la prestación del servicio de aseo, por $8.000 millones y lo más importante, tuvimos una reducción del 15 por ciento en los costos de la prestación de nuestros servicios.

Implementamos una nueva estrategia comercial y de servicio al cliente a través de experiencias excepcionales que contribuyen a la mejora del relacionamiento con nuestros usuarios. En este aspecto, iniciamos con la operación de un nuevo centro de servicio hacía la consolidación de una comunicación omnicanal para la atención integral de los usuarios que nos permitió una transformación digital con una perspectiva humana.

Este desarrollo se realizó en plena contingencia a causa de la pandemia, pero demostró que la organización ya contaba con una plataforma digital que se fortaleció aceleradamente y respondió eficazmente a los cambios inesperados que se presentaron.

En este entorno, a su vez, el gobierno nacional expidió decretos por la emergencia sanitaria, que nos llevaron a reconectar a 54.411 usuarios en mora, a un costo para la empresa de $600 millones. También ordenó la financiación del pago de las facturas a 36 meses sin intereses a usuarios de estratos uno, dos y tres.

En medio de la crisis generada por la pandemia registramos la disminución del recaudo en un 3por ciento de este año frente al año 2019, lo que equivale a $15.560 millones, lo cual deja en evidencia que el consumo de los usuarios comerciales descendió en un 18 por ciento y los especiales y oficiales disminuyeron en un 13 por ciento, respectivamente.

El fortalecimiento sustentable de la cadena de abastecimiento, la optimización de costos y gastos en contratación, ser cautos y revisar nuestras decisiones durante la contingencia, nos trajo ahorros por más de $21.455 millones.

En Triple A pese al decrecimiento de los ingresos ocasionado por la crisis de la COVID-19, hemos hecho grandes esfuerzos por garantizar la estabilidad laboral y apoyar a nuestros colaboradores y sus seres queridos, por ello creamos como nuevo beneficio en el 2020 el seguro de vida, ampliamos seguro de exequias a los empleados desprovistos del mismo y entregamos un auxilio por exposición a la COVID-19 a 931 colaboradores, quienes trabajan en terreno, entre otros beneficios.

Resaltamos a nuestros héroes azules quienes gracias a su valiente y decidida labor, hemos logrado los resultados que hoy presentamos.

Estamos llamados a cumplir con nuestro propósito y somos conscientes que nuestra contribución a la sociedad solo es posible incorporando de manera natural la sostenibilidad en las actividades empresariales, con coherencia y liderazgo ejemplarizante, solo así generamos valor. Los invitamos a conocer más acerca de nuestra gestión en el 2020.

Ángela Marcela Ortiz Ardila
Gerente General (e)

Acerca de este informe

La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla, S.A. ESP que en el presente informe se nombrará por su sigla, Triple A, presenta su Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020 el cual responde a los resultados de la gestión económica, ambiental y social responsable, basada en principios y valores, con un enfoque de crecimiento sostenible aportando al desarrollo de la región Caribe colombiana.

En el informe que presentamos, se reporta desde la identificación de los temas materiales tomando como referente el direccionamiento estratégico que se encuentra en construcción y teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Este informe ha sido elaborado de conformidad de los estándares GRI, *Global Reporting Iniciative,* opción esencial y recoge la gestión comprendida entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2020.

Asimismo, cumple con los requerimientos de la "Comunicación para el Progreso" del Pacto Global de las Naciones Unidas, lo cual responde al compromiso de Triple A que asumió desde el 2010, de divulgar las acciones que demuestran la aplicación de sus diez principios en el actuar empresarial y a su vez, presenta el aporte que como organización hace al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS.

El proceso de elaboración del informe estuvo a cargo de la Subgerencia de Cumplimiento, Riesgos y Sostenibilidad. Para cualquier inquietud puede contactar al correo:

sostenibilidad@aaa.com.co

Como parte de la responsabilidad que asume la organización con sus clientes, Triple A además del cumplimiento estricto de la Ley[1] de protección de datos personales, en el 2020 diseñó y estructuró el Manual de Protección de Datos Personales que establece las directrices, lineamientos y otras generalidades del Sistema de Gestión en Cumplimiento del principio de responsabilidad demostrada, como garantía del adecuado tratamiento de todos los datos personales administrados por cada uno de los procesos, en aras de proteger los derechos fundamentales, el honor y la intimidad personal y familiar de cada una de las personas dueñas de la información.

En cuanto a las obligaciones atendidas ante la Superintendencia de Industria y Comercio fue actualizado el inventario de las bases de datos de la organización, a través de la adición de la base de datos de gestión de cumplimiento en el Registro Nacional de Bases de Datos. Asimismo, en concordancia con la normatividad se procedió con el reporte semestral de la información referente a las novedades de reclamos reportados por los titulares. Durante el periodo del reporte no se presentaron novedades en reclamos.

Triple A cumple con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor, en los términos que señala la Ley 603 de 2000.

[1] Ley estatutaria 1581 de 2012.

GRI 102-1
GRI 102-52
GRI 102-53
GRI 102-54

Triple A, quienes somos y nuestra generación de valor

Perfil de la organización	9
Nuestro modelo de negocio	11
Triple A y su generación de valor	12
Hitos que transforman vidas	15
Direccionamiento Estratégico 2020-2025	19
Gobierno corporativo	21
Ética e integridad	36

Perfil de la organización

Entre las
mejores empresas del país

Más de
2.800.000
usuarios en el Atlántico

Con más de 2.800.000 usuarios en el departamento del Atlántico y en pleno proceso de expansión hacia la conquista de nuevos mercados, Triple A se consolida como una de las mejores empresas prestadoras de servicios públicos del país por la calidad y el cuidado ambiental con los cuales adelanta su operación, como también por el valor social que genera en las comunidades que le rodean y en los diferentes grupos de interés con los cuales efectúa su gestión.

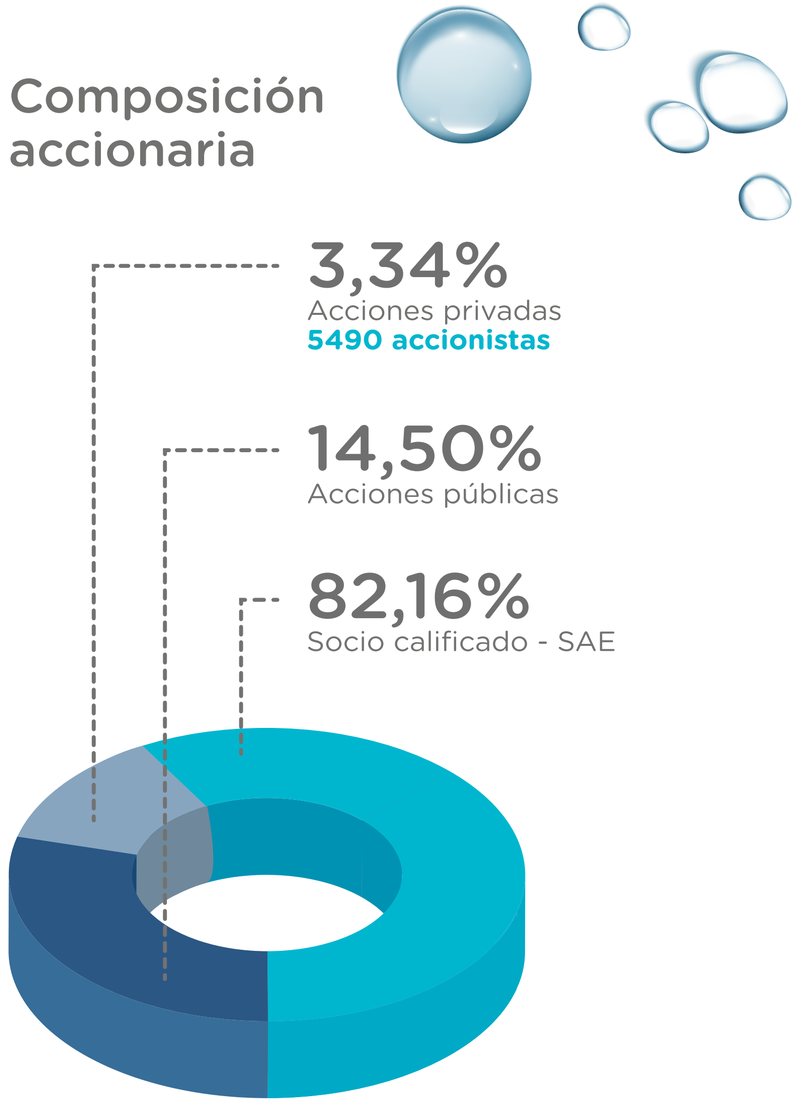
Su estrategia empresarial es el norte de una gestión eficiente y sostenible del ciclo integral del agua y del servicio de aseo, así como el tratamiento y aprovechamiento de residuos, con altos estándares medioambientales con el fin de preservar la vida y el bienestar de las personas.

Propiedad y forma jurídica

Triple A S.A ESP, es una sociedad comercial de nacionalidad colombiana, empresa de servicios públicos domiciliarios privada, constituida bajo la forma de sociedad anónima, en los términos dispuestos por las Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, por regla general, en el desarrollo de su objeto social sujeta a las reglas del derecho privado y a la jurisdicción ordinaria.

Su composición accionaria está conformada por Acciones Serie A, que representan las acciones suscritas por el Distrito de Barranquilla, con una participación en el capital social del (14.50 por ciento). Acciones Serie B, que representan las acciones suscritas por el sector privado, con una participación del (3.34 por ciento) en el capital social y Acciones serie C, con una participación del (82.16 por ciento) en el capital social, las cuales son actualmente administradas por la Sociedad de Activos Especiales SAE SAS, debido a la medida cautelar de embargo, secuestro y pérdida del poder dispositivo decretado en octubre de 2018.

Composición accionaria



2020

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

GRI 102-2

GRI 102-3

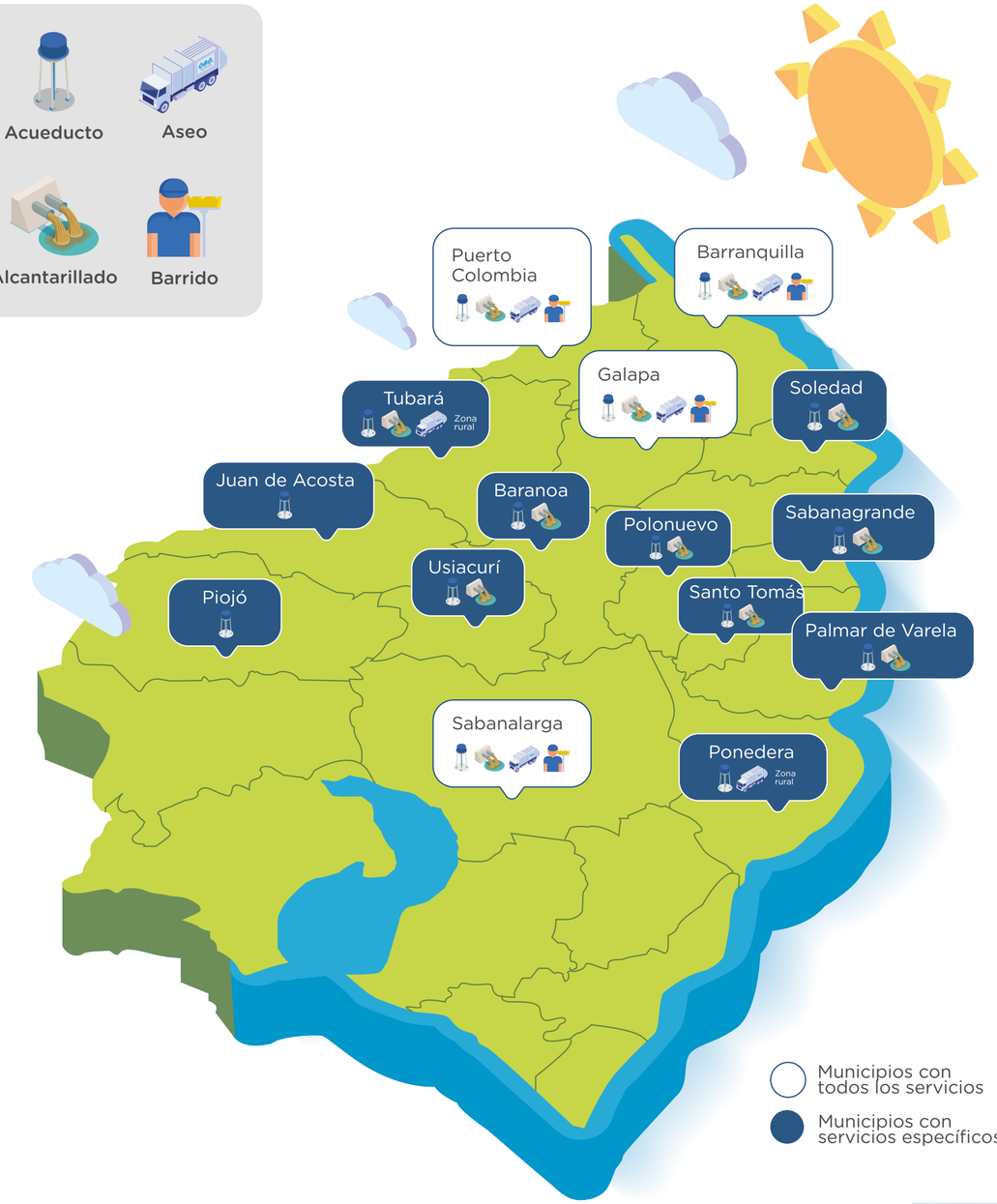
GRI 102-5

Nuestro modelo de negocio

Es innegable la contribución de la organización al desarrollo sostenible de la región por la cobertura y la calidad de los servicios, sustentada en una cultura de la ética e integridad y bajo lineamientos de buen gobierno corporativo.

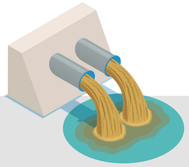
GRI 102-4

GRI 102-6



15
Municipios

Barranquilla
Puerto Colombia
Soledad
Galapa
Tubará
Juan de Acosta
Usiacurí
Piojó
Sabanalarga
Ponedera
Sabanagrande
Santo Tomás
Baranoa
Polonuevo
Palmar de Varela
Malambo
(en la urbanización Lluvia de Oro)



12
Municipios

Barranquilla
Puerto Colombia
Soledad
Galapa
Tubará
Usiacurí
Sabanalarga
Sabanagrande
Santo Tomás
Baranoa
Polonuevo
Palmar de Varela

6
Municipios

Barranquilla
Puerto Colombia
Galapa
Sabanalarga
Ponedera
(zona rural)
Tubará
(zona rural)

Nuestra gestión 2020 y principales cifras

Triple A y su generación de valor

GRI 102-7

Entradas

Gestión de la infraestructura

12	Estaciones de Tratamiento de Agua Potable, ETAP
10	Estaciones de Tratamiento de Aguas Residuales, EDAR
55	Tanques de reserva de agua
40	Nuevos vehículos a gas recolectores para aseo

20.171.945 m³
de capacidad del relleno sanitario

Capital financiero
(Millones)

	Ebitda	Deuda financiera/Ingresos
2020	$221.724	19,37%
2019	$190.479*	21,02%
Variación	16%	-7,87%

*Cifra reexpresada respecto a la publicada en el año anterior.

Gestión de lo humano[2]

Número de colaboradores

	2020		2019		Variación
	1724*		1375		25,4 %
	#	%	#	%	
Mujeres	285	16%	271	20%	
Hombres	1451	84%	1104	80%	

*El incremento obedeció a la contratación de 428 personas, en su mayoría para la prestación de los servicios de recolección y transporte de residuos sólidos.

Gestión ambiental

	2020	2019	Variación
Agua captada río Magdalena (m^3)	240.840.136	241.991.629	-0,5%
Energía consumida (kWh)	175.205.381	167.557.332	4,6%

Gestión social (Millones)

Inversión	2020	2019	Variación
Educación y juventud	$467*	$994	-53%
Cultura	$492**	$134	267%

*La disminución obedeció a la reducción de actividades por la Covid-19
**El principal incremento obedece a la presencia de marca de Triple A en los principales eventos del Carnaval.

Propósito superior

Agua y saneamiento para la calidad de vida y progreso para la región.

Misión

Mejoramos la **calidad de vida** de la comunidad,

operando con excelencia los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, fundamentados en la responsabilidad social, innovación y compromiso de nuestros colaboradores, generando valor a nuestros grupos de interés.

[2] Anexo 1: Demografía colaboradores.

Generación de valor

Clientes

2020	2019	Variación
572.376	559.376	2%

	2020	2019	Variación
Calidad del agua (%IRCA)	< 1	< 1	
Continuidad del servicio de acueducto (h/d)	23,75	23,80	-0,2%
Índice de pérdidas por usuarios IPUF m3/suscriptor/mes	17,4	17,7	-2%
Reposición de redes de acueducto y alcantarillado mt. lineales	87.387	80.529	9%

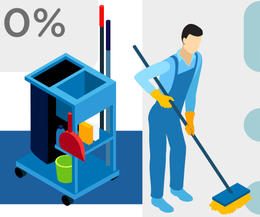
Cobertura de servicios*

	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
2020	100%	100%	100%
2019	100%	86%	100%

* Nota 1: los valores presentados sobre el cumplimiento de las metas de cobertura a corte de diciembre 2020 se calcularon con base en la fórmula establecida en la Resolución CRA 906 de 2019 (indicadores G.T 1.2 y G.T 2.2), considerando que es la metodología vigente para el cálculo de dicho indicador. Se aclara que la fórmula contempla el cálculo al cierre de cada año tarifario (corte junio), por lo cual el dato muestra el avance del primer semestre del año tarifario 5 (julio 2020 - junio 2021).

Nota 2: los resultados se presentan agregados para la totalidad de áreas de prestación de servicio que conforman el Mercado Regional declarado mediante Resolución CRA 701 de 2014.

Nota 3: los resultados presentados no incluyen lo correspondiente a Malambo en acueducto y a Tubará, Palmar de Varela, Usiacurí y Polonuevo en alcantarillado, considerando que su esquema tarifario corresponde a la metodología del segundo segmento de la Resolución CRA 825 de 2017 y que por ende no tienen metas definidas en el estudio de costos para el cumplimiento de coberturas y no se encuentran en el segmento de aplicación de los indicadores G.T 1.2 y G.T 2.2 de la Resolución CRA 906 de 2019.



	2020	2019	Variación
Barrido (hab. beneficiados)	2.052.605	2.004.005	2%
Limpieza de vías y áreas públicas (km de barrido)	1.673.655	1.494.302	12%
Limpieza de playas (km de barrido)	13.429	13.424	0,04%
Recolección limpieza de playas (ton)	2669	2532	5%
Disposición final del relleno (ton)	622.793	710.550	-12%
Instalación de canecas	5815	5820	-0,1%
Parques	258	143	80%

Accionistas, Estado, Proveedores y Contratistas

Valor económico generado
(Millones)

	Utilidad	Ingresos	Recaudos
2020	$94.817	$677.791	$531.830
2019	$83.637	$621.917	$547.390
Variación	13%	9%	-3%

Valor económico distribuido
(Millones)

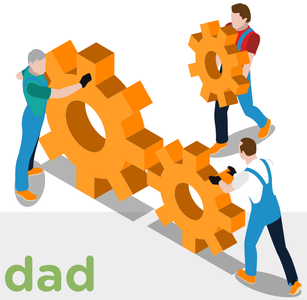
	2020	2019	Variación
Pagos tributarios al Estado	$61.086	$59.616	2%
Pagos a proveedores de capital	$9112	$15.638	-42%
*Pago a proveedores	$372.979	$348.273	7%
*Inversiones infraestructura	$156.731	$83.430	88%
Regalías	$35.459	$36.013	-2%
Empleos indirectos generados	2703	2063	31%

*Cifra reexpresada respecto a la publicada en el año anterior.

Porcentaje de contactos atendidos por medios no presenciales

2020	2019	Variación
91%*	79%	15%

*El incremento en el porcentaje de contactos atendidos por medios no presenciales obedece principalmente a la suspensión de atención de oficinas por efecto del estado de emergencia declarado por la COVID-19.



Comunidad

	2020	2019	Variación
Número de campañas educativas	8	8	
Número de personas impactadas	62.909*	78.173	-20%

*La disminución obedeció a la reducción de actividades por la Covid-19.

Medios de comunicación y líderes de opinión

Encuesta 2020 calidad de los servicios

Excelente y buena la calidad del servicio de agua:	86%
Excelente y buena la calidad del servicio de alcantarillado:	78%
Excelente y buena la calidad del servicio de aseo:	85%

Colaboradores

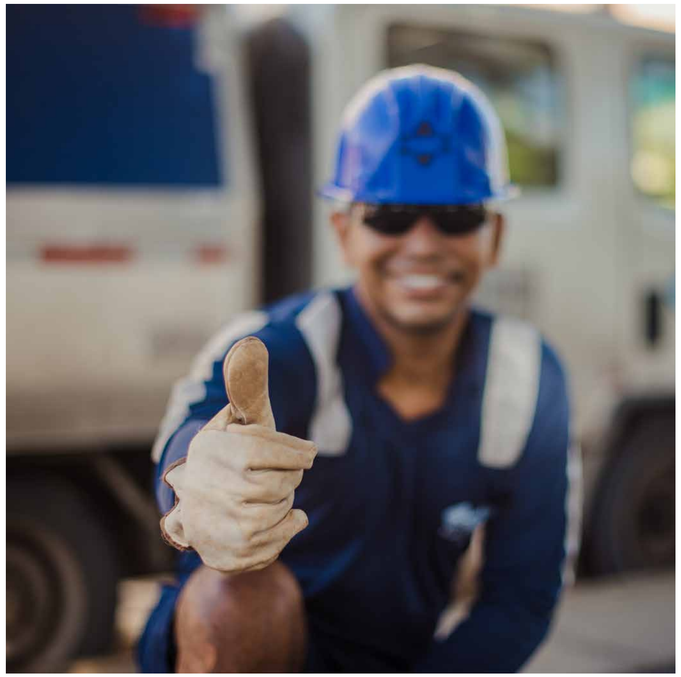
	2020	2019	Variación
Salarios, beneficios laborales y transporte* (millones)	$80.559	$60.662	33%
Horas de formación	46.481	45.878	1%
Medidas de conciliación	80	50	60%

*El incremento en salarios y beneficios laborales se debió a la inclusión de los colaboradores de recolección y transporte del servicio de aseo. No incluye lo correspondiente a contratos de personal suministrado.
Fuente Triple A.

Gremios

100% de participación
en las convocatorias gremiales para el desarrollo de los servicios públicos domiciliarios

Hitos que transforman vidas



- **UN SERVICIO DIRECTO AL CORAZÓN DE BARRANQUILLA.** Por primera vez desde su constitución, Triple A inició la prestación del servicio de recolección y transporte de aseo de forma directa. Esto representa una notable optimización de los recursos y lo convierte en un servicio competitivo y generador de empleo.

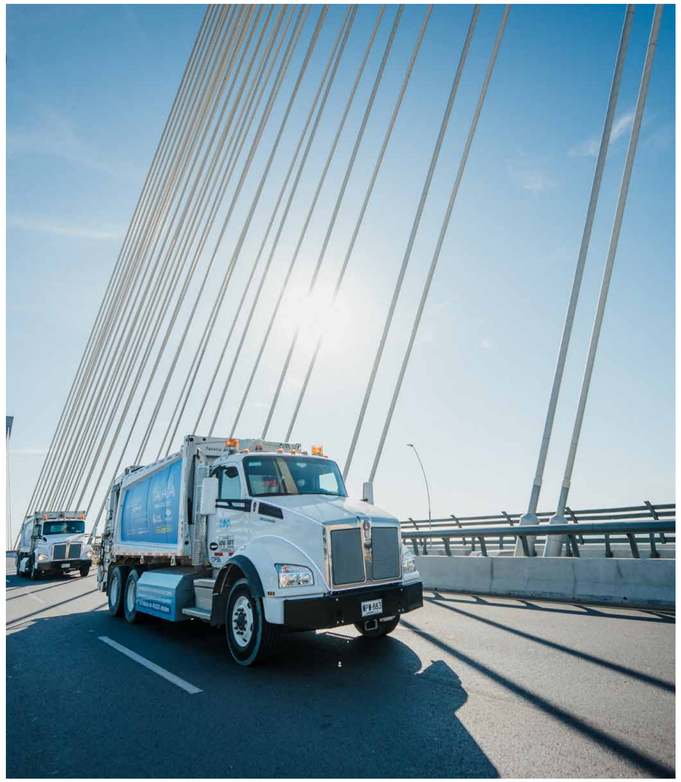
- **AGUA PARA TODOS EN PANDEMIA.** Mantenemos en 23,75 horas/día la distribución de agua para más de 2.8 millones de personas. Como empresa prestadora del servicio de acueducto en Barranquilla y 14 municipios del Atlántico, Triple A garantiza su calidad y continuidad y está comprometida operando las 24 horas del día, 7 días a la semana, en medio de la Pandemia del COVID-19.

- **RECONECTAMOS A LAS FAMILIAS QUE NO TENÍAN AGUA.** Fueron más de 51 mil familias en todo el Atlántico reconectadas que contaron con la disponibilidad permanente de agua para el lavado de manos e higiene general como medida de prevención ante el virus de la COVID-19. Tenían el servicio de agua suspendido por deuda o fraude y el 78 por ciento pertenecen a los estratos 1 y 2.

- **EN MEDIO DE LA CRISIS POR LA COVID-19, CONSERVAMOS LOS EMPLEOS Y GENERAMOS MÁS.** Nuestra prioridad es la gente. A pesar de la crisis económica conservamos el 100 por ciento de nuestros colaboradores y generamos 428 nuevas contrataciones dándole tranquilidad y respiro a las familias en tiempos de la COVID-19.

- **EN LA VÍA DE LA EXCELENCIA.** Triple A desarrolló su primer tablero de planeación del Plan de Gestión y Resultados (PGR) que hace parte del Indicador Único Sectorial (IUS[2]). Ahora trabajamos 55 indicadores operativos, técnicos, financieros, tarifarios, comerciales, de sostenibilidad, de gobierno y transparencia para los servicios de acueducto y alcantarillado proyectados hasta el año 2042.

- **CERO TOLERANCIA A LA CORRUPCIÓN.** Ratificamos nuestro compromiso como una empresa éticamente correcta al adoptar prácticas contra la corrupción y el delito recibiendo la admisión de la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, UNODC, en su programa anticorrupción "hacia la integridad".



- **SOMOS ÉTICAMENTE CORRECTOS.** A nivel interno y con la participación de más de 1700 colaboradores, representando un 99 por ciento del personal, medimos el clima ético de la compañía, así como la percepción y el conocimiento sobre los principios éticos corporativos de Triple A obteniendo una calificación de 4.24 sobre 5.

- **UNA ESCUELA PARA LÍDERES TRIPLE A.** La nuestra es una empresa que genera desarrollo y produce bienestar. Por ello nos dedicamos a formar a nuestros líderes en las competencias adecuadas que permitan generar competitividad y rentabilidad a nuestro negocio. El 82 por ciento de nuestros directivos participan de MAGDALENA, la Escuela de Liderazgo de Triple A.

Escuela de liderazgo
MAGDALENA
Triple A

- **UN LLAMADO A LA ÉTICA.** Triple A dispuso una línea ética administrada por un tercero para garantizar la transparencia, imparcialidad y debida diligencia de las denuncias recibidas.

- **LA SOSTENIBILIDAD ES PRIORIDAD.** Y por ello fue creado el Comité de Sostenibilidad y Talento Humano de la Junta Directiva para tratar de gestión de lo humano, el cumplimiento de las prácticas de sostenibilidad y de gobierno corporativo adoptadas por Triple A.

[2] IUS , Resolución 906 de 2019, de la Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento CRA.

- **LA FAMILIA TAMBIÉN ES IMPORTANTE.** Y para ello obtuvo la recertificación del modelo efr[3] de conciliación que sustenta a Triple A como Empresa Familiarmente Responsable

- **MEDIDAS QUE NOS HACEN DAR LA MILLA EXTRA.** El año 2020 cerró con 80 medidas que hacen parte beneficios de la oferta que nos convierte en una empresa familiarmente responsable. Estas son las más recientes: el apoyo a emprendimientos familiares; el seguro de vida para todos los colaboradores; la afiliación gratuita a una red médica de especialistas y descuentos para los colaboradores y sus familiares; el seguro de exequias, la Escuela de Liderazgo y la entrega de kits escolares; así trabajar en Triple A nos hace sentir colaboradores y familias más felices.

- **UNA FUNDACIÓN QUE JALONA CALIDAD DE VIDA.** Hacer de nuestros usuarios, personas emprendedoras y productivas fue una misión de la Fundación Triple A en el 2020. El proyecto Confecciones, por ejemplo, elaboró más de 14 mil artículos entre tapabocas, kits de autocuidado y *souvenirs*.

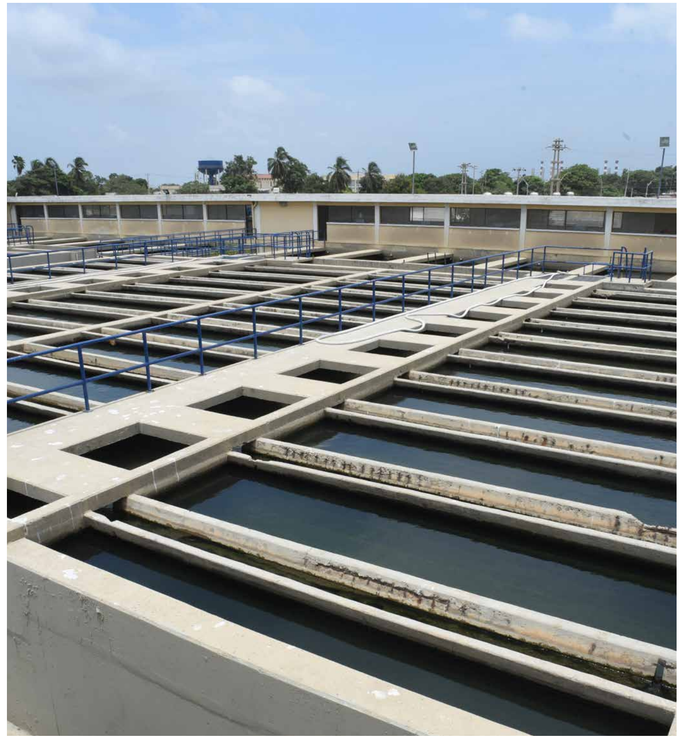
- **CUIDAMOS EL AIRE QUE RESPIRAS.** Y lo hacemos a través de la disminución de emisiones de CO2 de nuestro nuevo parque automotor de compactadoras a GNV[4]. Son 40 modelos de última tecnología que recorren toda Barranquilla atendiendo la recolección y el transporte de residuos hacia el Relleno Sanitario Los Pocitos.

[3] Efr Modelo de gestión de conciliación, norma 1001-ed-4. Fundación Masfamilia.
[4] Gas natural vehicular

- **UNA AYUDA HUMANITARIA PARA SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SOLEDAD.** El huracán Iota arrasó con la isla de San Andrés, pero nos unimos como empresa para apoyar la ayuda humanitaria. Enviamos 5 mil botellas de agua para nuestros hermanos isleños y 400 kilos de alimentos no perecederos recolectados por los voluntarios de la Fundación Triple A. En el caso de Soledad apoyamos las obras de estabilización de la canalización del arroyo Platanal, para evitar que su deslizamiento destruyera vías y redes de acueducto y alcantarillado que hubiesen afectado considerablemente la continuidad de los servicios.

- **NOS ABASTECEMOS CON ENERGÍA PROPIA.** Gracias al megaproyecto de Autogeneración Eléctrica liderado por Triple A garantizamos el abastecimiento energético de las ETAP[5]. Ya tenemos en la estación de Acueducto y en 2020, se hicieron los estudios de factibilidad técnico, económico, financiero y regulatoria para avanzar hacia las estaciones de Delicias y Recreo.

- **LAS REDES ELECTRICAS, AHORA SERÁN SUBTERRANEAS.** Evitar que agentes provoquen fallas eléctricas que afecten el Acueducto Distrital es una prioridad. Por ello Triple A se unió a la empresa ISA y su filial Transelca para subterranizar la red eléctrica aérea que conecta nuestra ETAP con el sistema interconectado nacional. Las redes están protegidas, aumentamos la confiabilidad energética y disminuimos la afectación por daños externos.



- **APOYAMOS EL DESARROLLO REGIONAL** Soportamos con el diseño de varios proyectos clave para la región, como la Planta “Acueducto Regional del Norte”, el Tanque Cupino en Puerto Colombia y el Tanque La Sierra en Galapa, los cuales permitirán una mejor eficiencia operativa.

[5] Estación de agua potable

Direccionamiento Estratégico 2020- 2025

Contexto estratégico

Triple A avanza en su direccionamiento estratégico con un horizonte de tiempo de cinco años, en el cual tiene presente como inductores los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales que influyen de manera positiva o negativa en el cumplimiento de los objetivos del negocio. Con base en este análisis y otros estudios que se realizan a nivel interno se revisa el propósito superior, la misión, la visión y las maniobras que determinan las prioridades a atender como compañía en los próximos años.

Nuestra filosofía empresarial 2020 – 2025

A continuación, se presentan las principales declaraciones empresariales que definen el marco de actuación de la compañía y que fueron revisadas en el proceso de planeación estratégica, del cual participaron activamente los directivos de la organización.

Propósito superior

Agua y saneamiento para la calidad de vida y progreso para la región

Misión

Mejoramos la calidad de vida de la comunidad, operando con excelencia los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, fundamentados en la responsabilidad social, innovación y compromiso de nuestros colaboradores, generando valor a nuestros grupos de interés.

Visión

En el año 2025, seremos reconocidos en Colombia y la región como la empresa líder en cobertura, continuidad, calidad, responsabilidad social y ambiental a través de la prestación de servicios innovadores de acueducto, saneamiento básico y complementarios con un crecimiento apalancado en nuevos negocios.

Maniobras

Se refieren a aquellos lineamientos estratégicos en los que debe avanzar la organización para cumplir con la visión corporativa. Se definen teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Lineamientos gerenciales
- El plan de inversiones corporativo
- El contexto actual de la organización.
- El marco legal y regulatorio
- Las iniciativas de sostenibilidad adoptadas por la organización.
- El modelo de relacionamiento con los grupos de interés.
- El plan de gestión y resultados
- El Plan de Ordenamiento Territorial
- El Programa de Cumplimiento y Anticorrupción.

La actual dinámica empresarial y las variables del mercado, permiten que el órgano superior de la administración realice ajustes a los componentes del Direccionamiento Estratégico privilegiando el Propósito Superior de la Compañía.

A continuación, se presentan las maniobras establecidas para el periodo 2020 – 2025 con sus respectivos objetivos estratégicos que determinan el direccionamiento de la empresa en el corto, mediano y largo plazo:

1. Medición, rentabilidad y finanzas	**1.1** Mantener una adecuada eficiencia operacional.	**1.2** Gestionar las nuevas inversiones y los activos.	**1.3** Gestionar de manera sostenible la cadena de abastecimiento.
2. Operaciones, proyectos y mantenimiento	**2.1** Garantizar con estándares de calidad la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con altos niveles de eficiencia en la operación, en el marco de la normatividad, para generar satisfación y valor a nuestro grupo de interés.		**2.2** Fortalecer la gestión de proyectos en la organización.
3. Estrategia comercial y servicio al cliente	**3.1** Gestionar los procesos de atención y servicio al cliente.	**3.2** Desplegar la estrategia comercial.	**3.3** Reducir los índices de agua no facturada.
4. Comunicaciones, sostenibilidad y relaciones institucionales	**4.1** Fortalecer las relaciones con los grupos de interés a partir de la identificación de necesidades y expectativas mutuas y la creación de sinergias.		**4.2** Fortalecer la gestión ambiental de la compañía.
5. Gestión de lo humano	**5.1** Fortalecer las prácticas de gestión humana que contribuyen al desarrollo integral de las personas y a la competitividad empresarial.	**5.2** Fortalecer el liderazgo a través de un plan de desarrollo gerencial.	**5.3** Preservar y proteger la salud de los colaboradores.
6. Auditoria, riesgos y cumplimiento	**6.1** Fortalecer el Sistema de Control Interno de la compañía		**6.2** Fomentar una cultura basada en la ética y la integridad.
7. Temas legales y regulatorios	**7.1** Gestionar estrategias de defensa judicial.	**7.2** Fortalecer el Gobierno Corporativo.	**7.3** Implementar modelos tarifados y generar influencia en la proposición de regulaciones que contribuyan a la sostenibilidad empresarial.
8. Procesos, innovación y tecnología	**8.1** Adaptar la organización a las nuevas exigencias empresariales en términos de tecnología, procesos y estructura organizacional.		**8.2** Consolidar las prácticas de innovación empresarial para dar solución a las necesidades del negocio.

Se destaca la maniobra estratégica de Procesos, Innovación y Tecnología como un paso trascedental de Triple A que agrega a valor a los procesos y productos de la compañía con el fin de obtener una ventaja competitiva a largo plazo lo que genera además, crecimiento económico sostenido.

Con esta mirada, no solo se fortalecen las plataformas tecnológicas organizacionales para la mejora continua en los procesos de la empresa, sino a su vez, busca incentivar la innovación a todos los niveles con ideas novedosas con el fin de potencializar los servicios que presta la compañía.

En cada uno de los capítulos del reporte se identifican las principales maniobras estratégicas relacionadas con la gestión y asimismo, se presentan los principales desafíos para el 2021.

Gobierno corporativo

“Las prácticas del gobierno corporativo en Triple A es un pilar fundamental de la sostenibilidad para la organización, que propende por el fortalecimiento de la gobernanza con la adopción de las mejores prácticas nacionales e internacionales en la materia para que sirvan de instrumento para su buen funcionamiento y contribuyan a la preservación de la confianza de nuestros accionistas y demás grupos de interés”.

Andrea Anillo Yepes
Gerente de Asuntos Legales, Regulatorios y Secretaría General (e)

2020

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

GRI 103-1

Maniobra estratégica

7. Temas legales y regulatorios

Objetivo de Desarrollo Sostenible

16 Paz, justicia e instituciones sólidas

Alcance del impacto

Grupos de interés:

- Accionistas
- Estado
- Colaboradores
- Contratistas
- Proveedores

Área que gestiona los impactos:

Gerencia de Asuntos Legales, Regulatorios y Secretaría General

Cumplimiento de los desafíos 2020:

Por primera vez de la compañía, y con el propósito de fortalecer las prácticas de gobierno corporativo, en especial las de prevención de conflictos de interés, fue adelantada una encuesta a más de 1700 colaboradores con una participación del 99 por ciento. Se identificaron posibles conflictos en el desarrollo de las actividades empresariales. Este estudio le permitió a Triple A realizar una evaluación de los riesgos asociados para cada uno de los casos reportados y emitir los respectivos controles

Fortalecimiento de la estructura de Gobierno, a través del redimensionamiento de los comités de Junta Directiva existentes y la creación del Comité de Sostenibilidad y Talento Humano con el objetivo de fortalecer la toma de decisiones estratégicas sobre aspectos tan relevantes como la gestión de lo humano, la sostenibilidad y el gobierno corporativo.

Con el propósito de optimizar, alinear y crear sincronías necesarias, así como fortalecer la estructura para la toma de decisiones, durante el año 2020 se realizó un diagnóstico y se formularon propuestas de cambios de los principales documentos de Gobierno Corporativo de la sociedad, como son: los Estatutos Sociales, el Reglamento Interno de la Junta Directiva, el Reglamento Interno de los comités del órgano de gobierno, Reglamento de Asamblea de Accionistas, Código de Buen Gobierno y Código de Ética.

2020

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

GRI 103-1

GRI 103-2

Nuestra gestión

En Triple A se reconoce la importancia de gestionar en el marco del gobierno corporativo que integra normas y procedimientos bajo los cuales la compañía administra sus asuntos, preserva su ética y declara la transparencia de su operación. Estas prácticas definen el marco de actuación con los accionistas, de la Junta Directiva, del gerente general y el equipo directivo. El gobierno corporativo define la estructura para la correcta administración de las operaciones y las relaciones de la organización con el entorno, en procura del funcionamiento transparente y el fortalecimiento del actuar empresarial.

Nuestro gobierno

- **Asamblea General de Accionistas**

Máximo órgano de dirección de la empresa, conformado por las personas inscritas en el libro de registro de acciones. Su funcionamiento se desarrolla conforme a la ley, los Estatutos Sociales y su propio reglamento.

Durante el 2020 fueron convocadas dos reuniones de la Asamblea General de Accionistas, las cuales se llevaron a cabo atendiendo las normas nacionales y locales expedidas a causa de la pandemia de la COVID-19.

Durante el desarrollo de las reuniones, se contó con el quórum deliberatorio y decisorio exigido en la ley y en los Estatutos Sociales y los accionistas ejercieron su derecho de voz y voto, agotando y aprobando por mayoría los temas del orden del día sujetos a votación.

Se resalta que la Asamblea llevada a cabo el 4 de junio de 2020 el aviso de convocatoria a la reunión fue publicado en la página web de la empresa y en el diario El Heraldo, periódico de amplia circulación nacional, con la antelación superior a la señalada legal y estatuariamente.

Asimismo, para la mencionada reunión, la administración de la compañía garantizó que los accionistas conocieran el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2019 conforme a lo que establece el derecho de inspección[6] facilitando así que los miembros de la Asamblea ejercieran sus derechos en la reunión. La información se publicó en plazos superiores a los señalados legalmente y se ampliaron los canales de información, publicando por primera vez en la página web de Triple A la mayoría de los documentos relevantes para el ejercicio de sus derechos políticos.

A su vez, para facilitar el acceso a la reunión virtual se envió a los accionistas inscritos previamente a la reunión ordinaria, un instructivo del uso del canal como guía fundamental para el adecuado desarrollo de la reunión.

Para la Asamblea celebrada el 25 de septiembre de 2020, la reunión se celebró de manera presencial cumpliendo con los protocolos de bioseguridad requeridos y se entregó un kit con los elementos necesarios para el autocuidado de los accionistas.

[6] De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 222 de 1995 de la Superintendencia de Sociedades. Derecho de inspección. Los socios podrán ejercer el derecho de inspección sobre los libros y papeles de la sociedad, en los términos establecidos en la ley, en las oficinas de la administración que funcionen en el domicilio principal de la sociedad.

• Junta Directiva

Órgano de administración superior que actúa en función de los derechos de los accionistas, de la sostenibilidad y crecimiento de la organización. Está conformado por personas elegidas por la Asamblea General de Accionistas y actúa con independencia frente a los ámbitos de propiedad y gerencia de la compañía. Su función principal es el direccionamiento estratégico de la sociedad al tiempo que vela por los intereses de los diferentes grupos de interés de Triple A.

Los miembros de la Junta Directiva son cinco miembros principales con sus respectivos suplentes personales. Para el sector público, uno de los miembros principales de la Junta es el alcalde distrital de Barranquilla, quien, a su vez, designa a su suplente. Los demás miembros de la Junta Directiva son elegidos mediante el sistema del cuociente electoral por los accionistas del sector privado para un periodo de dos años desde su elección, con la posibilidad de ser reelegidos de manera indefinida. Asimismo, y de acuerdo con los Estatutos Sociales de la empresa, en la Junta Directiva existe representación directamente proporcional a la propiedad accionaria.

El presidente y vicepresidente de la Junta no tienen un cargo ejecutivo dentro de la compañía como tampoco ningún miembro de Junta es accionista de un proveedor o de un cliente importante para la organización.

Nuestros miembros de Junta Directiva 2020

El 25 de septiembre de 2020 la Asamblea General de Accionistas eligió para un periodo de dos años a los nuevos miembros de Junta Directiva del sector privado y se conservó la participación de los integrantes del sector público:

GRI 102-23

GRI 102-24

GRI 102-22

GRI 102-27

GRI 102-22

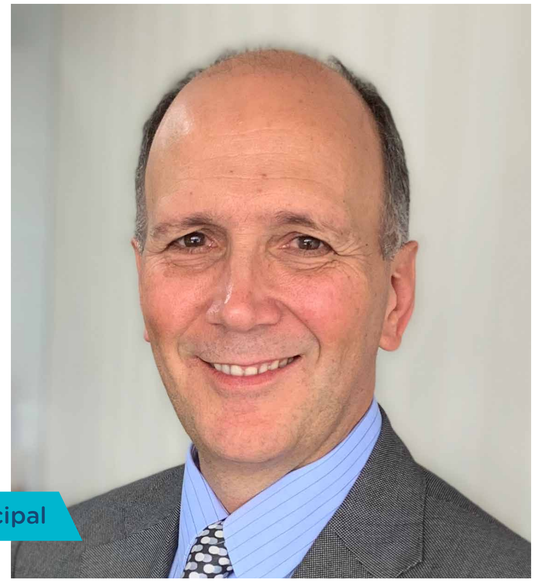
Principal

Jaime Pumarejo Heins

Administrador de Sistemas de Información
y Magister en Finanzas

Alcalde de Barranquilla

Sector que representa: público
Competencias:
- Experiencia en alta gerencia
- Gestión de control interno
- Gestión de los servicios públicos domiciliarios
- Sostenibilidad y responsabilidad social empresarial



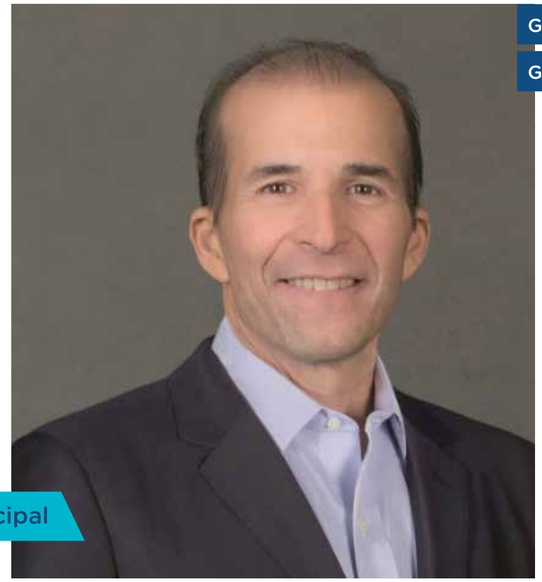
Principal

Juan Emilio Posada Echeverri

Administrador de Empresas, con MBA en Negocios
de Finanzas Internacionales y estudios de posgrado
en Derecho Financiero Internacional

Asesor de la Presidencia de la República

Sector que representa: privado
Participación en el Comité Financiero y Riesgos
Participación en el Comité de Sostenibilidad
y Talento Humano
Competencias:
- Alta gerencia
- Finanzas y control interno
- Gestión de riesgos y crisis
- Entorno regulatorio y legal
- Gestión del talento humano
- Sostenibilidad y responsabilidad social empresarial



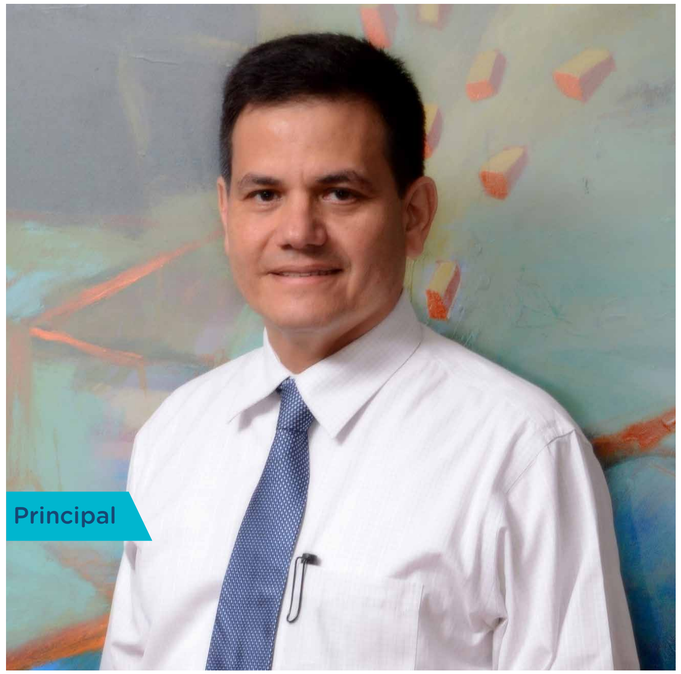
Principal

Camilo Abello Vives

Abogado con especialización en Derecho Comercial
y maestría en Negocios Internacionales

Director senior de Sostenibilidad en el Grupo Argos

Sector que representa: privado
Participación en el Comité de Auditoría
y Cumplimiento
Participación en el Comité de Sostenibilidad
y Talento Humano
Competencias:
- Alta gerencia y control interno
- Gestión de riesgos y crisis
- Entorno regulatorio y legal
- Sostenibilidad y responsabilidad social empresarial



Arturo Gutiérrez de Piñeres Abello

Ingeniero Industrial con especialización en Finanzas

Socio gerente general RIOT S.A.S

Sector que representa: privado
Participación en el Comité de Auditoría y Cumplimiento
Competencias:
- Alta gerencia
- Finanzas
- Gestión de los servicios públicos domiciliarios
- Gestión de riesgos y crisis
- Entorno regulatorio y legal
- Sostenibilidad y responsabilidad social empresarial

Emelith Barraza Barrios

Economista con especialización en Finanzas
y Magister en Administración de Empresas

Asesora independiente

Sector que representa: privado
Participación en el Comité Financiero y Riesgos
Competencias:
- Alta gerencia
- Finanzas

Carlos Alberto Sarabia Mancini

Administrador de Empresas con estudios en Gerencia
Integral, Gerencia de Mercado y Gerencia Financiera

Gerente Alumbrado Público S.A.S.

Sector que representa: público
Participación en el Comité Financiero y Riesgos
Competencias:
- Alta gerencia y finanzas
- Gestión de los servicios públicos domiciliarios
- Gestión de riesgos y crisis

Andrés Alberto Ávila Ávila

Abogado con especialización
en Derecho Constitucional

Presidente de la Sociedad de Activos Especiales, SAE, S.A.S.

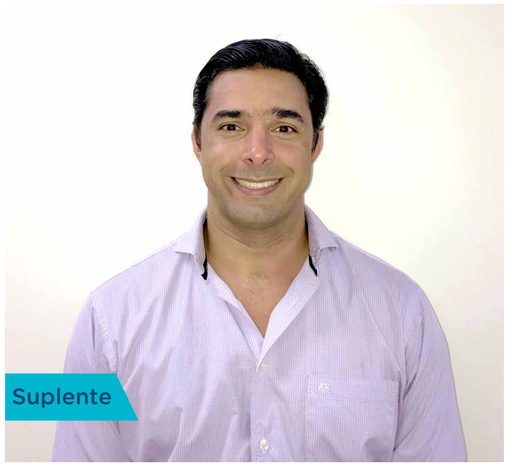
Sector que representa: privado
Participación en el Comité de Auditoría y Cumplimiento.
Competencias:
• Alta gerencia
• Finanzas y control interno
• Gestión de riesgos y crisis
• Entorno regulatorio y legal
• Gestión del talento humano
• Sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.

Mónica Contreras Esper

Economista con MBA y egresada del *Executive Program CEO Management, Kellogs School of Management*

Presidente de Transportadora de Gas del Internacional S.A. ESP

Sector que representa: privado
Participación en el Comité de Sostenibilidad y Talento Humano.
Competencias:
• Alta gerencia
• Gestión de los servicios públicos domiciliarios.
• Sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.
• Expansión y transformación del negocio.



Gabriel Núñez Insignares

Abogado con especialización
en Derecho de los Negocios
y especialización en Gerencia
de Empresas Comerciales

Jefe Jurídico de Contratos en Gases del Caribe S.A, E.S.P

Sector que representa: privado
Participación en el Comité de Auditoría y Cumplimiento.
Participación en el Comité
de Sostenibilidad y Talento Humano.
Competencias:
• Alta gerencia
• Gestión de los servicios públicos domiciliarios.
• Control interno, gestión de riesgos y crisis.
• Entorno regulatorio y legal
• Sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.

Ernesto Ritzel Feske

Administrador de Empresas
con especialización en Finanzas
y Master en Administración

Director financiero Termobarranquilla S.A. ESP

Sector que representa: privado
Participación en el Comité Financiero y Riesgos.
Competencias:
• Alta gerencia
• Gestión de los servicios públicos domiciliarios.
• Gestión financiera

Comités de Junta Directiva

En el año 2020 la Junta Directiva contó con dos comités:

- **Comité Financiero:** Tiene por objeto el seguimiento a la gestión financiera de la sociedad; analiza oportunidades de nuevos negocios y establece la redefinición de las inversiones existentes para hacer recomendaciones a la Junta Directiva sobre tales asuntos y apoyarla en el ejercicio de sus funciones con carácter decisorio, relacionadas con las competencias del Comité, quienes además deberán cumplir con las demás funciones que le corresponden conforme a la ley, los estatutos y su reglamento.

- **Comité de Auditoría y Cumplimiento:** tiene por objeto supervisar y evalúar el Sistema de Control Interno, lo cual incluye el análisis de los riesgos estratégicos con recomendaciones a la Junta Directiva. Cumple además con las demás funciones que le corresponden conforme a la ley, los estatutos y el Reglamento de la Junta Directiva.

La Junta Directiva al término de 2020 creó del Comité de Sostenibilidad y Talento Humano de carácter permanente que tiene como objetivos asesorar y recomendar a la Junta Directiva sobre los asuntos de gestión humana que por competencia le correspondan, así como proponer y supervisar el cumplimiento de las prácticas de sostenibilidad y gobierno corporativo adoptadas por la compañía.

Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia

La Junta Directiva de forma anual y en coordinación con el gerente general define una agenda de trabajo que incluye, entre otros, los temas que se abordarán en cada sesión de Junta con la indicación de los tópicos de seguimiento mensual, trimestral y anual y la duración estimada de su desarrollo; se priorizan los asuntos estratégicos de la organización.

Como parte de dicho temas se señala: direccionamiento estratégico, gestión de riesgos, resultados financieros y asuntos legales, entre otros.

Los temas críticos de la compañía en aspectos económicos, sociales y ambientales son sometidos al análisis de dicho órgano colegiado para con posterioridad, ser socializados a la Asamblea de Accionistas en su sesión anual ordinaria.

Remuneración

La remuneración de la Junta Directiva es aprobada por la Asamblea General de Accionistas. De acuerdo con los estatutos sociales de Triple A los miembros de Junta Directiva tienen derecho a percibir honorarios por una cuantía equivalente a 4,5 salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada sesión a la que asisten. No obstante, aquellos miembros que representan al Distrito Especial de Barranquilla o quienes tengan vinculación como funcionarios de la Sociedad de Activos Especiales SAE, no reciben remuneración.

Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales

La Junta Directiva sesionó durante el año 2020 al menos una vez al mes, para atender las necesidades de la empresa, los asuntos que generan impactos económicos, ambientales y sociales en la gestión empresarial, los riesgos estratégicos y las oportunidades para el crecimiento sostenible de la organización.

Atención a requerimientos de sostenibilidad

La Secretaría General es el área empresarial que actúa como enlace entre los accionistas y los órganos de gobierno de la organización, encargándose de la gestión requerida para atender con oportunidad las necesidades y requerimientos formulados por los accionistas.

Para tal efecto, se afianzó durante el 2020 la comunicación con nuestros accionistas generando un canal institucional único para asegurar la atención exclusiva a este grupo de interés.

Para la vigencia 2020, los registros de requerimientos formulados por lo accionistas en forma verbal o escrita ascienden a 139.

Las inquietudes de los demás grupos de interés de la empresa con respecto al tema del gobierno corporativo también son atendidas por la Secretaría General.

Evaluación de la Junta Directiva

La evaluación anual del desempeño de la Junta Directiva de Triple A es una buena práctica en contexto de su gobernanza, como uno de los pilares de la gestión responsable socialmente. Así también, permite conocer cómo la Junta debe operar y ser evaluada en el marco de un nuevo liderazgo que la defina como un grupo de trabajo sólido, de alto desempeño y que genera el valor que la organización requiere para afianzar su competitividad en el sector de los servicios públicos del país, desde su accionar en el mercado regional del departamento del Atlántico.

En 2020 no se presentan resultados de la evaluación de la Junta Directiva, ya que el 25 de septiembre de ese mismo año fueron elegidos los nuevos miembros del sector privado que la conforman para un periodo de dos años, razón por la cual tanto los resultados de su gestión anual como la metodología usada para su evaluación serán presentadas en el Informe de Gestión y Sostenibilidad 2021.

Fuente: Triple A

Gerencia General

Es el área que lidera la administración de la Sociedad, ejerce la representación legal de la misma y lidera la gestión empresarial en los frentes económico, social y ambiental debiendo dar cuenta de su trabajo a la Junta Directiva y conjuntamente con esta, a la Asamblea General de Accionistas.

Desde la Gerencia General se lidera la definición de la estrategia, el enfoque y las prácticas de gestión sostenible que asegure su cumplimiento como el de los objetivos empresariales. La Junta Directiva en consistencia con los estatutos sociales puede delegar en el gerente general o en cualquier otro colaborador las funciones que considere convenientes.

Equipo directivo

Está conformado por la alta dirección de la empresa con responsabilidades tales como planear, orientar y evaluar la gestión para mejorar la productividad, la competitividad e impulsar la creación de valor. Los directivos deben asegurar que las decisiones empresariales se tomen con criterios técnicos, ambientales, sociales y financieros que garanticen el cumplimiento de los objetivos estratégicos, el desarrollo regional por la excelencia en la prestación de los servicios públicos en el departamento del Atlántico y la construcción de relaciones de confianza y de largo plazo con los grupos de interés, lo cual es gestionado a través de comités internos organizacionales[7].

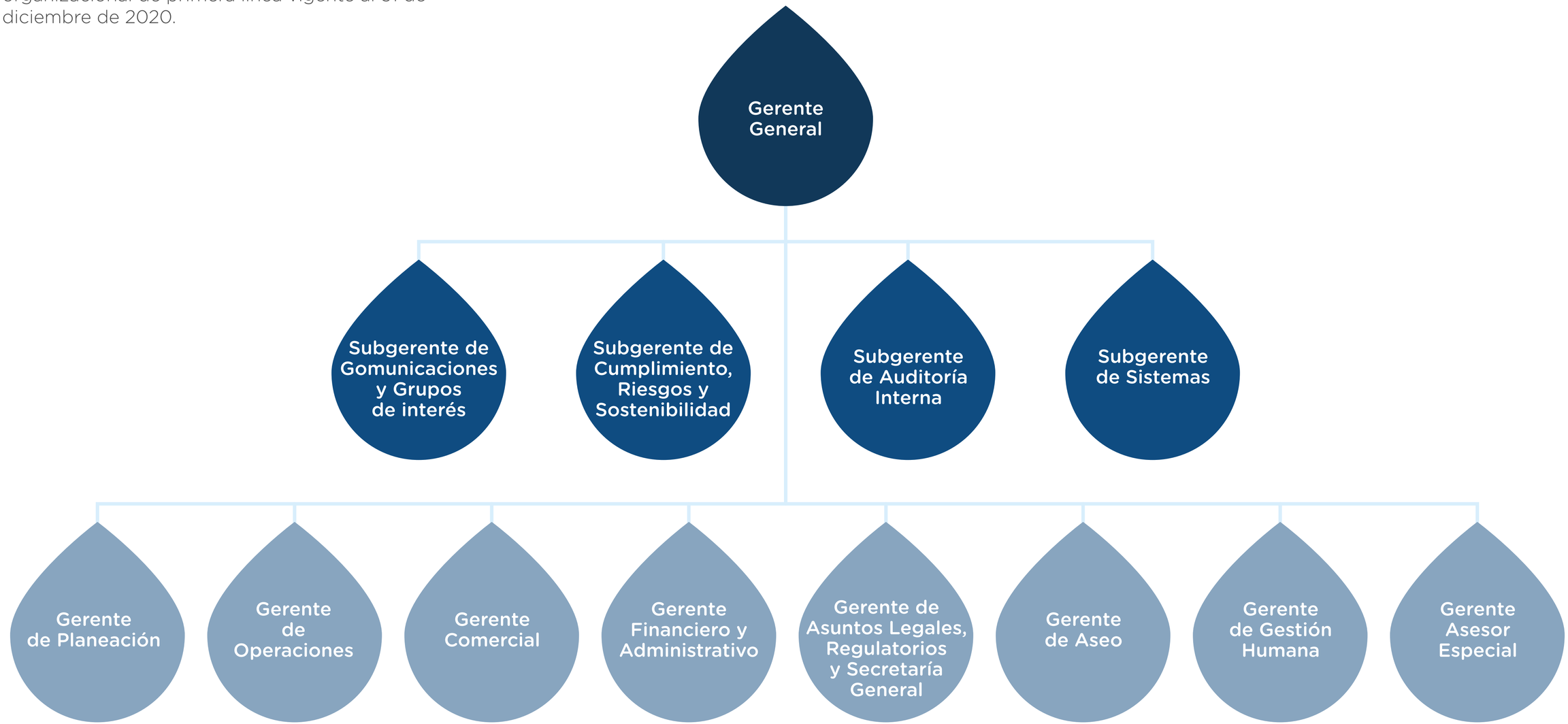
Estructura organizacional

Triple A fortaleció su estructura organizacional con la finalidad de brindar mayor control, agilidad y flexibilidad a los diferentes procesos de la organización. En 2020 los ajustes más significativos fueron los siguientes:

- La Dirección de Sistemas se convirtió en Subgerencia con reporte directo a la Gerencia General para impulsar mayor agilidad a la transformación tecnológica de la compañía.
- Fue instituida la Subgerencia de Abastecimiento y Logística encargada, por un lado, del fortalecimiento y la estructuración de los procesos de compras y contratación, y por el otro, de potenciar las relaciones de confianza, mutuo beneficio y largo plazo con los proveedores de la organización.
- Se creó la Subgerencia Jurídica para apoyar las líneas de defensa de la empresa
- Fue creada la Gerencia de Gestión Humana teniendo en cuenta el incremento en la planta de personal y las nuevas exigencias organizacionales por la competitividad empresarial ganada en el período de reporte.
- Se dio curso al traslado del proceso de Gestión de Cartera de la Gerencia Comercial, a la Subgerencia Administrativa y de Cartera para imprimir mayor integralidad al proceso.
- Se creó la Gerencia Asesor Especial con el fin de plantear estrategias y fortalecer la continuidad del negocio en los diferentes proyectos de la organización.

[7] Ver anexo 2, comités internos, estructura y responsabilidades.

A continuación, se presenta la estructura organizacional de primera línea vigente al 31 de diciembre de 2020.



Gestión jurídica

La gestión legal de Triple A se divulga en los siguientes documentos: (i) informe de gestión y sostenibilidad, con periodicidad anual; (ii) reporte de contingencias y provisiones; (iii) reportes de los temas legales a la Junta Directiva y (iv) reporte de procesos a la Procuraduría General de la Nación en el marco de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional[8].

A 31 de diciembre de 2020 la compañía cerró con 171 procesos vigentes, segmentados por materia, unificando así la estrategia y criterios de defensa con la finalidad de lograr una representación judicial efectiva y la salvaguarda de los intereses de la compañía.

Las acciones judiciales en las cuales estuvo involucrada la organización en el período de reporte como parte demandante y demandada consistieron en:

Procesos	Número
Administrativo	80
Civil	21
Penal	8
Superintendencia de Servicios Públicos	3
Superintendencia de Sociedades	1
Procesos laborales	31
Procesos sancionatorios ambientales	27
Total general	**171**

Fuente: Triple A

En el periodo de este informe, Triple A fue notificada de 91 sentencias sobre acciones de tutela instauradas por los usuarios y/o suscriptores del servicio. La gestión de defensa de la empresa permitió que se declararan 77 sentencias favorables a la compañía por parte de los despachos judiciales, lo que representó el 84,6 por ciento de éxito.

Para el inicio de la vigencia 2020 se llevó a cabo la socialización de la Política de Contingencias y Provisiones de la compañía[9], con un ciclo de formación interna con el fin de asegurar el conocimiento de la política por parte de los colaboradores de Triple A.

Se destaca en la gestión de defensa jurídica adelantada por la organización el reconocimiento de la compañía como tercero afectado dentro del Proceso Especial de Extinción de Dominio que se encuentra vinculado a las acciones penales en las que se investiga el contrato de asistencia técnica con la sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A., Inassa, y las facturaciones ficticias pagadas por Triple A, a dicha empresa entre los años 2012-2015.

Dentro del proceso referido anteriormente, el Tribunal Superior de Bogotá resolvió en segunda instancia confirmar la decisión del juez del circuito especializado en la materia, de Barranquilla, quien declaró la legalidad de las medidas cautelares decretadas por la Fiscalía General de la Nación sobre las acciones que Inassa posee respecto de Triple A.

[8] La Ley 1712 de 2014 o de Transparencia, es la herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia.

[9] El objetivo general de Política de Contingencias y Provisiones "Establecer el esquema de pasivo contingente, activo contingentes y provisiones derivadas de las acciones judiciales y administrativas en la cual sea parte demandada Triple A S.A. E.S.P., o que siendo demandante, puedan derivar en una condena de tipo patrimonial, a favor o en contra de la empresa, originadas en una decisión de tipo judicial y/o administrativo que implique reconocimiento inicial y mediciones posteriores de sumas de dinero de la Empresa a una parte procesal o terceros.
Este alcance comprende a todas las acciones judiciales y/o administrativas en la cuales siendo la Empresa, demandante o demandado, tenga riesgo de ser condenado patrimonialmente o la posibilidad de generar un ingreso para la Empresa".

Estas circunstancias hacen posible que se puedan ejercer las peticiones tendientes al reconocimiento del pago a favor de Triple A de todos los perjuicios ocasionados.

Se fortaleció la vigilancia permanente de los procesos de la empresa, de los procesos en los municipios en los que opera como prestadora de servicios públicos domiciliarios, así como el seguimiento de procesos en otras ciudades, con el objetivo de evitar el vencimiento de términos y monitoreo constante de cada uno de aquellos identificados.

Otro logro en materia jurídica en 2020 se corresponde con la necesidad de atención de los procesos judiciales en momentos en que por la pandemia de la COVID-19 el gobierno nacional decretara el aislamiento obligatorio; ello motivó la formación integral de los abogados de la compañía con el fin de fortalecer en ellos las competencias normativas y la preparación en la atención de las audiencias virtuales, para asegurar la correcta intervención en la defensa legal de los intereses de la empresa.

Durante la emergencia sanitaria fueron identificadas normas expedidas que pudiesen impactar en las actividades de operación de la organización, lo cual permitió socializar el alcance legal de las mismas, la implementación de las medidas requeridas y su cumplimiento.

Eficacia de la gestión

En 2020 con el propósito de fortalecer las prácticas de gobierno corporativo, en especial las de prevención de conflictos de interés, fue adelantada una encuesta a los colaboradores con una participación del 99 por ciento.

Los resultados arrojaron que:

8,7% de los encuestados
presenta un potencial conflicto de interés con:

- Participar en otras sociedades o negocios
- Tener familiares que ocupan cargos públicos o los ocuparon durante los dos últimos años
- Desempeñar un segundo empleo externo
- Tener familiares que laboran con terceros relacionados o que aspiran a establecer relaciones comerciales con Triple A.

2% de los colaboradores
tiene vínculos familiares, matrimoniales y sentimentales con otros colaboradores de la compañía.

Este estudio le permitió a Triple A realizar una evaluación de los riesgos asociados para cada uno de los casos reportados y emitir las respectivas recomendaciones.

Como medida preventiva se instituyó un formato de declaración de conflictos de interés que debe ser diligenciado por todos los colaboradores para realizar el seguimiento respectivo.

Impacto por la COVID-19 en la gestión legal

Las empresas de servicios públicos domiciliarios con todo el desarrollo normativo durante la declaratoria de la emergencia se vieron obligadas al cumplimiento de ciertas medidas especiales, de las cuales, solo en exigencias de las mismas, Triple A fue notificada de cinco acciones de tutela cuyos resultados fueron sentencias favorables para la compañía, lo que demuestra una vez más el grado de cumplimiento organizacional a lo ordenado por el gobierno nacional en este frente.

En materia judicial el impacto generado por la COVID-19 conllevó a que el Consejo Superior de la Judicatura ordenara la suspensión de los términos judiciales desde el 16 de marzo de 2020 hasta el 1 de julio de 2020; los únicos términos ante los estrados judiciales que no fueron suspendidos fueron los relacionados con el trámite de las acciones de tutela. La anterior situación no permitió la notificación de nuevos procesos judiciales ni la posible definición de actuaciones procesales en trámite.

Por otro lado, las sesiones de Asamblea General de Accionistas extraordinarias fueron realizadas de forma remota y presencial. En cada sesión se garantizó a todos los accionistas no solo su derecho a la participación, sino el ejercicio al derecho de inspección, mediante la implementación de medidas en seguridad informática. Las sesiones ordinarias y extraordinarias de Junta Directiva en el año del presente reporte fueron adelantadas la mayoría de ellas de manera no presencial, en lo cual fue fundamental la disposición y el acceso de sus miembros a los mecanismos legales dispuestos para este tipo de reuniones.

Desafíos 2021

Desafío 2021	Impacto esperado
Fortalecimiento en TIC[10] para la gestión legal de los procesos, contractual y de gobierno corporativo.	Asegurar la información y generar una mayor sinergia y control sobre procesos transversales internos y externos.
Generación de políticas y procedimientos para apoyar las actividades propias del negocio.	Establecer mejores prácticas como apoyo a las maniobras estratégicas con componente legal.

[10] Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Ética e Integridad

“Propender por una actuación ética en el desarrollo de todas las actividades nos permite fortalecer nuestra cultura de integridad constituyendo un pilar fundamental para la sostenibilidad y la construcción de relaciones perdurables esenciales para la generación de valor y la consecución de nuestros objetivos”.

Javier González Moreno
Subgerente de Cumplimiento, Riesgos y Sostenibilidad

2020

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

GRI 103-1

Maniobra estratégica

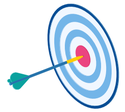
6. Auditoría, riesgos y cumplimiento

Objetivo de Desarrollo Sostenible

16 Paz, justicia e instituciones sólidas

Alcance del impacto

Grupos de interés:



- Accionistas
- Estado
- Colaboradores
- Clientes
- Proveedores
- Contratistas
- Comunidad
- Medios de comunicación y Líderes de opinión
- Gremios

Área que gestiona los impactos:

Subgerencia de Cumplimiento, Riesgos y Sostenibilidad

Cumplimiento de los desafíos 2020:

- Se realizó la medición de clima ético en la que participaron el 99 por ciento los colaboradores de la empresa.

- Se logró la tercerización de la línea ética de la organización lo que garantiza la transparencia, imparcialidad y debida diligencia de las denuncias recibidas.

- Cumplimiento al 100 por ciento del plan de auditoría anual programado.

2020

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

GRI 103-1

Nuestra Gestión

Triple A se caracteriza por adoptar iniciativas nacionales e internacionales que incentivan las buenas prácticas empresariales en pro de la ética y la transparencia y de fomentar el ambiente de control. En este marco de actuacion, se destaca el compromiso organizacional con el principio diez de Pacto Global de las Naciones Unidas, que señala: “las empresas deberán trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas incluidas la extorsión y el soborno”.

En este sentido, la gestión de la ética y la integridad busca fomentar el autocontrol, incentivar a ir más allá del resultado inmediato y a reconocer la importancia y papel activo de cada colaborador en el cuidado de los recursos de la organización. Todas las acciones que la conforman se enmarcan en el programa de Ética y Cumplimiento el cual se compone de dos grandes enfoques como se aprecia a continuación:

Enfoque de Ética y Cumplimiento:

Enfoque de integridad

Basado en valores y principios

Fomento de una cultura basada en la ética

Valores y principios corporativos

Código de ética

Formaciones y comunicaciones en temas de ética e integridad.

Medición de un clima ético

Las percepciones prevalentes de las prácticas y procedimientos organizacionales típicos que tienen un contenido ético.

Enfoque de cumplimiento

Basado en el cumplimiento normativo

Normativa vigente

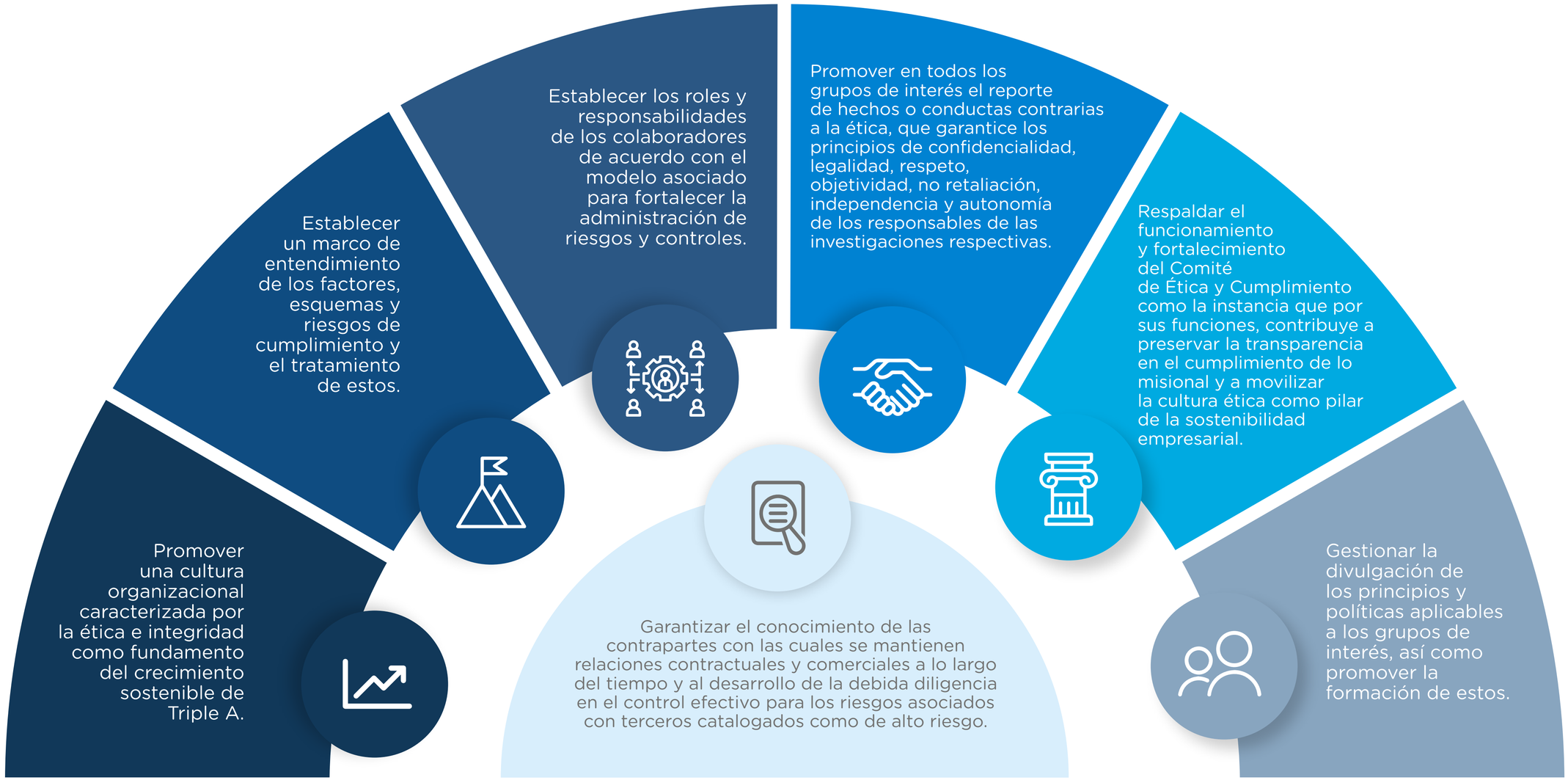
La normatividad, la regulación y modelos de gestión.

Estándares internacionales e iniciativas de lucha contra la corrupción.

Programa de Cumplimiento Anticorrupción y Antisoborno

Establecer las politicas, procedimientos y actividades encaminadas a minimizar la materialización de situaciones asociadas a los riesgos de corrupción y soborno, desde la perspectiva de gobierno, prevención, detención e investigación.

Los objetivos de este programa son:



Durante el año 2020 se fortaleció la estructura de cumplimiento basada en las tres líneas de defensa[11]. Asimismo, se alineó el programa de Ética y Cumplimiento con buenas prácticas y las iniciativas y estándares nacionales e internacionales en la lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de la ética empresarial.

Con un enfoque de PHVA[12] el programa de Ética y Cumplimiento cuenta con las siguientes perspectivas:

Programa de Ética y Cumplimiento

Gobierno

Liderazgo de la Alta Dirección

- Compromiso y participación de la alta dirección.
- Aprobación de recursos para el despliegue del programa.

Estructura de gobierno, roles y responsabilidades

- Definición de roles y responsabilidades
- Reporte periódico al Comité de Auditoría y Cumplimiento de la Junta Directiva.

Prevención

Gestión integral de riesgos y debida diligencia

- Evaluación, valoración y gestión del riesgo
- Registro de los eventos de riesgos
- Debida diligencia y monitoreo de contrapartes.

Comunicación y entrenamiento

- Capacitaciones y formación interna
- Despliegue de Plan de comunicaciones a los grupos de interés.

Marco de actuación

- Documentación del programa
- Políticas y procedimientos internos
- Normatividad, regulaciones y modelos de gestión.

Detección

Seguimiento y control

- Monitoreos periódicos a contrapartes, colaboradores y para la adecuada gestión de los riesgos.
- Aseguramiento del cumplimiento normativo.
- Línea ética
- Gestión de asuntos éticos y de cumplimiento.
- Investigaciones

Mejora continua

Monitoreo, revisión y reporte

- Monitoreo periódico al Programa de Ética y Cumplimiento.
- Reporte periódico de resultados al Comité de Auditoría y Cumplimiento de la Junta Directiva.
- Medición de clima ético

Fuente Triple A

[11] Para conocer más detalles sobre la estructura de cumplimiento puede consultar la sesión de Gestión del Riesgo en este Informe.
[12] PHVA planear, hacer, verificar y asegurar.

Igualmente se mantuvo de forma voluntaria como buena práctica empresarial, la implementación del SAGRLAFT[13], complementando la debida diligencia para garantizar el conocimiento pleno de los terceros con los que Triple A inicia y mantiene relaciones comerciales y/o contractuales.

Se destacan las siguientes acciones como parte fundamental de la gestión anual:

1. En el año 2020 dentro de la estructura organizacional se definió el rol de oficial de Ética y Cumplimiento el cual quedó en cabeza del subgerente de Cumplimiento, Riesgos y Sostenibilidad con reporte directo a la Gerencia General y participación en el Comité de Auditoría y Cumplimiento de la Junta Directiva.

2. Se amplió el alcance de los asuntos tratados en el Comité de Ética y Cumplimiento con la inclusión de los temas de cumplimiento. La Gerencia General ingresó como miembro principal y se creó el reglamento para establecer y formalizar sus funciones específicas, la periodicidad de las sesiones y su composición.

3. Con el fin de garantizar la adecuada gestión de riesgos de cumplimiento, se definió el protocolo de debida diligencia fijando los lineamientos y criterios para la correcta verificación en listas restrictivas y pleno conocimiento de los terceros con los cuales Triple A sostiene relación; lo anterior, para la identificación de alertas u operaciones inusuales dentro de la ejecución de las actividades y procesos transversales de la compañía.

4. En materia de cumplimiento, se definieron los lineamientos de estructura y gestión del Normograma con el fin de mantener actualizada la normatividad que regula las actuaciones de la empresa en desarrollo con su objeto social. Así como también, el seguimiento a las disposiciones y requerimientos de entes gubernamentales y de control.

[13] Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Principios y valores que nos guían

El marco de la actuación ética de Triple A se fundamenta en los siguientes valores y principios establecidos en el Código de Ética.

Valores corporativos[14]:

[14] Para conocer más sobre los detalles de estos lineamientos y el código de ética, consulte: https://www.aaa.com.co/gobierno-corporativo/

Los principios de actuación son:

Integridad

creemos en hacer lo correcto en todas las circunstancias aun cuando nadie nos esté vigilando.

Buena fe

actuamos bajo la creencia de que tanto nuestros actos como los de nuestros semejantes están orientados por la observancia de los principios legales y las buenas costumbres.

Calidad

satisfacemos las expectativas, necesidades y percepciones de nuestros clientes.

Compromiso con el medio ambiente

estamos comprometidos 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 nuestra actividad.

Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas

Como un elemento de control del más alto nivel del que disponen las compañías para orientar las buenas prácticas y para prevenir, detectar y erradicar irregularidades, Triple A tercerizó la operación de su línea ética buscando garantizar confidencialidad y centralización de la información, la no retaliación frente a denuncias de buena fe y el anonimato del denunciante.

Este mecanismo de denuncia se encuentra disponible a través de la página web corporativa, correo electrónico y una línea telefónica[15].

En paralelo, se estableció el protocolo de investigaciones de ética y cumplimiento para establecer las directrices del proceso de verificación preliminar e investigación de los reportes recibidos a través de este medio.

Se informa también acerca de las acciones para difundir este nuevo esquema a todos los colaboradores y demás grupos de interés; en la página web se publicó "La Guía de la Línea Ética"[16] creada para orientar al público acerca de los lineamientos bajo los cuales se rige el funcionamiento de este mecanismo de denuncia.

Durante el periodo reportado se recibieron 22 reportes a través de la línea ética, de los cuales, el 59 por ciento correspondió a denuncias y el 41 por ciento restante a consultas y dilemas éticos[17] para brindar orientación y asesoría en temas relacionados con el Programa de Ética y Cumplimiento. El ciento por ciento de los casos recibidos fue gestionado cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos en el protocolo de investigaciones de ética y cumplimiento.

La tipología de los reportes recibidos se clasifica de la siguiente manera:

Tipología del reporte	Cantidad
Conflictos de interés	11
Incumplimiento de normas y políticas internas	4
Alteración o falsificación de información	3
Apropiación de activos	2
Corrupción y soborno	2
Total	**22**

Fuente Triple A.

De las cifras anteriores, el 91 por ciento de los casos involucran a colaboradores de la empresa y el 9 por ciento a terceros. Como resultado de las investigaciones a los casos reportados se emitieron recomendaciones para fortalecer el esquema de control de los procesos impactados, se tomaron medidas correctivas en cuatro casos y medidas disciplinarias en tres.

Durante este periodo, producto de las investigaciones, no se confirmaron actos de corrupción dentro de la organización, ni se presentaron casos jurídicos de corrupción en contra de la empresa o sus colaboradores.

[15] Los canales son:
• Página web: Link de la línea ética: https://www.aaa.com.co/linea-etica/
• Línea telefónica gratuita: 01-800-752-2222
• Correo electrónico: etica.triplea@resguarda.com

[16] Esta guía puede consultarse en : https://www.aaa.com.co/wp-content/uploads/2020/08/manual por ciento20etica.pdf

[17] - Consultas: Preguntas relacionadas con la adecuada interpretación y/o aplicación de las normas o procedimientos que componen el Programa de Ética y Cumplimiento de la Compañía.
- Dilemas éticos: Dudas o inquietudes que pueda tener cualquier persona, sobre la mejor opción para proceder, en situaciones reales o aparentes, acorde con el Código de Ética y toda la normativa que regula el comportamiento ético de los grupos de interés de la Compañía.

Evaluación de riesgos de corrupción

Los riesgos de fraude y corrupción organizacionales se encuentran enmarcados principalmente en las tipologías i) apropiación indebida o malversación de activos y ii) favorecimiento de terceros en los procesos de compras y contrataciones. Por lo anterior, se adelantaron las siguientes actividades para mitigar su posible ocurrencia:

- Lineamientos y soporte para procesos de debida diligencia con terceros.[18]
- Validación de conflictos de interés[19]
- Se implementó la matriz de terceros de alto riesgo con el fin de identificar y monitorear periódicamente las transacciones que realizó la compañía con los terceros, además de analizar su comportamiento y razonabilidad. En lo corrido del año se identificaron 143 terceros de alto riesgo pertenecientes principalmente al grupo de interés de proveedores y contratistas.
- Monitoreo permanente a las compras de menor y mayor cuantía, la recepción u ofrecimiento de regalos y atenciones, las transacciones con Personas Políticamente Expuestas (PEP), entre otras, que son consideradas como fuentes directas de los riesgos de fraude y corrupción.
- Con el fin de monitorear los riesgos asociados a los procesos del flujo de dinero de la organización, a partir del mes de abril y de forma trimestral, se realizaron seguimientos y monitoreos de los pagos realizados y recibidos por terceros considerados como contrapartes de alto riesgo.
- Durante el 2020, luego de la materialización de la pandemia por la COVID-19, se inició el proceso de actualización de la matriz de riesgos corporativos, identificando riesgos alineados con el Direccionamiento Estratégico que enmarca la gestión de la organización. Uno de los cambios más relevantes es la inclusión de los riesgos de LAFT, (lavado de activos y financiación del terrorismo) fraude y corrupción específicamente, con el objetivo de dar relevancia a su gestión y monitoreo dentro de los procesos y ratificar el compromiso de la Alta Dirección con los temas en mención desde la visión estratégica.

[18] Más información sobre estos lineamientos se presentó anteriormente como una de las actividades más relevantes desarrolladas en esta temática (numeral 3) de este mismo capítulo
[19] Para conocer más detalles sobre esta validación puede consultar el capítulo de Gobierno Corporativo del presente Informe.

Comunicación y formación

Comunicación de principios y lineamientos éticos: se promovieron varias campañas de divulgación, a través de distintos medios de comunicación[20], que enmarcaron de forma general los principios y lineamientos éticos a la totalidad de la planta de colaboradores con cargos directivos, administrativos y operativos de la compañía en las siguientes temáticas:

- Roles y responsabilidades asumidas dentro del modelo de las tres líneas de defensa frente a la gestión de riesgos.
- Socialización del nuevo valor organizacional de integridad.
- Línea ética como el mecanismo habilitado para el reporte de denuncias, consultas y dilemas éticos en la compañía.
- Declaración de conflictos de interés, inhabilidades e incompatibilidades.
- Reporte de regalos y atenciones ofrecidos y recibidos desde terceros.

Formación y capacitación: bajo el liderazgo del oficial de Ética y Cumplimiento se generaron espacios para formar a los colaboradores de manera presencial y virtual en relación con los siguientes asuntos:

Socialización de los procedimientos asociados a la debida diligencia para conocimiento de contrapartes dirigidos a la totalidad del personal de la Subgerencia de Abastecimiento y Logística.

Desarrollo de formaciones sobre el Programa de Ética y Cumplimiento como parte de las capacitaciones de inducción a nuevos colaboradores. Se capacitaron en total 74 personas,

8% con cargos directivos

92% con cargos administrativos

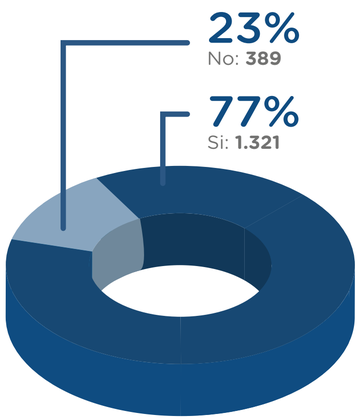
[20] Los medios usados fueron correo electrónico, la página web y mensajes de texto tipo SMS.

Eficacia de la gestión

Como parte de la evaluación de la eficacia de la gestión, se realizó la medición del clima ético la cual proporciona información sobre la percepción de los colaboradores con respecto los lineamientos de ética corporativos. La encuesta se aplicó al 99 por ciento[21] de los colaboradores directos obteniendo un balance positivo de 4,24 sobre 5 que es la máxima calificación. Los principales aspectos evaluados fueron:

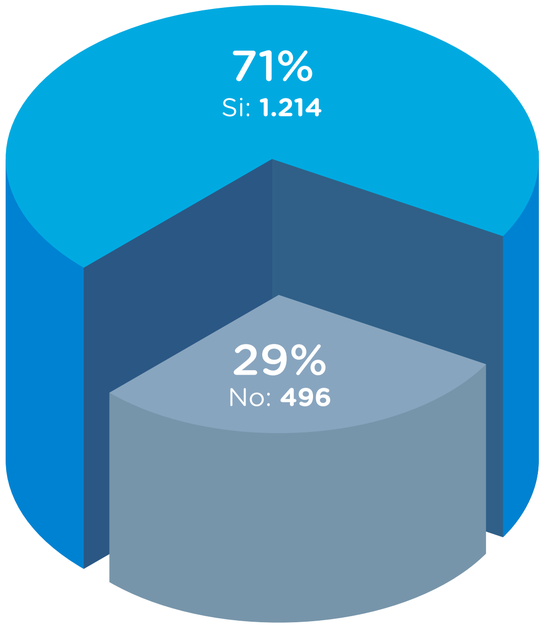
GRI 103-3

a) Conocimiento del Código de Ética y de la política de cumplimiento anticorrupción y antisoborno



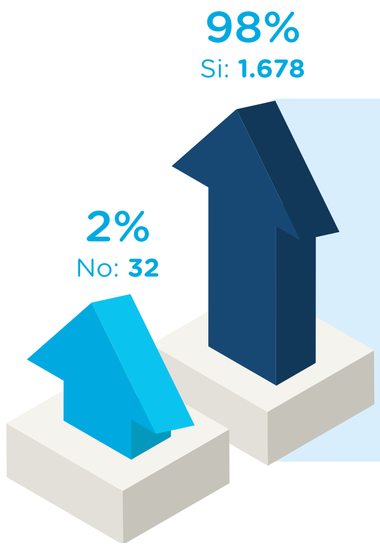
Fuente Triple A.

b) Conocimiento de la línea ética



Fuente Triple A.

c) Compromiso a actuar con ética e integridad:



El 98 por ciento de los colaboradores ratificó su compromiso impulsado desde la Alta Dirección de cero tolerancia a la corrupción y el soborno en cualesquiera de sus modalidades, a través de la política de cumplimiento anticorrupción y antisoborno. Reconocen dichas prácticas como impedimentos ante cualquier posibilidad de desarrollo personal, empresarial y de progreso social.

Fuente Triple A.

[21] Se aplicó a 1.710 colaboradores.

Desafíos 2021

Desafío 2021	Impacto esperado
Fortalecimiento de las líneas de defensa	Avanzar en la implementación y adopción de mejores prácticas en procura de certificaciones como la norma ISO 37001 (Sistemas de Gestión Antisoborno). Implementar nuevas acciones formativas enmarcadas en la cultura de la ética, integridad, orientación a riesgos y pólizas, como un aspecto clave para el funcionamiento eficaz del modelo de líneas de defensa y la generación de impactos positivos en la gestión organizacional. En el marco del Programa de Ética y Cumplimiento y el gobierno corporativo se realizará el despliegue documental a través de elaboración y/o actualización de políticas y documentos que enmarcan las actuaciones en esta materia.

Desafío 2021	Impacto esperado
Lograr sinergias entre las tres líneas de defensa de la organización.	Implementar un modelo de gestión apalancado en herramientas tecnológicas que integren las actividades y funciones de gobierno corporativo, la gestión del desempeño, la administración de riesgos y las responsabilidades de cumplimiento, para mejorar la capacidad de logro de los objetivos del negocio.

Nuestra esencia

Gestión del ciclo integral del agua 49

Recuperación de pérdidas de agua 58

Gestión integral del servicio de aseo 64

Gestión comercial 73

Gestión del ciclo integral del agua

“No cabe duda que Triple A al ser una empresa que brinda los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo tiene un impacto fuerte en el departamento del Atlántico, ya que a través de lo que ofrecemos, garantizamos calidad de vida y somos un apoyo para el bienestar y el confort de todos nuestros usuarios y sus familias, y de esta manera incentivamos el crecimiento y desarrollo de los municipios”.

Ramón Hemer Redondo
Gerente de Operaciones

2020
Triple A S.A. E.S.P.

GRI 103-1

Maniobra estratégica

2. Operaciones, proyectos y mantenimiento

Objetivo de Desarrollo Sostenible

6 Agua limpia y saneamiento

Alcance del impacto

Grupos de interés:

- Accionistas
- Estado
- Colaboradores
- Contratistas
- Proveedores
- Comunidad
- Medios de comunicación y líderes de opinión
- Gremios

Área que gestiona los impactos:

Gerencia de Operaciones

Cumplimiento de los desafíos 2020:

- Avance de un 60 por ciento en la optimización del laboratorio de control de calidad y la dosificación de nuevos productos químicos para el proceso de potabilización.

- Se incrementó la capacidad de producción desde la captación de baja presión en la ETAP de Barranquilla. Para la captación se logró 780 l/s adicionales con una disminución entre el 9 por ciento y 10 por ciento del consumo de energía.

- Para la calidad de los efluentes de los sistemas de tratamiento, se dio cumplimiento a los límites establecidos en la norma de vertimientos con un cumplimiento global de 97 por ciento.

2020

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

GRI 103-1

GRI 103-2

Nuestra gestión

El modelo de negocio de la organización incluye la gestión responsable del ciclo integral del agua. En el 2020 se presentaron grandes retos que llevaron a la empresa a innovar y potencializar los procesos que conforman la prestación del servicio, con una perspectiva de optimización de los recursos, un manejo integral medioambiental y especial cuidado con la salud de los usuarios y colaboradores a causa de la pandemia por la COVID- 19.

Por esta razón la gestión del ciclo integral del agua es la garantía para asegurar la excelencia del servicio. El ciclo cubre desde el suministro del líquido y el saneamiento, es decir, aquel que da comienzo con las tareas necesarias para obtener el recurso de agua y finaliza con la correcta devolución a la naturaleza del agua desechada.

Este contempla seis procesos que están a cargo de Gerencia de Operaciones, la cual tiene la misión de optimizar este valioso recurso a través de una gestión sostenible para proveer el servicio de agua.

Para tal efecto Triple A ha determinado los siguientes objetivos a partir de los cuales son generadas las acciones requeridas para lograr la conservación y el manejo integral del recurso hídrico.

- Mejorar la infraestructura y aumentar la capacidad de producción para garantizar la calidad del agua, continuidad y distribución de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Gestionar la reducción de pérdidas técnicas
- Gestionar la eficiencia energética
- Planificar, administrar y ejecutar las inversiones de acueducto, alcantarillado y agua no contabilizada para lograr una prestación eficiente del servicio.

A continuación, la gestión en cada uno de los procesos del ciclo integral del agua:

2020

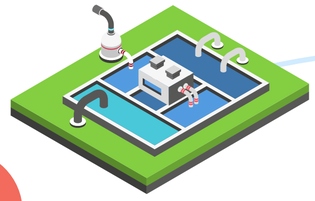
Triple A S.A. E.S.P.

GRI 103-2

GRI 303-1

GRI 303-3

Gestión del ciclo integral del agua



1 Captación Río Magdalena

	2020	2019
Estación de captación	240.840.136 m³	241.991.629 m³

Se capta promedio **7,62 m³/seg**

2 Tratamiento (4 estaciones ETAP)

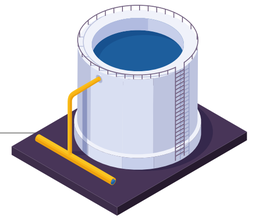
Capacidad Instalada (lps)	
8375 lps	
Ponedera	**200 lps**
Sabanagrande	**465 lps**
Barranquilla	**7500 lps**
Puerto Colombia	**210 lps**

	2020	2019
Agua tratada	227.750.000 m³	228.150.000 m³

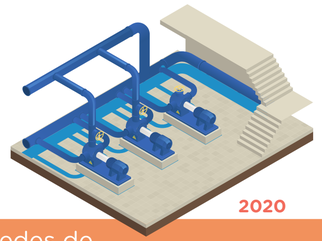
3 Almacenamiento

23 depósitos urbanos

9 municipios del departamento



4 Distribución



Redes de distribución	2020	2019
	3625,7 km	3583,2 km

5 Saneamiento

Tipos de Redes de Saneamiento	2020	2019
Redes de Aguas negras	2472 km	2426 km
Redes en Impulsiones	53,04 km	53,04 km
Otras Redes	60,13 km	60,38 km

6 Depuración (10 estaciones EDAR)

Calidad del agua potable

El tratamiento del agua es uno de los procesos más importantes del ciclo integral porque de éste depende la calidad del agua[22] por la que se caracteriza la organización.

A nivel nacional Triple A continúa ofreciendo una de las mejores aguas del país.

Se ha destacado por los altos estándares en el tratamiento del agua potable al transformar el agua proveniente del río Magdalena en agua que cuida la salud y la vida de sus usuarios.

Para lograr este objetivo la empresa monitorea todo el proceso de manera continua a través de equipos de medición en línea y los análisis realizados por el laboratorio de control de calidad de la empresa, el cual está certificado bajo la norma ISO/IEC 17025: 2017.

Los siguientes son los resultados de la gestión 2020 según los resultados del IRCA[23]:

Inversiones 2020 (millones de pesos)

Sistemas de dosificación de químicos	$ 394
Fortalecimiento Laboratorio de Calidad	$ 380
Infraestructuras	$ 279
Total:	**$ 1053**

	2020	2019
Costo de químicos (millones de pesos)	$10.768	$13.831

Fuente Triple A.

[22] No se presentaron casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de los usuarios, ni multas, ni sanciones correspondientes a la calidad del servicio de acueducto y alcantarillado que presta la organización.
[23] IRCA: Índice del Riesgo para la Calidad del Agua, Instituto Nacional de Salud.

GRI 416-1
GRI 416-2
GRI 103-3

Este es el valor del IRCA consolidado por municipio en donde Triple A presta excelente calidad del agua:

Municipio	2020	2019
Barranquilla	0,05	0,04
Puerto Colombia	0,08	0,05
Galapa	0,04	0
Soledad	0,05	0,06
Juan de Acosta	0,15	0
Tubará	0,15	0
Usiacurí	0	0
Piojó	0	0,2
Sabanalarga	0	0,08
Sabanagrande	0	0,04
Baranoa	0,09	0
Polonuevo	0,07	0
Santo Tomás	0,05	0,05
Palmar de Varela	0,04	0
Ponedera	0	0
Malambo	0	N/A
Total:	**0,05**	**0,03**

Fuente Triple A.

Calidad del servicio de alcantarillado

Triple A como empresa responsable con el medio ambiente y comprometida con la calidad del servicio, en el 2020 fortaleció la capacidad operativa del sistema de alcantarillado con acciones como, el mejoramiento de la infraestructura, el mantenimiento de las redes de alcantarillado y la sistematización de la operación.

El sistema de alcantarillado está soportado con tecnología que facilita su operación:

- El Sistema de Información Geográfico para la administración del catastro de las redes y sus componentes (manejo de la información geográfica Argis).
- Modelo matemático de Sewergems: para modelación matemática del sistema de alcantarillado.
- Aplicación para la gestión operativa del sistema de alcantarillado para el manejo en línea de la información mediante el uso del software Geoportal.

Estos instrumentos facilitan la construcción de indicadores operacionales de desempeño para la medición y la mejora continua del servicio, destacándose los siguientes:

	2020	2019
Mantenimiento preventivo Indicador anual (240 km)	244,09	284,12
Red de alcantarillado renovada (km)	35,58	27,28
Inspección de red tubular (km)	12,02	13,59
Robos de elementos de drenaje superficial: Tapas y rejas de alcantarillas (un)	293	187

Fuente Triple A.

Impacto por la COVID-19 en la continuidad de los servicios

La organización mantuvo la continuidad del servicio de acueducto y alcantarillado a todos sus clientes y usuarios con el mismo estándar de calidad.

Para lograrlo se contrató a personal adicional con la incorporación de 33 operarios que entraron a reforzar los procesos de potabilización y distribución. 16 operarios para los procesos de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales, lo que contribuyó a no afectar la operación.

Asimismo se dispuso de un sistema alterno de carrotanques para suministrar agua en las zonas en las que fue requerido este servicio, en total fueron 30.730 metros cúbicos con un costo superior a $910 millones asumidos por la organización.

Desafíos 2021

Desafío 2021	Impacto esperado
La puesta en marcha de nuevas plantas de tratamiento de agua potable en los municipios de Ponedera y Sabanagrande.	Mejorar el suministro de agua potable y la calidad de vida en esas poblaciones.
Implementar nuevas técnicas de medición de parámetros en el laboratorio de Control de Calidad.	Ir a la vanguardia en los procesos de aseguramiento de la calidad del agua suministrada, adelantándose a las nuevas exigencias de la fuente de captación y de la regulación.
Aumentar y fortalecer la capacidad de las estaciones de rebombeo.	La instalación de nuevos equipos de bombeo y la repotenciación de equipos existentes permitirán mejorar las presiones y garantizar la continuidad en la prestación del servicio.

Desafío 2021	Impacto esperado
Fortalecer la infraestructura de las redes de los sistemas de acueducto y alcantarillado.	Aumentar la capacidad y distribución de las redes de acueducto y alcantarillado a través de la ejecución del plan de reposiciones y nuevas instalaciones, disminuyendo fugas y el índice de agua no contabilizada.
Continuar la optimización de los sistemas de tratamiento de agua residual.	Mejoramiento de la calidad de los efluentes, en cumplimiento de los parámetros fisicoquímicos y sus valores máximos permisibles establecidos en la norma de vertimientos vigente (Resolución 631 de 2015).

Recuperación de pérdidas de agua

“La adecuada gestión del agua no contabilizada (ANC) está enfocada en la reducción de las pérdidas técnicas y comerciales, con el fin de optimizar el uso del recurso hídrico e impactar de manera positiva la productividad de la organización en el marco del cumplimiento de los estándares establecidos en la normatividad. Para ello articulamos la ejecución del Programa de Inversiones de ANC con actuaciones y estrategias en las áreas operativa y comercial de la empresa”.

Eduardo Angulo Buitrago
Gerente de Planeación, Información y Control ANC

2020

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

GRI 103-1

Maniobra estratégica

2. Operaciones, proyectos y mantenimiento

3. Estrategia comercial y servicio al cliente

Objetivo de Desarrollo Sostenible

6 **Agua limpia y saneamiento**

Alcance del impacto

Grupos de interés:

- Clientes
- Contratistas
- Estado
- Medios de comunicación y líderes de opinión
- Gremios
- Proveedores
- Comunidad

Área que gestiona los impactos:

Gerencia de Planeación

Cumplimiento de los desafíos 2020:

- Reducción del IPUF en un 99.3 por ciento equivalente al 17,4 m3/suscriptor/mes/ respecto a la meta replanteada de 17.3 m3/ suscriptor/mes.

- Cumplimiento del 80 por ciento en la ejecución del plan de inversiones para la reducción de agua no contabilizada.

2020

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

GRI 103-1

GRI 103-2

Nuestra gestión

Triple A cuenta con estrategias efectivas para reducir la pérdida del preciado líquido en su recorrido hasta el usuario final. La correcta interpretación y análisis de los factores adversos o a favor y la manera como éstos impactan los índices de agua no contabilizada, ANC, y el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado, IPUF, permiten priorizar líneas de acción y establecer los programas para la disminución de dichas pérdidas.

Las gerencias de Operaciones, Comercial y Planeación actúan de forma integrada para establecer metas, gestionar las acciones operativas y comerciales y lograr resultados esperados.

Las pérdidas de agua tienen diferentes causas lo cual permite clasificarlas en técnicas y comerciales. Las perdidas técnicas corresponden a fugas por fallas en los elementos de la red, tales como conductos, conexiones y tanques de almacenamiento. Las pérdidas comerciales corresponden a consumos ilegales, consumos no medidos, consumos medidos no facturados y a errores de micromedición y facturación[24].

La gestión de Agua No Contabilizada se extiende a todos los municipios donde se presta el servicio de acueducto.

El Programa de ANC está enfocado en la ejecución de proyectos que buscan la reducción de las pérdidas mediante la gestión del suministro de agua, la normalización masiva de conexiones clandestinas, el control activo de presiones en la red, la búsqueda de fugas no visibles en las redes de distribución, la sectorización de la red de distribución y la medición de sectores hidráulicos y conducciones matrices.

Para alcanzar el Índice de Pérdidas por Usuario, IPUF, las áreas que gestionan las pérdidas de agua, realizan la siguiente gestión:

	2020	2019
Inmuebles con fraudes	9120	8807
Nuevos clientes	2000	2358
Reposición de medidores	28.285	23.155
Nuevos medidores	17.147	26.766
Recuperación de agua	2 millones m^3	4 millones m^3
Nueva red de acueducto	13,4Km*	27,05 Km
Cajas de seguridad con telemetría en los medidores	2402	2771
Efectividad de atención de fugas de agua en 24 horas	77,78%	68,45%
Rastreo de fugas no visibles	1078 km de red, y 147.134 acometidas	1632 km de red y 100.310 acometidas
Facturación mensual, promedio mes	9.0 millones m^3/promedio mes	9,35 millones m^3/promedio mes

*En los municipios de Barranquilla, Soledad, y Sabanalarga

[24] Perdidas de agua en sistemas de acueducto, uso eficiente y ahorro del agua, CRA. Programa Uso Eficiente y Ahorro del Agua 2018-2022.

GRI 103-2

GRI 103-3

Con el programa de ANC se busca dar cumplimiento a la porción del Plan de Obras de Inversiones Regulado (POIR) orientado hacia la disminución del indicador IPUF. Para el año 2020 se dio continuidad a la reducción de las pérdidas de acuerdo con la gradualidad establecida en el estudio de Nivel Económico de Pérdidas (NEP)[25]. Se logró una reducción de 0.3 puntos en el indicador IPUF lo cual representa una disminución de 2,0 millones de m3.

El presupuesto del área de Planeación fue de $7711 millones destinados para las siguientes acciones: i) obras de sectorización; ii) gestión de la macromedición de entrada y salida de estaciones; iii) gestión de la macromedición en sectores y circuitos del sistema de distribución; iv) normalización de sectores subnormales clandestinos; v) gestión y control activo de presiones. Por otro lado, las inversiones correspondientes al Programa ANC lograron ejecutarse en un 80 por ciento, luego de un año que representó un desafío debido a las restricciones originadas por la pandemia.

[25] Estudio de costos para grandes prestadores, conforme a lo establecido por el parágrafo 10 del artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, podrán hacer uso de esta variable en reemplazo del IPUF.

Impacto por la COVID-19 en las pérdidas de agua

La pandemia por la COVID-19 originó obstáculos de consideración para el desarrollo de la gestión del agua no contabilizada y el logro de las metas planteadas. Las restricciones impuestas por el gobierno nacional y autoridades competentes afectaron el normal desarrollo de las acciones y la ejecución de los planes de obras y proyectos.

Desafíos 2021

Desafío 2021	Impacto esperado
Normalizar asentamientos subnormales	i) Mejorar las condiciones de prestación del servicio en 25 sectores subnormales en el 2021; ii) reducir las pérdidas de agua; iii) aumentar la facturación y, iv) vincular nuevos clientes para aportar a la reducción del indicador IPUF.

Gestión integral del servicio de aseo

“La gestión integral de residuos que ofrecemos permite contribuir de manera importante al desarrollo sostenible en la prestación de los servicios públicos, a través del cumplimento del marco normativo y la generación de valor en la cadena de servicio, procurando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.

La prestación directa del servicio de aseo desde el año 2020 nos marca un punto de inflexión porque nuestro compromiso con los grupos de interés crece. Queremos dar tranquilidad a los usuarios al contar con un recurso humano altamente capacitado que nos permite prestar un servicio de calidad y seguro”.

Zandra Mantilla Florez
Gerente de Aseo

Maniobra estratégica

2. Operaciones, proyectos y mantenimiento

Objetivo de Desarrollo Sostenible

6 Agua limpia y saneamiento

2020

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

GRI 103-1

Cumplimiento de los desafíos 2020:

- A partir de junio 2020 se inició, en plena pandemia, la prestación de manera directa por parte de Triple A de la totalidad de las actividades de recolección y transporte en el Distrito de Barranquilla.

- Cumplimiento, optimización y mejora de todos los procesos de recolección, barrido, limpieza, poda de árboles y corte de césped.

- Fortalecimiento de las operaciones del relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos con un costo superior a los $3000 millones.

- Cumplimiento de los requerimientos normativos y técnicos ante la CRA según lo estipulado en la licencia ambiental del relleno sanitario, en un 83 por ciento para residuos ordinarios y en un 94 por ciento para la disposición de residuos peligrosos.

- Cumplimiento de lo estipulado en la normatividad vigente para la prestación del servicio público de aseo con base en los lineamientos de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIR) de cada municipio y el programa de prestación del servicio.

Nuestra gestión

Triple A afianzó su consolidación empresarial al asumir la operación directa de las actividades de recolección y transporte de residuos ordinarios en el Distrito de Barranquilla y la ampliación de la licencia ambiental para la disposición final de residuos sólidos, especiales y peligrosos en el relleno sanitario Parque Los Pocitos[26], provenientes de cualquier lugar del país.

La ciudad como los usuarios ganaron en calidad del servicio y en una mejor calidad de aire gracias a la entrada en operación de 40 compactadores 100 por ciento a gas y 25 vehículos adicionales, con un impacto positivo en la reducción de las emisiones de CO2 estimadas en 1000 toneladas de gases efecto invernadero en un año.

De registrarse también la gestión en el relleno sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos que en el 2020 se dispusieron más de 500.000 toneladas producto de la atención del servicio público de aseo de Barranquilla y de los municipios usuarios del relleno. En la actualidad, como se menciona, el relleno está listo para recibir residuos de otras zonas de Colombia bajo los más altos estándares de calidad para la disposición de residuos.

Con esta fortaleza operativa, la organización le apuesta en el marco de una estrategia de economía circular que permita reducir tanto la entrada de materiales vírgenes como la producción de desechos, con el fin de lograr la eficiencia del uso de los recursos. Este es el enfoque sobre el cual se proyecta la gestión empresarial en aseo.

Con base en los programas de prestación del servicio público de aseo y los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) municipales, la gestión de Triple A en el 2020 tuvo los siguientes objetivos adicionales a la operación normal del servicio: i) contenerizar a los usuarios del servicio público de aseo; ii) erradicar puntos críticos; iii) intervenir vías no pavimentadas; iv) instalar cestas públicas y, v) mejorar las condiciones sanitarias de las vías y las áreas públicas de Barranquilla mediante el lavado de las mismas, el corte de césped y la poda de árboles de la capital del Atlántico.

Estos son los resultados de mayor relevancia en la gestión integral del servicio de aseo:

[26] La Corporación Autónoma Regional del Atlántico mediante Resolución 263 de 2020, modifica la resolución No. 049 del 22 de febrero de 2007, por medio de la cual, se da la ampliación de cobertura a nivel nacional de la actividad de disposición de residuos peligrosos en el Parque Ambiental Los Pocitos.

Gestión integral del servicio de aseo

GRI 416-1
GRI 416-2
GRI 103-3

1 Limpieza de vías y áreas públicas

	2020	2019
Municipios con servicio de barrido	4	4
No. de canecas peatonales	5815	5820
Efectividad medios mecánicos	100%	100%

24/7
horas días

1.1 Limpieza de playas

	2020	2019
Kilómetros barridos	13.429	13.424
Toneladas recolectadas	2669	2532

2 Recolección y transporte

	2020	2019
Toneladas de residuos recolectados	600.342	627.899
Rutas de recolección de residuos sólidos	289	272
Cobertura usuarios residenciales	100%	100%
Número usuarios grandes productores	3.120	3.146

*Toneladas recogidas totales, incluye los servicios incluidos en tarifa, los servicios especiales y RCD.

3 Gestión de residuos

	2020	2019
Número de kilómetros de barrido	1.673.655	1.494.302
Cantidad de resto de poda recolectada	7860 ton	9638 ton
Producción de Biogás	154.469.168 m^3	51.237.240 m^3

4 Disposición final de los residuos

	2020	2019
Municipios atendidos	6	6
Tiempo de operación	24/7	24/7
Capacidad de almacenamiento m^3	14.141.698	14.538.037
Toneladas vertidas*	622.793	710.550

*Toneladas recogidas totales, incluye los servicios incluidos en tarifa, los servicios especiales y RCD.

Parque Ambiental
Los Pocitos

Triple A es una empresa comprometida con la comunidad, por lo cual se esfuerza día a día en prestar un servicio con los más altos estándares de calidad, prueba de ello es que durante el año 2020 se desarrollaron diferentes operativos y actividades con la comunidad, tales como, la recuperación de puntos críticos donde personas ajenas al servicio público de aseo realizan la disposición de todo tipo de residuos de manera indiscriminada.

En el 2020 Triple A no presentó incumplimientos normativos ni regulatorios por la prestación del servicio público de aseo que generaran multas y/o sanciones por parte de los entes de vigilancia y control, ni por incumplimientos en los horarios y/o frecuencias de atención, con relación al régimen de calidad y descuentos de la resolución CRA 720 de 2015.

Para lograr la infraestructura requerida para la administración óptima del servicio de aseo, la compañía inició la construcción de la Base de Operaciones de aseo en el relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos. El área total de la base es de aproximadamente 16.300 m2, conformada por 115 parqueaderos para los vehículos y equipos del servicio de aseo, hangar de mantenimiento, subestación eléctrica, baños y vestidores para el personal operativo, servicios públicos (acueducto, alcantarillado, comunicaciones), cerramiento, caseta de vigilancia, señalización y demarcación.

Las inversiones por mantenimiento de equipos de la operación del servicio de aseo y disposición final estuvieron por encima de los $ 7000 millones durante el 2020.

Para la disposición de los residuos ordinarios el parque cuenta con un área de 75 hectáreas lo que garantiza la disposición de más de 20 millones de metros cúbicos de residuos ordinarios, de las cuales, se han operado siete vasos de disposición más un intervaso, lo que equivale a una ocupación aproximada de 25 hectáreas, en las que se han dispuestos 5,5 millones de metros cúbicos.

Como medidas para minimizar los impactos de la salud y seguridad de la población atendida, la empresa cumple con los horarios y frecuencias establecidos para cada uno de los municipios donde se dan las actividades del servicio público de aseo. Además, los equipos cuentan con sistemas de almacenamiento de lixiviados para evitar así que lleguen a quedar sobre las vías.

El relleno sanitario cuenta con un programa de seguimiento y control establecido en la licencia ambiental. Su finalidad monitorear todas las actividades que pueden generar impacto en el relleno sanitario, para lo cual se realizan estudios y toma de datos de campo, muestreos, en los diferentes aspectos ambientales como aire, agua y suelo con la periodicidad exigida.

Residuos peligrosos

Por su parte, la gestión de residuos peligrosos y especiales incluye los servicios de recolección, transporte, tratamiento y disposición final. En el año 2020 la organización prestó este servicio a 176 clientes ubicados en el departamento del Atlántico, con una capacidad de más de 2000 toneladas en celdas de seguridad para su disposición.

El parque ambiental Los Pocitos cuenta con cinco celdas de seguridad licenciadas con capacidad para 5500 metros cúbicos cada una.

Con el fin de promover las buenas prácticas en la gestión de residuos por parte de los clientes vinculados al servicio de residuos peligrosos, en el periodo de este informe fueron ejecutadas 21 actividades de capacitación con impacto en 321 personas que representan 439 horas hombres de formación dirigidas en particular al personal operativo de las empresas vinculadas a la operación correspondiente.

Empresa: **Energía Solar**
Tema: **Manejo de residuos Peligrosos**
Fecha: 21 dic 2020
Dirigida a: Personal de servicios generales de la planta de energía solar 2..

Empresa: **Curtiembres Búfalo**
Tema: **Manejo de Residuos Peligrosos**
Fecha: 9 de enero del 2020
Dirigida al personal de servicios generales de la planta de Búfalo.

Otros servicios

En relación con los servicios de corte de césped y poda de árboles se continúa con su prestación teniendo en cuenta los metros cuadrados entregados por las alcaldías municipales, así como los inventarios de especies arbóreas que se deben intervenir:

Corte de césped

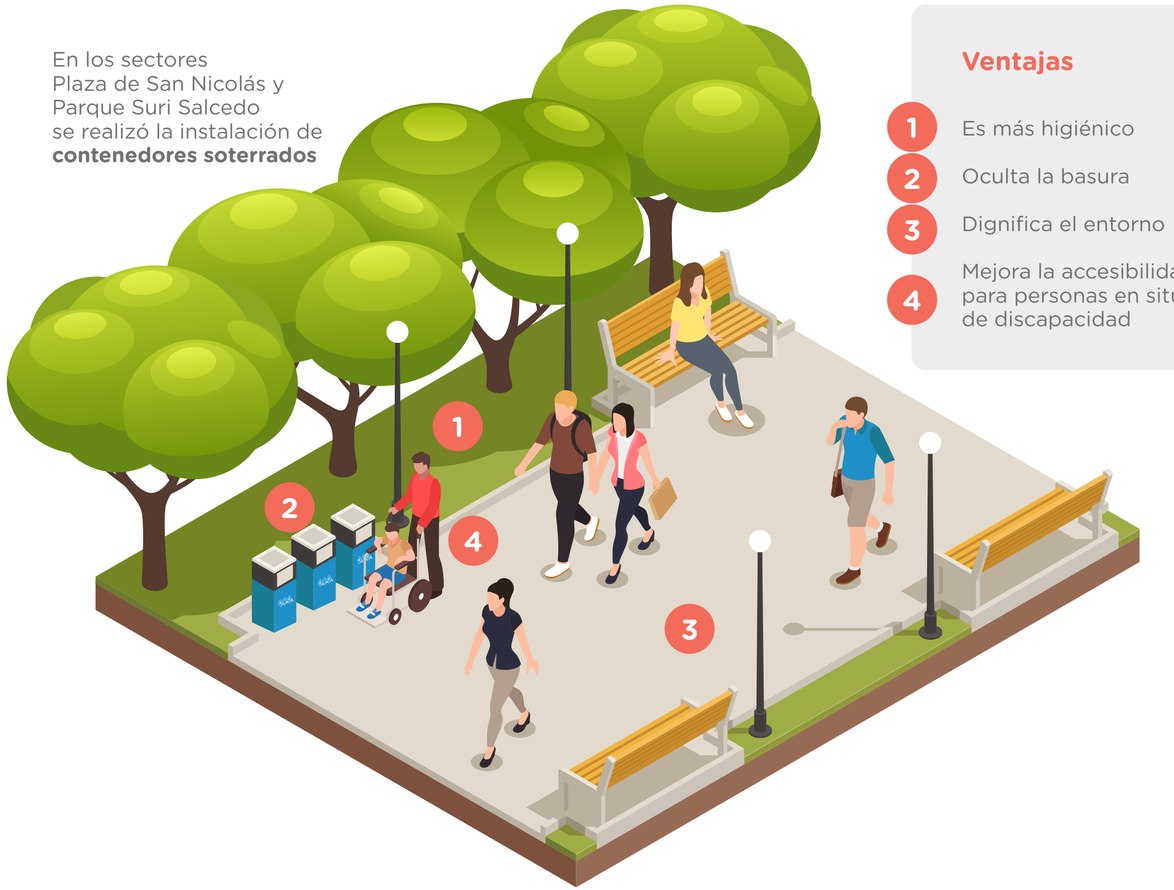
Distrito de Barranquilla:
9.694.012 m²
Municipio de Puerto Colombia:
1.765.731 m²
Municipio de Sabanalarga:
141.468 m²

Poda de árboles

Distrito de Barranquilla:
7054 árboles
Municipio de Galapa:
583 árboles
Municipio de Puerto Colombia:
141.468 m²

Por cuenta del proyecto de contenerización fueron instalados diferentes tipos de recipientes para el adecuado almacenamiento de los residuos no aprovechables por parte de los usuarios, ubicados en su gran mayoría en el norte de la ciudad de Barranquilla en los barrios de Villa Carolina, Buenavista y Alameda del Río. En el 2020 se situaron 1571 contenedores.

En los sectores Plaza de San Nicolás y Parque Suri Salcedo se realizó la instalación de **contenedores soterrados**



Ventajas

1. Es más higiénico
2. Oculta la basura
3. Dignifica el entorno
4. Mejora la accesibilidad para personas en situación de discapacidad

La normatividad colombiana exige a las empresas prestadoras publicar en sus sitios web[27] las metas establecidas en los PGIRS[28] a través del programa de prestación del servicio público de aseo para cada municipio, en los cuales se presentan los indicadores de cobertura, calidad y continuidad del servicio para medir la gestión empresarial.

En cuanto a la calidad del servicio, en el capítulo de relacionamiento con grupos de interés se presentan los resultados de la encuesta de reputación con la consulta a los usuarios sobre la gestión en la operación de Triple A; la respuesta positiva de un 86 por ciento de los encuestados que está conforme con el servicio refleja la buena percepción de la labor continua de la organización.

Asimismo, fueron recibidas visitas de vigilancia y control por parte de la Superservicios en las que no hubo hallazgos en ninguno de los procesos de recolección y transporte y disposición final.

En el periodo de este informe no se presentó incumplimiento alguno de los parámetros ambientales. Es pertinente señalar que los informes de los estudios realizados son enviados a la autoridad ambiental de acuerdo con el cronograma establecido.

[27] Consulte www.aaa.com.co
[28] PGIRS: Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

Impacto por la COVID-19 en la continuidad del servicio

El servicio de aseo se prestó de manera continua e ininterrumpida durante el aislamiento decretado por el gobierno nacional, para lo cual la organización tomó las medidas de bioseguridad que permitieron proteger al personal operativo ante la aparición de brotes por la epidemia.

Se destaca que además del servicio ordinario se realizó el lavado y desinfección de vías y áreas públicas, lo que significó la intervención de más de un millón 500 mil metros cuadrados en los municipios de Barranquilla, Puerto Colombia, Galapa y Sabanalarga.

La empresa desplegó en las diferentes poblaciones donde se presta el servicio, una campaña educativa para la adecuada gestión de residuos corto punzantes y peligrosos generados por personas infectadas por el coronavirus.

Desafíos 2021

Desafío 2021	Impacto esperado
Fortalecer el servicio de gestión de residuos peligrosos y especiales, a través de la evaluación de nuevos proyectos para la ampliación del portafolio comercial de la compañía.	Evaluación de proyectos para el tratamiento de residuos peligrosos y alternativas de aprovechamiento de residuos especiales como los residuos de construcción y demolición, madera y podas.
Modernización de la flota amarilla del Relleno Sanitario.	Garantizar la proyección de vida útil, continuidad y calidad en la prestación del servicio de disposición final.
Mejoramiento de la infraestructura	Repotenciar las instalaciones del Relleno Sanitario Los Pocitos en búsqueda de la eficiencia y optimización de costos.

Desafío 2021	Impacto esperado
Adelantar actividades de limpieza y educación a personas de la comunidad para mejorar el aspecto visual y recuperar mínimo cuatro puntos críticos de Barranquilla.	i) Minimizar las quejas por parte de la comunidad ante la disposición inadecuada de residuos por personas ajenas al servicio; ii) mejorar los entornos de la ciudad.
Implementar tecnologías que permitan mejorar la recolección de sitios de difícil acceso.	i) Minimizar los puntos de acopio de residuos ordinarios; ii) mejorar la percepción del servicio y iii) evitar basura en vías y áreas públicas.
Realizar la contenerización del centro y mercado de la ciudad de Barranquilla.	i) Implementar nuevas tecnologías para la presentación y recolección de los residuos sólidos ordinarios, y ii) evitar la disposición inadecuada de residuos en vías y áreas públicas de la ciudad.

Gestión comercial

“En Triple A siempre estamos en función de la satisfacción de nuestros clientes a través de una atención oportuna, ágil, cercana y amable. Este año fue un gran reto para la empresa por las circunstancias que se presentaron por la pandemia, de tal forma que nos volcamos a una escucha de la voz del cliente y para eso potencializamos nuestros canales virtuales”.

Alberto Polifroni Benedetti
Gerente Comercial

Maniobra estratégica

3. Estrategia comercial y servicio al cliente

Objetivo de Desarrollo Sostenible

1 **Fin de la pobreza**

6 **Agua limpia y saneamiento**

2020

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

GRI 103-1

Alcance del impacto

Grupos de interés:

- Clientes
- Contratistas
- Estado
- Comunidad

Área que gestiona los impactos:

Gerencia Comercial

Cumplimiento de los desafíos 2020:

- Atención del ciento por ciento de las PQR recibidas, sin interrupción de los términos de atención, lo que garantiza el debido proceso en las actuaciones a pesar de la emergencia por la COVID-19.
- Adecuación del ciento por ciento de las oficinas de atención al cliente con protocolos de bioseguridad para los clientes y colaboradores.
- Publicación de interrupciones del servicio a causa de cierres por emergencias en el menú del IVR (Interactive Voice Response) página web y redes sociales.
- Levantamiento de acuerdos de servicios entre las áreas de la compañía para disminuir los tiempos de atención de resoluciones de fondo y en tiempo óptimo a los requerimientos de los clientes.
- En el año 2020 superamos la meta de Superclientes. Seguimos generando cultura de pago en los usuarios residenciales logrando un promedio de 136.981 Superclientes Triple A.
- Entregamos beneficios de reconocimiento a 7.576 Superclientes. Recibieron entretenimiento, recreación, alimentación, productos de hogar, belleza y salud y tecnología a través de 20 campañas realizadas durante el año.

Nuestra gestión

La capacidad de reacción de Triple A fue contundente ante la crisis sin precedente que ocasionó la COVID- 19. El equipo comercial de cara a los usuarios garantizó la continua, oportuna y cercana atención para atender las necesidades de los clientes.

Más de 54.000 usuarios con deudas o fraudes en el sistema fueron reconectados al inicio de la pandemia; se aplicaron de forma inmediata los descuentos decretados por el gobierno nacional en la facturación; se movilizó la operación para llevar carrotanques de agua para el cuidado de la salud de los usuarios; se reforzaron sobre la operación los canales virtuales de atención para pagos, requerimientos y solicitudes expresas; entre otras acciones que se desarrollan en este capítulo.

El salto de la presencialidad en las oficinas comerciales a una atención ciento por ciento virtual, transformó la forma de relacionarse con los clientes y usuarios y la organización mantuvo los estándares de atención 24 horas /7 días de la semana.

Triple A no paró gracias a capacidad técnica instalada y al equipo humano de la organización, que asumió los cambios de forma rápida para responder a las necesidades de todas las partes interesadas de la empresa.

IVR* con más opciones

Botón de pagos PSE en la página web

Aplicación móvil TripleApp en horario 24/7

Formatos disponibles de PQR en el portal web

Punto satélite de atención a clientes

Linea 116

Información en redes sociales

Correo cliente@aaa.com.co

Whatsapp 3218430717

Fuente Triple A

*Interactive Voice Response

Por efecto del estado de emergencia por la COVID-19, se registró una suspensión de la atención en las oficinas comerciales, de tal forma que el porcentaje de clientes atendidos por canales virtuales pasó del 79 por ciento en el 2019, al 91 por ciento en el 2020 como se muestra en la siguiente tabla de comportamiento de atención y su respectiva variación.

Canales de atención al cliente	2020	2019	Variación 2020-2019	
			%	Número
Auto atención IVR	536.260	457.306	15%	(78.954)
Línea de atención telefónica	419.598	428.542	2%	8.944
Correo electrónico	85.478	87.387	2%	1.909
Whatsapp (incluye reporte de redes	12.094	28.977	140%	16.883
Chat (contactos atendidos)	8.835	4.979	-44%	(3.856)
Total atención no presencial	**1.062.265**	**1.007.191**	-5%	**(55.074)**
Total atención presencial	284.548	93.746	-67%	190.802
Total contactos atendidos	**1.346.813**	**1.100.937**	**-18%**	**(245.876)**
% part. no presencial en atención global	91%	79%	16%	

Fuente Triple A

El mayor crecimiento de los canales de atención no presenciales se registró en el WhatsApp corporativo con un crecimiento de uso del 140 por ciento (16.883 contactos adicionales) frente al mismo corte del año 2019.

En el mes de octubre se inició la reapertura paulatina de las oficinas comerciales de atención al cliente bajo estrictas medidas de bioseguridad para colaboradores y clientes, garantizando un ambiente sano en las distintas sedes, pero sin embargo se ha incentivado la utilización de las plataformas virtuales como medida de prevención.

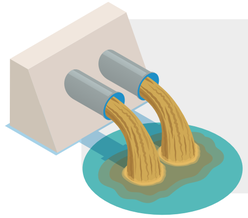
Triple A consciente de su propósito superior brinda a la comunidad un servicio enfocado fundamentalmente a los siguientes aspectos:

- Brindar atención ágil, oportuna e integral a los requerimientos de los clientes.
- Promover el uso de canales no presenciales disponibles para todos los servicios que necesiten los usuarios.
- Realizar seguimiento y control en la gestión del BPO[29] para garantizar la calidad en la atención de los canales no presenciales.

Facturación

La facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a cierre de 2020 cuenta con los siguientes suscriptores:

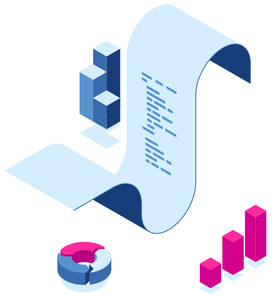
Acueducto
572.376



Alcantarillado
493.095

Aseo[30]
416.385

[29] Por su sigla en inglés: Business Process Outsourcing para la gestión de clientes a través de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
[30] Unidades de Aseo



Durante el periodo de este reporte, se refleja un crecimiento en los suscriptores de acueducto, con un incremento del 3 por ciento, equivalente a 18.554 nuevos suscriptores, como se observa a continuación:

Tipo de cliente	Descripción	No. Usuarios por año		Variación 2020-2019	
		2020	2019	%	Número
Doméstico unifamiliar	Se identificaron como aquellas pólizas facturadas de uso residencial; incluye inmuebles medidos y no medidos.	535.244	517.567	3%	17.677
Doméstico plurivivienda	Un único contrato para el suministro de varias viviendas pertenecientes al mismo edificio o condominio incluye inmuebles medidos y no medidos.	4.638	4.262	9%	376
Comercio - industrial	Pólizas de uso comercial e industrial facturables medidos y no medidos	30.568	30.128	1%	440
Resto de usos	Pólizas de uso especial y oficial facturables medidos y no medidos.	1.926	1.865	3%	61
Total de clientes		**572.376**	**553.822**	**3%**	**18.554**

Fuente Triple A

Las limitaciones generadas por la pandemia dificultaron las labores de censo y normalización de usuarios, así como también, desaceleró la participación de los constructores en la ejecución de sus proyectos. No obstante, independientemente de la situación y conscientes de la misión como generadores de calidad de vida en las comunidades atendidas, en especial en el estrato uno, se instalaron redes de acueducto y se normalizaron los siguientes sectores en los diferentes municipios:

- Barranquilla: San Carlos
- Sabanalarga: Las Melisas
- Soledad: Villa Karina, Ciudad Faillace, Altos de la Metropolitana, Bello Horizonte, Normandía, Villa Belén, Villa Zambrano y Portal de las Moras.
- Juan de Acosta: San José de Saco
- Santo Tomás: La Arenosa
- Usiacurí: La Gloria

Con relación a servicio de alcantarillado se registró una mínima variación con respecto a 2019. El año 2020 adicionó 19.824 nuevos usuarios de alcantarillado, de los cuales, 8309 corresponden al municipio de Soledad. Se destacan las obras en los sectores de Villa Campestre y Salgar en el municipio de Puerto Colombia; Mundo Feliz en el municipio de Galapa y sectores varios en el municipio de Soledad que han sido beneficiados con este servicio.

La Gerencia Comercial por los conceptos de acueducto, alcantarillado y aseo en su facturación corriente registró $611.870 millones, lo cual representa un incremento de $52.734 millones respecto al año inmediatamente anterior, como se muestra en la siguiente tabla por servicio:

Por servicio	2020 (millones)	2019 (millones)
Acueducto	$304.609	$274.319
Alcantarillado	$163.128	$150.163
Aseo	$144.134	$134.654
Total	**$611.870**	**$559.136**

Facturación corriente no incluye ajustes

Fuente Triple A

Subsidios y Contribuciones

Los subsidios registrados para los hogares de estrato 1,2 y 3 ascendieron a $136.432 millones con un crecimiento del 13 por ciento con respecto al año 2019; entre tanto, las contribuciones de los usuarios comerciales, industriales, estratos 5 y 6 fueron de $82.387 millones.

El resultado del déficit para el año 2020 ascendió a $54.046 millones lo que representa un incremento del 35 por ciento. Esta variación es directamente proporcional a incremento de consumo de los estratos 1, 2 y 3, debido a las reconexiones del servicio decretadas por el gobierno nacional a los usuarios con mora o fraude, a causa de la pandemia. Entre tanto, los comerciales disminuyeron el consumo.

Variación 2020 vs 2019	13%	2%	35%
2020	**Subsidios** (millones)	**Contribuciones** (millones)	**Déficit** (millones)
Acueducto	$61.593	$33.787	$27.805
Alcantarillado	$32.921	$18.509	$14.413
Aseo	$41.918	$30.091	$11.828
Total general	**$136.432**	**$82.387**	**$54.046**
2019			
Acueducto	$54.087	$32.679	$21.407
Alcantarillado	$29.442	$18.640	$10.802
Aseo	$37.665	$29.800	$7.865
Total general	**$121.194**	**$81.120**	**$40.074**

Facturación corriente no incluye ajustes

Fuente Triple A

Micromedición

La medición del consumo es el elemento principal de la facturación. En cumplimiento a esta premisa, la organización cuenta con un plan de instalación y reposición de medidores. Durante el periodo de este informe se instalaron 17.147 medidores a nuevos usuarios y se cambiaron 28.285 por causas atribuibles al mal funcionamiento. Es así como Triple A alcanza el 94,41 por ciento de cobertura de micromedición. En el 2019 fue 94,09 por ciento.

En lo que respecta a la tecnología de telemetría o medición de agua por lectura remota se instalaron 8722 dispositivos.

Recaudo

El recaudo de la empresa de servicios y fondos de solidaridad y redistribución de ingresos (FSRI)[31] en la vigencia del año 2020 cerró en $524.154 millones, presentando una disminución del 3 por ciento equivalente a $15.602 millones menos respecto a 2019, situación que obedeció en particular, a la cuarentena obligatoria declarada por el gobierno nacional como medida preventiva contra el impacto de la COVID-19. Aun así, la compañía generó estrategias de eficiencias en los ámbitos operativo y financiero para mantener la capacidad económica necesaria para solventar la operación de los tres servicios en todos los municipios atendidos, logrando generar utilidades y el fortalecimiento del flujo de caja:

[31] Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos (FSRI). Mecanismos por el cual los distritos y municipios deben pagar las cuentas de cobro de por subsidios presentan los prestadores autorizados para aplicar subsidios a los usuarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Importe recaudado	Recaudo (millones)	Días hábiles*
Año 2019	539.756	243
Año 2020	524.154	239
Variación 2020 vs 2019 (%)	-3%	
Variación 2020 vs 2019 ($)	-15.602	

* Días hábiles de acuerdo con el recaudo oficial de la compañía

En el caso de los servicios públicos los prestadores son quienes están en la obligación de destinar dichos recursos a la financiación de los subsidios que aplican en la liquidación de las facturas por servicios que entregan a los usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3. Durante el año 2020 se recaudó por concepto de FSRI $36.050 millones.

Estrategias de recaudo

Se destaca en los resultados de la gestión virtual, el recaudo por canales no presenciales lo cual se puede cuantificar así:

Canal para gestión de recaudo	Valor gestionado (millones)
Mensajes de texto	$42.413
Mensajes de voz	$2.000
WhatsApp	$1.044
Llamadas salientes	$3.604
Total	**$49.062**

Asimismo, se fortaleció el canal web para el recaudo a través del botón PSE.

Mediante campañas no presenciales como “Ponte Digital” se incentivó a los usuarios al uso de esta plataforma para el pago de los servicios. Fueron desarrolladas nuevas herramientas como Chat-Bot[32] y agente multicanal.

En 2020 la compañía incrementó el número de transacciones en un 220 por ciento frente al año 2019 y se generó un aumento de un 196 por ciento del valor nominal recaudado.

Desde abril de 2020 la empresa habilitó nuevamente el canal de recaudo web para el pago de facturas con tarjeta de crédito.

Adicional al fortalecimiento de la gestión virtual, la organización continuó con el programa de Supercliente con el fin de promover, incentivar y premiar el pago oportuno de la factura entre los usuarios de uso residencial en donde Triple A presta sus servicios. Se realizaron 16 campañas del programa que impactaron a 7576 usuarios otorgando diferentes beneficios de entretenimiento, recreación, alimentación, productos de hogar, belleza, salud y tecnología, por un valor superior a los $95 millones.

Fueron ampliados los canales móviles de pago con un mayor número de unidades móviles, cómodas y seguras para el cliente. La utilización de estas unidades adicionales trajo como resultado un recaudo mensual de $267 millones por encima de lo obtenido en diciembre del año anterior.

[32] Automatización de los procesos comerciales a través de la atención omnicanal

Gestión de clientes

La regulación colombiana[33] exige a las empresas de servicios públicos dar respuesta de forma oportuna a las peticiones, quejas y reclamaciones, PQR, de los usuarios y clientes y es una de las formas de evaluar la eficacia de la gestión comercial. Durante el año 2020 se presentó una disminución del 2 por ciento en los trámites de los clientes en comparación con el año 2019. A continuación, se muestra el comportamiento las PQR:

Trámites	2020	2019
Solicitudes	36.651	51.532
Quejas	14.035	12.461
Reclamos	46.185	34.376
Recursos	4.632	5.646
Total trámites	**101.503**	**104.015**

El tiempo promedio de atención de las PQR durante el año 2020 fue de 13 días hábiles.

A pesar del impacto generado por la pandemia de la COVID-19, Triple A no suspendió la atención de las PQR; es decir, todo lo que fue radicado por los clientes fue objeto de trámite y notificado, conforme lo dispone el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA (Ley 1437 de 2011).

Fue habilitado un punto satélite en la sede Recreo para la notificación personal y presentación de recursos a la vigencia 2020, se efectuaron 606 notificaciones personales y se recibieron 56 recursos.

Bajo la premisa de atención a los clientes se mantuvo una comunicación permanente a través de las redes sociales, con el fin de facilitar la gestión y los trámites ante la empresa.

[33] Ley 142 de 1994.

Impacto por la COVID-19 en la gestión comercial

- Fueron reconectados 54.411 usuarios en mora o con fraude, a un costo para la empresa de $600 millones. También se ordenó la financiación del pago de las facturas a 36 meses sin intereses a usuarios de estratos uno, dos y tres, de acuerdo a lo dispuesto por el gobierno nacional.

- La eficiencia del recaudo de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, pasó del 90,9 por ciento en el 2019, a un 79,8 por ciento en el año 2020.

- Se incentivó el pago de las facturas con una campaña dirigida a los estratos 1, 2,3 y 4 y a los usuarios comerciales, quienes producto de sus pagos anticipados, se beneficiarían con descuentos en su siguiente factura. Aproximadamente 196 mil usuarios residenciales y cerca de 9 mil usuarios comerciales se acogieron a este incentivo.

- Entre el 17 de marzo al 31 de julio se aplicó el beneficio de diferir el pago de las facturas que no fueron canceladas en la fecha límite de pago.

- Se activó un plan de incentivos por pago oportuno de la factura, donde 206.752 clientes recibieron descuentos.

- Se desarrolló la campaña “Ponte Digital” para reconocer a los clientes que estaban al día con su participación en la rifa de 52 computadores y 50 tabletas. Dicha estrategia fue durante el periodo de agosto a octubre en el cual se premiaron los usuarios que se encontraban al día con su factura.

- Durante la pandemia se fortaleció el recaudo de pago en efectivo con un aplicativo de caja móvil, facilitándole a los usuarios cancelar su factura sin salir de casa. Se cuenta con dos unidades móviles de recaudo en Barranquilla y una para los otros municipios. A través de este sistema se recaudaron $1020 millones.

- Desde septiembre se implementó la herramienta digital Chatbot que permite que el usuario interactúe con un bot y se automaticen las solicitudes asociadas a: pagos en línea, consulta de facturación, consulta de puntos de recaudo e información variada del programa de Supercliente. También se contó con multiagentes quienes son los líderes de recaudo que realizan la interacción directa con el usuario. Esta gestión logró un recaudo de $43.98.361

Desafíos 2021

Desafío 2021	Impacto esperado
Nuevo proyecto AURORA	La optimización del proceso comercial a través de la implementación de un nuevo sistema informático con flexibilidad de adaptación ante cambios regulatorios y procesos empresariales, aplicando las mejores prácticas de gestión comercial del mercado y con aprovechamiento de las tendencias tecnológicas de vanguardia.
Sobrepasar las expectativas de los clientes en la atención no presencial	Incrementar las automatizaciones para la gestión de los clientes a través de una plataforma omnicanal.
Implementación de acuerdos de servicios entre las áreas de la empresa.	Disminución de términos de atención a las PQR que interponen los clientes.

Desafío 2021	Impacto esperado
Implementar a 30 campañas del programa Supercliente para el reconocimiento de los clientes que pagan antes de la fecha de vencimiento.	Del total de clientes residenciales lograr que el 24 por ciento se convierta en Superclientes Triple A.
Aumentar el índice de cobertura de Micromedición	Alcanzar el 94,80 por ciento de cobertura en Micromedición.
Aumentar el número de clientes con tecnología de telemetría en agua potable	Instalar 28.000 medidores con telemetría.
Cumplimiento del cronograma de censo para normalización de asentamientos, clandestinos y proyectos de alcantarillado	Ingreso de 5.500 nuevos clientes de Acueducto y 18.000 nuevos clientes de Alcantarillado.

Nuestra estrategia empresarial

Nuestro compromiso con la sostenibilidad 85

Gestión integral de riesgos 94

Relaciones con nuestros grupos de interés y comunicaicón efectiva 101

Relaciones con el entorno 116

Análisis de materialidad 119

Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Cumplimiento de los desafíos 2020:

Definición de los objetivos de sostenibilidad de la organización teniendo en cuenta estándares internacionales, indicadores propios de gestión y del sector, alineados al direccionamiento estratégico 2020 – 2025.

Alineación del cumplimiento de los objetivos empresariales frente al aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS y su priorización.

Actualización del modelo de relacionamiento con los grupos de interés con la definición de los riesgos en la relación y planes de trabajo para su desarrollo en el 2021.

2020

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

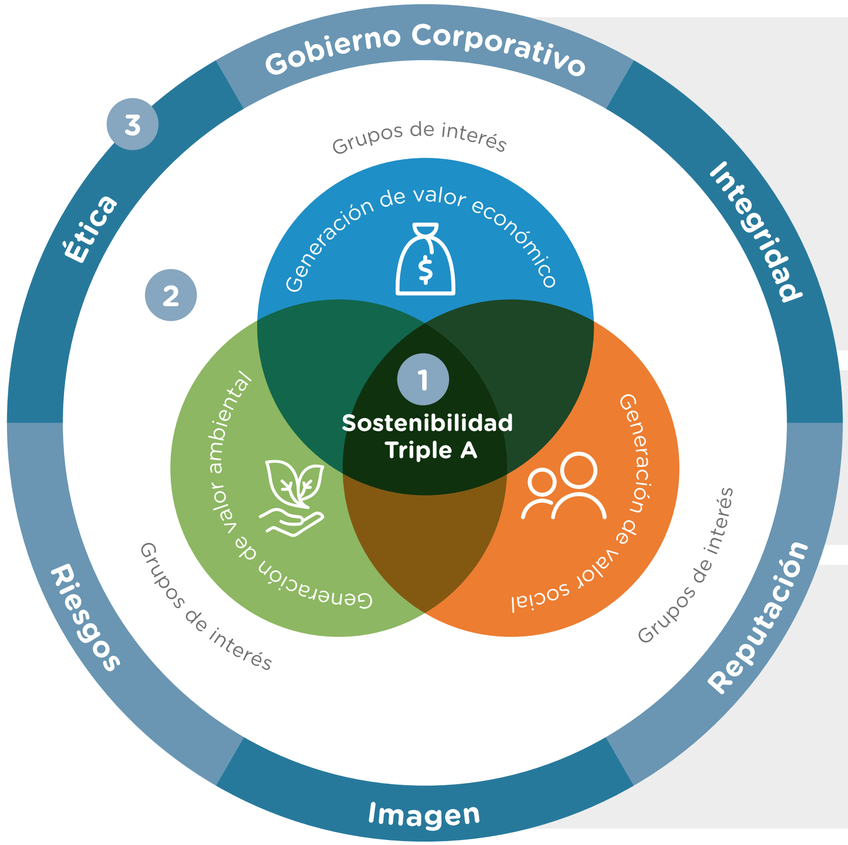
GRI 102-14

Para Triple A la sostenibilidad responde a un enfoque de gestión que propende por la generación de valor social y valor ambiental sobre la base de fundamentos estratégicos como la gestión transparente y ética; la eficiencia operativa; la rentabilidad del negocio; la competitividad de la compañía y la relación con los diferentes grupos de interés según el modelo institucional de mejoramiento permanente fundado en estándares voluntarios nacionales e internacionales.

La organización es consciente de la responsabilidad que le compete en aportar a la calidad de vida y al desarrollo de la región del Atlántico cubierta por su operación casi tres décadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, saneamiento y aseo bajo criterios de calidad, continuidad y disponibilidad. Asimismo cuenta con la Política de Sostenibilidad[34] que da los lineamientos corporativos en esta materia.

Esta naturaleza empresarial de Triple A es la que establece una incidencia y rol notables para el desarrollo sostenible del departamento del Atlántico, desde la esencia de su negocio. Su propósito superior así lo refleja: *"agua y saneamiento para la calidad de vida y progreso para la región"*, con el compromiso de gestionar socialmente responsable los impactos y riesgos inherentes a la operación, en contexto de sus grupos de interés y de cuidar su relación.

Enseguida el modelo de Triple A para el logro de su sostenibilidad organizacional:



Fuente Triple A.

1 Sostenibilidad en Triple A

- Enfoque de generación de valor social, ambiental y económico.
- Calidad, continuidad y disponibilidad de los servicios
- Aporte empresarial a los ODS
- Materialidad que involucra las partes interesadas
- Acoge estándares nacionales e internacionales como Pacto Global y UNOCD.*
- Guía de Responsabilidad Social ISO 26000
- GRI, Global Reporting Iniciative

2 Relación estratégica con valor

- Modelo de relacionamiento con los grupos de interés con principios de aseguramiento de AA 1000.**
- Sistemas de gestión certificados de la organización

3 Ética e integridad

- Código de Buen de Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Gestión de riesgos corporativos con enfoque hacia la continuidad del negocio.
- Cultura de la ética e integridad
- Programa de Anticorrupción y Antisoborno
- Construcción permanente de reputación e imagen

*UNOCD, Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito.
** Norma AA1000, aseguramiento de AccountAbility, herramienta orientada a fortalecer el compromiso con los grupos de interés incorporando un sistema de Gestión del aseguramiento de la Sostenibilidad.

[34] Consulte Política de Sostenibilidad en https://www.aaa.com.co/politica-de-sostenibilidad/

Aporte al desarrollo sostenible de Triple A

A través de esta política Triple A ratifica su compromiso de agregar valor a sus grupos de interés: “Triple A S.A. E.S.P. –en su misión de suministrar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo– fundamenta su gestión en la sostenibilidad de sus estrategias corporativas.

De manera proactiva, establece relaciones transparentes y de mutuo beneficio, basadas en la ética con sus colaboradores, accionistas, proveedores, contratistas, clientes, comunidad, gremios, estado y medios de comunicación.

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

La Alta Dirección expresa su compromiso, garantizando los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para garantizar la implementación de estas acciones. Igualmente, designa al Jefe de Sostenibilidad como el funcionario encargado de diseñar y velar por el cumplimiento del enfoque de sostenibilidad en los procesos y actividades de la empresa, así como del modelo del relacionamiento con los grupos de interés, identificando y categorizando los riesgos legales, sociales y ambientales”.

El Plan de Desarrollo del Departamento del Atlántico 2020-2023, “Atlántico para la gente” tiene cuatro ejes programáticos que responden al cumplimiento de las metas fijadas por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Desde esta perspectiva, la organización aporta a los ODS, no sólo como protagonista del sector corporativo de la región y del sector de los servicios públicos nacional, sino también como aliado del Estado colombiano para el cumplimiento de las metas regionales.

El direccionamiento estratégico de la organización está alineado a metas de sostenibilidad que demuestran las acciones responsables y sostenibles de la empresa, orientadas a la generación de valor.

Alineación estratégica con los ODS	ODS	Acción empresarial para contribuir a la meta[35]	Otros indicadores alineados a la sostenibilidad
 8 Trabajo decente y crecimiento económico	**Meta 8.1.** Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7 por ciento anual en los países menos adelantados.	Genera valor agregado en la economía doméstica mediante la mejora de la capacidad productiva propia (por ejemplo: a través del desarrollo de habilidades de los colaboradores). Comparte estos esfuerzos para que puedan ser aprendidos y replicados por otras empresas. Incrementa los efectos indirectos a través del fortalecimiento de las relaciones entre empresas en la cadena de valor, mediante el desarrollo económico local más amplio en las comunidades donde opera. Paga la parte justa de los impuestos de manera oportuna y responsable, y cumple con las leyes y regulaciones fiscales de la región y del país.	UNCTAD[36] (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo) A.1: Valor económico generado GRI 102-9 GRI 414-2 GRI 201-1
     6 Agua limpia y saneamiento	**Meta 6.1.** De aquí al 2030, lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos.	Respeta el derecho humano al agua potable y el saneamiento a través de los aspectos de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad, y calidad del agua. Comprende el impacto del uso del agua actual y a lo largo de su gestión empresarial sobre el acceso de las comunidades a agua salubre y asequible, y responde con eficacia a los impactos adversos que se identifican.	Pacto Global, Principios 7, 8 y 10 Mandato por el Agua, (Iniciativa de Pacto Global) GRI 303 - 306 GRI 419 GRI 307

[35] Business Reporting on SDG. Un análisis de las metas y Objetivos de Desarrollo Sostenible, guía práctica. GRI y Pacto Global de las Naciones Unidas, 2019.
[36] UNCTAD, por sus siglas en inglés: Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo.

Alineación estratégica con los ODS	ODS	Acción empresarial para contribuir a la meta	Otros indicadores alineados a la sostenibilidad
	Meta 6.3. De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.	Minimiza el impacto negativo en la calidad del agua debido al uso, tratamiento, la descarga y la remediación de derrames, así como el uso y manejo de materiales y residuos. Establece políticas y cuenta con sistemas de gestión de aguas residuales en las operaciones propias. Evalúa, monitorea, y reporta la cantidad y el rendimiento del agua vertida y los residuos eliminados.	Pacto Global, Principios 7, 8 y 10 Mandato por el Agua, (Iniciativa de Pacto Global) GRI 303 - 306 GRI 419 GRI 307
	Meta 6.4. De aquí al 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el aumento de personas que sufren falta de agua.	Optimiza la gestión del agua de la operación al evaluar y monitorear el volumen de agua extraída y descargada de la fuente. Mejora la eficiencia del agua mediante la evaluación de su consumo e intensidad, el uso de tecnología y procesos de ahorro de agua y con la puesta en marcha de campañas para movilizar la consciencia sobre su gestión en todas las áreas de operaciones, pero en particular, en aquellas localizadas en zonas con estrés hídrico.	

Alineación estratégica con los ODS	ODS	Acción empresarial para contribuir a la meta	Otros indicadores alineados a la sostenibilidad
3. Estrategia comercial y servicio al cliente 6 Agua limpia y saneamiento 1 Fin de la pobreza 4 Educación de calidad	**Meta 6.1.** **Meta 1.4.** Para el 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras de los bienes, carencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la micro financiación.	Aplica los principios de diálogo, involucramiento y participación para las inversiones que requieran el uso de recursos de otras comunidades. Desarrollo productos y servicios adecuados, accesibles para poblaciones de bajos ingresos. Desarrolla soluciones innovadoras invierte en infraestructura que facilite el acceso a servicios básicos. Asegura que los recursos de la compañía, tales como servicio médico de acceso a préstamos, estén disponibles en igual proporción a todos los colaboradores con independencia del género, sexo o cualquier otra distinción.	Pacto Global, Principios 1 y 8 GRI 413 GRI 416 IAEG-SDG (Inter-agency and Expert Group on SDG Indicators) 6.1.1. BCTA (Business Call to Action) Plataforma global de acción empresarial para el desarrollo.
	Meta 4.2. De aquí al 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la infancia y educación preescolar de calidad, a fin de que estén preparados para la enseñanza primaria.	Contribuye al desarrollo de la primera infancia de la niñez en las zonas de influencia, al ofrecer apoyo para el bienestar de padres o proveedores de cuidado, para superar y recuperarse de circunstancias difíciles y que puedan apoyar mejor a los niños bajo su cuidado. Brinda apoyo práctico respetando el tiempo de trabajo, ofreciendo horarios de trabajo flexible, ofreciendo contratos a tiempo completo, fomentando la práctica en las partes interesadas y otro tipo de apoyo a los colaboradores con hijos, en especial, en hogares encabezados por una sola persona o por una mujer.	

Alineación estratégica con los ODS	ODS	Acción empresarial para contribuir a la meta	Otros indicadores alineados a la sostenibilidad
     	Meta 6.1 – 6.3 **Meta 8.5** De aquí en 2030, lograr un pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres los hombres, incluidos los jóvenes las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo igual valor.	Paga salarios adecuados para satisfacer las necesidades básicas del trabajo de los colaboradores y sus familias y mantiene su pago regular. Brinda mejores sueldos, beneficios y condiciones de trabajo posibles dentro del marco de las políticas gubernamentales y mediante el proceso de negociación colectiva. Protege los derechos laborales básicos incluidos en libertad de asociación, negociación colectiva y relaciones laborales. Limita las horas de trabajo y proporciona periodos de descanso adecuados, lo que garantiza la seguridad laboral y un entorno de trabajo seguro y saludable. Cuenta con una política de tolerancia cero hace todas las formas de violencia en el lugar de trabajo y previene el acoso sexual. Certificada como efr lo cual promueve el equilibrio entre la vida personal, laboral y familiar de los colaboradores. Establece políticas, procedimientos, mecanismos de queja y estructuras de apoyo para que los colaboradores y proveedores informen de manera anónima las incidencias o presuntas incidencias de impactos adversos sobre los derechos humanos; ofrece protección para los denunciantes para que estos se sientan capaces de informar sin temor a represalias.	Pacto Global, Principios 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 PF (Poverty Footprint[37]) 13.4, 8.6 GRI 306 GRI 307 GRI 305 GRI 403 GRI 404 GRI 405 GRI 308

[37] PF: Es una herramienta elaborada entre el Pacto Mundial de Naciones Unidas y la ONG OXFAM que permite a las empresas y a los colaboradores de la sociedad civil adoptar un enfoque centrado en las personas para evaluar los impactos empresariales en el desarrollo sostenible.

Alineación estratégica con los ODS	ODS	Acción empresarial para contribuir a la meta	Otros indicadores alineados a la sostenibilidad
	Meta 8.8. Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, y en particular las mujeres migrantes las personas con empleos precarios.	Respeta y protege los derechos laborales y proporciona entornos de trabajo seguro y saludable para todos los colaboradores. Cuenta con sistemas de gestión de salud y seguridad operacional basados en principios acordados internacionalmente para proteger la salud y la seguridad de los colaboradores. Respeta y apoya los derechos humanos de todos los colaboradores migrantes y proporciona las mismas condiciones laborales y de cobertura de la seguridad social.	
 	Meta 11.6. De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per capita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.	Cuenta con sistemas de gestión de calidad que garantiza el buen funcionamiento de los servicios de aseo y disposición final lo que reduce el impacto ambiental en su operación.	GRI 307
 	Meta 16.5. Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.	Cuenta con políticas y programas para abordar con eficacia todas las formas de corrupción. Colabora con sus partes interesadas públicas y privadas relevantes para promover la transparencia y un enfoque de tolerancia cero frente a la corrupción y el soborno. Cuenta con programas adecuados de control interno, ética y cumplimiento, como también, en medidas para prevenir y detectar sobornos. Lleva acabo una evaluación periódica y significativa de los riesgos anticorrupción.	Pacto Global, principio 10 GRI 205 PF (Poverty Footprint) 6.6

Desafíos 2021

Desafío 2021	Impacto esperado
Integrar la estrategia de sostenibilidad a los procesos ambiental y financieros	Fortalecer la estrategia de sostenibilidad en las áreas ambiental y financiera.
Fortalecer la cultura de la sostenibilidad en la compañía.	Permear en la organización la importancia de la sostenibilidad como una herramienta de gestión para la calidad y continuidad de los servicios prestados.
Implementar prácticas de sostenibilidad en la cadena de valor de la organización.	Incentivar a los proveedores de la empresa a implementar buenas prácticas de sostenibilidad empresarial.
Fortelecer la relación con los grupos de interés a partir del modelo de relacionamiento de la organización.	Agregar valor a la gestión empresarial a través de la puesta en marcha de los planes de gestión con cada una de las partes interesadas de la empresa.

Gestión Integral de Riesgos

“Como parte fundamental del ADN organizacional, nuestro Sistema de Gestión Integral de Riesgos nos permite entender, priorizar y gestionar los impactos derivados de las amenazas presentes en nuestro contexto, que puedan afectar la consecución de nuestros objetivos estratégicos y la continuidad del negocio”.

Javier González Moreno
Subgerente de Cumplimiento, Riesgos y Sostenibilidad

GRI 103-1

Maniobra estratégica

6. Auditoría, riesgos y cumplimiento

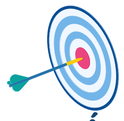
Objetivo de Desarrollo Sostenible

16 Paz, justicia e instituciones sólidas

Alcance del impacto

Grupos de interés:

- Estado
- Colaboradores
- Proveedores
- Clientes
- Accionistas
- Contratistas
- Medios de comunicación y líderes de opinión.



Área que gestiona los impactos:

Subgerencia de Cumplimiento, Riesgos y Sostenibilidad

Cumplimiento de los desafíos 2020:

- Se implementó el Plan de Gestión de Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas, para los municipios en los que la empresa tiene operación[38].
- Se dio el avance de un 50 por ciento en la integración con los demás sistemas de gestión mediante la identificación de riesgos para cada uno de los procesos, así como las medidas de mitigación y planes de acción asociados a cada uno de ellos.
- Fueron establecidas las medidas para mitigar los riesgos en materia ambiental. En paralelo, fueron desarrollados planes de acción enfocados en la prevención de la materialización de éstos y a la reducción de impactos ambientales y sociales
- Se incorporó un tablero de indicadores dentro de las actividades de seguimiento y control, que reúne las cifras clave de los procesos de la compañía a fin de garantizar la continuidad del negocio y el cuidado de la imagen reputacional de la misma (80 por ciento).
- Se inició la implementación del Plan de Continuidad de Negocio mediante el curso de capacitación en Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio basado en el estándar internacional ISO 22301 en el que participaron los líderes de los procesos críticos. Asimismo, mediante el análisis de escenarios que generan afectaciones en la continuidad del negocio, se plantearon acciones y estrategias ante posibles materializaciones de escenarios de interrupción, para alcanzar un 50 por ciento de avance en este desafío.

[38] Según el decreto 2157 de 2017.

Nuestra gestión

Como parte del direccionamiento estratégico se busca fortalecer el Sistema de Control Interno de la organización a partir de la adecuada administración de los riesgos que puedan impactar la consecución de los objetivos empresariales. Esta gestión se realiza a partir de una metodología ajustada a la naturaleza del negocio fundamentada en diversos estándares internacionales, de manera principal, en los lineamientos de la Norma ISO 31000[39] y los estándares COSO-ERM[40]. Todos los lineamientos relacionados a esta temática se encuentran contenidos en la Política y el Manual para la Gestión Integral de Riesgos de Triple A aprobados por la alta dirección.

La Subgerencia de Cumplimiento, Riesgos y Sostenibilidad depende de forma directa de la Gerencia General, lo que garantiza independencia en su accionar y su gestión la realiza de manera transversal para toda la compañía en cuanto a la identificación de procesos, cargos, actividades y transacciones críticas y de esta forma previene, mitiga y transfiere los riesgos identificados, promueve la legalidad, la cultura ética y un adecuado ambiente de control interno dentro de la organización.

A su vez, se fortaleció la Subgerencia de Auditoria Interna como una instancia cuya actividad de aseguramiento y consulta es independiente y objetiva, está concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la compañía y reporta funcionalmente al Comité de Auditoría y administrativamente a la Gerencia General.

Esta gestión se compone de las siguientes etapas:

1. Identificación de riesgos

- Análisis del contexto: periódicamente se realiza un análisis completo de los contextos externo e interno para establecer el universo de riesgos a los que está expuesta la organización en el cumplimiento de sus objetivos.
- Análisis de tendencias: comprende el análisis de tendencias en materia ambiental, social, de mercado, política, regulatoria, de gestión corporativa y empresarial.
- Análisis sectorial: refiere la revisión de regulación especial en materia de servicios públicos, análisis de territorios en los que opera la compañía y del relacionamiento con comunidades.
- Análisis de contexto interno: revisión de elementos del gobierno corporativo y cumplimiento, estrategia corporativa, sostenibilidad, gestión de talento humano, seguridad física, infraestructura, tecnología, aseguramiento de la cadena de abastecimiento, gestión de procesos, entre otros procesos internos.

2. Medición de riesgos

Una vez que se han identificado los riesgos se miden los niveles de riesgo inherente y residual lo cual permite establecer las estrategias corporativas para el tratamiento adecuado de acuerdo con su nivel de criticidad en cuanto al tipo de impacto relacionado[41]. Con esa información se realiza su valoración y se establecen los controles pertinentes. Toda esta información se documenta en la matriz de riesgos organizacionales la cual se encuentra debidamente alineada al direccionamiento estratégico de la empresa.

[39] ISO 31000 Norma internacional que ofrece la directrices y principios para gestionar el riesgo en las organizaciones
[40] Organismo de reconocimiento internacional donde se establecen los marcos reguladores básicos de riesgos y cumplimiento en temas de control interno.
[41] Los impactos pueden ser de tipo financiero, humano, operativo, de información, social, ambiental regulatorio y reputacional.

GRI 103-2

GRI 102-30

3. Monitoreo

De forma trimestral se presenta el resultado de los monitoreos sobre el Sistema de Gestión Integral de Riesgos al Comité de Auditoría. A la Junta Directiva es en caso de generarse alertas relacionadas con la materialización de riesgo para la compañía.

Se registra también que con una periodicidad mínima anual se efectúan monitoreos al perfil de riesgo residual en los niveles estratégico, táctico y operativo así como a los riesgos emergentes.

4. Comunicación y divulgación

Se divulgó el Sistema de Gestión Integral de Riesgos a todos los colaboradores a través de distintos mecanismos como los siguientes:

- Capacitaciones para todo el personal
- Informes para la Dirección
- Divulgación de los mapas de proceso a los líderes de la compañía.

Estas etapas se encuentran enmarcadas en el esquema de tres líneas de defensa[42], como la metodología a partir de la cual todos los miembros de la organización trabajan en conjunto para la prevención de la materialización de los riesgos y la mitigación de los factores que los pueden producir.

Uno de los principales desafíos del año 2020 refiere el control de la materialización de los riesgos relacionados con la seguridad de la información, cuya probabilidad de ocurrencia se incrementó como consecuencia de la contingencia declarada por la COVID-19 que obligó a que la mayoría de los colaboradores trabajara de manera remota. Para superar este desafío se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Refuerzo del análisis de vulnerabilidades y la implementación de acciones correctivas a toda la plataforma tecnológica para evitar ataques contra la infraestructura. Se adelantaron acciones preventivas de *hardening* aplicables al sistema comercial.
- Configuración de escritorios virtuales y la parametrización de 90 cuentas de usuarios para trabajar en aplicaciones remotas de forma segura, mediante el uso de recursos corporativos controlados.
- Fue adquirida la herramienta de soporte remoto Anydesk para poder conectar de manera segura a todos los usuarios remotos de la empresa, lo que brinda la asistencia requerida para respaldar la gestión del trabajo en casa adelantada.
- Se implementó el servicio de PBX celular en la atención de la mesa de ayuda para garantizar el soporte y la atención a los requerimientos presentados por todos los colaboradores de la compañía en esta nueva normalidad.
- Para garantizar la conexión segura de los colaboradores se implementó una herramienta de VPN que permitió conectar a más de 200 usuarios remotos en el pico más alto de la pandemia y evitar compromisos de seguridad de la información.

[42] Consulte líneas de defensa, Informe de Gestión y Sostenibilidad 2019, páginas 38 y 39.

Otras actividades relevantes del Sistema de Gestión Integral de riesgos fueron las siguientes:

- Registro de los eventos de riesgo materializados y que son reportados en el SUI como parte de los Planes de Emergencias y Contingencia (PEC).
- Registro permanente de los eventos de riesgo materializados en los procesos y sus planes de acción.
- Actualización de las matrices de riesgo y seguimiento de los planes de acción a través de reuniones / talleres de trabajo.
- Actualización anual del inventario de riesgos y controles de los procesos junto con el seguimiento de los planes de acción establecidos en la revisión previa.
- Actualización del perfil de riesgo residual en el nivel estratégico
- Definición de los indicadores a reportar para realizar el monitoreo de los riesgos de la empresa.
- Actualización de los 21 PEC existentes, y adición de dos más por el municipio de Malambo (acueducto-aseo), llegando a un total de 23 PEC.

Principio de precaución

Como parte complementaria a la formulación de los Planes de Gestión del Riesgo[43], Triple A incorpora el principio de precaución en la evaluación preliminar de las alternativas de diseño que dan lugar a los proyectos de obras relacionadas con la operación; a partir de estas se busca minimizar los impactos ambientales relacionados.

En este contexto se resalta el estudio "Diseño hidro-ambiental y los estudios hidro-morfológicos para el emisario subfluvial en el río Magdalena en el municipio de Soledad[44] (Atlántico)" cuyo objetivo era identificar la mejor ubicación para la disposición final de aguas residuales del municipio de Soledad y avanzar así en el saneamiento de los cuerpos receptores.

Eficacia de la gestión

La implementación del seguimiento trimestral a los planes de trabajo, enmarcados en la actualización de matrices de riesgos y controles de los procesos de la compañía, así como el seguimiento a la materialización de riesgos y la ejecución de los planes de acción enfocados en la gestión que realizan los responsables de los procesos con el fin de mitigar sus riesgos, es aspecto fundamental de la evaluación de la gestión de riesgos de la organización.

Para el desarrollo de esta evaluación se formalizó la estructura de auditoría interna en la Subgerencia de Auditoría Interna la cual trabaja en coordinación con la Gerencia General y reporta al Comité de Auditoría de la Junta Directiva. Su función principal consiste en asegurar el sistema de controles para una adecuada gestión de riesgos en Triple A por medio de ejercicios periódicos de auditoría cuyos resultados son el insumo principal para la generación y puesta en marcha de planes de mejora como parte vital del ciclo PHVA[45].

GRI 102-11

GRI 103-3

[43] En el informe de sostenibilidad del periodo 2019 se describieron las acciones tomadas para minimizar los impactos al medio ambiente en el desarrollo de los procesos misionales organizacionales. Estas acciones también comprenden el principio de Precaución en Triple A. Puede consultar el documento en: https://issuu.com/triple_a/docs/infosostenibilidad2019 Página 67

[44] Estudio realizado por la Universidad del Norte, año 2020.

[45] Ciclo PHVA, planear, hacer, validar y asegurar.

Impacto por la COVID-19 en la gestión de riesgos

La gestión de riesgos cobró una mayor relevancia en la organización con la materialización de la pandemia, a partir de la cual fueron identificados nuevos riesgos tales como los siguientes:

- No disponibilidad del recurso humano por afectación a la seguridad, vida y salud de las personas.
- La ocurrencia de riesgos biológicos como pandemias, incidencias HSE.
- Riesgos financieros como producto de la disminución en el recaudo.
- Afectaciones sobre la continuidad de algunos de los procesos de la empresa

Estas situaciones fueron incluidas en las matrices de riesgo organizacional. Se detectó la necesidad de implementar medidas de control preventivas, correctivas y detectivas relacionadas.

La alta dirección lideró la gestión del riesgo en búsqueda de eficiencia y celeridad en el planteamiento de acciones de mejora para la mitigación de todos los riesgos relacionados con esta situación de contingencia.

Dentro de los principales logros que se destacan en el manejo de la pandemia se encuentran los siguientes:

- Conformación del Comité de Crisis y Emergencia con la participación de los miembros del Comité de Gerencia y los líderes de los procesos, con el fin de hacer seguimiento permanente a los temas relevantes para la organización y tomar acciones inmediatas para garantizar la continuidad y sostenibilidad del negocio.
- Análisis oportuno de escenarios que permitió a la compañía tomar medidas asertivas al interior de los procesos, que aseguraron la continuidad del negocio frente a cada uno de los grupos de interés.

Desafíos 2021

Desafío 2021	Impacto esperado
Fortalecimiento de las líneas de defensa	• Desarrollar /adquirir una herramienta tecnológica que apalanque la administración eficaz de riesgos, el seguimiento del cumplimiento legal y normativo, así como el reporte, la trazabilidad y la gestión de ética e integridad. • Continuar con el fortalecimiento de las estrategias de continuidad de negocio, siendo esto un reto para la compañía encaminado a la excelencia operativa ante cualquier escenario adverso. • Fortalecer los controles con el fin de prevenir y mitigar los riesgos reputacional, legal y operativo. • Monitorear de forma permanente los riesgos emergentes y de entorno y los cambios de perfil de riesgo corporativo. • Establecer seguimientos integrales en torno a la gestión en cumplimiento, riesgos, ambiental y el desempeño en general de los procesos para asegurar que estos se desarrollen bajo el cumplimiento de los requisitos normativos y lineamientos organizacionales. • Desarrollar lineamientos en la gestión de seguros que abarquen la atención y resolución de reclamaciones de terceros por eventos de responsabilidad civil vinculadas con la operación, así como directrices para la gestión del riesgo derivado o vinculado con la gestión contractual.

Desafío 2021	Impacto esperado
Profesionalización de la función y el equipo de auditoria con certificaciones CIA *(Certified Internal Auditor).*	• Lograr la certificación internacional de auditoría interna para el 50 por ciento del equipo de auditores, la cual avala la capacidad y profesionalización de estos colaboradores con los más altos estándares para la generación de valor y confianza. • Esta iniciativa hace parte del plan para la certificación de calidad de la función de auditoría interna en el cumplimiento de las normas internacionales definidas por el Instituto de Auditores Internos de Colombia.

Relaciones con nuestros grupos de interés y comunicación efectiva

“En Triple A consideramos que las relaciones con los grupos de interés son esenciales para el logro de los objetivos estratégicos con impacto en nuestra productividad y competitividad. En virtud de ello, orientamos nuestras estrategias hacia el desarrollo de acciones efectivas a partir del conocimiento de sus intereses para generarles valor”.

Leonardo Rúa De la Hoz
Subgerente de Comunicaciones

Maniobra estratégica

4. Comunicaciones, sostenibilidad y relaciones institucionales

2020

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

GRI 103-1

Alcance del impacto

Grupos de interés:

- Accionistas
- Colaboradores
- Estado
- Clientes
- Proveedores
- Contratistas
- Comunidades
- Medios de comunicación y líderes de opinión
- Gremios.

Área que gestiona los impactos:

Subgerencia de Comunicaciones y Jefatura de Sostenibilidad

Cumplimiento de los desafíos 2020:

- Completa implementación de la estrategia de comunicaciones y marketing “Donde estés, estamos” la cual fortaleció la reputación y credibilidad de Triple A en la comunidad y sus usuarios mediante acciones que generaron confianza, estima, admiración y respeto por la organización. El setenta y dos por ciento de las personas encuestadas[46] afirma que la imagen de la empresa en los medios de comunicación está entre excelente y buena.

- Estrategia comunicacional y de sensibilización con público interno “Somos efr - Somos Triple A” para posicionar en el ADN de los colaboradores la gestión de la conciliación y generar mayor conciencia de las medidas efr que los benefician.

- Implementación de la estrategia @SomosTripleA lo que representó un crecimiento del 48 por ciento respecto al año 2019, en las redes sociales.

[46] En el desarrollo del capítulo se encuentra la ficha técnica de la encuesta.

2020

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

GRI 103-1

Nuestra gestión

Para Triple A, los grupos de interés son actores fundamentales de la cadena de valor y son considerados elementos esenciales de la estrategia de la organización.

Por esta razón los compromisos de actuación e interacción con los grupos de interés son direccionados hacia los siguientes aspectos: i) el reconocimiento de sus deberes y el respeto de sus derechos como usuarios de los servicios que presta la organización; ii) el fomento de una activa participación y cooperación para la creación de valor; iii) el desarrollo de mecanismos de mejora de desempeño que los involucre; iv) compartir la información relevante según la normatividad y leyes vigentes; v) la búsqueda del mutuo beneficio entre las partes, y, vi) garantizar que las relaciones se encuentren enmarcadas en la debida transparencia y la formalidad que ameritan.

En este sentido la organización cuenta con un modelo de relacionamiento en el que se identifican cada uno de los grupos de interés con quienes se lleva a cabo la operación de Triple A, sus necesidades y expectativas.

Este relacionamiento se ha construido en contexto de lograr la sostenibilidad de la organización y la prestación de los servicios, según estándares internacionales como los siguientes:

ISO	ISO 26000 SOCIAL RESPONSIBILITY	Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000	GRI STANDARDS
Las normas ISO incluyen la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	**Uno de los siete principios: respeto a los intereses de las partes interesadas.** **Buena práctica de Gobernanza: respeto y atención a los grupos de interés.**	**Incorpora un sistema de Gestión del aseguramiento de la sustentabilidad en una organización.** **Fortalece el relacionamiento con los grupos de interés.**	**Indica los principios de inclusión de los grupos de interés, su definición e involucramiento como parte esencial en la elaboración de informes de sostenibilidad.** **Indica la importancia de su consulta en el ejercicio de materialidad.**

Desde el año 2018 la organización implementó el modelo en mención. Para el periodo de este informe el modelo[47] fue actualizado con los resultados alcanzados en sus diferentes componentes. Su desarrollo permanente y cíclico es soporte estratégico que moviliza la sostenibilidad en la empresa.

[47] Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés, con base en las metodologías: Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés, UNEP, United Nations Enviroment Programme; y Manual de la Empresa Responsable, IE Business School Madrid.

Modelo de relacionamiento con grupos de interés de Triple A

Compromiso de Triple A

1 Relación

Integral, dinámica y permanente, flexible, de confianza, largo plazo

2 Estratégica

Relacionada con la estrategia del negocio

3 Con Valor

Relación basada en la generación de valor para las dos partes

Fases del modelo

1. Pensamiento estratégico

- Identificación
- Caracterización
- Categorización
- Segmentación
- Priorización

2. Análisis y planificación de la relación

- Propuesta de valor
- Conocimiento de los grupos de interés
- Plan de desarrollo de la organización y de los grupos de interés.

3. Fortalecimiento de las capacidades

- Identificación de las capacidades organizacionales.
- Integración de la relación con los sistemas de gestión.

4. Proceso de relación

- Identificación de riesgos en la relación
- Acuerdos de interés mutuo

5. Actuar, revisar e informar

- Planes de acción
- Retroalimentación a los grupos de interés
- Cambios en las acciones en la empresa y/o en los grupos de interés.

Relación estratégica con valor:

Grupo de interés	Promesa de valor	Conexión con el direccionamiento estratégico
Accionistas	"Maximizar el valor de su inversión con una gestión transparente, responsable, innovadora y sostenible en el largo plazo".	1. Medición, rentabilidad y finanzas 7. Temas legales y regulatorios
Colaboradores	"Contribuir a su desarrollo integral mediante un liderazgo ético y transparente, el fomento de la innovación y una oferta de conciliación que aporte a la salud y bienestar y al de sus familias".	4. Comunicaciones, sostenibilidad y relaciones institucionales 6. Auditoría, riesgos y cumplimiento 5. Gestión de lo humano 8. Procesos, innovación y tecnología
Estado	"Garantizar el cumplimiento de la normatividad relacionada con los servicios y ser su aliado estratégico para asegurar la competitividad en el sector".	4. Comunicaciones, sostenibilidad y relaciones institucionales 7. Temas legales y regulatorios 6. Auditoría, riesgos y cumplimiento

2020

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

GRI 102-40

GRI 102-42

GRI 102-44

Grupo de interés	Promesa de valor	Conexión con el direccionamiento estratégico
Proveedores	“Contribuir al crecimiento sustentable de nuestros proveedores como aliados estratégicos para generar innovación, aportar al cumplimiento de los objetivos de negocio y construir relaciones éticas, transparentes y de mutuo beneficio”.	**1. Medición, rentabilidad y finanzas** **6. Auditoría, riesgos y cumplimiento** **4. Comunicaciones, sostenibilidad y relaciones institucionales**
Contratistas	“Establecer relaciones de confianza y largo plazo con nuestros contratistas, trabajando de la mano para generar crecimiento conjunto, Innovación y ventajas competitivas en nuestros procesos”.	**1. Medición, rentabilidad y finanzas** **6. Auditoría, riesgos y cumplimiento** **4. Comunicaciones, sostenibilidad y relaciones institucionales**
Clientes	“Garantizar la excelencia operacional y continuidad en la prestación de los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado, caracterizándonos por una atención diferencial, ágil y oportuna a nuestros usuarios y por asegurar el uso adecuado de nuestros servicios en beneficio del medio ambiente”.	**2. Operaciones, proyectos y mantenimiento** **4. Comunicaciones, sostenibilidad y relaciones institucionales** **3. Estrategia comercial y servicio al cliente** **6. Auditoría, riesgos y cumplimiento**

Grupo de interés	Promesa de valor	Conexión con el direccionamiento estratégico
Comunidades	“Contribuir al desarrollo social de las comunidades, mejorar su calidad de vida y promover en ellas el cuidado y uso eficiente de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo”.	**3. Estrategia comercial y servicio al cliente** **6. Auditoría, riesgos y cumplimiento** **4. Comunicaciones, sostenibilidad y relaciones institucionales**
Medios de comunicación	“Comunicar información clara, veraz y oportuna a nuestros grupos de interés sobre la dinámica empresarial generando en ellos un impacto positivo en la estima, confianza, respeto y admiración por la compañía”.	**4. Comunicaciones, sostenibilidad y relaciones institucionales**
Gremios	“Generar relaciones de confianza e impulsar alianzas estratégicas para la realización de propuestas normativas que contribuyan al fortalecimiento sectorial”.	**4. Comunicaciones, sostenibilidad y relaciones institucionales** **7. Temas legales y regulatorios**

Fuente Triple A

En el año 2020 se realizaron dos encuestas de percepción de los servicios prestados y comunicación, dirigidas a usuarios, actores de la comunidad y a los colaboradores de la organización.

Los clientes consultados son del Barranquilla y de los municipios de Soledad y Sabanalarga. La muestra tomó en cuenta hombres y mujeres mayores de edad residentes en los municipios mencionados y a de líderes como a autoridades locales y medios de comunicación; la participación de esta muestra selectiva fue de 630 personas.

Teniendo en cuenta las condiciones del año debido a la pandemia por la COVID-19, la encuesta se realizó por plataforma virtual. También se evaluaron los atributos empresariales operativos, de comunicación e información y sociales. Ha sido un muestreo por cuotas con un nivel de confianza del 95 por ciento.

Los resultados son los siguientes:

Calidad y continuidad de los servicios:

Fuente Triple A

En el ámbito interno la compañía encuestó a 400 colaboradores quienes ubicaron entre las categorías de excelente y bueno los atributos de solidez financiera, calidad del servicio, comunicación y sostenibilidad.

Valoración
Excelente (0% - 4,99%)
Bueno (5% - 13,99%)
Malo (14% - 17,99%)
Muy malo (>18%)

Fuente Triple A

Atributo	Colaboradores
Operativos	Excelente (4,61)
Solidez financiera	Excelente (4,69)
Calidad de servicio	Excelente (4,79)
Eficiencia	Excelente (4,61)
Innovación	Excelente (4,29)
Comunicación	Excelente (4,60)
Sociales	Excelente (4,71)
Sostenibilidad	Excelente (4,71)
Comportamiento ético	Excelente (4,69)
Influencia	Excelente (4,74)
Total	**Excelente (4,66)**

Comunicación efectiva

Para Triple A la comunicación es un elemento fundamental que facilita el relacionamiento con sus grupos de interés y acompaña el desarrollo de todos sus procesos.

Es parte vital de la compañía y funciona como soporte y eje transversal de sus políticas, programas, proyectos, trabajos de áreas y en general de su gobernabilidad.

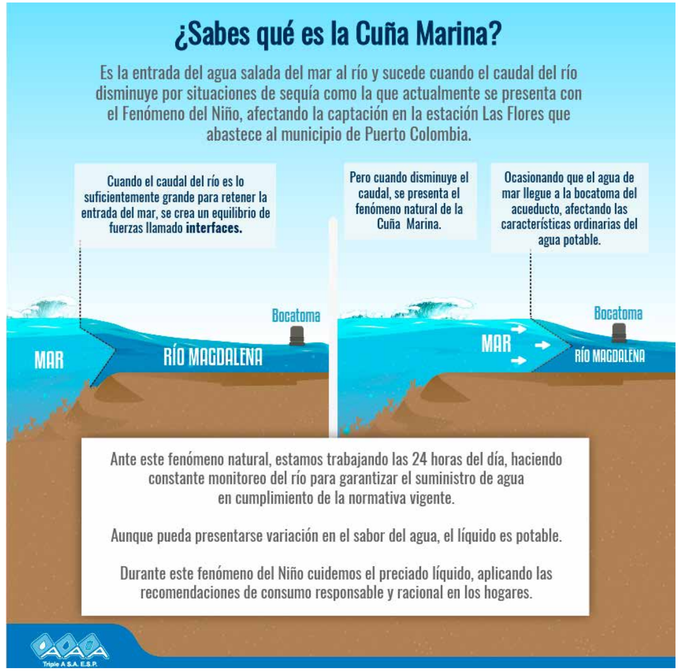
Tal es la importancia de la comunicación para Triple A que hoy día es además un valor corporativo que valida el reconocimiento externo y su aporte en el desarrollo, crecimiento y bienestar de las comunidades atendidas.

Desde principios de 2020 se estableció la línea comunicacional de Triple A enfocada en la estrategia denominada ¡Donde estés, estamos!, significando con ello que la organización a través de la prestación de sus servicios se hace presente no sólo con la calidad, cobertura y continuidad propia de su quehacer, sino destacando cómo la compañía impacta a los usuarios en la generación de valor a través de la promoción del desarrollo, el bienestar, la salud y el progreso de la región.

Por ello, esta estrategia permaneció activa y generó tácticas comunicativas con presencia en la comunidad, de manera mediática y de impacto en los grupos de interés. Tales acciones fueron las siguientes:

Carnavalistos: campaña que evidencia la fortaleza operativa del servicio de aseo durante la temporada del Carnaval de Barranquilla.

Escobitas en Carnaval: campaña de reconocimiento para los operarios de barrido mediante su participación en los eventos del Carnaval de Barranquilla.



Cuña Marina: socialización y manejo del fenómeno natural de la Cuña Marina[48] con mensajes pedagógicos en las poblaciones costeras especialmente en el municipio de Puerto Colombia y sus corregimientos.

+Barranquilla Limpia: campaña para el manejo directo de la operación de aseo en recolección y transporte.

Ponte Digital: campaña para estimular en los usuarios el pago de facturas con premiación de computadores y tabletas en sorteos a quienes estén al día en su pago de los servicios recibidos.

[48] La Cuña Marina consiste en la entrada del agua salada del mar al río y sucede cuando el caudal del río disminuye por situaciones de sequía.

Triple A es Atlántico: campaña de intervención en municipios, inicialmente normalización del barrio Las Melissa en el municipio de Sabanalarga.

Adiós a la Mora: campaña para estimular a los usuarios con altos intereses de mora para cancelar sus facturas y obtener el beneficio del no pago de los intereses de mora.

En el 2020 se logró la conformación del Comité de Comunicaciones efr del cual hacen parte profesionales de las áreas de Gestión Humana, Sostenibilidad y Comunicaciones. Su fin primordial es el diseño y seguimiento del plan de socialización y sensibilización de la cultura efr en Triple A, soportado en cuatro líneas comunicativas: informar, sensibilizar, apropiar y evidenciar.

Profesión mamá y profesión papá; Héroes azules y Valores Triple A.

Las paredes hablan y los talleres Vivamos la cultura efr.

Estrategia @SomosTripleACol

La estrategia de *marketing* digital de Triple A marcó un hito para la empresa en tanto se evidencia el crecimiento del número de usuarios seguidores de las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram. Se destaca los impactos generados por campañas tales como: Donde estés estamos, Ponte Digital, +Barranquilla Limpia.

Con la identidad de @SomosTripleA los mensajes emitidos fueron dirigidos de acuerdo con el perfil de cada red. Facebook ha sido usado para informar acerca de temas operativos y relacionales, así como medio de comunicación para las campañas; Instagram es un sitio de inspiración e interacción positiva en donde se maneja un contenido único para esta red, y Twitter, es utilizado principalmente para atender requerimientos respecto a operación con los usuarios.

Red	2020	2019	Variación
Facebook	32.546	25.039	30%
Instagram	30.940	20.350	52%
Twitter	15.717	8.250	90,5%

Fuente Triple A

Medio virtual	2020
Portal web www. aaa.com.co	5.216.684 visitas
Youtube	511.635 visualizaciones de videos
Linkedin	960 seguidores

Fuente Triple A

Eficacia de la gestión

Del éxito del relacionamiento con los grupos de interés se construye el nivel de reputación de la organización y de forma paralela, se estudia la imagen de la empresa; esto ha permitido alcanzar un posicionamiento de la organización de visibilidad importante, credibilidad y referente en el desarrollo local y regional en el departamento del Atlántico.

Los resultados de la encuesta presentada en la gestión del 2020 es la forma de evaluar no solo el impacto comunicativo y su relacionamiento con los grupos de interés sino la que mide la gestión operativa de la calidad de los servicios prestados.

En cuanto al proceso de comunicación externa, que estuvo encaminado a promover las obras de acueducto y alcantarillado y aseo que se ejecutaron, se emitieron 152 comunicados.

El resultado se reflejó en el registro de 2.942 noticias referentes a Triple A; de estas, 1592, es decir, el 54 por ciento, correspondió a noticias neutras; 976 noticias positivas (34 por ciento) y 374 noticias negativas para la reputación de la organización (12 por ciento).

Es importante destacar que en este escenario y de manera comparativa frente al año 2019 la gestión de la compañía impactó en la disminución de las noticias negativas en un 32 por ciento.

Se destaca el impacto de la gestión de la Subgerencia de Comunicaciones en la producción de hechos relevantes de interés mediático y sus respectivas publicaciones en lo local, regional y nacional. En materia de *free press*[49], por ejemplo, el año 2020 garantizó un ahorro para la organización de $6.371 millones frente a 2019 que fue de $2.534 millones.

GRI 103-3

[49] El Free Press es la gestión de relaciones públicas que se hace en torno a una marca con medios de comunicación. Consiste en la difusión de contenidos de prensa, consecución de espacios clave, relacionamiento estratégico con líderes de opinión, entre otros.

Impacto por la COVID-19 en el relacionamiento con nuestros grupos de interés

La Subgerencia de Comunicaciones implementó acciones informativas internas y externas a partir de la crisis económica y sanitaria marcando los mensajes hacia el autocuidado y la promoción permanente del cumplimiento de las normas y los protocolos de bioseguridad.

En lo externo el enfoque se dio en informar y sensibilizar a los usuarios sobre las alternativas de contacto y relacionamiento con la compañía, diferentes al uso tradicional de los canales presenciales.

Durante el 2020 se registró un aumento de 190 por ciento en la utilización de sus canales digitales para la realización del pago de la factura.

Desafíos 2021

Desafío 2021	Impacto esperado
Valorizar las noticias publicadas en los medios de comunicación.	Mantener el indicador de noticias favorables igual o superior al 70 por ciento en comparación con el año 2020.
Visibilizar la marca Triple A en la comunidad virtual a través de estrategias de marketing digital.	Incrementar mínimo en un 30 por ciento el número de seguidores en las Redes Sociales de @SomosTripleA respecto al año anterior.
Implementar Plan de Formación en vocería y relacionamiento para los líderes Triple A.	Ejecutar un plan de formación de vocería para el liderazgo comunicacional y mediático de la Gerencia General, la Gerencia de Operaciones, la Gerencia de Aseo y la Gerencia Comercial.

Relaciones con el entorno

Triple A es una empresa participativa en pro del desarrollo sostenible de la región Caribe. Busca compartir experiencias y cumplir objetivos comunes que generen valor a sus grupos de interés. De tal forma la organización participa en los siguientes entidades con una presencia continua.

Andesco
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones

ANDI

ACODAL
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE INGENIERÍA SANITARIA Y AMBIENTAL

icontec
ISO 9001

PRO BARRANQUILLA
TU AGENCIA DE INVERSIÓN EN EL ATLÁNTICO
NUEVA ERA EN EL ATLANTICO

Comité Intergremial Atlántico.

CEO
DEL ATLÁNTICO

ACRIP
ATLANTICO

AUDITOOL®
Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno

AMCHAM
COLOMBIA
CÁMARA DE COMERCIO COLOMBO AMERICANA

CORPORACIÓN LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ DE BARRANQUILLA

GS1 Colombia

APELL
BARRANQUILLA

CCS
Consejo Colombiano de Seguridad

2020
Triple A S.A. E.S.P.

GRI 102-13

Relaciones con iniciativas internacionales

THE GLOBAL COMPACT

Miembro activo
desde el 2010

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Contribuye al alcance de los objetivos

UNODC
United Nations Office on Drugs and Crime

Miembro activo desde el 2020

ISO 26000
RESPONSABILIDAD SOCIAL

Global Reporting Initiative™

Implementación de las mejores prácticas para reportar

2020
Triple A S.A. E.S.P.

GRI 102-12

Canales de comunicación empresarial[50]

La empresa se ha caracterizado por mantener una comunicación oportuna con todos sus grupos de interés y por innovar de forma constante en los canales de comunicación para hacerlos siempre accesibles y confiables. A través de estos, Triple A brinda información de diversa índole de los servicios prestados como también es posible para el cliente y el usuario, instaurar una queja, petición o recurso y abordar cualquier requerimiento respecto de la operación en general.

Tales canales de comunicación e información son los siguientes:

Línea 116
321 843 0717
(canal para denuncias y fraudes en la operación)

Correo electrónico
cliente@aaa.com.co

Página web
aaa.com.co

Twitter e Instagram
@SomosTripleA

Facebook
@SomosTripleACol

Línea ética

Como parte de su programa de ética y cumplimiento Triple A tiene a disposición de sus colaboradores y demás grupos de interés un mecanismo de comunicación para reportar hechos o conductas consideradas como irregulares, evidenciadas durante el desarrollo de las actividades propias de la compañía y que vayan en contravía de los lineamientos definidos en el Código de Ética, la Política de Cumplimiento Anticorrupción y la ley colombiana.

Los canales disponibles son:
etica.triplea@resguarda.com
Línea gratuita
01-800-752-2222

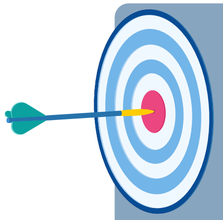
[50] GRI 103-2 aplica para todos los temas materiales presentados en este informe y da respuesta a los mecanismos formales de queja y/o reclamación.

Análisis de materialidad

La materialidad para Triple A es el punto donde la organización concilia los temas que considera de mayor impacto para el negocio con los impactos más relevantes para sus grupos de interés.

Asimismo, se reconoce que la materialidad con sus aspectos relevantes económicos, sociales, ambientales y de buen gobierno es de suma importancia para la compañía ya que aporta a la visión estratégica, la gestión del modelo de negocio y la creación de valor compartido.[51]

Para el periodo de este informe y a partir del direccionamiento estratégico de la organización Triple A actualizó su matriz de materialidad[52] teniendo en cuenta las siguientes fases[53]:



1 Identificación

Análisis e identificación de asuntos relevantes y del impacto de la organización sobre cada uno de ellos

2 Priorización

Presentación de los asuntos relevantes a grupos de interés internos y externos para valorar su relevancia en los impactos económicos, sociales y medio ambientales y la influencia de los asuntos en sus decisiones y expectativas

4 Revisión

Observar y evaluar los resultados obtenidos, la retroalimentación sobre el informe de gestión y sostenibilidad y el diálogo con los grupos de interés, con el fin de determinar si se dio respuesta

3 Validación

Validación de resultados de la matriz de materialidad para asegurar que refleje de manera razonable y equilibrada los asuntos relevantes para la organización. Validación interna por parte de la dirección.

Fuente Triple A

GRI 102-46

GRI 102-47

[51] El concepto de valor compartido puede ser definido como las políticas y las practicas operacionales que mejoran la competitividad de una empresa a la vez que ayudan a mejorar las condiciones económicas y sociales en las comunidades donde opera. La creación de valor compartido se enfoca en identificar y expandir las conexiones entre los progresos económico y social. Michael E. Porter y Mark R. Kramer

[52] Acompañamiento para la definición de la materialidad de la firma consultora Próxima

[53] Metodología del Global Reporting Initiative (GRI), criterios que presenta el estándar 101.

Identificación

Referentes externos

1. Subsector de acueducto, alcantarillado y aseo: regulación, legislación y decisiones del ejecutivo: Ley 142 de 1994; Resoluciones 906, 926 y 341.

2. Estándares e iniciativas nacionales e internacionales en materia de sustentabilidad: Pacto Global, ODS y la guía de avance de la UNCTAD y de Business Call to Action; Dow Jones Sustainability Index, Global Reporting Initiative; Principios Rectores de DDHH; Mandato por el Agua de Pacto Global).

3. Iniciativas y estándares en lo económico y de gobernanza: Aquarating del BID; OCDE; Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial (IFC); Encuesta Código País de la Superintendencia Financiera de Colombia y Transparencia por Colombia, capítulo servicios públicos.

4. Modelos de gestión certificables: (ISO: 9001, 14001, 37000, 22301, 45001; NFPA 1600 Programas de Manejo de Desastres/ Emergencias y Continuidad de Negocios; Norma 1000-1, ediciones 4 y 5 para la gestión de la conciliación y la guía ISO 26000 de responsabilidad social.

5. Plan de Desarrollo del Atlántico 2020-2023

6. Presencia en medios, observatorio

7. Reputación e imagen, encuestas

Referentes internos

1. Direccionamiento estratégico 2020- 2015: punto de partida para la búsqueda de contexto de sustentabilidad.

2. Entrevistas a 47 líderes de la gestión organizacional de Triple A.

3. Matriz de riesgos organizacionales con el fin de conocer los impactos positivos y negativos que la organización debe gestionar.

4. Temas relevantes para la Sociedad de Activos Económicos (SAE) frente a la gestión de Triple A.

Consultas y expectativas de los grupos de interés

1. Plan padrino[54], consulta a colaboradores

2. Encuesta de percepción servicio de aseo

3. Encuesta colaboradores, impacto COVID-19

4. Encuesta colaboradores, riesgos psicosociales

5. Encuesta colaboradores, satisfacción y expectativas efr.

6. Encuesta de reputación 2020

7. Observatorio de medios de comunicación

La validación de los temas identificados fue realizada por 47 líderes de la gestión de la organización a través de una encuesta en ambiente virtual dadas las circunstancias de trabajo remoto en la organización.

[54] Campaña interna para evaluar el impacto COVID-19 en los colaboradores y sus familias.

Los prinicipales temas genéricos identificados fueron:

1. Desempeño económico:
- Rentabilidad y finanzas
- Cadena de abastecimiento
- Agua no contabilizada

2. Calidad de los servicios:
- Acueducto, alcantarillado y aseo
- Residuos peligrosos
- Infraestructura para garantizar la calidad de los servicios

3. Gestión ambiental
- Protección agua, aire y suelo
- Eficiencia energética

4. Gestión de riesgos

5. Gestión de lo humano
- Gestión de lo humano
- Salud y seguridad en el trabajo

6. Ética e integridad
- Ética e integridad
- Seguridad en la información

7. Gestión Comercial
- Servicio al cliente

8. Reputación e imagen
- Relacionamiento con los grupos de interés

9. Regulación

10. Gobierno corporativo

11. Gestión social

12. Innovación y desarrollo
- Innovación y tecnología

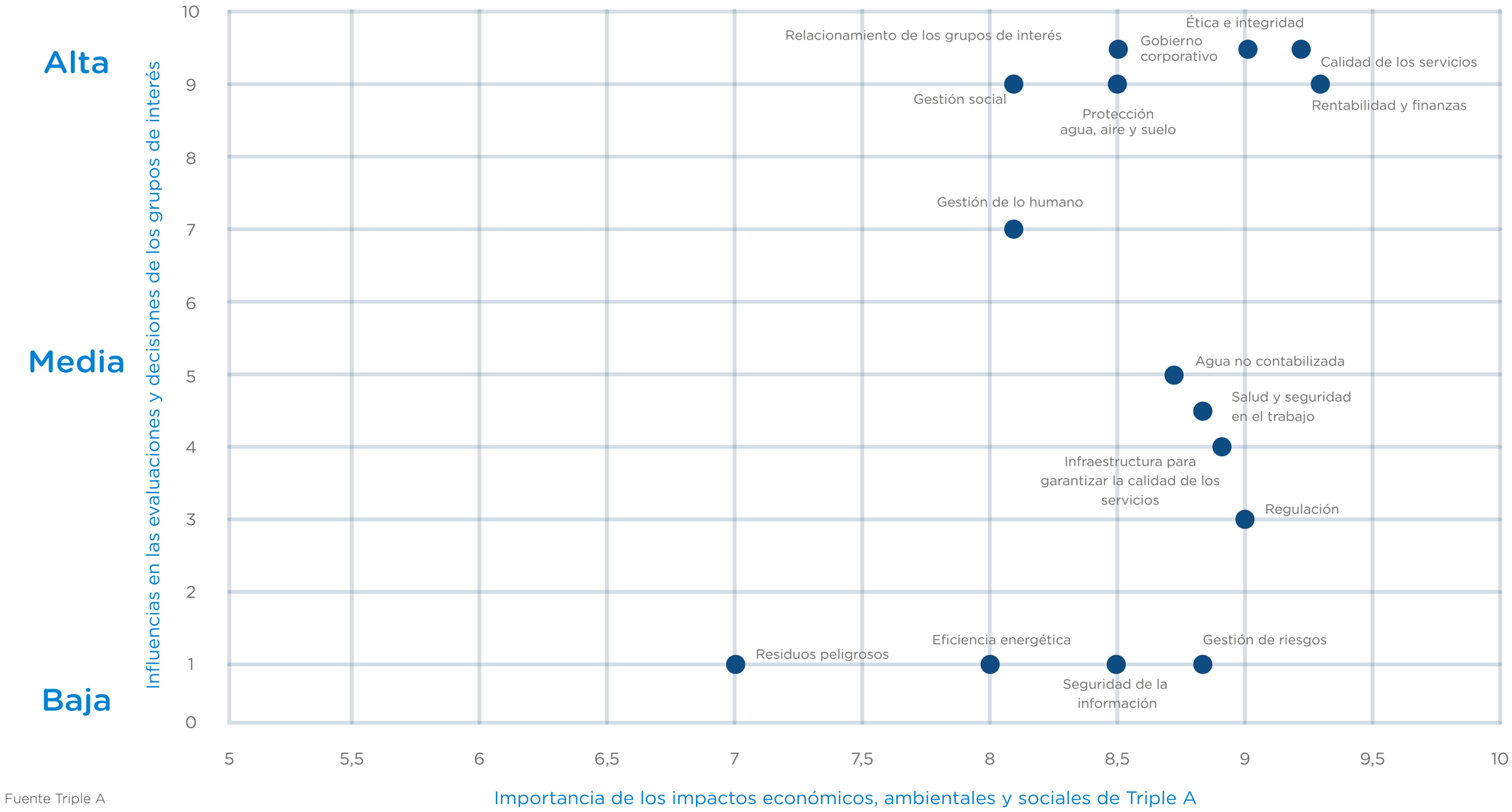
A partir de esta validación los resultados fueron cruzados con las expectativas de los grupos de interés previamente identificadas.

Validación de la materialidad

Con el propósito de conocer su opinión sobre el nivel de importancia de los temas que se publicarán en el **informe de gestión y sostenibilidad 2020**, le invitamos a participar de la siguiente encuesta.

Ingresa aquí

Matriz materialidad 2020



Fuente Triple A

Temas materiales para Triple A

Calidad de los servicios

Ética e Integridad

Rentabilidad y Finanzas

Relacionamiento con los grupos de interés

Gobierno Corporativo

Protección agua, aire y suelo

Gestión Social

Gestión de lo humano

Agua no contabilizada

Salud y seguridad en el trabajo

Contribución de Triple A a los ODS[55]

1 Fin de la pobreza

8 Trabajo decente y crecimiento económico

4 Educación de calidad

16 Paz, justicia e instituciones sólidas

6 Agua limpia y saneamiento

[55] Las metas y acciones que la organización adelanta como aporte al alcance las metas de los ODS las encuentra en el capítulo Nuestro compromiso con la sostenibilidad del presente Informe.

Triple A es una empresa que cuenta con sistemas de gestión certificados para lo cual presenta su evaluación de la gestión para los temas materiales del periodo del reporte.

Tema material	Eficacia de la gestión
Gestión integral del agua	Norma ISO 9001: 2015 Norma NTC ISO/IEC 17025: 2017 13-LAB-062 Norma ISO/IEC 17025: 2017 10-LAC-009
Recuperación de pérdidas de agua	Norma ISO 9001: 2015
Gestión integral de aseo	Norma ISO 9001: 2015
Gestión comercial	Norma ISO 9001: 2015
Gestión de lo humano	Norma ISO 9001: 2015 Norma efr Norma ISO: OHSAS 18001: 2017 Seguridad y salud en el trabajo
Gestión social	Norma ISO 9001: 2015
Abastecimiento estratégico	Norma ISO 9001: 2015
Sostenibilidad financiera	Amezquita & Cia evalúa la gestión organizacional y los resultados de la empresa. Ernst & Young es la responsable de la Revisoría Fiscal.

Dimensión social

Gestión de lo humano 126

- Conciliación para la excelencia empresarial 128
- Liderazgo transformacional 130
- Valor social por la generación de empleo 130
- Diversidad e igualdad de oportunidades 133
- Gestión del conocimiento 134
- Gestión del desempeño 137
- Seguridad y salud en el trabajo 138

Gestión social y comunitaria 147

Acción comunitaria de la Fundación Triple A 159

Gestión de lo humano

“Nuestro propósito como organización es atraer, desarrollar, generar valor y retener al mejor equipo humano para lograr contribuir a la competitividad empresarial y a los resultados del negocio así como al desarrollo integral de los colaboradores y sus familias basados en el compromiso, la satisfacción y apalancado en un modelo de liderazgo humanizado. Por eso le hemos apostado a implementar el Modelo de gestión de Empresa Familiarmente Responsable (efr)* que promueve el equilibrio y la armonía de la vida personal, laboral y familiar de los colaboradores, potenciando la gestión del conocimiento, la diversidad e igualdad de oportunidades y la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y contratistas”.

Trabajamos bajo dos premisas fundamentales:
“Cuando a Triple A ingresa un Colaborador, ingresa una familia”
“En el Liderazgo son tan importantes los resultados como las personas”

Lina Márquez Restrepo
Gerente de Gestión Humana

*Norma efr 1001 ed 4

Maniobra estratégica

5. Gestión de lo humano

Objetivo de Desarrollo Sostenible

8 Trabajo decente y crecimiento económico

2020
Triple A S.A. E.S.P.

GRI 103-1

Alcance del impacto

Grupos de interés:

- Colaboradores, y sus familias
- Proveedores
- Contratistas

Área que gestiona los impactos:

Gerencia de Gestión Humana

Cumplimiento de los desafíos 2020:

En el 2020 se dio el lanzamiento de la Escuela de Liderazgo “Magdalena” en cuya implementación se logró una participación del 82 por ciento de los líderes, con el fin desarrollar y fortalecer sus competencias, y ejercer un liderazgo transformador con capacidad para potenciar el talento humano, orientar su desarrollo personal y profesional y aumentar la competitividad y productividad empresarial.

Desarrollo de un plan de sucesión mediante la identificación de candidatos internos con competencias para asumir los cargos críticos en la organización y la estructuración de un programa para evaluar su potencial y desarrollo. Avance alcanzado 91 por ciento y una identificación de 52 cargos críticos y expertos de negocio.

Fortalecimiento de la promoción interna y como resultado se realizaron 58 ascensos de los cuales, 37 colaboradores pertenecen a la gestión operativa y 21 de ellos corresponden al personal administrativo. El 39 por ciento de los movimientos en la compañía se dieron con personal interno.

En Triple A nos esforzamos por crear líderes integrales, con empoderamiento para gestionar su talento en el día a día, por ello se logró la realización de 11 entrenamientos en asuntos laborales al 91 por ciento los líderes de la compañía para fortalecer sus competencias en temáticas como obligaciones y deberes laborales, procesos disciplinarios, nómina y manejo de relaciones laborales.

Nuestra gestión

En Triple A se reconoce y valora la importancia de los colaboradores para alcanzar los objetivos empresariales. En este apartado se destaca la consolidación de un liderazgo inspirador que acompañe a las personas en su desarrollo integral, la generación de empleo como una fuente de valor para la sociedad, la conciliación entre la vida familiar, personal y laboral y las mejores prácticas en salud y seguridad en el trabajo.

Conciliación para la excelencia empresarial

El Modelo efr para la gestión de la conciliación como Empresa Familiarmente Responsable le ha permitido a Triple A consolidar una cultura empresarial orientada a garantizar condiciones laborales dignas y promover el equilibrio entre los ámbitos personal, familiar y laboral de los colaboradores con el fin de contribuir al mejoramiento de su bienestar y calidad de vida, lo que ha impactado de manera positiva la productividad y competitividad.

La alta dirección en cabeza de la gerente general se encuentra comprometida en avanzar en la consolidación del Modelo efr mediante la destinación de los diferentes recursos que ello representa, sobre la base de la convicción directiva en cuanto a que, para contribuir al bienestar de las personas y el progreso de sus familias, debe promoverse un trabajo en donde son tan importante los resultados como las personas, en donde prime el respeto y compromiso mutuo.

La oferta de conciliación (medidas efr de bienestar y desarrollo) en 2020 cerró con 80 medidas, las cuales están enfocadas en apoyo a la familia, desarrollo personal y profesional, calidad en el empleo, flexibilidad temporal y espacial, igualdad de oportunidades y medidas de liderazgo, lo que evidenció el incremento del 60 por ciento con respecto al año anterior. Para la actualización de las medidas se tuvieron en cuenta las consultas de las voces de los colaboradores y de los directivos, y como resultado de esa revisión se incorporaron nuevas medidas como apoyo a emprendimientos familiares, seguro de exequias, seguro de vida, la Escuela de Liderazgo y la entrega kits escolares.

También fueron reforzadas algunas medidas como fue la modificación al auxilio de vivienda con la creación de un fondo rotativo por valor inicial de $500 millones y la extensión del seguro de exequias a todos los colaboradores. Esta actividad le permitió al equipo de Gestión Humana en cabeza de las directora y mánager efr, valorar la eficacia de la oferta de conciliación brindada desde el momento en que la compañía logró la certificación como efr en el año 2018 por la Fundación Másfamilia de España.

Medidas de conciliación implementadas por según generaciones:

Generación Z
18 - 24 años
4%
Medida a usar: 80

Millenials
25 - 39 años
46%
Medida a usar: 80

Generación X
40 - 59 años
44%
Medida a usar: 80

Boomers
60 - 74 años
5%
Medida a usar: 80

En el marco de la mejora continua para establecer que se cuenta con una oferta valorada por los colaboradores e identificar las prioridades de los mismos, en el año 2019 se hizo un ranking de los beneficios más valorados, encontrándose que aquellos que involucran flexibilidad en el tiempo, son los que con mayor frecuencia cuentan con favorabilidad, así como la alimentación ofrecida por la compañía.

La valoración de las medidas de flexibilización del tiempo, muestran coherencia al encontrarse que el 50 por ciento de la población se mueve entre las generaciones "Z" y Millenialls", en donde hay una tendencia marcada a que el trabajo permita la realización de espacio personales y familiares.

Beneficios más valorados

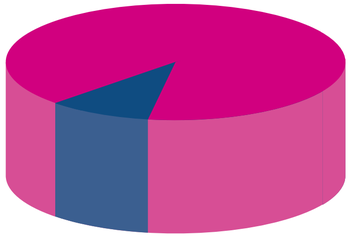
1°	2°	3°	4°	5°
Flexday	**Servicio de alimentación**	**Flexibilidad en fechas especiales**	**Reducción de jornada laboral**	**Feria de la familia**
70,4%	41,2%	19,2%	18,6%	13,2%

Fuente Triple A "Encuesta La Voz del Empleado 2020"

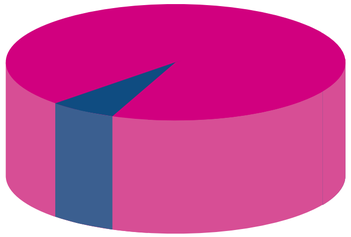
El 2020 fue un año muy retador ante la presencia de la pandemia ocasionada por la COVID-19, para Triple A fue una experiencia retadora y además de reajustar todas las condiciones necesarias para garantizar la bioseguridad y mitigar los impactos que ocasionó la pandemia, se dio un especial foco en la salud mental y emocional, por lo que se aplicó una encuesta para identificar el estado emocional y la forma como los empleados estaban viviendo la pandemia, así mismo, se implementó un plan padrino para hacer acompañamiento telefónico con el cual se abordó al 82 por ciento de la población y con lo cual se pudieron redireccionar acompañamientos terapéuticos con especialistas, apoyar acondicionamientos locativos y orientar acciones para facilitar los nuevos retos.

En 2020 también se generaron más de 1800 días flexibles y la empresa tuvo un aumento en la flexibilidad espacial en un 15 por ciento, lo que facilita las condiciones laborales que la pandemia impuso relacionadas con un nuevo esquema de trabajo remoto. De igual manera la planta de personal disfrutó de otras medidas de flexibilidad temporal otorgadas en fechas especiales.

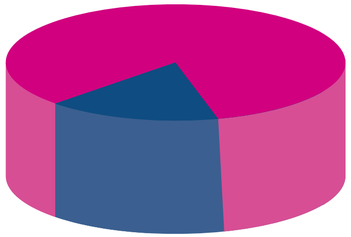
Una conciliación flexible y cercana hacen de Triple A una organización atractiva para trabajar, que valora y retiene su talento, como se ve reflejado en la encuesta de satisfacción realizada en el 2020.



90%
Se siente orgullo de trabajar en Triple A



92%
Se siente feliz de trabajar en Triple A



88,4%
Se siente comprometido

72%

Considera que el Modelo de Gestión efr de Triple A le ha aportado deseos de permanecer en la organización

Fuente Triple A "Encuesta La Voz del Empleado 2020"

A continuación, se resaltan otros de los principales resultados en los diferentes componentes de la gestión de efr.

Liderazgo transformacional

Triple A concibe el liderazgo como la forma de contribuir al desarrollo integral de los colaboradores, potenciando sus habilidades y fortalezas.

Uno de los logros más representativos para la organización durante el año 2020 fue la institucionalización de la Escuela de Liderazgo "Magdalena" que nace con el propósito de desarrollar y fortalecer las competencias requeridas en los líderes mediante un estilo de liderazgo personal que guíe de manera exitosa la operación, con capacidad de potenciar al talento humano, orientarlo en su desarrollo personal y aportar a la productividad empresarial.

Esta Escuela se orienta a los todos los líderes de la organización, en este primer año enfocó sus programas a líderes con potencial para ser promovidos a nuevos cargos. En total participaron 170 personas con el rol de líderes y directivos en la organización. La Escuela se desarrolló bajo la modalidad virtual.

Valor social por la generación de empleo

La generación de empleo productivo es clave para fomentar el crecimiento económico y brindar nuevas oportunidades de desarrollo personal y profesional para las personas, al tiempo que se garantiza un puesto de trabajo que mejore las condiciones de vida.

Nuevas contrataciones

La planta de personal para el período de reporte está conformada por 1724 colaboradores con un total de 1.750 plazas; en comparación con el año 2019 aumentó en un 25 por ciento principalmente por la contratación de 428 personas, las cuales en su mayoría fueron para la prestación de los servicios de recolección y transporte de residuos sólidos. El 77 por ciento de estas nuevas contrataciones corresponde a personas originarias del departamento Atlántico y 22 por ciento corresponde a otras regiones de Colombia y el 1 por ciento son personas extranjeras.

Nuevas contrataciones por edad

Por edad en número	2020		2019	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Hasta los 30 años	15	108	18	137
Entre 31 y 50 años	21	246	15	220
Mayor 51	0	38	3	29
Total número	**428**		**422**	
Por edad en %				
Hasta los 30 años	3,5%	25,23%	4,26%	32,46%
Entre 31 y 50 años	4,9%	57%	3,55%	52,13%
Mayor 51	0%	8,8%	0,71%	6,87%
Total %	**100%**		**100%**	

Fuente Triple A

Tipo de contratación

La compañía logró que 651 nuevos colaboradores se vincularan mediante contrato a término indefinido lo cual fomenta la estabilidad laboral en Triple A y contribuye a que estos nuevos colaboradores puedan anhelar proyectos en su vida personal y familiar. Los procesos de vinculación se realizan sin discriminar raza, sexo, nacionalidad, religión u otros aspectos.

	2020			2019		
	Total	**Femenino**	**Masculino**	**Total**	**Femenino**	**Masculino**
Contrato indefinido	**1.706**	276	1.430	**1.055**	264	791
Contrato temporal	**18**	6	12	**320**	7	313

Fuente Triple A

El ciento por ciento de los contratos a término indefinido y temporal se desarrollan en el departamento del Atlántico, lugar donde Triple A lleva a cabo sus operaciones. La empresa cuenta con una jornada laboral completa y no se labora medio tiempo.

Relaciones laborales

Las relaciones laborales son desarrolladas mediante el diálogo y la concertación, están enmarcadas en la legislación laboral colombiana y en los contratos establecidos con los colaboradores.

La empresa tiene como buena práctica con su organización sindical, la celebración de reuniones bimensuales para tratar temas de interés común o asociados a necesidades y requerimientos del personal.

En 2020 la organización contó con 924 personas cubiertas convención colectiva, lo que equivale al 53 por ciento de la planta de personal y con 265 colaboradores afiliados a organizaciones sindicales que corresponde al 15 por ciento del total de la población laboral.

Convenio colectivo y representación sindical

	2020	2019
Plantilla cubierta por convención colectiva propio de la empresa	924	585
Trabajadores afiliados a organizaciones sindicales que pagan su cuota de afiliación sindical	265	213

Fuente Triple A

Rotación

El índice de rotación presentado en la organización durante el período del Informe es el siguiente:

Por edad en número	2020		2019	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Hasta los 30 años	6	28	6	6
Entre 31 y 50 años	10	62	16	19
Mayor 51	5	13	3	9
Total número	**124**		**59**	
Por edad en %				
Hasta los 30 años	4,8%	22,6%	10,2%	10,2%
Entre 31 y 50 años	8,1%	50%	27,1%	32,2%
Mayor 51	4%	10,5%	5,1 %	15,3%
Total %	**100%**		**100%**	

Fuente Triple A

En el 2020, 124 personas se retiraron. La tasa promedio mensual de rotación fue del 0,65 por ciento y el acumulado anual es del 8 por ciento, que está representada por el 7 por ciento en pensionados, 5 por ciento fallecidos, 54 por ciento retiro de la compañía por mutuo acuerdo o decisión voluntaria, entre otros motivos.

Licencias de maternidad y paternidad

El beneficio de la licencia de maternidad y paternidad para los colaboradores de la organización durante el año 2020 presentó el siguiente comportamiento.

	Descripción	2020	2019
Colaboradores con derecho a licencia por maternidad o paternidad	Colaboradores que tuvieron un hijo	39	24
Mujeres		**9**	**10**
Hombres		**30**	**14**
Colaboradores que finalizaron su licencia maternidad o paternidad en el año anterior	Total de colaboradores que finalizaron su licencia de maternidad o paternidad en el año anterior.	42	25
Mujeres		**4**	**8**
Hombres		**33**	**17**
Colaboradores que conservan empleo tras 12 meses desde su reincorporación	Colaboradores que permanecen en su puesto de trabajo cuya licencia de maternidad o paternidad	26	25
Mujeres		**3**	**8**
Hombres		**13**	**17**

Fuente Triple A

Durante el año 2020 se otorgaron 9 licencias de maternidad y 30 de paternidad. El total de los solicitantes que corresponde a 39 personas, accedió a las licencias y 34 de ellos se reincorporaron a la empresa y 5 personas aún se encuentran en periodo de licencia. Por tanto, el índice de reincorporación y retención fue del 100 por ciento.

Inversión en beneficios laborales

Beneficios a los colaboradores	2020 (millones)	2019 (millones)
Seguro médico	$383	$369
Auxilios a hijos en situación de discapacidad	$14	$10
Auxilio a estudio de hijos de colaboradores	$373	$359
Servicio de alimentación y/o auxilio de alimentación*	$2960	$2666
Transporte de personal *	$1402	$525
Actividades deportivas y eventos recreativos**	$6	$15

*El incremento reportado se debió a la activación de nuevas rutas para cumplir el distanciamiento y el aforo autorizado ante la pandemia, así como a la contratación del nuevo personal de los servicios de recolección y transporte de aseo.
**Esta cifra disminuyó por el aislamiento y los protocolos de seguridad decretados por el gobierno ante la COVID-19.

Fuente Triple A

Diversidad e igualdad de oportunidades

Triple A en el marco de ser una Empresa Familiarmente Responsable está comprometida en promover las actividades empresariales como la selección, contratación, formación, evaluación de competencias, remuneración, promociones y actividades sociales y recreativas sin distinción alguna por tipo de raza, sexo, capacidad cognitiva o física, religión u otros aspectos. Este principio es uno los pilares del desarrollo profesional, y conlleva el compromiso de demostrar un trato equitativo que impulse el progreso personal y profesional del equipo humano.

La empresa valora la formación, las habilidades, el conocimiento y las experiencias diversas de sus colaboradores; se compromete en guardar y promover la igualdad de oportunidades para las personas basado en cualificaciones relativas al trabajo.

Como parte del compromiso con la igualdad de oportunidades cualquier preocupación o queja con respecto a la discriminación o acoso laboral, el colaborador debe usar como canal de reporte el Comité de Convivencia, instancia que investiga de manera confidencial cada situación y toma las acciones correspondientes, sin riesgo de futuros señalamientos. Durante el 2020 no se presentaron quejas de acoso laboral.

A continuación, se presentan los resultados de algunos indicadores que evidencian el compromiso con esta práctica.

Distribución del equipo directivo por género y edad

	2020		2019	
Género	**Número de directivos**	**Porcentaje**	**Número de directivos**	**Porcentaje**
Femenino	3	38%	3	43%
Masculino	5	62%	4	57%
Total	**8**	**100%**	**7**	**100%**
Edad				
Menores de 30	0	0%	0	0
Entre 31 – 50	3	62%	3	43%
Mayores de 51	5	38%	4	57%
Total	**8**	**100%**	**7**	**100%**

Fuente Triple A

GRI 405-1

GRI 405-2

Distribución de los colaboradores por género y edad

Género	2020		2019	
	Número de colaboradores	Porcentaje	Número de colaboradores	Porcentaje
Femenino	282	16%	271	20%
Masculino	1442	84%	1104	80%

Fuente Triple A

Edad	Número de colaboradores	Porcentaje	Número de colaboradores	Porcentaje
Menores de 30	304	18%	278	20%
Entre 31 – 50	1091	63%	833	61%
Mayores de 51	329	19%	264	19%
Total	**1724**	**100%**	**1375**	**100%**

Fuente Triple A

Colaboradores en situación de discapacidad

	2020	2019
Colaboradores en situación de discapacidad	5	5

Fuente Triple A

El indicador de relación salarial entre hombres y mujeres no se presenta en el informe ya que no se evidencian diferencias salariales por razones de género.

Gestión del conocimiento

La compañía propicia las condiciones necesarias para aplicar el conocimiento a los requerimientos del puesto de trabajo y de esta manera fortalecer las competencias de los colaboradores para generar aprendizaje colectivo y valor para la organización. Se destinan recursos económicos para estudios técnicos, tecnológicos, de pregrado y postgrado que sumen al desarrollo integral.

Al año 2020 el 78 por ciento de nuestros líderes tienen al menos un estudio especializado de postgrado.

Cada año Triple A estructura un plan de formación que prioriza los temas de acuerdo con su impacto en el direccionamiento estratégico y las necesidades puntuales de cada proceso. Dentro de este plan también se integran asuntos enfocados a la familia de los colaboradores para brindar herramientas que fortalezcan su dinámica.

A continuación, se presentan los principales resultados en 2020

Programa	Descripción	Resultados 2020
Plan de formación relacionado con la conciliación	Permite vincular los diferentes roles desempeñados por el colaborador y transmitir conocimientos para poner en práctica en su vida familiar.	Temas abordados: • Desarrollo profesional • Equilibrio vida familiar y trabajo • Escuelas de padres • Gestión de la diversidad • Gestión de la responsabilidad social empresarial • Gestión eficiente del tiempo • Herramientas de productividad personal • Liderazgo y estilo de dirección • Reputación y marca del empleador • Salud y bienestar • Voluntariado y acción social Horas de formación impartidas: 300 Porcentaje de participación de la población laboral: 92 por ciento
Auxilios educativos	Auxilios educativos a los colaboradores para cursar estudios de pregrado, postgrado, maestría y diplomados de acuerdo con la disponibilidad de recursos.	Número de beneficiarios: • Pregado: 28 • Postgrado: 7 • Maestría:6
Portal Azul	Plataforma que permite desplegar la formación de modo virtual e incentivar el autoaprendizaje.	Temas abordados: • Administración del tiempo • Finanzas para no financieros • Sistema de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT). • Protección de datos • Resolución de conflictos • Conocimientos básicos, intermedios y avanzados en Excel. • ABC de la bioseguridad contra el coronavirus Horas de formación impartidas: 46.480 Porcentaje de participación de la población laboral: aproximadamente el 53 por ciento.

Fuente: Triple A

Como documento anexo No. 3 al informe se presenta el detalle de cada uno de los programas de capacitación desarrollados durante el 2020, con el número de asistentes, las horas de capacitación impartidas y el público objetivo al cual iba dirigido.

Horas promedio de formación por género

Hombre

2020
26,0
2019
32,1

Mujer

2020
32,1
2019
37,7

Fuente: Triple A

La diferencia en el número de horas de formación de género masculino y femenino en 2020, se debe principalmente al incremento del número de colaboradores del género masculino que ingresaron a la compañía para apoyar el servicio de aseo.

Horas promedio de formación por categoría profesional

Categoría profesional	2020		2019	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Administrativo	7304,05	8609,06	8523,9	9521,7
Directivo	981,7	2051,7	984	1447
Operativo	761,5	26.772,8	726,6	24.675,1
Total general	**9047,3**	**37.433,6**	**10.234,5**	**35.643,8**

Fuente: Triple A

Inversión en formación

Cifras expresadas en millones de pesos

2020
$ 275

2019
$448

Fuente: Triple A

En el 2020 se observa una disminución significativa en la inversión con respecto a 2019, debido a que se replanteó el alcance en el Plan de Formación modificándose la metodología de actividades, las cuales fueron realizadas de manera virtual por causa de la emergencia sanitaria por la COVID-19 lo que generó ahorros en materia de logística.

Programas de capacitación para personas próximas a jubilarse 2020

Asesoría pensional a personas que están en edad de pensionarse

Número de asistentes
32

Horas de formación
64

Fuente: Triple A

Gestión del desempeño

Es objetivo de Triple A en su gestión con el talento humano garantizar que las personas se enfoquen en su verdadero propósito, actúen con un amplio sentido de contribución y aporten a crear la cultura deseada para alcanzar sus metas de manera sostenible. En este sentido la evaluación de desempeño tiene una metodología de autoevaluación que busca elevar el nivel de conciencia del colaborador para luego ser validada por los líderes y construir los planes de desarrollo individual y grupal.

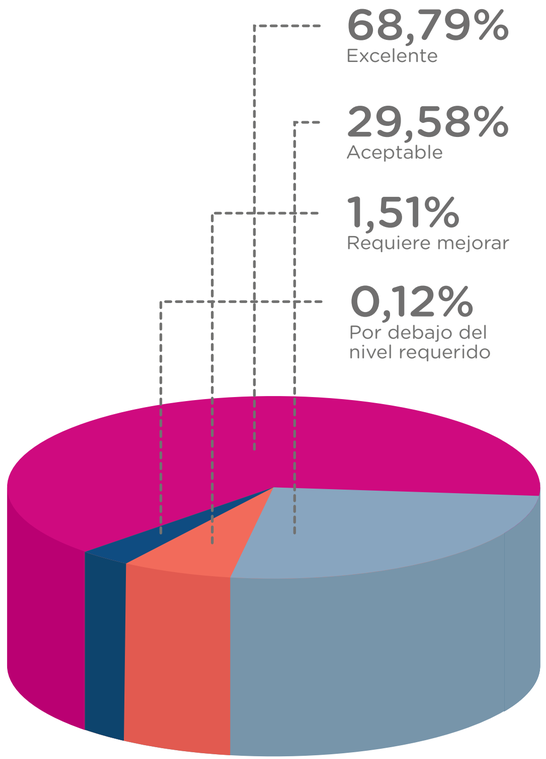
La evaluación de desempeño se hizo en el primer trimestre del año de reporte y se tomó como insumo el periodo de enero a diciembre de 2019. Además, se realiza a quienes tengan un nivel de antigüedad superior a los seis meses.

Total de colaboradores a evaluar	
Número de colaboradores a diciembre 31 de 2019	1.373
(-) Número que no cumplían con los criterios de antigüedad establecidos por antigüedad inferior a 6 meses	390
(-) Número de colaboradores que por condiciones estructurales no podían ser evaluados	11
Total de trabajadores a evaluar	**972**

Fuente: Triple A

El porcentaje del total de empleados por género y categoría laboral que recibieron evaluación del desempeño lo encuentra el anexo No. 4

Resultados de la evaluación del desempeño



Eficacia de la gestión

A través del ciclo de planificación y desarrollo del Modelo efr la empresa dispone la realización de auditorías de mantenimiento (interna) y de recertificación (externa), lo cual permite evaluar la eficacia de la gestión.

En 2020 Triple A acogió el ejercicio de auditoría externa al modelo efr 1001 ed.4, obteniendo un resultado favorable en el mantenimiento de los elementos de la norma. Se resaltaron, entre otras, las siguientes fortalezas: el compromiso de la alta dirección con la gestión de la conciliación; el proceso de comunicaciones que aporta un valioso soporte para su mantenimiento; la implementación de nuevas medidas orientadas a la satisfacción de los colaboradores; y el desarrollo de habilidades de liderazgo.

GRI 404-3

GRI 103-3

Seguridad y salud en el trabajo

Cumplimiento de los desafíos 2020:

La empresa está en proceso de integración de los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo y se avanzó en un 78 por ciento en las actividades planificadas. Se retrasó el avance en el cumplimiento de la meta debido a la pandemia por la COVID-19.

Avance en un 88 por ciento del programa de fortalecimiento de competencias para interventores mediante la socialización de la nueva norma de seguridad y salud en el trabajo ISO 45001.

2020

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

GRI 103-1

GRI 103-2

Nuestra gestión

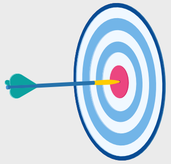
El sello de la excelencia permea en Triple A la gestión de los procesos, productos y servicios comprometidos con la prevención de riesgos laborales y su mejora continúa. En la organización se entiende que todas las actividades pueden generar riesgos y que al disminuir la probabilidad de que estos lleguen a materializarse, se preserva la integridad de los trabajadores, contratistas, visitantes y el público en general, además se evita la afectación de los activos asegurando así las óptimas condiciones para cumplir con los objetivos de negocio y minimizar la ocurrencia de eventos no deseados.

La empresa cuenta desde el año 2009 con su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo certificado bajo la norma OHSAS 18001; en 2021 la compañía migrará a la norma internacional ISO 45001 que la reemplazará. Este sistema también se encuentra alineado con el Decreto 1072 de 2015 del Reglamento Único de Trabajo que aborda asuntos específicos de seguridad y salud en el trabajo.

Alcance y cobertura del sistema:

Incluye todos los procesos de la organización y el ciento por ciento de colaboradores, contratistas, subcontratistas y terceros que podrían verse afectados por las operaciones de la empresa.

Objetivos del sistema:



-Prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

-Cumplir con los requisitos legales y otros aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo.

-Promover la participación de los colaboradores y de aquellas personas que se relacionen con las actividades.

-Fomentar la prevención de riesgos en todos los niveles de la organización.

-Asegurar los recursos necesarios para la implementación del Sistema.

Líneas de gestión:

-Gestión de seguridad en el trabajo

-Gestión en salud

-Promover la participación y el compromiso con la prevención.

-Legislación en seguridad y salud en el trabajo.

-Capacitación

Fuente Triple A.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentra implementado en toda la organización, tiene una cobertura sobre todos sus colaboradores, contratistas, visitantes y el público en general.

Identificación de riesgos

El Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo se basa en la identificación, evaluación y gestión de riesgos de forma permanente. Por tanto, se cuenta con un procedimiento para la investigación de incidentes y accidentes de trabajo los cuales se dan a conocer desde la inducción y se refuerzan con la reinducción anual. Los resultados de estos procesos sirven para definir, implementar y mejorar los controles operacionales, procedimientos y procesos.

Los colaboradores deben notificar de manera inmediata a los respectivos responsables los peligros o situaciones de riesgo laboral, retirarse del área o suspender el trabajo en caso de que uno de estos peligros pueda comprometer su integridad o salud. Todo incidente se debe investigar, analizar sus causas e implementar los controles necesarios para evitar lesiones o daños.

Asimismo, con el apoyo de la administradora de riesgos laborales, ARL se implementó un programa de higiene y uso seguro de químicos utilizados para el proceso de potabilización del agua, en el que se realizaron estudios específicos relacionados con el ambiente de trabajo para medir y evaluar factores de riesgos y definir los controles necesarios para prevenir la afectación de la salud de los colaboradores por causas del trabajo.

Este proceso está liderado por la Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo que cuenta con los conocimientos y experiencia para el desarrollo del mismo, facilitan la mejora continua del sistema, evalúan la eficacia de los controles y las competencias de las personas que los llevan a cabo.

Gestión de la salud

La empresa cuenta con programas de prevención y promoción de la salud en el trabajo que dan alcance a toda su población, se tienen documentados e implementados conforme a las guías técnicas nacionales a través de los sistemas de vigilancia epidemiológica establecidos para monitorear la salud de los colaboradores, analizar y establecer medidas preventivas, correctivas y/o de mejoras de forma sistémica sobre las condiciones de trabajo y salud previniendo la alteración de sus condiciones de salud por causas de origen laboral.

La organización también facilita el acceso de los colaboradores a servicios médicos y de cuidado de la salud, no relacionados con el trabajo, para así dar cumplimiento a la afiliación y pagos respectivos de sus colaboradores al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Se indica también que, en contexto del cuidado de la gente con los más altos estándares en materia de salud y seguridad, se adelanta visita de médicos a una sede empresarial programada para la atención directa y facilitar así las citas médicas.

Adicionalmente en el 2020 se ampliaron los beneficios activando en las sedes principales un servicio de ambulancia externo y brindando una membresía para el colaborador y su familia en la cual pueden acceder a atención de especialistas, médicos generales, y actividades de bienestar en general con tarifas preferenciales para cada uno de ellos.

GRI 403-2

GRI 403-3

GRI 403-6

De manera complementaria se ofrecen servicios de consultas nutricionales y de fisioterapeuta para todos los colaboradores en los diferentes centros de trabajo o sedes; son programadas actividades de promoción y prevención de la salud como la Jornada Rosa para la prevención de cáncer de mama; la semana de seguridad y salud y la feria de la salud con ofertas gratuitas de consultas médicas, odontológicas, visuales y psicológicas, entre otras.

En 2020 fueron adelantadas diferentes capacitaciones sobre el fomento a la salud (no relacionadas con el trabajo) asociadas a estilos de vida saludable y un foro de reflexión sobre los cambios en la organización para un futuro seguro y saludable. Estos espacios de formación estuvieron dirigidos a los colaboradores.

Salud mental y física

En 2020 la humanidad tuvo la mayor crisis en su historia reciente por la emergencia sanitaria derivada de la COVID-19 que puso a prueba a las personas, las empresas y la sociedad. Se ratificó la corresponsabilidad, solidaridad y conciencia como las mayores opciones para salir adelante de manera global. Es por esto, que la compañía consciente del impacto de esta situación y preocupada por el bienestar de sus colaboradores desarrolló las siguientes actividades.

- Contratación de un médico laboral tiempo completo para apoyar el programa de bioseguridad, citas médicas, seguimiento de casos de salud por la COVID-19, aislamientos preventivos y reintegro oportuno, eficiente y sostenible de colaboradores.
- Compra y distribución de termómetros, mascarillas y oxímetros a los colaboradores contagiados con síntomas críticos para optimizar su monitoreo desde casa.
- Contratación de especialistas en medicina interna, neumología y gastroenterología a través de consultas virtuales gratuitas para facilitar a los colaboradores la atención por parte de especialistas.
- Instalación de 21 estaciones nebulizadoras autónomas de toma de temperatura y aspersión de amonio cuaternario para el acceso de los colaboradores.
- Pago de un bono por la afectación de la COVID beneficiando a 931 personas por un monto total de $ 279 millones, con la finalidad de retribuir el nivel de exposición de los colaboradores en su trabajo operativo.
- Realización de pagos anticipados en nómina y en el pago de las primas de diciembre, pensando en la dinamización de la economía y en el bienestar de los colaboradores y sus familias.

- Creación del correo electrónico infocoronavirus@aaa.com.co con la finalidad de tener un contacto directo con los colaboradores para abordar las inquietudes relacionadas con este tema mediante la atención de profesionales.

- Diseño de una encuesta de carácter obligatorio para ser diligenciada por lo colaboradores a diario para identificar personas contagiadas, cercos epidemiológicos, posibles contactos y establecer las acciones pertinentes que permitieran mantener la salud e integridad de las personas.

- Desarrollo de diferentes espacios de capacitación a los colaboradores. Fueron dictadas 1318 horas de formación beneficiando a 966 trabajadores, en las siguientes temáticas: i) ¿Cómo liderar las relaciones laborales en tiempos de crisis?; ii) actualización jurídica frente a la COVID-19; iii) ergonomía: trabajo remoto en casa; iv) el ABC de la bioseguridad y, v) mitos y realidades frente a la COVID-19. Adicionalmente se realizaron conversatorios con expertos en psiquiatría y salud emocional.

- Ampliación de la práctica el trabajo remoto que consistió en:
  - Coordinar y negociar plazos con aquellos colaboradores con responsabilidades adicionales en el ámbito familiar, de modo tal que pudieran atender tanto los asuntos personales como laborales, con el respaldo de cierta flexibilidad ante estas situaciones en correspondencia con la gestión de la conciliación al ser Triple A una efr.
  - Trabajar por objetivos con seguimiento a corto plazo.
  - Establecer comités periódicos al iniciar semana para fijar metas y/o tareas, y revisar avances o cumplimiento finalizando la semana.

- Realización de un estudio de percepciones de los colaboradores sobre su salud mental y emocional frente a las nuevas condiciones laborales por cuenta de la crisis originada por la pandemia, a fin de identificar un plan de acción para intervenir y mitigar condiciones desfavorables en tales aspectos de la salud humana, a fin de preservar el desempeño adecuado como equipo de trabajo de la empresa. En este estudio participó el 77,5 por ciento de la población laboral. Las principales inquietudes manifestadas estuvieron asociadas al estrés y la ansiedad, cargas de trabajo, herramientas tecnológicas y cambios en los métodos de trabajo. Los colaboradores valoraron de manera significativa este estudio ya que se sintieron escuchados y recibieron las atenciones necesarias, reafirmando su compromiso, sentido de la corresponsabilidad y de pertenencia.

Formación a colaboradores y contratistas sobre salud y seguridad en el trabajo

Como parte de los controles de los riesgos ocupacionales se realiza capacitaciones a los colaboradores y contratistas para fortalecer sus competencias en asuntos de seguridad y salud en el trabajo. En 2020 los principales temas de formación estuvieron asociados a temáticas como: el autocuidado, prevención frente al coronavirus, sistemas de gestión, elementos de protección personal, actualización normativa frente a la seguridad y salud en el trabajo, brigadas de emergencia y charlas especializadas en trabajo en alturas, transporte de mercancías peligrosas, entre otros. Ver detalle de la formación impartida: Anexo 5.

Fortalecimiento de las prácticas de seguridad y salud en el trabajo en los contratistas

La organización promueve la prevención o mitigación de los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente relacionados con sus operaciones, productos o servicios desde la etapa de contratación, exigiendo a sus contratistas el cumplimiento de estándares mínimos en materia de seguridad y salud trabajo definidos por las normas colombianas, además procuran que cuenten con sistemas de gestión certificados en esta materia, y en lo posible estén afiliados al Consejo Colombiano de Seguridad. Además, cuando existen brechas significativas, se definen planes de trabajo para mejorar los niveles de gestión.

Lesiones por accidente laboral

La compañía cuenta con un procedimiento de investigación de incidentes y accidentes de trabajo donde se analizan las causas inmediatas y las básicas de los mismos, de tal manera que se puedan tomar medidas eficaces y oportunas para evitar que se vuelvan a presentar estos incidentes, accidentes laborales o peligros laborales de alto riesgo.

Durante el 2020 se mantuvo el indicador de cero fatalidades ocasionadas por accidentes de trabajo en la plantilla. La tasa de accidentalidad, en el 2020, registró una disminución del 9 por ciento con respecto a la meta establecida (4.24 que fue definida al considerar un incremento del 47 por ciento en la población de colaboradores expuesto con relación al 2019). Se presentaron 99 accidentes de trabajo en una población promedio anual de 1579 colaboradores, sin incluir practicantes y aprendices. De estos accidentes, 61 fueron incapacitantes Las principales causas son:

- Riesgos biomecánicos (30 por ciento) golpes, machucones
- Riesgos biológicos (27 por ciento) mordeduras y pinchazos.

Tres de los accidentes de trabajo fueron graves[56] y nuestra tasa de accidentalidad es inferior respecto la tasa suministrada por la ARL para la actividad económica de servicios públicos, que en el 2020 fue de 7.19 por ciento.

Colaboradores

	2020	2019
Número de accidentes laborales	99	42
Con fallecimiento	0	0
Con grandes consecuencias o graves	3	3
Tasa de accidentalidad laboral (%)	3.86	2.88
Número de días perdidos	744	141
Índice de frecuencia (IF)	3.86	2.88
Índice de severidad	47.11	13.12

Metodología de cálculo de los indicadores:
Índice de frecuencia (IF) = (número de accidentes con baja*1.000.000)/horas trabajadas.
Índice de gravedad = (número de días naturales perdidos por accidente, a partir del primer día de la baja/horas trabajadas) *1.000.
Fuente: Triple A

En el 2020 la tasa de accidentalidad en contratistas aumentó en 11 por ciento con respecto al año anterior, a pesar de que el número promedio de contratista disminuyó al pasar de 1.652 a 1.347 en el 2020. Significa que se presentaron más eventos, ninguno de estos mortales.

Contratistas

	2020	2019
Número de accidentes laborales	108	98
Con fallecimiento	0	0
Con grandes consecuencias o graves	0	0
Tasa de accidentalidad laboral (%)	7.3	6.54
Número de días perdidos	632	630
Índice de frecuencia (IF)	7.3	6.54
Índice de severidad	75.9	53.3

Fuente: Triple A

GRI 403-9

[56] Se toma como accidente grave la Resolución 1401 de 2007 de ministerio de Salud y Protección Social: “aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, húmero, radio y cúbito) trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como: aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de medula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva.

En el 2020 las enfermedades generales representaron el 68 por ciento del total del ausentismo en salud, frente a un 9 por ciento por eventos laborales, 7 por ciento licencias de maternidad y 16 por ciento licencias de paternidad. Ver anexo 6.

Tasa de ausentismo (%)

Tipo de incapacidad	% de ausentismo		Índice de ausentismo	
	2020	2019	2020	2019
Accidente de trabajo	9%	18%	2%	1%
Enfermedad común	68%	63%	14%	19%
Licencia de maternidad	7%	17%	0,17%	0%
Licencia de paternidad	16%	2%	0,54%	0,42%
Total general	**100%**	**100%**	**16%**	**21%**

Fuente: Triple A

Enfermedades laborales

Las principales categorías que dan origen a las enfermedades laborales están asociadas a traumatismos superficiales de origen común, signos y síntomas inespecíficos como la fiebre y malestar general y las patologías de tipo osteomusculares dentro de ellas el lumbago. En este sentido, las medidas tomadas por la compañía para evitar este tipo de enfermedades son las siguientes: i) realizar inspecciones e identificar los riesgos de manera rutinaria; ii) estandarizar procesos en cuanto al manejo de cargas por debajo de los 25 kg; iii) adelantar pausas activas en el lugar del trabajo y iv) contar con una jornada laboral de ocho horas diarias.

En 2020 el estado de emergencia sanitaria ocasionado por la COVID-19 generó en la operación un estado de alerta, atención y cuidado que representó un impacto en los eventos de origen común. En este sentido, se tuvo como principal prioridad proteger la vida de su equipo humano, realizando un aislamiento preventivo y brindando el apoyo y acompañamiento necesario a sus colaboradores para generar condiciones de trabajo seguras, saludables y confortables.

Número de enfermedades laborales	Número de fallecimientos debido a enfermedades laborales
2020 **0**	2020 **0**
2019 **2**	2019 **0**

Fuente: Triple A

Eficacia de la gestión

En 2020 el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001 fue auditado y certificado nuevamente por el ICONTEC, lo cual evidencia que se miden y gestionan los impactos sobre la seguridad y salud de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades. La alta dirección participa de forma activa en el desarrollo del Sistema y asigna recursos anuales de aproximadamente $2.200 millones para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema.

Cada gerencia incorpora y gestiona los recursos necesarios para mejorar las condiciones de trabajo y controlar los riesgos que se presentan en el que hacer empresarial.

Impacto por la COVID-19 en nuestro equipo

A pesar de la emergencia sanitaria por la COVID-19 la compañía logró conservar el ciento por ciento del empleo de todos los colaboradores, manteniendo el compromiso y la eficiencia en sus servicios. Además, incrementó algunos beneficios laborales en aras de generar mayor bienestar personal y familiar. Logró una generación de 428 nuevas contrataciones con una precisa y positiva incidencia en la sociedad.

Esta situación también le exigió a la Triple A desarrollar nuevas habilidades gerenciales para dirigir y tomar decisiones de manera remota, mayores aprendizajes en los nuevos escenarios de formación virtual y continuar con el ejercicio de un trabajo con altos niveles de productividad y calidad para dar cumplimiento a las exigencias del negocio y la garantía de la salud y la integridad de su equipo humano mediante un aislamiento oportuno y la ampliación del trabajo remoto.

Por otro lado, se realizaron diferentes actividades de sensibilización y formación del impacto de este virus en el desarrollo del trabajo y en el entorno familiar, con más de 1300 horas de capacitación y el apoyo a los colaboradores y sus familias mediante auxilios económicos, asesoría psicológica y consultas en temas de neumología, medicina interna y alergología.

Sin embargo, a pesar de las medidas de prevención implementadas, se presentaron 202 contagios positivos por el coronavirus (menor al 12 por ciento de la población), siendo calificados el 98.5 por ciento de los contagios por origen común, cuatro de estos requirieron hospitalización logrando tener buena recuperación y tres compañeros de trabajo fallecidos por contagio externo, por lo cual la organización lamenta profundamente la partida de estos seres humanos que trabajaron con sentido de pertenencia y dedicación en beneficio del cumplimiento de los objetivos empresariales.

Cabe anotar que la empresa en ningún momento detuvo sus operaciones, implementando de manera anticipada los protocolos de bioseguridad para minimizar y mitigar el impacto de esto.

Desafíos 2021

Desafío 2021	Impacto esperado
Fortalecer el Modelo de Gestión efr	Alinear la gestión efr a la nueva norma 1001 ed. 5.
Consolidar la Escuela de Liderazgo	Fortalecer la Escuela de Liderazgo para reforzar las competencias en los líderes de la organización, permitiéndoles potenciar el talento de sus colaboradores y la productividad empresarial.
Fortalecer las relaciones laborales	Preparar e iniciar la negociación de la Convención Colectiva de Trabajo que tendrá una vigencia de tres años (2022-2024)

Desafío 2021	Impacto esperado
Certificar el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo bajo la norma ISO 45001:2018	Evidenciar el mejoramiento continuo del este sistema para prevenir accidentes y enfermedades laborales y certificarlo bajo el nuevo estándar ISO 45001, que reemplazará a la norma OHSAS 18001.
Implementar *Great Place To Work*	Contar con un estándar internacional como referente para medir el clima organizacional e intervenir a partir del mismo el fortalecimiento de las brechas resultantes.
Crear política de inclusión y diversidad	En el 2021 sembraremos los pilares para promover una cultura fortalecida en inclusión y diversidad.

Gestión social y comunitaria

“En Triple A entendemos la importancia de construir relaciones colaborativas con nuestros usuarios y líderes comunitarios que contribuyan al desarrollo local, a la participación ciudadana y al mejoramiento de la calidad de vida de las personas. En este sentido adelantamos programas sociales que permiten un acercamiento efectivo y de largo plazo con la región aportando a la formación de ciudadanos globales con una mirada diferente hacia el cuidado del medio ambiente y al buen uso de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo”.

Annadheluz de Castro Rolong
Directora Mercadeo Relacional

2020

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

GRI 103-1

Maniobra estratégica

3. Estrategia comercial y servicio al cliente

Objetivo de Desarrollo Sostenible

1 Fin de la pobreza

4 Educación de calidad

6 Agua limpia y saneamiento

Alcance del impacto

Grupos de interés:

- Estado
- Comunidades
- Clientes

Área que gestiona los impactos:

Gerencia Comercial

Cumplimiento de los desafíos 2020:

Fomento a una cultura ciudadana en el buen uso de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo impactando a 62.909 usuarios del Distrito de Barranquilla y de los 14 municipios donde opera la compañía. Por motivos de contingencia por la COVID-19 las actividades se realizaron a través de estrategias virtuales con el público objetivo. Por tal razón se logró el cumplimiento del 83 por ciento de los 76.000 usuarios a impactar.

Socialización de obras de reposición y normalización del servicio de acueducto ante las autoridades municipales, Juntas de Acción Comunal, líderes comunitarios y comunidad en general impactando a 2.525 nuevos usuarios de 14 asentamientos en los municipios de Barranquilla, Sabanalarga y Soledad normalizados en el año. Las actividades de las obras disminuyen por el período de confinamiento en tiempos de pandemia.

Implementación de una nueva metodología de formación virtual dirigida a estudiantes, profesores, Juntas de Acción Comunal, vocales de control, Personerías, ediles, autoridades locales y grupos de valor que hacen parte de los programas “Líder 10”, Mi Colegio Limpio y Guardianes del Medio Ambiente, con una participación de 6.865 personas que interactúan con la empresa afianzando las relaciones a largo plazo.

Con la realización de 452 actividades se logró afianzar el relacionamiento y contacto directo con las comunidades atendidas que hacen parte de las áreas de influencia del Parque Ambiental Los Pocitos, las estaciones depuradoras de aguas residuales y las plantas que integran el sistema de alcantarillado.

Nuestra gestión

En Triple A se dimensiona la importancia de estar en continua comunicación con las partes interesadas para dinamizar espacios de acercamiento, en este caso, con la comunidad mediante el suministro de soluciones integrales que permiten la normalización y prestación integral de los servicios empresariales. Así también, se promueve espacios de formación en temas operativos, comerciales y ambientales con cada servicio prestado y de crecimiento personal, que contribuyen a la generación una cultura responsable sobre el uso adecuado de los servicios públicos.

Las relaciones de la compañía con la comunidad se establecen a través de la interacción con líderes de las Juntas de Acción Comunal, vocales de control, líderes naturales, docentes, estudiantes y autoridades locales.

Durante el año 2020 Triple A se adaptó a la dinámica generada por la pandemia mundial y nacional de la COVID-19, al entender la importancia de mantener un acompañamiento permanente y cercano hacia los usuarios a fin de fortalecer las relaciones empresariales con ellos y aportar al mejoramiento de su calidad de vida, con la puesta en marcha de programas sociales que estimulan la participación ciudadana, el diálogo y el robustecimiento de capacidades en el territorio.

A continuación, se presentan las líneas de trabajo en la gestión social y comunitaria

- **Socialización de obras:** consiste en la realización de actividades de intervención en los barrios para socializar la ejecución de obras civiles, los procesos de normalización del servicio de acueducto y planes integrales en los circuitos.
- **Educación ambiental y social:** busca promover buenas prácticas en los usuarios en el buen uso de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- **Participación ciudadana y comunicación:** tiene como objetivo formar a la comunidad en habilidades sociales y temas relacionados con la prestación del servicio. Del mismo modo busca la vinculación de nuevos aliados estratégicos para la conformación de vocales de control y sus Comités de Desarrollo y Control Social.

Programas sociales y comunitarios

El ciento por ciento de las operaciones de la compañía cuenta con programas sociales y ambientales para fomentar condiciones de vida óptimas de las comunidades cercanas, el crecimiento social y una cultura ciudadana responsable en torno a la prestación y el uso eficiente de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. A continuación, se describen las principales acciones desarrolladas y los resultados obtenidos en 2020.

GRI 103-2

GRI 413-1

GRI 413-2

Red de Apoyo

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

3 **Redes de Apoyo**

- Baranoa (servicio de acueducto)
- Polonuevo
- Tubará

198 **Mensajes**

Con información relevante acerca del servicio a las **siete Redes de Apoyo.**

Difusión de mensajes

en medios oficiales y virtuales del municipio a representantes o funcionarios de las alcaldías con el objetivo de prevenir acciones negativas que impacten la operación de la empresa.

Nombre del Programa

Programa Red de Apoyo

Objetivo

Transmitir información clara y oportuna a través de un mecanismo de doble vía, para recibir y entregar información relacionada sobre las incidencias del servicio a los miembros de la red de apoyo.

Población beneficiada

Presidentes de Juntas de Acción Comunal, líderes comunitarios y comunidad en general.

Inversión en pesos (millones)

$24

425 **Actividades**
realizadas en las áreas de influencia empresarial.

Nombre del Programa

Mi Buen Vecino

Objetivo

Establecer mecanismos de intervención social y estrategias de comunicación y participación ciudadana para el fortalecimiento de vínculos entre la empresa y las áreas de valor, con aporte al cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental de la compañía.
Este programa también permite conocer las necesidades e inconvenientes de las comunidades relacionados con los servicios prestados para realizar un acompañamiento y atención oportuna.

Población beneficiada

Barrio Villanueva
Barrio El Pueblo
Barrio El Porvenir
Corregimiento de Cuatro Bocas y corregimiento de Juan Mina (Parque Ambiental Los Pocitos).
Corregimiento La Playa (Estación Mallorquín).

Inversión en pesos (millones)

$ 20

58 **estudiantes del grado noveno**

participaron del **programa de educación ambiental** a través de una metodología virtual. Realizaron **proyectos socio-ambientales** para impactar de forma directa su núcleo familiar y su vecindario.

322 **publicaciones de temas ambientales y formación en habilidades sociales**

a través de videos, fichas de trabajo y retos creativos para fomentar cultura ciudadana.

Nombre del Programa

Guardianes del Medio Ambiente

Objetivo

Formar jóvenes líderes en temas ambientales y de crecimiento personal para fomentar una cultura ciudadana ejemplar dentro y fuera de su institución, para cumplir su servicio social obligatorio a través de las 80 horas de formación teórico- práctica avaladas por la Secretaría de Educación Distrital y del municipio de Soledad. Este programa hace parte de la línea de gestión de Buen Vecino.

Población beneficiada

Estudiantes y docentes

Inversión en pesos (millones)

$ 85

2525 **nuevos usuarios impactados**

entre asentamientos subnormales, obras por reposición y ampliación de redes.

Seguimiento a los altos consumos de los asentamientos normalizados

para informar al usuario su consumo responsable con la reparación de fugas y la identificación del consumo real del servicio acueducto.

Nombre del Programa

Socialización de obras

Objetivo

Desarrollar estrategias que contribuyen a prevenir, mitigar y/o compensar los impactos negativos y potenciar los impactos positivos, derivados de la ejecución de las obras dirigidas a mejorar la prestación de los servicios públicos. De esta manera se garantizó el inicio y la continuidad de los proyectos de ampliación o mejoramiento de las infraestructuras de acueducto y alcantarillado con un contacto directo con la comunidad.

Población beneficiada

18 asentamientos en distribuidos así:

- 4 Barranquilla
- 9 Soledad
- 2 Sabanalarga
- 1 Santo Tomás
- 1 Juan de Acosta
- 1 Usiacurí

Obras de reposición de acueducto y alcantarillado en municipios donde opera la empresa.
Circuito 8-25 barrio el Bosque en Barranquilla.

Inversión en pesos (millones)

$55

Buen manejo de residuos sólidos

21.497 Usuarios sensibilizados

Optimización del servicio de aseo

Administradores y personal de servicios generales fueron sensibilizados en su buen uso y mantenimiento.

53 Conjuntos residenciales /Barranquilla

552 Contenedores

Cambio de horarios / Frecuencia / Correcta presentación de sus residuos sólidos

20.217 Usuarios socializados

70 Sectores y barrios de municipios

- Sabanalarga
- Galapa
- Puerto Colombia
- Barranquilla

Nombre del Programa

Manejo de residuos sólidos

Objetivo

Prevenir, mitigar y compensar las problemáticas presentadas por la inadecuada disposición de residuos sólidos en Barranquilla y municipios donde se presta el servicio de aseo, mediante la implementación de campañas educativas y actividades participativas para la reducción de los botaderos a cielos abiertos y la inadecuada presentación de residuos.

Población beneficiada

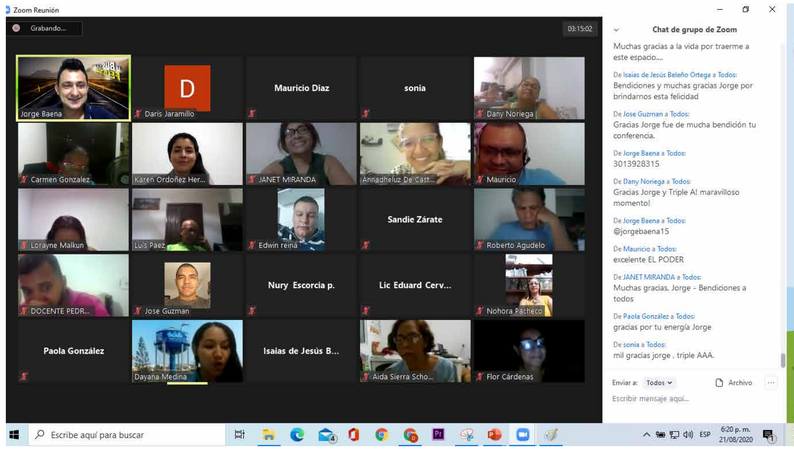
Administradores y personal de servicios generales beneficiados con el programa contenerización.
Instituciones educativas, empresas, autoridades locales que participan en los diferentes programas ubicados en el Distrito de Barranquilla y los municipios donde opera el servicio de aseo.

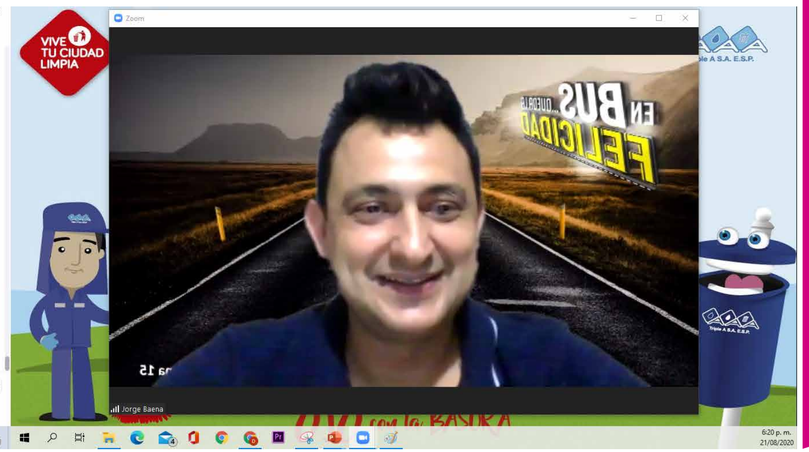
Inversión en pesos (millones)

$18

Capacitación buen manejo de residuos sólidos en tiempos de la COVID-19 / Jornadas de limpieza

9905 estudiantes, docentes y comunidad





Nombre del Programa

Mi Colegio Limpio

Objetivo

Promover en los estudiantes de secundaria comportamientos positivos para generar una cultura ciudadana responsable frente al servicio de aseo, con la implementación de proyectos ambientales que fomenten el compromiso ciudadano con el aseo de la ciudad.

Población beneficiada

Estudiantes de instituciones educativas de los municipios Barranquilla, Puerto Colombia, Sabanalarga y Galapa.

Inversión en pesos (millones)

$27

Capacitación virtual

6865 personas beneficiadas

Gran apertura tecnológica por parte de los líderes comunitarios, fortaleciendo las relaciones de confianza y de cercanía con la empresa.

Estrategias de incentivos

131 **Líderes reconocidos**

- Detalle en la fecha de su cumpleaños
- Entrega de mercado básico de la canasta familiar
- Participación en el Encuentro anual de Líderes

Nombre del Programa

Formación Líder 10

Objetivo

Formar a líderes comunitarios en temas de liderazgo para fortalecer sus habilidades sociales con el propósito de difundir información precisa, oportuna y veraz sobre los servicios prestados por la empresa.
El programa permite la vinculación de otros aliados estratégicos como Juntas de Acción Comunal, líderes, nuevos vocales de control con sus Comités de Desarrollo y Control Social.

Población beneficiada

- Líderes de las Juntas de Acción Comunal.
- Veedurías
- Alcaldías Locales
- Líderes naturales
- Vocales de control
- Miembros de la Red de Apoyo de Triple A de Barranquilla y los 14 municipios del Atlántico donde opera la compañía.

Inversión en pesos (millones)

$211

Nombre del Programa

El Agua es mi Llave

Objetivo

Promover el uso eficiente del agua en instituciones educativas, empresas y comunidades atendidas a través de la socialización del uso responsable del agua, el proceso de potabilización y la importancia de detectar fugas en casa.

Población beneficiada

Instituciones educativas, empresas y comunidades de Barranquilla y 14 municipios del departamento del Atlántico.

Inversión en pesos (millones)

$ 27

24.584 **Usuarios impactados**

- Instituciones educativas
- Empresas
- Comunidad.

Eficacia de la gestión

Desde cada uno de los programas que integran la gestión social y comunitaria se realizan diagnósticos sociales para trazar rutas de acción en los diferentes asentamientos y zonas donde se llevan a cabo normalizaciones del servicio de acueducto. Se levanta el diagnóstico pertinente para caracterizar el área a intervenir y así implementar las estrategias sociales relacionadas de acuerdo con la realidad de cada territorio.

La empresa también realiza monitoreos para observar y analizar el comportamiento del servicio por medio de llamadas, reportes o quejas en los municipios, en particular, en los cuales se presenta una mayor inconformidad. Esta gestión permite identificar los motivos más comunes de las interrupciones del servicio y establecer las acciones respectivas. En 2020 se atendió el ciento por ciento de las quejas recibidas de manera directa de los usuarios.

Esta gestión permite identificar los motivos más comunes de las interrupciones del servicio y establecer las acciones respectivas. En 2020 se atendió el ciento por ciento de las quejas recibidas de manera directa de los usuarios.

Se registra también la realización de encuestas de percepción que proveen información veraz y valiosa para el mejoramiento continuo de la gestión global de Triple A. Asimismo se adelantan encuentros, reuniones y mesas de trabajo con las comunidades para rendir cuentas sobre la gestión, atender y hacer seguimiento a las obras de normalización y establecer espacios de trabajo conjunto que contribuyan al desarrollo y al progreso del departamento del Atlántico.

Acción comunitaria de la Fundación Triple A

"La Fundación Triple A es una entidad sin ánimo de lucro, dedicada a la realización de actividades que reflejan la responsabilidad social empresarial mediante la formulación y gestión de proyectos que promueven el desarrollo sostenible en el departamento del Atlántico, contribuyendo al avance y transformación de las realidades sociales de las comunidades que se intervienen. Convirtiéndonos en un enlace entre la empresa y las poblaciones atendidas con la finalidad de construir valor social.

Tenemos dos ejes que trabajamos desde la Fundación, como son: el empoderamiento de las comunidades a través de la formación para la empleabilidad con la creación de emprendimientos productivos; y el voluntariado corporativo".

Alix Castro Suárez
Directora Ejecutiva
de la Fundación Triple A

Cumplimiento de los desafíos 2020:

Avance en el programa formativo con enfoque productivo y de empleabilidad con el fin de generar nuevas oportunidades e ingresos para las personas de la región. A causa de la pandemia, y pese a las limitaciones presentadas, se logró vincular a 84 personas.

Mantenimiento de la alianza educativa para la formación medioambiental en instituciones distritales y municipales, 98 escolares al seminario de medio ambiente, el cual se desarrolló a través de las plataformas virtuales.

Fortalecimiento de las actividades de voluntariado corporativo beneficiando a 7.000 personas mediante la entrega de ayudas alimentarias, kits de auto cuidado, apadrinamiento de niños en la época navideña y aportes a la fundación BAQatón para la compra de ventiladores e insumos médicos.

Nuestra gestión

La Fundación Triple A tiene como propósito fomentar la educación y la protección del medio ambiente a través del desarrollo de programas enfocados hacia la empleabilidad, la productividad y al mejoramiento de las condiciones del entorno natural en el cual desarrolla sus actividades. Estas iniciativas contribuyen a generar progreso, desarrollo e inclusión en aquellas comunidades que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Programas desarrollados en 2020

Programa Prospera

Objetivo: brindar herramientas educativas a los miembros de las comunidades intervenidas con el fin de mejorar su calidad de vida.

En 2020 las líneas de formación fueron las siguientes: i) becas educativas; ii) técnicos en sistemas de potabilización de agua y iii) técnico en manejo integral de residuos sólidos y patios productivos. En el marco del programa Prospera la Fundación apoyó las unidades de negocio de confección y fontaneros las cuales fueron constituidas luego de un proceso formativo, orientado al emprendimiento.

Julieth Marsiglia
Cargo: Operaria de barrido en la vianda
(Empresa contratista para el área de Aseo)

[57] Poverty Footprint es la iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas contra la pobreza.

Lady Villareal Martínez
Estudiante en Práctica en redes de alcantarillado.

Becas educativas

El Programa de becas benefició a cuatro jóvenes del municipio de Soledad quienes cursan carreras técnicas en operaciones administrativas y operaciones industriales.

En el año 2020 los cuatro estudiantes lograron realizar sus prácticas, dos de ellos fueron vinculados a Triple A en las áreas de alcantarillado y comercial.

Técnicos en manejo integral de residuos solidos

Con la finalidad de incentivar la equidad de género y mejorar las condiciones de vida fueron convocadas mujeres interesadas en cursar el programa de técnico en manejo integral residuos sólidos de las comunidades de Barranquilla de El Ferry, La Luz, La Chinita. Girasoles, Siete de Abril, Malvinas, Lipaya y Soledad.

La convocatoria se realizó en conjunto con el Departamento de Prosperidad Social de la Presidencia de la República y la formación con el SENA. Con el programa, 25 mujeres beneficiadas, recibieron la formación a través del SENA. Para su proceso de certificación realizaron proyectos en los barrios donde residen.

En 2020 se contrató una persona quien trabaja en la actualidad en la empresa contratista La Vianda, compañía dedicada a la prestación de servicios de alimentación.

Técnicos en sistemas de potabilización de agua

Este programa contribuye a fortalecer la alianza entre la empresa y la comunidad, ya que de las personas formadas como técnicos de potabilización de agua el 46 por ciento fue contratado por la compañía como operadores de planta y operadores de bomba, permitiéndole a Triple A contar con un talento humano competente, difícil de encontrar en el mercado laboral por su nivel de especialidad y alta rotación.

Para este programa se realizó una intervención comunitaria en las siguientes localidades atendidas por la empresa: Kennedy, Carrizal, José Antonio Galán, Malvinas, Santa María, Siete de Abril, Girasoles, Soledad, Galapa y Sabanagrande en lo cual fue posible la identificación de un grupo poblacional de jóvenes sin posibilidades económicas para acceder a la educación formal y al empleo.

El nivel salarial de las personas que ingresaron a laborar en Triple A aumentó en un 220 por ciento, ya que con anterioridad sus ingresos eran esporádicos y dependían de trabajos informales. En alianza con el SENA se dio inició a un proceso formativo en el cual Triple A participó como ente co-formador con un equipo de ingenieros propios para establecer los lineamientos formativos y los perfiles de los futuros candidatos a ocupar los cargos vacantes en la organización.

Cinco colaboradores y dos estudiantes en práctica vinculados a Triple A

Creación del primer empleo 80 por ciento (4 de 5 vinculados es su primer empleo).

Junior Mejía y Carlos Barraza
Operadores de planta – Empresa Triple A

Patios productivos

Ante la contingencia mundial por la COVID-19 la comunidad comenzó a tomar consciencia de la importancia que guarda la seguridad alimentaria, la sana alimentación y la implementación de prácticas sostenibles que les permita obtener nuevos ingresos a partir del cultivo de hortalizas en los espacios disponibles en los sectores y viviendas.

En este sentido se dio curso a la implementación de la primera fase del proyecto Patios Productivos en el barrio Ciudadela de Barranquilla, con la participación de 30 líderes representantes de los sectores de esta localidad.

En 2020 los líderes recibieron una formación por parte del SENA con el fin de convertirse en multiplicadores en su comunidad al replicar los conocimientos y habilidades adquiridos en este proceso.

Confección

La pandemia por la COVID-19 dejó muchos hogares afectados en su economía familiar y los beneficiarios de la Fundación no fueron la excepción. Debido a esto un grupo de mujeres del Barrio El Ferry de Barranquilla, se unieron para emprender esta idea de negocio.

La propuesta inicial del proyecto consistió en confeccionar tapabocas para las actividades de la Fundación; sin embargo, la organización estableció nuevos contactos y realizó una gestión activa para dar a conocer el trabajo de este grupo de emprendedoras. El proyecto tuvo resultados excelentes, permitiendo el incremento de la producción y posterior comercialización de más de 14 mil artículos entre los cuales se encontraban tapabocas, kits de autocuidado, *souvenirs.*

En 2020 este grupo de mujeres logró ventas por más de $60 millones.

Fontaneros Barranquilla

Luego de la formación impartida en alianza con el SENA como técnicos en instalación de redes hidrosanitarias, se conformó la Asociación Fontaneros Barranquilla con un grupo de cinco beneficiarios mediante el acompañamiento de la Fundación Triple A en su constitución legal y fortalecimiento empresarial, para robustecer su oferta de servicios al mercado local del Distrito capital.

Personas que conforman la Asociación Fontaneros Barranquilla

Programa Educa

Objetivo: fomentar a través de estrategias pedagógicas la adecuada interacción con el entorno, el cuidado y la preservación del medio ambiente en niños en estapa escolar de instituciones educativas del departamento del Atlántico.

Durante el año 2020 se logró la vinculación de 98 niños, niñas y adolescentes de 6 instituciones educativas de los barrios Villas de San Pablo, Simón Bolivar, Santa María, La Manga de la ciudad de Barranquilla y en los munipios de Puerto Colombia y Sabanalarga.

Este programa se desarrolla a través de una alianza con la Caja de Compensación Comfamiliar quien aporta recursos económicos para el desarrollo del programa. Durante el 2020, se realizó el Seminario de Medio Ambiente, impulsando la creación de huertas caseras, el manejo del tiempo libre y hábitos saludables.

Programa Gente Voluntaria

Objetivo: busca incentivar en los colaboradores de Triple A, sus familias y personas externas a la empresa su aporte en conocimiento, tiempo, dinero o especies a las actividades desarrolladas por el voluntariado corportativo que promueve la Fundación para contribuir de esta forma al desarrollo social y económico de la región.

En 2020 la Fundación orientó sus programas para llegar a las comunidades con mayor afectación por la COVID-19. Entre los principales resultados se destacan:

Donación a la Fundación BAQatón para la compra de ventiladores mecánicos e insumos médicos.

El programa Apadrina un niño en Navidad llegó en el 2020 al barrio El Tacón del municipio de Ponedera donde voluntarios de la empresa Triple A donaron ropa, calzado y juguetes a 50 niños del sector para que disfrutaran de estos detalles durante esta época del año. De igual forma cada familia recibió un mercado con alimentos no perecederos por parte de Fundación Triple A.

Celebración del día de la madre a 247 mujeres del corregimiento de Cuatro Bocas

Apoyo a la escuela de fútbol del barrio El Ferry durante el primer trimestre del año.

Donación de meriendas y kits de dulces a niños a la vereda Las Nubes en el Distrito de Barranquilla.

Entrega de 720 mercados, de los cuales, 152 fueron aportados por voluntarios de la empresa y entregados a aquellas personas que quedaron sin empleo.

Entrega de 700 kits de autocuidado en las estaciones de Transmetro.

Participación en *Project Management Institute* Caribe Colombia (PMI)

- En el marco de la agenda alterna para el Banco Interamericano de Desarrollo, el PMI invitó a la Fundación a participar de este congreso como reconocimiento a sus buenas prácticas en trabajo social comunitario.
- Por otra parte, se hizo parte de un proyecto con otras 29 organizaciones seleccionadas en el desarrollo de herramientas aplicables en el ámbito internacional que permiten incrementar de manera positiva el éxito en los proyectos de impacto social.

Eficacia de la gestión

La empresa evalúo la gestión de la Fundación mediante la contribución a las metas específicas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible priorizados por Triple A. Así mismo, realizó una encuesta en la que participaron 81 beneficiarios para conocer el impacto y el nivel de compromiso de las personas con respecto a los programas desarrollados por la compañía.

De la misma manera, la organización realizó seguimiento a la unidad del negocio de confección para conocer el nivel de ingresos obtenidos así como el impacto económico para las familias que dependen de ella.

A continuación se presenta un cuadro resumen que contiene el número de los beneficiarios de los tres programas de la Fundación con sus aportes económicos respectivos durante el año 2020.

Nombre del programa	Beneficiarios	Aporte económico (millones)
Programa Prospera	84	$25
Programa Educa	98	$5
Programa Gente Voluntaria	6553	$59

Fuente Fundación Triple A

Impacto por la COVID-19 en la gestión con las comunidades

Aún con la ocasión de la emergencia sanitaria y las directrices del gobierno nacional para la protección de la población ante el coronavirus, la comunicación con las comunidades se mantuvo de manera oportuna, clara y dinámica para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios durante los tiempos de confinamiento.

Así también, se cumplió a cabalidad con el desarrollo de los programas sociales y ambientales con el uso de plataformas y herramientas virtuales que generaron cambios positivos en la forma de relacionarse con los usuarios, para impulsar de tal forma la innovación y una mayor cobertura y alcance.

También se desarrolló una agenda de sensibilización a las comunidades acerca de la importancia del cuidado del recurso hídrico, la organización y manejo del tiempo en época de pandemia, el correcto lavado de manos y la acogida de las medidas de bioseguridad para contribuir a la salud e integridad de las personas.

Por otro lado, la compañía a través del trabajo de la Fundación acompañó el desarrollo de proyectos productivos para mejorar las condiciones de vida de la población para que así aumente su nivel de ingresos y amplíe la posibilidad de crear nuevos negocios surgidos como oportunidades a raíz de la pandemia.

Desafíos 2021

Desafío 2021	Impacto esperado
Aumentar en 4000 el número de líderes impactados a través del programa de Formación Líder 10 y encuentros formales.	Articular las acciones de la empresa con la comunidad mediante la socialización de los proyectos a los líderes para fortalecer el posicionamiento empresarial y fomentar relaciones de largo plazo y de valor.

Dimensión ambiental

Gestión ambiental 170

- Cumplimiento ambiental 171
- Energía 176
- Manejo de residuos 179
- Aguas residuales 181
- Emisiones 184

Gestión ambiental

“Como parte fundamental de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible buscamos reducir de forma constante el impacto ambiental generado por nuestras operaciones y al mismo tiempo, promover una cultura de responsabilidad ambiental entre nuestra comunidad. Alineados a las metas de los ODS, a los principios marcados por el Plan de Desarrollo departamental, autoridades ambientales y el marco normativo aplicable, velamos por permear cada uno de nuestros procesos con iniciativas que fomentan buenas prácticas ambientales. Le apostamos a desarrollar proyectos de impacto ambiental positivo como prácticas de economía circular, eficiencia energética y reducción de gases de efecto invernadero”.

Carlos Juliao Arizmendi
Director de Planificación y Gestión Ambiental

Cumplimiento de los desafíos 2020:

- Se alcanzaron las metas de aprovechamiento establecidas por la Resoluciones 1482 y 472 de 2017, que indican para el año 2020 que se debía aprovechar el 9 por ciento en Barranquilla y el 6 por ciento en los municipios del Atlántico del total de residuos de construcción y demolición (RCD) generados.
- Se logra una reducción de la emisión de gases de efecto invernadero por cambió de una parte de la flota vehicular para el servicio de aseo con uso de combustible más limpio y con menor impacto ambiental.

Maniobra estratégica

4. Comunicaciones, sostenibilidad y relaciones institucionales

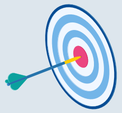
2020
Triple A S.A. E.S.P.

GRI 103-1

Cumplimiento ambiental

Alcance del impacto

Grupos de interés:



- Accionistas
- Colaboradores
- Estado
- Clientes
- Proveedores
- Contratistas
- Comunidades
- Medios de comunicación y líderes de opinión
- Gremios.

Área que gestiona los impactos:

Gerencias de Operaciones y de Planeación

Nuestra gestión

A través de las acciones encaminadas al cumplimiento de la legislación ambiental se busca aportar a la construcción de territorios competitivos y sostenibles mediante el manejo de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos. Al mismo tiempo, son gestionados los riesgos asociados que puedan afectar la operación. El marco de este trabajo es la Política de Gestión Ambiental de Triple A.

Para el adecuado seguimiento y cumplimiento de la normatividad ambiental vinculante, la organización efectúa monitoreos periódicos y actualiza los requerimientos pertinentes en la matriz legal organizacional. Las líneas de acción y principales actividades desarrolladas durante el periodo en esta temática son las que se reportan a continuación.

• Disminución de olores ofensivos

A través de la siembra de 4028 árboles se fortaleció la barrera viva de la estación depuradora de agua residual (EDAR) El Pueblo[58], como control operativo que mitiga la posible emisión de olores hacia las comunidades cercanas. Las especies de árboles sembradas son:

- Albizia Lebbeck - Algarrobo Blanco
- Cassia Fistula – Lluvia de Oro
- Ceiba Pentandra – Ceiba Bonga
- Platymyscium Pinatunn – Trébol
- Delonix Regia - Acacia Rojo
- Bursera Simaruba –Gumbo Limbo
- Terminalioa Cattapa – Almendro
- Crepitan - Ceiba Blanca

Objetivo de Desarrollo Sostenible

6 **Agua limpia y saneamiento**

[58] La siembra se adelantó en respuesta al requerimiento ambiental de la Resolución 219 del 28 de enero 2019 de Barranquilla Verde.

GRI 103-1

GRI 103-2

GRI 102-30

• Compensación forestal

En cumplimiento con lo estipulado en la Licencia Ambiental[59] para el Parque Ambiental Los Pocitos, Triple A debe sembrar 17.470 árboles. En el año 2020 se sembraron 4500 árboles en los sectores de Aulas Ambientales, municipio de Tubará, Corral de San Luis y Guaimaral.

Cantidad y tipo de árboles sembrados por zonas

Sector	Cantidad	Tipo
Aulas Ambientales	1610	Neem: 1000 Caoba: 405 Melina: 55 Campano: 102 Cedro: 48
Bajo La Habana	1610	Mango: 450 Guayaba: 294
Cerro Conuco	27	Guayaba
Parque cementerio	27	Guayaba
Vereda de San Luis	62	Guayaba
Coral de San Luis	341	Mango: 150 Guayaba: 191
Guaimaral	1689	Mango: 1263 Guayaba: 426
Total	**4500**	

Fuente Triple A

• Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos

Los planes de saneamiento y manejo de vertimientos (PSMV) son requerimiento legal de manejo ambiental que contempla los planes, proyectos y programas junto con las respectivas inversiones y cronogramas para mantener los objetivos de calidad de los cuerpos receptores, como parte del compromiso organizacional para la contribución al mejoramiento de la calidad del recurso hídrico[60]. Por esto, desde el año 2016 se ha ejecutado una inversión acumulada que asciende a $ 88.835 millones para los proyectos que hacen parte del PSMV, entre los cuales se destacan los siguientes.

Reposición de tuberías de Alcantarillado

Construcción de la estación elevadora El Ferry

Construcción de la Estación Elevadora Vía 40

[59] Resolución No. 049/2007 y las modificaciones 103/2008 y 816/2011 expedida por la CRA.
[60] Para conocer más detalles puede remitirse al capítulo de Gestión ciclo integral del agua de esta memoria.

Durante el año 2020 las inversiones alcanzaron una cifra de $21.413 millones en los proyectos que componen los PSMV. De igual manera, en este mismo periodo, se cumplió con los lineamientos exigidos por la Corporación Autónoma Regional del Atlántico con respecto a los PSMV del Distrito de Barranquilla y los municipios de Baranoa, Galapa, Palmar de Varela, Polonuevo, Puerto Colombia, Sabanagrande, Sabanalarga, Santo Tomás, Soledad, Tubará y Usiacurí.

• Gestión de trámites e informes ambientales

La presentación de reportes y trámites necesarios para obtener o mantener licencias ambientales es una gestión necesaria para asegurar que la planeación y el desarrollo de los diversos procesos y proyectos organizacionales, se ajustan a las determinantes ambientales dadas por la autoridad, lo que de tal manera se constituye en un aspecto clave para la sostenibilidad de la región.

La Dirección de Gestión Ambiental realizó el seguimiento periódico a la atención de actos administrativos emitidos por las autoridades ambientales, presentación de permisos, informes y tasas ambientales. Asimismo, dichas autoridades realizan la correspondiente revisión para garantizar el cumplimiento de los requisitos por parte de la empresa. Durante el periodo de este reporte fueron atendidos 33 actos administrativos emitidos por las autoridades ambientales[61], relacionados con la evaluación, aprobación y seguimientos de concesiones, planes de saneamiento y manejo de vertimientos, licencias ambientales, planes de manejo ambiental, registros, autorizaciones y permisos ambientales. Asimismo, se presentaron 119 informes, 16 auto declaraciones y se realizó el mantenimiento de 41 permisos ambientales.

Se resaltan los permisos relacionados con el giro ordinario de la licencia ambiental para la construcción de la nueva base de operaciones de aseo y la prórroga de las concesiones para la captación de aguas superficiales[62] para los acueductos de Puerto Colombia y Ponedera hasta el año 2030, manteniendo un total de cinco concesiones como se expone a continuación:

[61] Corporación Autónoma Regional del Atlántico y Barranquilla Verde
[62] Concesiones otorgadas por la Corporación Autónoma Regional del Atlántico (CRA)

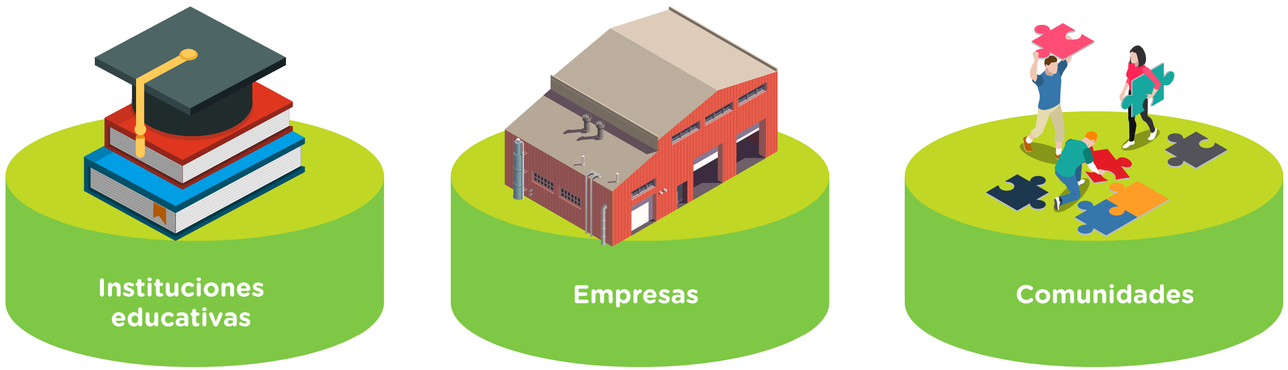
Fuente de agua superficial	Sistema	Acto administrativo	Caudal concesionado (l/s)	Municipios
Río Magdalena	Barranquilla	Resolución 953 del 2015 modificada por la Resolución 969 del 2019.	10.000	Barranquilla, Soledad, Galapa, Piojó, Juan de Acosta, Usiacurí, Puerto Colombia y barrio Lluvia de Oro del municipio de Malambo
Río Magdalena	Barranquilla	Resolución 953 del 2015 modificada por la Resolución 969 del 2019.	10.000	Barranquilla, Soledad, Galapa, Piojó, Juan de Acosta, Usiacurí, Puerto Colombia y barrio Lluvia de Oro del municipio de Malambo
Río Magdalena	Puerto Colombia	Resolución 500 del 2020	220	Puerto Colombia
Río Magdalena	Sabanagrande	Resolución 120 del 2016 modificada por la Resolución 047 del 2019.	1000	Santo Tomás, Polonuevo, Baranoa, Palmar de Varela, Sabanagrande e interconexión con el Acueducto Regional Costero (Tubará, Usiacurí y Juan de Acosta).
Río Magdalena	Ponedera	Resolución 436 del 2020	400	Sabanalarga , Ponedera y los corregimientos de Martillo , Retirada , Santa Rita y Cascajal

Otro logro para resaltar es que, al igual que en el periodo anterior, la organización no fue objeto de multas como consecuencia de incumplimientos de carácter ambiental.

• Programa uso eficiente y ahorro del agua

En coherencia con la misión organizacional se registra el logro de haber afianzado aún más el programa de uso eficiente y ahorro del agua. A través suyo, además de dar cumplimiento al requerimiento legal ambiental[63], se busca promover una cultura de uso eficiente de este recurso en los procesos operativos y en la comunidad donde se prestan los servicios de acueducto y alcantarillado. Algunas de las acciones ejecutadas más relevantes en este ámbito son:

- A través del slogan el Agua es mi llave, se busca fomentar una cultura hídrica en los usuarios y en toda la comunidad, que facilite las dinámicas y procesos que ayuden y generen cambios en la población frente a los temas ambientales y especialmente el cuidado del agua. Este programa es liderado por la Dirección de Mercadeo Relacional e impacta a tres tipos de público distinto como son los siguientes:



Hasta el año 2020 la metodología usada para el desarrollo de las actividades del programa se centraba en adelantar sensibilizaciones lúdicas presenciales para los diferentes grupos. No obstante, como consecuencia de la situación de aislamiento por la pandemia de la COVID-19 se implementó una metodología para trabajo remoto a través de imágenes, videos y conferencias virtuales con un enfoque diferencial de las necesidades y los recursos de cada comunidad, en búsqueda de sensibilizarla sobre la importancia del uso eficiente del agua en época de cuarentena[64].

- Otro objetivo del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del agua es la instalación de micromedidores en las zonas donde se han situado nuevas redes de distribución de agua potable, con el fin de garantizar una medición confiable de los suministros de agua. Estas instalaciones van acompañadas por sensibilizaciones dirigidas a los usuarios, en las cuales, se hace énfasis en la importancia de la legalidad de la conexión, la relevancia del agua como recurso natural pero finito que requiere de cuidado en su uso y del proceso de potabilización de este recurso por parte de Triple A.

- Como parte de estas intervenciones, en el año 2020 se desarrolló la socialización de la gestión integral de circuitos sobre el proyecto de ampliación de redes denominado Circuito 8-25, con los líderes, miembros de las Juntas de Acción Comunal (JAC) y con la comunidad cercana a través de jornadas de sensibilización puerta a puerta, gracias a lo cual se obtuvo la instalación de 478 medidores.

Se registra también en este informe el acompañamiento efectuado a los procesos de normalización del servicio de acueducto con un resultado de 2012 medidores instalados en diferentes zonas.

[63] Ley 373 de 1997 y Resolución 1257 de 2018.
[64] Para conocer sobre el impacto generado en este programa y la inversión realizada durante el periodo reportado, puede remitirse al capítulo de Gestión Social y Comunitaria de este reporte.

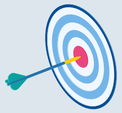
Energía

Objetivo de Desarrollo Sostenible

6 Agua limpia y saneamiento

Alcance del impacto

Grupos de interés:



- Accionistas
- Colaboradores
- Estado
- Clientes
- Proveedores
- Contratistas
- Comunidades
- Medios de comunicación y líderes de opinión
- Gremios.

Área que gestiona los impactos:

Gerencia de Operaciones

Nuestra gestión

Asegurar el abastecimiento de la energía necesaria de manera plena y oportuna a través del uso eficiente de este recurso, es indispensable para garantizar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, su disponibilidad, continuidad y suficiencia.

Durante los últimos años esta gestión se ha focalizado en el desarrollo de proyectos con los que se busca alcanzar el incremento en la capacidad de aporte de volumen y la eficiencia energética en los sistemas de bombeo de acueducto y alcantarillado por ser los procesos operativos que demandan una mayor cantidad de energía. A través de estas iniciativas se busca garantizar con estándares de calidad la prestación continua de los servicios con altos niveles de eficacia y eficiencia en la operación, en el marco de la normatividad aplicable.

Las principales actividades desarrolladas en pro de la eficiencia energética fueron:

- Mejoramiento continuo de herramientas in house creadas para el análisis y el control energético de sistemas de bombeo.
- Caracterización energética de los procesos acogiendo y adaptando algunos aspectos de la ISO 50001:2018[65].
- Creación de las líneas base a partir de las cuales se evidenciarán la eficacia de las estrategias de optimización y el buen manejo y uso del recurso energético disponible (proyectos de eficiencia energética).
- Establecimiento de indicadores de control energético y/o eficiencia energética en la gestión para el mejoramiento continuo de los costos particulares de energía.
- Establecimiento de un programa de lineamientos en eficiencia energética que constituya un mecanismo de aseguramiento del abastecimiento energético desde los proyectos.
- Gestión de proyectos de respuesta a la demanda. (Proyectos que utilizan la modulación o disminución de consumos en los procesos operativos o los generadores de respaldo para poder vender la disponibilidad de esos consumos al mercado de la energía).

[65] Normativa Internacional desarrollada por ISO en el que se determinan los requisitos para la gestión de la energía en una organización.

2020

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

GRI 103-1

GRI 103-2

Para el próximo periodo se trabajará por materializar los proyectos de eficiencia energética para los sistemas de bombeo de Delicias-Minas, Delicias-Costeros, Ciudadela-Soledad, Alta 3 Norte y Recreo-Delicias lo que generaría ahorros entre un diez y un veinte por ciento de los consumos energéticos.

Eficacia de la gestión

La eficacia de estas iniciativas se evalúa a través del seguimiento periódico al consumo energético organizacional, en especial, en los procesos críticos. Como parte relevante para medir la eficacia de estas acciones se estableció un indicador KPI de eficiencia energética a evaluarse a partir del año 2021.

A continuación se presentan los datos del consumo energético organizacional

Consumo eléctrico por actividad	2020 (kWh)	2019 (kWh)
Abastecimiento	**160.875.515,514**	**152.747.090,284**
Presas o captaciones de agua	23.111.135,304	21.972.031,379
Estaciones de tratamiento de agua potable	3.931.538,684	3.849.079,490
Bombeos de abastecimiento	133.832.841,526	126.925.979,414
Saneamiento	**12.582.318,670**	**11.931.890,400**
Estaciones de bombeo de aguas residuales	8.755.520,760	8.701.076,090
Estaciones de depuración de aguas residuales (EDAR)	3.826.797,910	3.230.814,310
Otras áreas	**1.242.755,578**	**1.175.088,831**
Oficinas, almacenes y otros	1.242.755,578	1.175.088,831
Consumo total	**174.700.589,762**	**165.854.069,515**

Fuente Triple A

La fuente del consumo energético fue como se indica enseguida:

Consumo eléctrico por origen	2020 (kWh)	2019 (kWh)
Consumo de la red	121.801.088,763	94.800.003,907
Autogeneración	52.899.501,000	71.054.065,608
Consumo total	**174.700.589,762**	**165.854.069,515**

Fuente Triple A

Solar fotovoltaica	unidad	2020	2019
No de Instalaciones	Unidad	75	47
Potencia instalada	MW	0,010	0,010

Fuente Triple A

Producción de autoconsumo en planta	unidad	2020	2019
Planta de autogeneración	KWh	52.899.501,000	71.054.065,608

Fuente Triple A

Por su parte, la ratio de la intensidad energética se midió como la relación entre la cantidad de consumo de energía eléctrica utilizada para los procesos implicados en el tratamiento y bombeo de agua y los volúmenes producidos para el servicio de acueducto, así:

Consumo de energía eléctrica utilizado en tratamiento y bombeo de acueducto (kWh)	Volumen de agua producida desde las ETAP hacia los sistemas de acueducto (m3)	Índice de Consumo (kWh/m3)
161.665.273	227.779.903	0,71

Fuente Triple A

Reducción del consumo energético

Se presentaron reducciones en el consumo de energía como consecuencia de las diferentes acciones adelantadas de eficiencia energética. El detalle de esta reducción es la siguiente:

Sistema de bombeo	Porcentaje de reducción del consumo	Reducción de consumo energético 2020 (kWh)
Sistema Alta 3 Sur	23%	1.173.505
Alcantarillado Porvenir	39%	534.137
ETAP Sabanagrande	35%	994.517
Alta 1 Soledad	32%	2.056.061

Fuente Triple A

Manejo de residuos

Objetivo de Desarrollo Sostenible

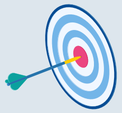
11 Ciudades y comunidades sostenibles

GRI 103-1

GRI 103-2

Alcance del impacto

Grupos de interés:



- Contratistas
- Colaboradores
- Comunidades
- Estado
- Medios de comunicación y líderes de opinión
- Gremios

Área que gestiona los impactos:

Gerencia de Planeación

Nuestra gestión

En respuesta a la necesidad de la implementación de los elementos de reutilización, aprovechamiento y reciclaje de residuos como fundamento del desarrollo de regiones sostenibles, la organización ha acogido los direccionamientos dados por las autoridades ambientales[66] sobre el adecuado manejo de residuos de construcción y demolición (RCD), para avanzar hacia una economía circular, la cual busca que el valor de los productos y materiales se mantengan durante el mayor tiempo posible en el ciclo productivo.

Los residuos organizacionales de construcción y demolición son producto de las actividades de reparaciones de fugas, reconstrucción de pavimentos y andenes, reposiciones de tuberías y obras complementarias en la Ciudad de Barranquilla y los demás municipios donde se presta el servicio de Acueducto y Alcantarillado. A partir del adecuado manejo de estos residuos, se busca mejorar el desempeño ambiental organizacional y al mismo tiempo asegurar el cumplimiento de los requisitos legales relacionados. Enmarcados en la política ambiental organizacional se estableció una serie de lineamientos para su adecuada disposición y reutilización que cubre las siguientes acciones:

- Mantener el registro como generador de RCD ante las autoridades ambientales de la jurisdicción (Corporación Autónoma Regional del Atlántico y Barranquilla Verde).
- Implementar las directrices establecidas en el programa para el manejo ambiental de residuos de construcción y demolición en cada una de las obras ejecutadas por la empresa, sean estas de manera directa o contratada.
- Mantener vigentes las autorizaciones de los vehículos para la recolección y transporte de RCD.
- Mantener vigente y aprobado del plan de contingencia para la recolección y transporte de RCD.
- Establecer las especificaciones ambientales dentro de los pliegos de licitaciones para obras civiles.
- Realizar espacios de formación con colaboradores y contratistas sobre el adecuado manejo de los RCD.

[66] La normatividad relacionada es: La Resolución 472 de 2017 expedida por el Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible, y la resolución 1482 de 2017 que expidió el establecimiento Público ambiental Barranquilla Verde

Se registra también acá la gestión que debe efectuarse para controlar el cumplimiento en esta materia por parte de los contratistas de obras civiles; para ello Triple A les solicita los siguientes requisitos:

- Contar con plan de contingencia para la recolección y transporte de residuo de construcción y demolición aprobado por el establecimiento público ambiental Barranquilla Verde.
- Contar con la autorización de volquetas para el uso de la actividad de recolección y transporte de RCD.
- Cumplir con los lineamientos establecidos en el programa para el manejo ambiental de RCD con el que cuenta la organización.
- Presentar reportes mensuales de las cantidades de RCD generados y recibos y certificaciones de los sitios de manejo final de los mismos.

Eficacia de la gestión

La correcta gestión de los residuos de construcción y demolición es evaluada a través de los mismos mecanismos que la normativa relacionada indica[67], apalancado por los controles implementados. Estos resultados se miden a través de:

- Reporte de la implementación de los programas para el manejo ambiental de los residuos de construcción y demolición por cada obra registrada.
- Reportes mensuales de la gestión realizada para este tipo de residuos por obra, donde se realiza seguimiento al cumplimiento de metas de aprovechamiento.
- Verificación de manera periódica del cumplimiento legal para este tema a cada uno de los contratistas de obras civiles.

El principal logro de esta gestión en el período de reporte se evidencia en que no se recibieron multas y/o sanciones por incumplimientos relacionados.

La información que se muestra en el cuadro anterior, corresponde a la cantidad de residuos de construcción y demolición que se generaron por efecto de las obras contratadas para atender las necesidades de los servicios de acueducto y alcantarillado (reparaciones de fuga, reconstrucción de pavimentos y andenes, reposiciones de tuberías de acueducto, alcantarillado y obras complementarias en Barranquilla y resto de municipios atendidos).

La gestión que se adelanta está encaminada a dar un adecuado uso a estos residuos, es por eso que como estrategia de prevención de generación se ha establecido el mayor reúso en las obras que adelanta la organización, lo que ha permitido cumplir por tercer año consecutivo las metas de aprovechamiento establecidas por las resoluciones 472 de 2017 (2 por ciento desde el primer año e incrementos de 2 por ciento de manera anual) y la 1482 de 2017 (3 por ciento desde el primer año e incremento de 3 por ciento de manera anual), esta última de aplicación dentro del perímetro de la ciudad de Barranquilla.

Actividad generadora de RCD	Cantidad Generada (ton)		Aprovechamiento de RCD en obras (%)	
	Barranquilla	Otros	Barranquilla	Municipios
Excavación /Demolición	50.738,54	62.910,55	63,3	64,6

Fuente Triple A

[67] Resolución: 472 del 2017 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible por la cual se reglamenta la gestión integral de residuos integrados en las actividades de construcción y demolición RCD

Aguas residuales

Objetivo de Desarrollo Sostenible

6 Agua limpia y saneamiento

2020

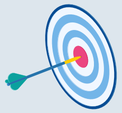
Triple A S.A. E.S.P.

GRI 303-2

GRI 303-4

Alcance del impacto

Grupos de interés:



- Contratistas
- Colaboradores
- Comunidades
- Estado
- Medios de comunicación y líderes de opinión
- Gremios

Área que gestiona los impactos:

Subgerencia de Redes de Alcantarillado

Depuración

La responsabilidad ambiental de Triple A respecto al manejo y el tratamiento de las aguas residuales, incluye una gestión altamente tecnificada, con excelente capital humano y una infraestructura que permite la total cobertura en los municipios donde se presta el servicio.

En este sentido, para el tratamiento y disposición final se realizan operaciones y procesos unitarios de origen físico y biológico. En el proceso biológico las aguas residuales se depuran con el fin de reducir las sustancias contaminantes presentes en ellas para cumplir con los estándares exigidos del agua residual tratada, con los límites máximos permisibles establecidos en la normatividad legal vigente de vertimientos. El agua residual posteriormente se dispone en el cuerpo receptor autorizado.

Las estaciones de depuración de aguas residuales (EDAR) están conformadas en su mayoría por un sistema de pre tratamiento, el cual es un proceso físico que consta de sistemas de rejilla, trampa de grasas, desarenación y tratamiento secundario y proceso biológico mediante lagunaje y/o UASB[68].

EDAR	Cobertura de tratamiento	Cuerpo receptor
El Pueblo (Barranquilla)	25%	Arroyo León
Puerto Colombia	100%	Arroyo Grande
Galapa	100%	Arroyo Grande
Santo Tomás	100%	Ciénaga de Santo Tomás
Sabanalarga Norte	100%	Arroyo Cabeza de León
Sabanalarga Sur	100%	Arroyo Armadillo
Baranoa	100%	Arroyo Grande
Polonuevo	100%	Arroyo Cañafistula
Tubará	100%	Arroyo Piedra
Usiacurí	100%	Arroyo Chocorito
Sabanagrande	100%	Caño Pingüillo

Fuente Triple A.

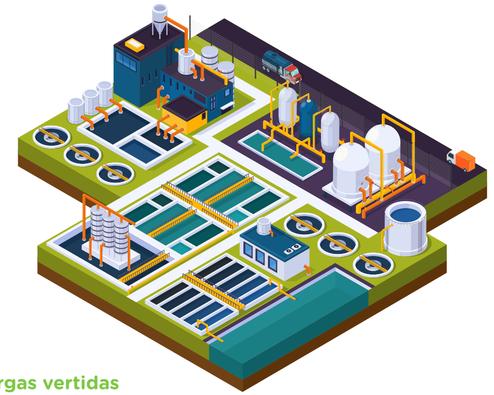
[68] Los reactores UASB, por su sigla en inglés: Upflow Anaerobic Sludge Blanket, también conocido como RAFA (reactor anaeróbico de flujo ascendente).

Vertimientos

Se destaca en este proceso el significativo componente ambiental que requiere la operación para llevar a cabo los vertimientos en los parámetros establecidos por la ley y la continua gestión del grupo de especialistas ambientales con los que cuenta la empresa.

El Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) es el conjunto de programas, proyectos y actividades con sus respectivos cronogramas e inversiones necesarios para avanzar en el saneamiento y tratamiento de los vertimientos, lo que incluye la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales. Tales procedimientos deben estar articulados con los objetivos y las metas de calidad y uso que defina la autoridad ambiental competente para la corriente tramo o cuerpo de agua.

En el marco de la actual normatividad[69] las EDAR operadas por Triple A cumplen con todos los parámetros exigidos. Para tal efecto se presentó por cada municipio servido un PSMV, planes que se encuentran debidamente aprobados por la autoridad ambiental competente. En estos se incluyen parámetros de cumplimiento del límite permisible de la Demanda Química de Oxigeno (DQO).



Cumplimiento metas de carga contaminante

Municipio	Total de cargas vertidas		Acuerdo de cargas permitidas año 2020		Total de cargas vertidas	
	DBO5 (Kg/año)	SST (Kg/año)	DBO5 (Kg/año)	SST (Kg/año)	DBO5 (Kg/año)	SST (Kg/año)
Barranquilla	21.630.378	17.291.282	37.622.500	27.547.344	SI	SI
Baranoa	61.015	68.719	222.432	222.432	SI	SI
Galapa	95.944	41.542	178.634	178.634	SI	SI
Palmar de Varela	81.855	66.777	106.112	106.112	SI	SI
Polonuevo	31.482	49.086	58.845	58.845	SI	SI
Puerto Colombia	120.680	79.624	152.562	152.562	SI	SI
Sabanagrande	134.813	27.718	211.356	211.356	SI	SI
Sabanalarga Norte	136.983	140.175	149.080	224.588	SI	SI
Sabanalarga Sur	112.254	121.703	147.137	166.728	SI	SI
Santo Tomas	75.650	36.310	123.192	123.192	SI	SI
Soledad Río Magdalena	4.884.669	4.873.607	7.917.511	6.214.116	SI	SI
Soledad Arroyo Platana	155.107	68.747	3.838.963	3.316.864	SI	SI
Tubará	7.578	7.025	30.891	30.891	SI	SI
Usiacurí	12.134	15.199	20.776	20.776	SI	SI

Fuente Triple A.

[69] Resolución 631 del 17 de marzo del 2015 expedida por el ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible,

Adicional a esta gestión, en el año 2020 se inició el proceso de contratación para la limpieza y remoción de lodos del sistema de tratamiento del municipio de Sabanalarga, como mejora en la calidad de los efluentes y cumplimiento de la norma de vertimientos vigente.

	Unidad	2020	2019
Número de EDAR en servicio gestionadas por la empresa	UD.	10	10
Caudal de diseño	Hm^3/día	0,17	0,17
Capacidad de plantas de tratamiento primario y secundario.	m^3/dia	162.950,40	168.134,40
Volumen tratado en plantas con tratamiento primario, secundario y terciario. Solo en los municipios de Tubará y Galapa*.	m^3/dia	6739,20	1550,20
Volumen tratado en plantas con tratamiento primario y secundario	m^3	33.221.353,46	33.886.809,93
Volumen tratado en plantas con tratamiento primario y secundario	m^3	1.505.607,02	172.338,32

*La variación de la cifra de 2019 a 2020 responde a que en el 2020 se incluyó el municipio de Galapa

Fuente Triple A.

Para el seguimiento y control a la ejecución del PSMV. Se realiza semestralmente en cuanto al avance físico de las actividades e inversiones programadas, y anualmente, con respecto a la meta individual de reducción de carga contaminante en función de los usos esperados, los objetivos y las metas de calidad del recurso hídrico establecidos con la Corporación Autónoma Regional del Atlántico[70].

En cuanto a la efectividad en la atención de incidencias en la red de alcantarillado menor a 24 horas, se tuvo la siguiente efectividad de las solicitudes recibidas:

	Barranquilla		Soledad		Resto de municipio	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Objetivo superior a %	90	90	90	90	90	90
% de efectividad	90,7	94,6	90,9	96,0	94,6	97,2
Total recibidas	1476	1638	591	554	335	422
Total atendidas	1603	1554	537	532	317	410

Fuente Triple A.

Tiempo de conexión al servicio de alcantarillado (días)	2020	2019
	4,03	5,00

Fuente Triple A.

[70] Acuerdo CRA No. 10 del año 2014, y los respectivos PSMV.

Emisiones

Alcance del impacto

Grupos de interés:

- Accionistas
- Colaboradores
- Estado
- Clientes
- Proveedores
- Contratistas
- Comunidades
- Medios de comunicación y líderes de opinión
- Gremios.

Área que gestiona los impactos:

Gerencia de Aseo

Nuestra gestión

Se identificaron dos actividades clave que concentran la mayor emisión de gases de efecto invernadero, GEI, por parte de la empresa relacionadas por un lado, con el servicio de recolección, transporte y disposición de residuos pues requieren de equipos que funcionan con combustible fósil y por el otro con la actividad de disposición final de residuos debido a la generación de gases como Metano (CH4) y Dióxido de Carbono (CO2) producto de la descomposición anaeróbica de estos.

Al focalizar su gestión en las actividades descritas con anterioridad, Triple A trabaja en pro de la reducción de los GEI con la aplicación de tecnologías de punta como el uso de equipos compactadores de basura certificados con la norma Euro V[71] y al buscar migrar al uso de combustibles más limpios y amigables con el medio ambiente. Como resultado se adquirieron 40 compactadores que utilizan gas natural como combustible a cambio de diésel.

De otra parte, la Dirección de Gestión Ambiental participó en la prueba piloto realizada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible para el registro de emisiones y transferencia de contaminantes en el Parque Ambiental Los Pocitos, como también en las mesas de estrategias -Acción Nacionalmente Apropiada de Mitigación (NAMA)- que involucra proyectos encaminados a disminuir GEI en rellenos sanitarios. Los resultados de estas iniciativas constituirán parte del insumo necesario para el desarrollo de los estudios de factibilidad para la implementación de tecnologías que permitan capturar, quemar, tratar y utilizar los gases generados en el relleno sanitario como fuente energética, en el marco de la resolución 431 de 2020 expedida ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

[71] La norma Euro V fue elaborada por la Comisión Europea y aprobada por el Parlamento Europeo, con el fin de controlar, limitar y disminuir las emisiones de óxido nitroso y de material particulado, generadas durante el proceso químico propio de la combustión en motores a gasolina y Diesel. Esta norma establece los requisitos técnicos para que los vehículos con motores a combustión interna tengan un motor más eficiente, que genera menores emisiones contaminantes.

Es de interés describir que como parte de la aportación externa para la adaptación al cambio climático, Triple A como responsable del recurso hídrico en la región, integra el Comité Interinstitucional de Cambio Climático del Atlántico (CICCA), un espacio conformado como parte del Plan Integral de Gestión del Cambio Climático Territorial del Atlántico para fomentar la "interacción institucional que permita la toma de decisiones conjuntas enmarcadas en la visión futura de un Departamento resiliente a los efectos del cambio climático y la variabilidad climática y con crecimiento bajo en carbono, e tal forma que se tengan en cuenta las opiniones de los diferentes actores involucrados"[72].

Eficacia de la gestión

La generación de gases de efecto invernadero por el uso de equipos en la actividad de recolección, transporte y disposición final se estima en 3.930.624 toneladas métricas de CO2 al año, calculado en base al número de galones de combustible diésel proyectados consumidos en un año de operación por el factor de 10.180 x 10-3 toneladas métricas de CO2/galones diésel.

	2020	2019
GEI (m^3 al año)	154.469.168	51.237.240

Fuente Triple A

La estimación del volumen de biogás generado por el relleno sanitario se ha calculado con base en los datos arrojados por cuatro mediciones puntuales en cada chimenea, realizadas de manera trimestral. Producto de este ejercicio para el año 2020 el resultado estimado de producción de biogás fue de 154.469.168 m^3.

Reducción de las emisiones de GEI

Con los equipos adquiridos para la recolección de residuos se estima una reducción de 1000 toneladas de GEI en el año. Este dato es estimado y dependerá del consumo de combustible en cada año. La operación de los vehículos se inició en junio de 2020 y no se realizó medición previa.

Como producto de las actividades de compensación forestal por el impacto de la tala de árboles para desarrollar las obras de infraestructura y la operación del relleno, este año se sembraron 4500 árboles de acuerdo a lo establecido en la licencia ambiental. Se estima que estos absorberán a futuro 90 toneladas de GEI al año[73].

GRI 103-3

GRI 305-1

GRI 305-5

[72] Tomado de: Plan Integral de Gestión del Cambio climático, página 116

[73] El calculo se hizo tomando como promedio un consumo por árbol de 20 toneladas de CO2 al año

Impacto por la COVID-19 en la gestión ambiental

La gestión ambiental no tuvo una afectación significativa por la situación de pandemia actual; la operación organizacional debió continuar de manera ininterrumpida durante la cuarentena para asegurar a la comunidad su derecho de acceso al agua y alcantarillado.

El único impacto relacionado fue la reducción de emisiones de GEI en virtud de los no desplazamientos de los colaboradores no operativos a las sedes empresariales, quienes durante la cuarentena debieron trabajar de manera remota desde sus hogares[74].

El mayor logro se deriva del compromiso del equipo humano de gestión ambiental y la capacidad de adaptación personal y organizacional que permitieron asegurar el debido cumplimiento ambiental para que las operaciones pudieran continuar con normalidad a pesar de la situación.

[74] Actualmente no se cuenta con una medición formal de esta disminución.

Desafíos 2021

Desafío 2021	Impacto esperado
Utilización del biogás como fuente de combustible del parque automotor o suministro de biogás a la red domiciliaria.	Definir la mejor alternativa desde el punto de vista tecnológico, económico y ambiental para el manejo del biogás generado en el relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos.
Fortalecer el seguimiento integral al cumplimiento de los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) y del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA).	Disminuir los riesgos asociados con impactos ambientales para dar cumplimiento a los indicadores definidos en el Plan de Gestión Anual. Evitar la materialización de los impactos negativos que puedan generar sanciones ambientales.
Fortelecer el proceso de autogeneración de energía	Garantizar el abastecimiento energético de las estaciones de bombeo críticas en el sistema de distribución de acueducto de Barranquilla.

Dimensión económica

Sostenibilidad financiera 189

- Inversiones en infraestructura para la calidad de los servicios 192

Gestión de la regulación 197

Abastecimiento estratégico 205

Sostenibilidad financiera

"En Triple A reconocemos la importancia del manejo eficiente de los recursos, los cuales son necesarios para brindar confianza y seguridad a cada uno de nuestros grupos de interés. Nuestra gestión económica está basada en principios y valores humanos, lo cual aporta al crecimiento sostenible que impacta a nuestra cadena de valor, proyectándonos como una empresa estable y competitiva".

Enrique Travecedo Pinto
Gerente financiero y administrativo

2020

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

GRI 103-1

Maniobra estratégica

1. Medición, rentabilidad y finanzas

Objetivo de Desarrollo Sostenible

6 **Agua limpia y saneamiento**

8 **Trabajo decente y crecimiento económico**

Alcance del impacto

Grupos de interés:

- Accionistas
- Colaboradores
- Estado
- Proveedores
- Clientes
- Contratistas
- Comunidad
- Medios de comunicación y líderes de opinión
- Gremios.

Área que gestiona los impactos:

Gerencia Financiera y Administrativa

Cumplimiento de los desafíos 2020:

- Se logró un avance importante para el cierre de la negociación del acuerdo de reperfilamiento de la deuda con las entidades bancarias el cual se consolidó al momento de cierre de este informe. El permanente seguimiento realizado permitió cristalizar un acercamiento recuperando así la confianza para el análisis y el estudio de los términos comerciales, financieros y jurídicos del acuerdo.

- La gestión presupuestal se realizó a través del seguimiento mensual detallado para asegurar la disponibilidad de recursos en el desarrollo eficiente de la operación. Producto de la emergencia sanitaria por la COVID-19 la administración desarrolló e implementó estrategias de eficiencia en los frentes operativo y financiero para alcanzar así la generación de mayores utilidades y el fortalecimiento del flujo de caja de la compañía.

- Se logró la disminución en un 20 por ciento del gasto por comisión bancaria al operativizar el recaudo a través del canal electrónico botón de pagos PSE.

- Se implementó al ciento por ciento el esquema de Costos ABC que permite la visualización rápida, dinámica y flexible de la información financiera de los servicios y municipios.

- Se creó el repositorio para los datos extraídos de SAP ERP. Se realizó la configuración de los reportes de los datos modelados a través de la herramienta Power BI donde se logra visualizar los estados de resultados dinámicos por municipio, servicio y/o concesión.

Nuestra gestión

Durante el 2020 Triple A continuó generando valor para todas las partes interesadas, aún dentro de un entorno socioeconómico afectado por la emergencia sanitaria producto de la pandemia de la COVID-19, consolidó así la prestación de los servicios con la más alta calidad, soportada de una situación financiera positiva frente al año anterior; se logró un Ebitda[75] de $221.724 frente a $190.479 del 2019, es decir un incremento del 16 por ciento.

Los resultados así lo confirman. El valor económico generado en el 2020 se refleja en cifras como las siguientes:

Ventas Netas		**$677.791**
		Impacto
Vs ppto ajustado ●	103%	+ $17.649
Vs 2019 ↑	9%	+ $55.874
Utilidad Operacional		**$157.235**
		Impacto
Vs ppto ajustado ●	155%	+ $56.038
Vs 2019 ↑	10%	+ $13.770
EBITDA	Margen 33%	**$221.724**
		Impacto
Vs ppto ajustado ●	138%	+ $60.738
Vs 2019 ↑	16%	+ $31.245
Costo		**$153.055**
		Impacto
Vs ppto ajustado ●	-12%	-$21.076
Vs 2019 ↓	-15%	-$27.007
Utilidad Neta	Margen 14%	**$94.817**
		Impacto
Vs ppto ajustado ●	178%	+ $41.412
Vs 2019 ↑	13%	+ $11.180

Fuente Triple A

Adicionalmente, Triple A continúa aportando al Distrito de Barranquilla lo correspondiente al pago de regalías con aportes de más de $ $35.459 millones al año.

Valor distribuido a los grupos de interés

Con una perspectiva de sostenibilidad, Triple A genera valor agregado a la sociedad y se convierte en pilar estratégico para el desarrollo regional con impacto en lo económico, lo social y lo ambiental, de tal forma que la organización le devuelve a la sociedad del beneficio obtenido:

Valor económico generado y distribuido	2020 (m)	2019 (m)
Salarios, beneficios laborales y transporte*	$80.559	$60.137
Utilidades	$94.817	$83.637
Pagos tributarios al estado	$61.086	$59.616
Pagos a proveedores de capital	$9.112	$15.638
Pagos a proveedores	$372.979	$348.273**
Educación y juventud	$467	$994
Regalías	$35.459	$36.013

*El incremento en salarios y beneficios laborales se debió a la inclusión de los colaboradores de recolección y transporte del servicio de aseo. No incluye lo correspondiente a contratos de personal suministrado.

**Cifra reexpresada.

Fuente Triple A

[75] EBITDA calculado como Utilidad operacional más Depreciaciones y Amortizaciones.

GRI 103-2

GRI 201-1

Gestión de deuda

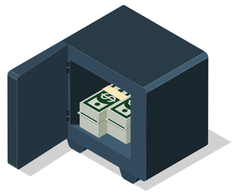
Se presentó la situación financiera de la empresa la cual está basada en el fortalecimiento de los controles anticorrupción y una gestión transparente como parte de la visión corporativa.

De esta manera se logró el restablecimiento de la confianza con los bancos con la aceptación de los términos comerciales y financieros del acuerdo de reperfilamiento. Cabe destacarse que durante el proceso de negociación se continuó con los pagos de manera cumplida y oportuna para alcanzar una disminución de la deuda a negociar en $27.421 millones, al pasar de $130.743 millones en el 2019 a $103.322 millones a diciembre 2020.

Se resalta también la gestión realizada para acceder a líneas de crédito Findeter otorgadas por el Gobierno Nacional como herramienta de financiación durante la contingencia ocasionada por la COVID-19.

Para solventar el flujo de caja de las empresas de servicios públicos que cumplieron con lo establecido por el Estado, Findeter otorgó a Triple A un préstamo por $30.100 millones de pesos con un plazo de pago de hasta 36 meses y sin intereses.

Los proveedores de capital con los que Triple A tiene relación son:



Entidad Financiera
Itaú Corpbanca Colombia
Banco de Bogotá
Bancolombia
Scotiabank Colpatria
Banco Gnb Sudameris
Banco de Occidente
Findeter
Serfinanza

Fuente Triple A

Inversiones en infraestructura para la calidad de los servicios

El plan de inversiones de la organización busca aportar al logro de sus objetivos estratégicos, en especial, el que corresponde a: *"Mejorar la infraestructura y aumentar la capacidad de producción para garantizar la calidad del agua, continuidad y distribución de los servicios de acueducto y alcantarillado".*

En el 2020 la organización realizó inversiones en acueducto, alcantarillado, aseo y desarrollo institucional por un valor superior a los $156.731 millones, frente a los $83.430 invertidos en el 2019, donde se destaca la adquisición de la nueva flota de aseo, mediante la figura de renting. Asimismo, esta inversión los proyectos del Plan de Obras e Inversiones Regulados (POIR), el cual constituye un requisito legal de acuerdo a lo establecido por la legislación colombiana para mantener y mejorar los estándares de calidad exigidos por la regulación nacional.

Las inversiones realizadas durante el periodo de este reporte se ven reflejados en los siguientes programas:

Inversiones Infraestructura	2020 (millones)	2019 (millones)
Captaciones y grandes conducciones	$3.854	$3.158
ETAP	$2.746	$2.748
Redes de distribución de agua	$19.502	$11.294
Redes de Saneamiento	$11.328	$15.242
EDAR	$56	$524
Depósitos (Tanques de Almacenamientos)	$956	$1.246
Flota vehicular nueva de operación aseo*	$102.702	$0
Otros conceptos (Incluye desarrollo institucional*, estaciones de acueducto y de alcantarillado, aseo, y ANC sin redes)	$15.586	$49.218
Total	**$156.731**	**$83.430****

*Incluye adiciones de derecho de uso
**Valor reexpresado.
Fuente Triple A.

Impactos indirectos en la calidad de los servicios

La economía del Departamento del Atlántico es jalonada por los diferentes sectores en crecimiento como son: vivienda, productos de consumo, logística, distribución y transporte, metalmecánica, hotelería y turismo y construcción de bienes raíces para servicios empresariales, entre otros, que demandan infraestructura asociada a los servicios públicos domiciliarios.

En este sentido, la organización ha aunado esfuerzos con entes gubernamentales[76] para que el desarrollo de proyectos cuenten con la disponibilidad de infraestructura asociada a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, en especial el sector de la construcción en los segmentos residencial, urbanístico, comercial e industrial que han venido presentando el Distrito de Barranquilla y otros municipios operados por la empresa, como es el caso de Puerto Colombia, Soledad y Galapa.

Asimismo, como impacto indirecto de la gestión de la organización se establece relacionamiento constante con los distintos entes gubernamentales que intervienen, apoyando las siguientes actividades:

- Identificación de la situación actual de cada municipio donde opera la organización en materia de agua potable y saneamiento básico (necesidades que establezcan las deficiencias en el acceso a dichos servicios).
- Definición de las opciones encaminadas a suplir las necesidades identificadas, es decir, las obras de infraestructura que serían necesarias para garantizar la adecuada prestación de los servicios y/o acceso a agua potable y saneamiento básico. Igualmente, se estimó el valor aproximado de las obras.
- Priorización de los proyectos u obras a realizar.

De otra parte, se identificaron estos hechos en los que Triple A participó y fueron significativos durante el periodo de este reporte:

- Participación en el proceso de diseño y acompañamiento de proyectos como el Tanque 7 de Abril de Barranquilla, el Tanque Cupino en Puerto Colombia y el Tanque La Sierra en Galapa ejecutados con recursos externos, los cuales permiten una mejor eficiencia operativa.

  Estos proyectos además le permitirán a la empresa ahorrar energía en el bombeo de caudal medio; prestar el servicio con presión constante; disminuir fugas en la red mejorando los índices de pérdidas de agua y darle capacidad al sistema para recibir nuevos usuarios.

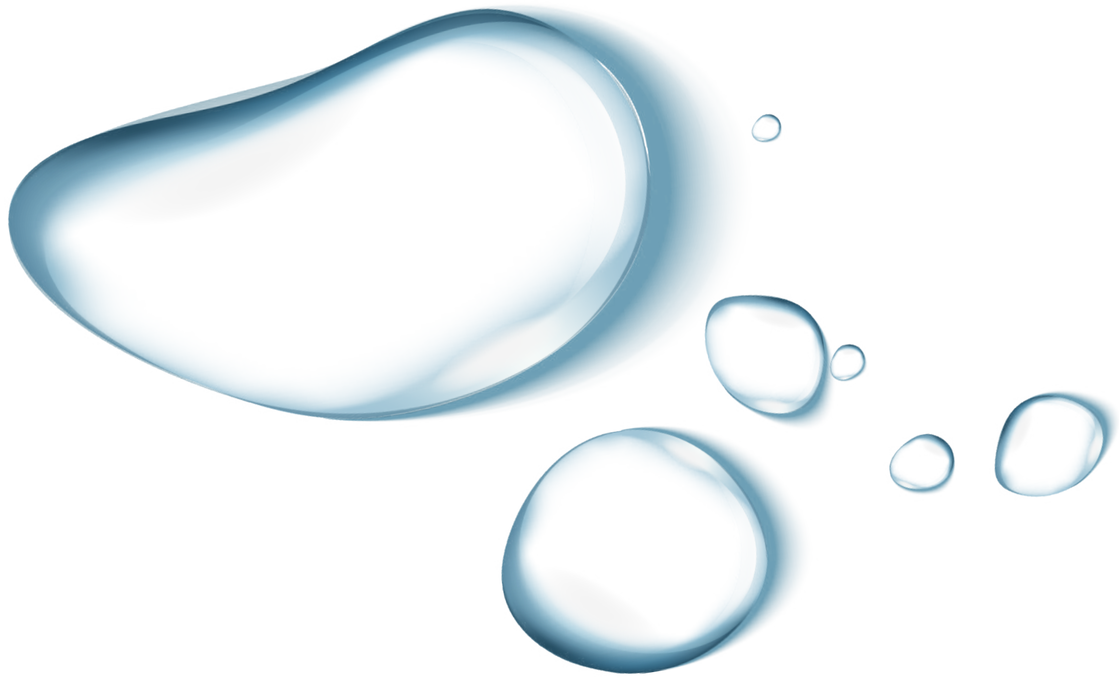
Para el 2021 y en el marco de la identificación de los proyectos clave para la región se destacan los siguientes:

- Planta “Acueducto Regional del Norte” donde se producirán 900 lps, de los cuales 600 lps se distribuirán a Barranquilla, y para el municipio de Puerto Colombia 300 lps adicionales a la producción de la planta existente. Por otra parte, este proyecto beneficiará al acueducto costero en forma indirecta debido a que el agua que se deja de suministrar a Puerto Colombia se tendrá disponible en la estación Delicias para suministrar al costero. La inversión está por el orden de los $200.000 millones por parte del ministerio de Vivienda y la gobernación del Atlántico. El inicio de la construcción está previsto para el año 2021 y puesta en funcionamiento en 2022. La construcción de la obra la administrará la gobernación del Atlántico.
- Ampliación de las plantas de tratamiento de agua potable de Ponedera - Sabanalarga para así aumentar la producción en 200 lps adicionales. Esto representa un beneficio para estos municipios.
- Ampliación de la planta de agua potable que suministra a los municipios de Baranoa - Polonuevo, con un incremento de 100 lps.

[76] Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio; ministerio de Salud; ministerio de Medio Ambiente; Gobernación del Atlántico; Distrito de Barranquilla y alcaldías municipales.

La empresa realizó los diseños de los anteriores tres proyectos y realiza el acompañamiento técnico durante su construcción a las plantas de Ponedera-Sabanalarga y Baranoa-Polonuevo. Asimismo en un futuro a la planta del acueducto Regional del Norte.

En total y como aporte de Triple A al desarrollo de la infraestructura del departamento, se realizaron los diseños a costo de la organización, para proyectos en acueducto por el orden de los $244 millones y para alcantarillado por $693 millones. Ver detalle, anexo No.7.



Impacto por la COVID-19 en la gestión financiera

GRI 201-4

La sostenibilidad financiera se vio enfrentada a varios impactos adversos que fueron sorteados con una estratégica optimización de los recursos, lo que redundó en un comportamiento estable y en un notable crecimiento como se evidencia en este capítulo.

Además de las estrategias operativas de recaudo, Triple A gestionó la aprobación de líneas de crédito sin intereses dispuestas por el gobierno nacional en el marco de la emergencia sanitaria, a través de Findeter a un plazo máximo de 36 meses.

Desafíos 2021

Desafío 2021	Impacto esperado
Optimizar la generación de la información para la elaboración del flujo de caja y los reportes e indicadores operativos del área.	Apoyar la toma de decisiones de forma oportuna en el corto y mediano plazo.
Implementar módulos de control de activos en SAP ERP.	Mejorar el control y seguimiento de las inversiones por concesión garantizando el registro de información y la aplicación de las amortizaciones acorde con los contratos celebrados con los municipios.
Llevar el costeo ABC directamente en SAP ERP.	Mejora los tiempos de los reportes a entidades gubernamentales y entes externos y se unifica la herramienta de recolección de información financiera.

Desafío 2021	Impacto esperado
Optimización de la tasa impositiva de la compañía	Mayor disponibilidad en caja permitiendo orientar estos recursos en una mayor inversión.
Diseñar y/o actualizar los proyectos con recursos externos priorizados para el año 2021.	Aportar los diseños y estudios necesarios para que el Distrito de Barranquilla y los municipios que operamos, gestionen los recursos ante el ministerio de Vivienda para la ejecución de dichos proyectos o ante el gobierno nacional.

Gestión de la regulación

“La regulación económica de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo articula la estructuración tarifaria con base en consideraciones financieras, técnicas, sociales, ambientales y de calidad del servicio. En este sentido, nosotros aplicamos la regulación para que las tarifas sean consistentes con unas metas en indicadores de cobertura, continuidad y calidad que nos caracteriza, así como los criterios de eficiencia y solidaridad que marca el Estado”.

Andrea Anillo Yepes
Gerente de Asuntos Legales, Regulatorios y Secretaría General (e)

2020
Triple A S.A. E.S.P.

GRI 103-1

Maniobra estratégica

7. Temas legales y regulatorios

Objetivo de Desarrollo Sostenible

6 Agua limpia y saneamiento

Alcance del impacto

Grupos de interés:

- Estado
- Clientes
- Accionistas
- Gremios

Área que gestiona los impactos:

Gerencia de Asuntos Legales, Regulatorios y Secretaría General

Cumplimiento de los desafíos 2020:

Cumplimiento del ciento por ciento en la implementación del Régimen de Calidad y Descuentos[77] para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de acuerdo con la normatividad vigente aplicable.

Servicios de acueducto y alcantarillado

Suspensión temporal de incrementos tarifarios señalada en el artículo 2 de la Resolución CRA 911 de 2020, incluyendo los derivados de la actualización por Índice de Precios al Consumidor – IPC.

Servicio de aseo

Actualizaciones tarifarias en el Distrito de Barranquilla y en los municipios de Puerto Colombia, Galapa y Sabanalarga resultantes de una variación acumulada superior al 3 por ciento en los índices de precios:

- IPCC[78] Aseo (ene/20): el acumulado alcanzó 3,17 por ciento
- IOExp[79] Aseo (ene/20): el acumulado alcanzó 3,82 por ciento
- SMMLV[80] Aseo (ene/20): el acumulado alcanzó 6,00 por ciento

Recálculo de las tarifas con base en las cantidades registradas en el semestre inmediatamente anterior (segundo semestre de 2019 y primer semestre de 2020) aplicables a partir de los ciclos comerciales de marzo y septiembre, respectivamente.

Se logró la expedición de la Resolución CRA 927 de 2020 que estableció que el incremento en productividad en cada uno de los costos de las actividades del servicio público de aseo para el periodo de facturación siguiente a marzo de 2020 corresponde a cero (0), modificando el factor de 1,18 por ciento establecido en la Resolución CRA 912 de 2020; lo que por ende, mitiga el impacto negativo sobre los ingresos de la empresa.

Interacción permanente con la SSPD referente a los criterios de cálculo de la tarifa de aseo, en particular, en el componente de aprovechamiento. Como resultado se hicieron los recálculos que subsanaron las diferencias existentes desde el inicio de prestación de la actividad en los municipios atendidos.

GRI 103-1

GRI 103-2

[77] Resoluciones CRA 688 de 2014, 798 de 2017, 720 de 2015 y 858 de 2018
[78] IPCC Índice combinado de precios al consumidor y combustible
[79] IOExp Índice del grupo de obras de explanación
[80] SMMLV Salario mínimo mensual legal vigente.

Nuestra gestión

La gestión regulatoria se enmarca en las acciones de los entes de regulación, vigilancia y control del gobierno nacional tales como los siguientes: Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA); Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD); ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio; ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible; Presidencia de la República y entidades territoriales (alcaldías y concejos municipales). La normativa expedida por las autoridades nacionales marca el accionar de la organización debido a que se debe garantizar su cabal cumplimiento desde los diferentes ámbitos del negocio: operativos, comerciales, financieros, ambientales y tarifarios.

Los cambios regulatorios emitidos por la CRA, el ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la SSPD y las autoridades ambientales, entre otras entidades del Estado colombiano, inciden en el equilibrio entre la satisfacción de los clientes con la prestación de los servicios de Triple A como empresa y del Estado, que se materializa en unas tarifas asequibles que al mismo tiempo brinden suficiencia financiera a la organización y permitan alcanzar los estándares de servicio acordes con el nivel de bienestar al que aspira la sociedad.

En este sentido, la Empresa aplica las metodologías tarifarias expedidas por la CRA, articulando la estructuración tarifaria con el cumplimiento de los criterios del régimen tarifario establecidos en el artículo 87 de la Ley 142 de 1994[81].

• Servicio de acueducto y alcantarillado

Triple A presta el servicio de acueducto bajo un esquema de Mercado Regional como lo muestra el siguiente gráfico:

Mercado Regional - Acueducto

Mercado Regional - Acueducto y alcantarillado

No atendidos por Triple A

Tarifa regional

Acueducto
$ 2.787,54 / m³

Alcantarillado
$ 1.809,99 / m³

[81] Por la cual se establece el régimen de servicios públicos y se dictan otras disposiciones

La estructura y condiciones en los contratos suscritos con los entes territoriales (concesión u operación) representan el marco de acción para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, los cuales a su vez tienen un impacto en la sostenibilidad del Mercado Regional.

En el marco de la metodología tarifaria de los servicios de acueducto y alcantarillado, se realiza seguimiento al cumplimiento del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), propendiendo por la consecución de las metas en indicadores de cobertura, continuidad y calidad.

La regulación tarifaria vigente de acueducto y alcantarillado limita el accionar de la Organización en cuanto a que no permite de forma expedita, la actualización del Mercado Regional para los servicios de acueducto y alcantarillado. Esto impide la entrada en operación en municipios pequeños con menos de 5000 suscriptores ya que el cálculo tarifario individual para estos resulta en tarifas inviables comercialmente.

Con respecto a la limitación antes mencionada, durante el año 2020 se gestionó ante la Comisión de Regulación la expedición de una resolución que simplifique los trámites de actualización de mercados regionales declarados, la cual se logró incluir en la Agenda Regulatoria Indicativa de la CRA para el primer semestre del año 2021.

• Servicio de aseo

Al igual que los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, la prestación del servicio de aseo se enmarca en el régimen de libertad regulada[82].

En Barranquilla y los municipios de Puerto Colombia, Sabanalarga y Galapa la metodología tarifaria aplicable corresponde a la definida para grandes prestadores, cuyo esquema es de precio techo[83], lo cual podría impedir la entrada en operación en municipios cuyos costos de operación son superiores a los reconocidos por la metodología tarifaria.

En las zonas rurales de los municipios de Ponedera, Tubará y Sabanalarga se aplica la metodología correspondiente para aquellas áreas de prestación del servicio de aseo con menos de 5000 suscriptores.

Asimismo, la tarifa para el servicio de aseo, incluyó en el 2020 el Valor del Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos (VIAT) en aquellas áreas de prestación cuyo Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) contemplase viable la ejecución de proyectos de aprovechamiento. Los recursos recaudados por este concepto fueron trasladados en su totalidad a las cuentas que para ello ha destinado el municipio y/o Distrito[84]. Así, durante la vigencia 2020 se trasladaron recursos superiores a los $3.961 millones los cuales fortalecen el desarrollo de proyectos orientados hacia una gestión sostenible de residuos sólidos en la región.

De igual forma, durante el 2020 se hizo acompañamiento a las asociaciones de recicladores en la actividad de aprovechamiento (TA) de conformidad con la metodología tarifaria vigente. Este proceso derivó en el reconocimiento de $8.744 millones a los prestadores de aprovechamiento, ratificando el compromiso de la empresa con la adopción de medidas afirmativas en favor de otros actores del sector y del cumplimiento normativo.

Adicional a los servicios regulados (acueducto, alcantarillado y aseo) en Triple A se ofrecen otros servicios tales como: gestión de residuos peligrosos, laboratorio de medidores y servicios especiales de aseo (por ejemplo: recolección de podas y escombros).

- Accionar de la Subgerencia de Regulación y Análisis Económico

[82] Es el régimen de tarifas mediante el cual la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) fija los criterios y la metodología con arreglo a los cuales las empresas de servicios públicos pueden determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al usuario.
[83] El esquema de regulación por precios techo implica que las tarifas son afectadas por un índice de precios y un factor de productividad X, que tiene como objeto trasladar a los consumidores el efecto de los aumentos en la productividad, o en la reducción de costos.
[84] Según los términos indicados en el Decreto 2412 de 2018, compilado en el Decreto 1077 de 2015

La gestión de la Subgerencia de Regulación cuenta con etapas que conforman el proceso que adelanta anualmente el área. Estas se pueden consultar en el Informe Gestión y de Sostenibilidad 2019[85].

En el 2020 se asumieron diversas acciones con las administraciones municipales con los siguientes objetivos:

- Proyección del déficit de subsidios, con el propósito de que se presupuesten los recursos necesarios para cubrir dicho rubro.
- Socialización de cambios normativos de alto impacto.

Eficacia de la gestión

La eficacia de la gestión en materia de regulación está medida por el cumplimiento y correcta aplicación de las normas y medidas exigidas por los diferentes entes de control y vigilancia rectores del sector de los servicios públicos domiciliarios.

De tal forma en el 2020 la empresa no registró requerimientos por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos, SSPD y la Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento, CRA, sobre controles de las tarifas de los servicios de acueducto.

[85] https://www.aaa.com.co/gobierno-corporativo/

Impacto por la COVID-19 en la gestión regulatoria

Servicios de acueducto y alcantarillado

La Resolución CRA 911 de 2020 en su artículo 2 suspendió los incrementos tarifarios de acueducto y alcantarillado por unas causales específicas, cuyo impacto estimado se presenta a continuación:

Criterio artículo 2 – Res. CRA 911 de 2020	Acciones efectuadas por Triple A	Impacto aproximado
Actualización por IPC	• **Incremento suspendido:** actualización por variación acumulada por IPC alcanzada a enero de 2020 igual a 3.02 por ciento.	$ 12.134 millones (Acumulado marzo – diciembre de 2020)
Modificación de los costos operativos particulares de energía eléctrica, insumos químicos y tratamiento de aguas residuales	• **Incremento suspendido:** ajuste de costos particulares (insumos químicos, energía). • **Disminución aplicada:** ajuste del Costo de Tratamiento de Aguas Residuales – CTR del Mercado Regional a partir del 01/08/2020.	$ 4.505 millones (Acumulado agosto– diciembre de 2020)
Modificación del CMT por variaciones en los valores de las tasas o carga contaminante	• **Incremento suspendido:** ajuste del CMT de acueducto del Mercado Regional. • **Disminución aplicada:** ajuste del CMT de alcantarillado del Mercado Regional a partir del 01/07/2020.	$ 104 millones (Acumulado julio – diciembre de 2020)
Modificación del CMT por variaciones en los valores de las tasas o carga contaminante	• **Incremento suspendido:** ajuste CMT de alcantarillado de Palmar de Varela, Tubará y Polonuevo. • **Disminución aplicada:** ajuste del CMT de Usiacurí y del CMT de acueducto de Malambo (Urb. Lluvia de Oro) a partir del 01/07/2020.	$ 2,6 millones (Acumulado julio – diciembre de 2020)
Aplicación de la progresividad – Resolución CRA 825 de 2017	• **Incremento suspendido:** progresividad de la Resolución CRA 881 de 2019 aplicable a las tarifas de alcantarillado de Palmar de Varela, Tubará, Usiacurí y Polonuevo.	$ 33 millones (Acumulado julio – diciembre de 2020)

Nota 1. El valor del impacto presentado en la última columna es una aproximación sujeta a variaciones.

Fuente Triple A.

Es importante resaltar tal como se ilustra en la tabla anterior que Triple A además de que ha suspendido temporalmente los incrementos derivados de los criterios del artículo ibídem, ha aplicado las disminuciones tarifarias en los casos que corresponden.

Es importante resaltar que mediante la gestión gremial a través de Andesco y la exposición ante la Comisión de Regulación de los efectos en las empresas de los incrementos tarifarios suspendidos, se logró la expedición de la Resolución CRA 936 del 30 de noviembre de 2020. Dicha norma permite la recuperación de los incrementos suspendidos; lo que para Triple A significa un monto aproximado de $14.505 millones (acumulado entre marzo y diciembre de 2020), el cual se cobrará mediante un Plan de Aplicación Gradual (PAG) durante 18 meses a partir de febrero 2021.

Servicio de aseo

En cuanto al servicio de aseo debido al cese de la actividad económica desde finales del mes de marzo por el aislamiento obligatorio decretado por el gobierno nacional por la situación de pandemia por la COVID-19, la generación de residuos disminuyó, principalmente en comercios e industrias.

Debido a que las tarifas del servicio de aseo se recalculan semestralmente con base en la ejecución (variables del servicio: toneladas, usuarios) del semestre inmediatamente anterior, los ingresos de la compañía del segundo semestre de 2020 se vieron afectados por la disminución en la producción de residuos en el primer semestre, con un impacto aproximado de $337 millones al mes, esto es, $2023 millones por semestre.

Desde Andesco se impulsó la expedición de una resolución de factor de productividad, que reconociera la realidad de la prestación del servicio y los impactos negativos sobre los resultados financieros, producto de la pandemia.

Se logró la expedición de la Resolución CRA 927 de 2020 que estableció que el incremento en productividad en cada uno de los costos de las actividades del servicio público de aseo para el periodo de facturación siguiente a marzo de 2020 corresponde a cero (0); modificando el factor de 1,18 por ciento establecido en la Resolución CRA 912 de 2020, y por ende mitigando el impacto negativo sobre los ingresos de la empresa.

Durante la emergencia sanitaria los entes de regulación, vigilancia y control, se expidieron más de 100 normas sectoriales adicionales sobre las cuales se logró socializar, analizar y evaluar la pertinencia de la aplicación en diferentes temas y ámbitos de la operación de la empresa. Así también, y en este contexto, se continuó con la aplicación de resoluciones tarifas de acuerdo con los parámetros definidos por las metodologías vigentes.

Desafíos 2021

Desafío 2021	Impacto esperado
Aplicación del esquema regional en todas las APS atendidas de los servicios de acueducto y alcantarillado.	De conformidad con la actualización normativa que expedirá la CRA en el primer semestre de 2020, se proyecta la incorporación en el Mercado Regional de las APS que se encuentran excluidas actualmente: en acueducto (Malambo) y en alcantarillado (Tubará, Usiacurí, Palmar de Varela y Polonuevo), con el objetivo de lograr tarifas asequibles y velar por la sostenibilidad de las distintas operaciones.
Definición de la nueva metodología de nivel de riesgo del servicio público de aseo.	En conjunto con las distintas áreas de la empresa, desarrollar la nueva metodología para clasificar las personas prestadoras del servicio de aseo de acuerdo con un nivel de riesgo.
Nuevos marcos tarifarios de acueducto y alcantarillado y de aseo.	Participación activa en los análisis, discusiones, emisión de comentarios y observaciones a los documentos que expida la CRA, propendiendo hacia una perspectiva regulatoria orientada a garantizar la sostenibilidad de los esquemas de prestación, bajo lineamientos de eficiencia y calidad de los servicios prestados.

Abastecimiento estratégico

“Nuestros proveedores son importantes para la organización debido a que nos dan confiabilidad y robustez a nuestra cadena de abastecimiento. Así, gracias a la buena relación que mantenemos con ellos, logramos establecer dinámicas en las cuales todos ganamos con beneficio mutuo, de forma transparente y sostenible durante el tiempo”.

Juan Olmos Ariza
Subgerente de Abastecimiento y Logística

2020
Triple A S.A. E.S.P.

GRI 103-1

Maniobra estratégica

1. Medición, rentabilidad y finanzas

Objetivo de Desarrollo Sostenible

8 Trabajo decente y crecimiento económico

Alcance del impacto

Grupos de interés:

- Proveedores
- Contratistas

Área que gestiona los impactos:

Subgerencia de Abastecimiento y Logística

Cumplimiento de los desafíos 2020:

Luego de la centralización de las compras en el año 2019, en 2020 se afianzó y complementó el equipo de trabajo de compras y contrataciones para estar alienados con las necesidades de la empresa. Se definieron categorías de compras y se configuraron en la plataforma de SAP, lo cual permite un mayor control de la operación y hacer seguimiento a los tiempos atención.

En el área de contrataciones se logró: i) se estandarizaron y socializaron los procesos de planeación con las áreas; ii) fueron establecidos los compromisos y fechas con los usuarios y profesionales de contratación.

Durante el 2020, pese al impacto de la pandemia por la COVID-19, se gestionaron 44 procesos por valor de $151.422 millones con un ahorro acumulado de $ 21.455 millones.

Nuestra gestión

Con una visión de generación de empleo local la gestión de la cadena de valor en Triple A ha impulsado a la organización a posicionarse como referente en materia de responsabilidad social en la región Caribe.

En la vigencia del año 2020 Triple A mantuvo relaciones económicas con 836 proveedores, a través de órdenes de compra y contratos, para la adquisición de bienes y servicios por un valor total de $231.948 millones de pesos, destacándose la participación de los proveedores de aseo y gestión de residuos, de obras civiles, de tuberías y accesorios, de procesos comerciales, de insumos químicos y de tecnología, entre otros.

El 66,1 de estos proveedores están domiciliados en Barranquilla y municipios donde Triple A presta sus servicios, contribuyendo con sus operaciones al desarrollo de la economía local; el 33,4 por ciento ubicados en territorio nacional y el porcentaje restante, internacional.

A continuación detallamos el valor total de la contratación de Triple A en cifras discriminado por el origen del proveedor:

Origen del proveedor	No. Proveedores	Importe total pagado (millones)*
Barranquilla y área de prestación	553	$ 143.595
Nacional	279	$ 88.216
Internacional	4	$ 137
Total general	836	$ 231.948

· No se incluyen los pagos realizados a los bancos ni los impuestos pagados a las entidades gubernamentales
Fuente Triple A

La gestión de la cadena de suministro está regida bajo principios de transparencia, eficiencia, economía, planeación, pluralidad, buena fe y publicidad responsable. Los lineamientos definidos por la organización en tal materia están consignados en el Manual de Compras y Contrataciones[86] bajo los estándares de calidad emanados en la norma ISO 9001; de salud y seguridad en el trabajo de la norma ISO 18001 y el Código de Ética de Triple A.

De conformidad con lo que establece el Manual se publican en la página web de la compañía y en los medios de prensa escrita las invitaciones abiertas a ofertar y se reciben a través del correo electrónico (invitacionesaofertar@aaa.com.co) los requerimientos de información, quejas o comentarios de los oferentes interesados en participar en tales convocatorias. Los procesos de invitaciones a ofertar abreviadas son centralizadas en la Jefatura de Compras y las invitaciones a ofertar simplificadas y abiertas son gestionadas por la Dirección de Contrataciones. Los procesos se someten a aprobación del Comité de Compras y Contrataciones, el cual puede consultar en el anexo No. 2 de este informe.

La acción de este comité se enmarca en los principios generales del Derecho, los principios consagrados en los artículos 83 y 209 de la Constitución Política de Colombia y los enunciados en el título preliminar de la Ley 142 de 1994. Asimismo, para los nuevos proveedores se realiza la revisión en las listas restrictivas desde el área de Cumplimiento y Sagrlaft.

[86] Encuentra el Manual de Compras y Contrataciones en: https://www.aaa.com.co/lineamientos-organizacionales/

GRI 102-9

GRI 103-2

Asimismo en cumplimiento a lo dispuesto en el parágrafo segundo del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, que adiciona el artículo 7 de la Ley 1231 de 2008, la empresa no ha limitado, restringido o prohibido de ninguna manera la libre circulación de cualquier de las facturas emitidas por sus proveedores o vendedores, ni tampoco su aceptación.

El valor generado a los proveedores en 2020 fue como se registra a continuación:

2020

44

procesos adjudicados

$151.422 millones

Ahorro de

$21.455 m

2019

49

procesos adjudicados

$117. 554 millones

Ahorro de

$11.760 m

Fuente Triple A

A pesar de las adversidades propias de la pandemia por la COVID-19, la compañía logró adjudicar 44 procesos de contratación, de los cuales se capturaron ahorros por $21.455 millones.

En el año 2020 se reforzó el equipo de compras y contrataciones para estar alineados con la estrategia definida por la Gerencia General de reorganizar y fortalecer la estructura funcional. Adicionalmente se implantaron campañas de invitación de nuevos proveedores para ser inscritos en la base maestra de proveedores de la empresa. De esta manera se logró la inclusión de 764 nuevos proveedores en el maestro de proveedores de la empresa.

En cuanto a los mecanismos formales de queja y o reclamación se formalizaron reuniones periódicas de seguimiento con los usuarios más críticos y a su vez, se mantuvieron abiertos los medios de comunicación dispuestos por la empresa.

El buen relacionamiento con los proveedores es fundamental para mantener los altos estándares de calidad, porque ellos entienden, además, que los servicios prestados son de primera necesidad para el bienestar y salud de los usuarios.

Evaluación a proveedores y contratistas

Durante el primer semestre del año 2020 fueron evaluados 118 proveedores mediante la metodología definida en el procedimiento MC-PO-13 Evaluación y Re-evaluación de Proveedores y Contratistas en cuya valoración se consideran los siguientes criterios:

- Calidad
- Servicio
- Ambiental
- Seguridad y Salud en el trabajo
- Sostenibilidad: Transparencia y anticorrupción - Conflictos de interés.

Escala de las calificaciones definidas en Triple A:

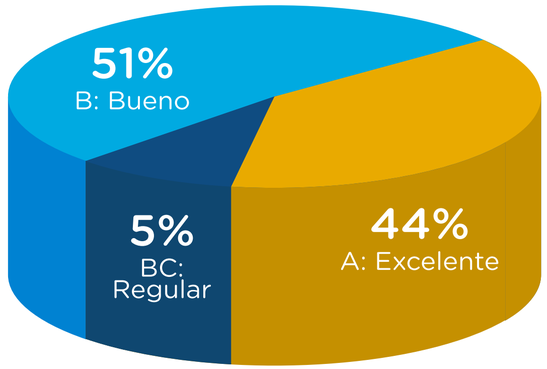
Descripción	Calificación de desempeño
A: Excelente	91% – 100%
B: Bueno	75% – 90%
BC: Regular	60% - 74%
C: No Apto	Menor a 60%

Fuente Triple A

El 95 por ciento de los proveedores y contratistas obtuvo calificaciones definidas como bueno y excelente; el cinco por ciento restante se ubicó en el nivel de regular, según la tabla que se muestra a continuación:

Calificación cualitativa	No Proveedores/ Contratistas Evaluados	Porcentaje
A: Excelente	52	44%
B: Bueno	60	51%
BC: Regular	6	5%
Total	**118**	**100%**

Fuente Triple A



Fuente Triple A

En cuanto al análisis de los criterios que incumplieron aquellos proveedores y contratistas que presentaron un desempeño regular, se evidenció que su baja calificación se debió a aspectos relacionados con la calidad del servicio como incumplimiento de plazos y especificaciones.

GRI 414-1

GRI 414-2

Impacto por la COVID-19 en la cadena de abastecimiento

Lo que más evidenció el área de abastecimiento es que los tiempos de entrega de los materiales en general se ampliaron, principalmente los insumos importados. En la Red cuenta con una excelente gestión de reservas de materiales lo cual sirvió fundamentalmente para reducir estos tiempos.

De esta forma se contó con la disponibilidad de los materiales cumpliendo con la atención a las necesidades operativas y los compromisos adquiridos con proveedores y contratistas.

Se apoyó a la Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo en materia de suministros de elementos de protección personal y el monitoreo de las actividades para la prevención de la COVID-19.

Desafíos 2021

Desafío 2021	Impacto esperado
Aumentar los ahorros en las compras a través de negociaciones justas, responsables y de mutuo beneficio.	Optimización de costos y gastos de la empresa.
Mantener niveles de inventario ajustados a la demanda operativa.	Disminuir el nivel de stock out a menos del 10 por ciento.
Alcanzar una máxima eficiencia en la gestión de compras y contrataciones para atender la demanda interna.	Garantizar la operación de la compañía en términos de oportunidad y calidad, soportando el cumplimiento del plan de gestión anual.

Estados financieros

Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.

Años terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019
con Informe de Revisor Fiscal

Informe del Revisor Fiscal

A la Asamblea de Accionistas de:
Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. ESP.

Opinión

He auditado los estados financieros adjuntos de Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla SA ESP, que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2020 y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y el resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

En mi opinión, los estados financieros adjuntos, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos sus aspectos de importancia, la situación financiera de la Compañía al 31 de diciembre de 2020, el resultado de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.

Bases de la Opinión

He llevado a cabo mi auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia. Mis responsabilidades en cumplimiento de dichas normas se describen en la sección Responsabilidades del Auditor en la Auditoría de los Estados Financieros de este informe. Soy independiente de la Compañía, de acuerdo con el Manual del Código de Ética para profesionales de la contabilidad, junto con los requisitos éticos relevantes para mi auditoría de estados financieros en Colombia, y he cumplido con las demás responsabilidades éticas aplicables. Considero que la evidencia de auditoría obtenida es suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión.

Párrafo de Énfasis

Como se detalla en la Nota 33, Hechos Relevantes, el contrato de asistencia técnica suscrito en septiembre de 2000, entre Triple A y Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios SA – Inassa, forma parte de un proceso legal ante el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, derivado de una acción popular promovida por la Procuraduría General de la Nación, la cual pretende dejar sin efectos el mencionado contrato y, existe un proceso interpuesto por la Fiscalía General de la Nación, que busca declarar la extinción de dominio del 82.16% de las acciones que posee la Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios SA – INASSA SA., en la Compañía. Por lo anterior, las pretensiones de las partes están sujetas al resultado final de los procesos en curso. Mi opinión no ha sido modificada por estos asuntos.

Responsabilidades de la Administración y del Gobierno de la Entidad en Relación con los Estados Financieros

La Administración es responsable por la preparación y correcta presentación de los estados financieros de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF); de diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y correcta presentación de los estados financieros libres de incorrección material, bien sea por fraude o error; de seleccionar y de aplicar las políticas contables apropiadas; y, de establecer estimaciones contables razonables en las circunstancias.

Al preparar los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con este asunto y utilizando la base contable de negocio en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar la Compañía o cesar sus operaciones, o no tenga otra alternativa realista diferente a hacerlo.

Los responsables del gobierno de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

Responsabilidades del Auditor en la Auditoría de los Estados Financieros

Mi objetivo es obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros tomados en su conjunto están libres de incorrección material, ya sea por fraude o error, y emitir un informe que incluya mi opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de aseguramiento, pero no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia siempre detectará una incorrección material cuando exista. Las incorrecciones pueden surgir debido a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o acumuladas, podría esperarse que influyan razonablemente en las decisiones económicas que los usuarios tomen con base en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia, debo ejercer mi juicio profesional y mantener mi escepticismo profesional a lo largo de la auditoría, además de:

- Identificar y evaluar los riesgos de incorreción material en los estados financieros, ya sea por fraude o error, diseñar y ejecutar procedimientos de auditoría que respondan a esos riesgos, y obtener evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para fundamentar mi opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es mayor que

la resultante de un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, declaraciones falsas o sobrepaso del sistema de control interno.

- Obtener un entendimiento del control interno relevante para la auditoría, para diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias.
- Evaluar lo adecuado de las políticas contables utilizadas, la razonabilidad de las estimaciones contables y las respectivas revelaciones realizadas por la Administración.
- Concluir sobre si es adecuado que la Administración utilice la base contable de negocio en marcha y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si concluyo que existe una incertidumbre importante, debo llamar la atención en el informe del auditor sobre las revelaciones relacionadas, incluidas en los estados financieros o, si dichas revelaciones son inadecuadas, modificar mi opinión. Las conclusiones del auditor se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe, sin embargo, eventos o condiciones posteriores pueden hacer que una entidad no pueda continuar como negocio en marcha.
- Evaluar la presentación general, la estructura, el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes de manera que se logre una presentación razonable.

Comuniqué a los responsables del gobierno de la entidad, entre otros asuntos, el alcance planeado y el momento de realización de la auditoría, los hallazgos significativos de la misma, así como cualquier deficiencia significativa del control interno identificada en el transcurso de la auditoría.

Otros Asuntos

Los estados financieros bajo normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia de Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla SA ESP al 31 de diciembre de 2020, que hacen parte de la información comparativa de los estados financieros adjuntos, fueron auditados por mí, de acuerdo con normas internacionales de auditoría aceptadas en Colombia, sobre los cuales expresé mi opinión sin salvedades el 28 de febrero de 2020.

Otros Requerimientos Legales y Reglamentarios

Fundamentado en el alcance de mi auditoría, no estoy enterado de situaciones indicativas de inobservancia en el cumplimiento de las siguientes obligaciones de la Compañía: 1) Llevar los libros de actas, registro de accionistas y de contabilidad, según las normas legales y la técnica contable; 2) Desarrollar las operaciones conforme a los estatutos y decisiones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva, y a las normas relativas a la seguridad social integral; y 3) Conservar la correspondencia y los comprobantes de las cuentas.

Adicionalmente, existe concordancia entre los estados financieros adjuntos y la información contable incluida en el informe de gestión preparado por la Administración de la Compañía, el cual incluye la constancia por parte de la Administración sobre la libre circulación de las facturas con endoso emitidas por los vendedores o proveedores. El informe correspondiente a lo requerido por el artículo 1.2.1.2 del Decreto 2420 de 2015 lo emití por separado el 19 de febrero de 2021.

Cordialmente,

Luis Alfonso Jinette Mariáno
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 250729-T
Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Barranquilla, Colombia
19 de febrero de 2021

Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.

Estados de Situación Financiera

	Notas	Al 31 de diciembre de 2020	2019
		(En miles de pesos colombianos)	
Activos			
Activos no corrientes			
Intangibles	8	$ **518,983,560**	$ 416,771,273
Propiedades, planta y equipo	9	**4,000,849**	4,923,128
Propiedades de inversión	10	**2,784,233**	2,759,793
Otros activos financieros	11	**669,951**	789,121
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	12	**49,924,820**	12,712,931
Cuentas por cobrar relacionadas	32	**2,034,327**	2,034,327
Efectivo restringido	16	**1,732,505**	1,313,516
Activos por impuestos diferidos	31	**66,546,386**	65,062,239
		646,676,631	506,366,328
Activos corrientes			
Inventarios	13	**3,522,263**	4,689,548
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	12	**109,116,958**	87,082,289
Cuentas por cobrar relacionadas	32	**3,486,565**	52,811,824
Activos por impuestos	31	**63,428**	55,000
Gastos pagados por anticipado	14	**4,025,154**	3,519,776
Efectivo	15	**83,656,696**	55,183,038
		203,871,064	203,341,476
		$ **850,547,695**	$ 709,707,804
Patrimonio y pasivos			
Patrimonio			
Capital	17.1	$ **73,485,384**	$ 73,485,384
Prima en colocación de acciones		**3,199,218**	3,199,218
Reservas		**88,272,919**	84,683,352
Resultados acumulados		**115,505,390**	35,458,350
Utilidad neta del año		**94,816,608**	83,636,607
Total patrimonio		**375,279,519**	280,462,911
Pasivos no corrientes			
Obligaciones financieras	18	**84,916,823**	94,063,731
Obligaciones por arrendamiento financiero	19	**114,162,988**	34,570,783
Provisiones	20	**101,143,212**	86,331,322
Ingresos Recibidos por Anticipado		**1,106,796**	–
		301,329,819	214,965,836

	Notas	Al 31 de diciembre de 2020	2019
		(En miles de pesos colombianos)	
Pasivos corrientes			
Obligaciones financieras	18	**46,362,294**	36,679,574
Obligaciones por arrendamiento financiero	19	**25,205,053**	10,113,210
Otros pasivos financieros – dividendos por pagar	32	**5,125,784**	5,138,863
Pasivos por impuestos corrientes	31	**10,095,478**	24,064,051
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	21	**69,832,733**	88,661,974
Cuentas por pagar relacionadas	32	**10,303,694**	45,186,110
Beneficios a los empleados	22	**5,914,610**	4,435,274
Ingresos Recibidos por Anticipado		**1,098,712**	–
		173,938,357	214,279,057
Total Pasivos		**475,268,176**	429,244,893
Total Pasivos y Patrimonio		$ **850,547,695**	$ 709,707,804

Las notas que se acompañan son parte integral de los estados financieros.

Angela Marcela Ortiz Ardila
Representante Legal

Manuel Fernando Mercado Riaño
Contador Público
Tarjeta Profesional 169087-T

Luis A Jinette Mariano
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 250729-T
Designado por Ernst & Young
Audit S.A.S. TR-530
(Véase mi informe
del 19 de febrero de 2021)

Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.

Estados de Resultados Integrales

	Notas	Al 31 de diciembre de 2020	2019
		(En miles de pesos colombianos)	
Ingresos de actividades ordinarias	23	**$ 677,790,737**	$ 621,916,641
Costos de prestación de servicios	24	**(153,054,513)**	(180,061,348)
Gastos por beneficios a los empleados	25	**(80,494,070)**	(62,877,470)
Otros gastos de operación	26	**(227,637,832)**	(191,815,837)
Otros ingresos	27	**5,093,312**	3,316,678
Amortización y depreciación	28	**(64,488,751)**	(47,013,078)
Ingresos financieros	29	**2,883,976**	1,403,504
Gastos financieros	30	**(20,631,553)**	(21,626,546)
Utilidad antes de impuesto sobre la renta		**139,461,306**	123,242,544
Impuesto de renta corriente	31	**(46,128,846)**	(53,328,846)
Impuesto de renta diferido	31	**1,484,148**	13,722,909
Utilidad neta del año		**$ 94,816,608**	$ 83,636,607

Las notas que se acompañan son parte integral de los estados financieros.

Angela Marcela Ortiz Ardila
Representante Legal

Manuel Fernando Mercado Riaño
Contador Público
Tarjeta Profesional 169087-T

Luis A Jinette Mariano
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 250729-T
Designado por Ernst & Young
Audit S.A.S. TR-530
(Véase mi informe
del 19 de febrero de 2021)

Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.

Estados de Cambios en el Patrimonio

			Reservas			Resultados Acumulados			
	Capital	Prima en Colocación de Acciones	Legal	Por Disposición de los Accionistas	Utilidad Neta del año	Efecto Adopción por Primera Vez	Utilidades Retenidas	Total	Total Patrimonio
				(En miles de pesos colombianos)					
Al 31 de diciembre de 2018 (Reexpresados)	$ 73,485,384	$ 3,199,218	$ 25,941,407	$ 51,530,227	$ 66,824,787	$ 14,084,111	$ (38,238,830)	$ (24,154,719)	$ 196,826,304
Asignación de resultados	–	–	7,211,717	–	(66,824,787)	–	59,613,070	59,613,069	–
Utilidad neta del año	–	–	–	–	83,636,607	–	–	–	83,636,607
Al 31 de diciembre de 2019	73,485,384	3,199,218	33,153,125	51,530,227	83,636,607	14,084,111	21,374,239	35,458,351	280,462,911
Asignación de resultados	**–**	**–**	**3,589,567**	**–**	**(83,636,607)**	**–**	**80,047,039**	**80,047,039**	**–**
Utilidad neta del año	**–**	**–**	**–**	**–**	**94,816,608**	**–**	**–**	**–**	**94,816,608**
Al 31 de diciembre de 2020	**$ 73,485,384**	**$ 3,199,218**	**$ 36,742,692**	**$ 51,530,227**	**$ 94,816,608**	**$ 14,084,111**	**$ 101,421,279**	**$ 115,505,390**	**$ 375,279,519**

Las notas que se acompañan son parte integral de los estados financieros.

Angela Marcela Ortiz Ardila
Representante Legal

Manuel Fernando Mercado Riaño
Contador Público
Tarjeta Profesional 169087-T

Luis A Jinette Mariano
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 250729-T
Designado por Ernst & Young
Audit S.A.S. TR-530
(Véase mi informe
del 19 de febrero de 2021)

Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.

Estados de Flujo de Efectivo

	Al 31 de diciembre de 2020	2019
	(En miles de pesos colombianos)	
Flujos de efectivo por las actividades de operación:		
Resultados del ejercicio	$ **94,816,608**	$ 83,636,607
Ajustes para conciliar los resultados del ejercicio con el efectivo neto provisto por las actividades de operación:		
Depreciación	**1,174,589**	1,612,754
Amortización	**63,314,162**	45,400,324
Deterioro deudores comerciales	**77,171,261**	57,269,286
Impuesto diferido	**(1,484,148)**	(13,722,909)
Perdida por Retiro de activos	**6,687**	349,735
Costos financieros	**6,462,845**	16,936,862
Ajustes al capital de trabajo:		
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	**(136,855,654)**	(71,395,792)
Cuentas por cobrar relacionadas	**49,763,095**	10,851,319
Inventarios	**1,167,285**	(438,511)
Gastos pagados por anticipado	**(505,377)**	(2,189,337)
Otros Activos Financieros	**119,170**	(99,278)
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	**(18,010,883)**	5,683,618
Impuestos corrientes	**53,838,242**	59,653,586
Cuentas por pagar relacionadas	**(35,700,775)**	15,762,647
Beneficios a los empleados	**1,479,336**	(12,551)
Provisión para contingencias y grandes reparaciones	**15,529,038**	744,669
Propiedad de Inversión	**(24,440)**	(759,268)
Ingresos recibidos por anticipado	**2,205,508**	–
Efectivo generado de actividades de la operación	**174,466,548**	209,283,761
Pago de provisiones	**(717,148)**	–
Pagos de intereses	**(16,325,751)**	(17,414,835)
Pago de impuestos	**(67,815,243)**	(58,834,803)
Efectivo neto provisto por las actividades de operación	**89,608,406**	133,034,123
Flujos de efectivo de las actividades de inversión:		
Adquisición de propiedades, planta y equipo	**(258,998)**	(516,890)
Aumento de intangibles	**(162,936,365)**	(42,154,557)
Efectivo neto usado en las actividades de inversión	**(163,195,363)**	(42,671,447)

	Al 31 de diciembre de 2020	2019
	(En miles de pesos colombianos)	
Flujos de efectivo de las actividades de financiación:		
Adquisición de pasivos financieros con entidades de crédito	**27,894,492**	–
Adquisición de pasivos financieros por arrendamiento financiero	**111,097,176**	–
Dividendos decretados por pagar	**–**	–
Dividendos pagados en efectivo	**(13,078)**	(1,381,781)
Pago de pasivos financieros con entidades de crédito	**(27,319,664)**	(44,188,079)
Pago de pasivos financieros por arrendamiento financiero	**(9,179,323)**	(13,870,183)
Efectivo neto provisto por las actividades de financiación	**102,479,602**	(59,440,043)
Cambios neto en el efectivo y equivalentes de efectivo	**28,892,647**	30,922,633
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año	**56,496,554**	25,573,921
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	**85,389,201**	56,496,554
Efectivo y equivalentes de efectivo restringido	**(1,732,505)**	(1,313,516)
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	$ **83,656,696**	$ 55,183,038

Las notas que se acompañan son parte integral de los estados financieros.

Angela Marcela Ortiz Ardila
Representante Legal

Manuel Fernando Mercado Riaño
Contador Público
Tarjeta Profesional 169087-T

Luis A Jinette Mariano
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 250729-T
Designado por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530
(Véase mi informe del 19 de febrero de 2021)

Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.

Notas a los Estados Financieros

Años terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019
(Todos los valores están expresados en miles de pesos, excepto los montos en moneda extranjera y las tasas de cambio)

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 los municipios de Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Piojó, Juan de Acosta, Usiacurí, Tubará, Sabanalarga, Sabanagrande, Santo Tomas, Baranoa, Ponedera, Palmar de Varela y Polo Nuevo a través de contratos de concesión.

Control

El 82.16% del capital de la Empresa pertenece a 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). Los derechos sociales de INASSA S.A. en la sociedad son ejercidos por la Sociedad de Activos Especiales SAE, desde el 4 de octubre de 2018 (Nota 33.4).

Por Resolución No. 302-004581 de fecha 9 de julio de 2020 y adicionada mediante la Resolución No. 300-005553 de 9 de septiembre de 2020, se dispuso ordenar a la Cámara de Comercio de Barranquilla inscribir en el registro mercantil de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. que el control por parte de la entidad pública española Canal Isabel II a través de la sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A. – Inassa cesó el 3 de octubre de 2018.

Marco Legal y Regulatorio

La Empresa está regulada en Colombia principalmente por la Ley 142 de 1994 y demás normas modificatorias, en las cuales se define el régimen de prestación de los servicios públicos domiciliarios. Dentro de los servicios que presta la Empresa están[87]:

a. 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.

b. 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.

c. 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.

Regulación Actividades de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

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.

[87] Definiciones establecidas de conformidad con el artículo 14 de la Ley 142 de 1994.

Regulación Actividades de Acueducto y Alcantarillado

Desde julio de 2016, la metodología tarifaria de acueducto y alcantarillado vigente para personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana corresponde a la expedida mediante Resolución CRA 688 de 2014[88]. Al aplicar esta Resolución, se mantuvo la aplicación del esquema tarifario de Mercado Regional, declarado por la CRA mediante la Resolución 701 de 2014, el cual permite cobrar un único costo de referencia en todos los municipios que lo integran, garantizando la sostenibilidad de la operación en los municipios y, por ende, la suficiencia financiera de la Empresa, a través de la recuperación de los costos en los que se incurre para la prestación. Para el servicio de acueducto, los municipios que hacen parte del Mercado Regional son: Barranquilla, Puerto Colombia, Soledad, Galapa, Tubará, Juan de Acosta, Usiacurí, Piojó, Sabanagrande, Santo Tomás, Baranoa, Polonuevo, Palmar de Varela, Ponedera y Sabanalarga; mientras que para alcantarillado son: Barranquilla, Puerto Colombia, Soledad, Galapa, Sabanagrande, Santo Tomás, Baranoa y Sabanalarga.

Los municipios de Palmar de Varela, Tubará, Usiacurí y Polonuevo en el servicio de alcantarillado no se encuentran incluidos en el Mercado Regional; por ende, sus tarifas se calculan de manera independiente. Específicamente, la Empresa desde julio de 2018 adoptó las tarifas calculadas de acuerdo con las disposiciones de la Resolución CRA 825 de 2017[89], la cual establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan. Esta misma metodología se aplicó para calcular las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado correspondientes a la Urbanización Lluvia de Oro ubicada en el municipio de Malambo.

Con ocasión de la emergencia sanitaria, la CRA expidió la Resolución 911 de 2020, mediante la cual se suspendieron temporalmente (desde el 18 de marzo hasta el 30 de noviembre de 2020) los incrementos tarifarios por los criterios señalados en el artículo 2. En aplicación de dicha Resolución, los incrementos siguientes incrementos fueron suspendidos durante el año 2020:

- Actualización del cargo fijo y cargo por consumo de acueducto y alcantarillado por variación acumulada del IPC igual a 3,02%, con corte a enero de 2020.

- Ajuste del cargo por consumo de acueducto por costos operativos particulares de insumos químicos para potabilización de agua y energía eléctrica; y cargo por consumo de alcantarillado por energía eléctrica y tratamiento de aguas residuales.

- Incremento del cargo por consumo producto del ajuste de tasas ambientales.

- Progresividad de tarifas de alcantarillado establecida en la Resolución CRA 881 de 2019.

Adicional a lo anterior, en aplicación de la Resolución ibídem, durante los meses de julio y agosto de 2020 respectivamente, se disminuyó el valor del cargo por consumo ($/m3) facturado para el servicio de alcantarillado en el Mercado Regional por los siguientes motivos:

- Ajuste de los costos particulares de tratamiento de aguas residuales.

- Ajuste del costo medio de tasas ambientales (tasa retributiva) con base en lo facturado por la autoridad ambiental correspondiente a la vigencia 2019.

Con respecto a las variaciones tarifarias aplicadas, durante los meses de febrero y septiembre de la vigencia 2020, en el Mercado Regional se ajustaron las tarifas en el cargo por consumo aplicando los incrementos para disminuir las diferencias entre los valores cobrados a los suscriptores y los valores máximos estimados en el estudio de costo de conformidad con el artículo 111 de la Resolución CRA 688 de 2014.

En el caso de aquellos municipios que no pertenecen al Mercado Regional, en el mes de febrero del 2020 se aplicó el primer incremento de la tarifa del servicio de alcantarillado en aplicación de la progresividad establecida en la Resolución CRA 881 de 2019.

En lo que respecta a incrementos tarifarios por indexación como consecuencia de la variación del Índice de Precios al Consumidor – IPC de acuerdo con lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994, la Empresa aplicó a partir de los consumos del 3 de mayo de 2019, la actualización de la tarifa en el Mercado Regional por variación acumulada de IPC igual a 3,01%.

En cuanto al componente de tasas ambientales (CMT) de los servicios de acueducto y alcantarillado, en el año 2019 se efectuaron las actualizaciones correspondientes considerando las disposiciones de la Resolución CRA 864 de 2018.

En el año 2020, considerando lo establecido en la Resolución CRA 911 de 2020, se suspendieron los incrementos derivados de este ajuste (servicio de acueducto en el Mercado Regional y servicio de alcantarillado en Tubará, Palmar de Varela y Polonuevo) y se aplicaron las disminuciones resultantes de este ajuste (servicio de alcantarillado en el Mercado Regional y en el municipio de Usiacurí).

[88] Modificada, actualizada o adicionada por las Resoluciones CRA 735 de 2015, 770 de 2016, 798 de 2017, 823 de 2017, 830 de 2018, 907 de 2019 y 938 de 2020.
[89] Modificada, actualizada o adicionada por las Resoluciones CRA 834 de 2018, 844 de 2018, 881 de 2019 y 907 de 2019.

Regulación Actividades de Aseo

En relación con el servicio público domiciliario de aseo prestado por la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., específicamente para las tarifas del Distrito de Barranquilla y los municipios de Puerto Colombia, Galapa y Sabanalarga, a continuación, se presentan las actualizaciones efectuadas de acuerdo con lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 37 de la Resolución CRA 720 de 2015

- SMMLV: en el mes de enero de 2019 el incremento del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente adoptado por el Gobierno Nacional fue del 6% actualizando, como consecuencia, el Costo de Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas por suscriptor – CBLS y el Costo de Limpieza Urbana por suscriptor – CLUS en el mes de febrero de 2019. En la vigencia del 2020, se indexaron los citados componentes en el mes de febrero por un ajuste del SMMLV del 6%.

- IPC: en el mes de enero de 2019 se indexaron el Costo de Comercialización por Suscriptor -CCS y el Costo de Tratamiento de lixiviados – CTL como consecuencia de una variación acumulada del IPC igual a 3,18% en el mes de diciembre de 2018, el cual se facturó desde el ciclo de facturación de febrero de 2019. De igual forma, debido a que en el mes de agosto de 2019 la variación acumulada del IPC fue igual a 3,03%, se actualizaron los citados componentes en el mes de septiembre de 2019, facturado desde el mes de octubre de 2019.

- IPCC: se presentó un acumulado del 3,14% para el mes de mayo de 2019, actualizando el Costo de Recolección y Transporte – CRT en el periodo de junio de 2019. Con este mismo indicador para el mes de enero de 2020, con un acumulado del 3,17%, se actualizó el componente CRT para el periodo de marzo de 2020

- IOExp: se alcanzó un acumulado en el mes de enero de 2020 de 3,82%, actualizando para el periodo de abril de 2020 el Costo de Disposición Final – CDF.

Cabe anotar que en el Distrito de Barranquilla y los municipios de Puerto Colombia, Galapa y Sabanalarga, desde el mes de abril de 2016 se aplica la metodología tarifaria del servicio de aseo expedida mediante la Resolución CRA 720 de 2015. Dando cumplimiento a esta, se efectuaron actualizaciones semestrales de tarifas acorde con la ejecución de las actividades del servicio en el semestre inmediatamente anterior.

Para las áreas de prestación de los servicios correspondientes a las zonas rurales de Ponedera, Tubará y Sabanalarga, a partir del 1 de julio de 2019 se inició la aplicación de la metodología tarifaria contenida en la Resolución CRA 853 de 2018 . Igualmente, en el mes de julio del año 2020 se realizó la actualización anual de tarifas de conformidad con lo establecido en el artículo 63 de la Resolución CRA 853 de 2018.

Contratos de Concesión

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 2013 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 2013. Según acuerdo de pago firmado el 10 de agosto de 2012 se estableció que tanto el Distrito de Barranquilla como 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%.

Concluida la concesión por cualquier causa, el valor de las mejoras introducidas por la Empresa sobre los bienes recibidos en concesión, que no correspondan a mantenimientos correctivos o preventivos y en general a las reparaciones locativas a que la Empresa está obligada durante el término de la concesión, serán pagadas por el Distrito en la parte no amortizada o depreciada. Así mismo, el valor de las inversiones en bienes y equipos que para el mejoramiento o ampliación de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Barranquilla, hubiese realizado la Empresa con recursos propios y que no hubiese sido amortizado o depreciado, deberá ser cancelados por el Distrito a la Empresa.

b. Contrato de concesión firmado el 25 de marzo de 1997 con duración de 20 años para la prestación, operación, explotación, organización y gestión total de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la jurisdicción del Municipio de Puerto

Colombia y su área de influencia. Dicho contrato contempla que los servicios de acueducto y alcantarillado fueron asumidos por el concesionario a partir del 1 de abril del 1997 y el servicio de aseo en el sexto mes siguiente al perfeccionamiento del contrato. Con el Otrosí N°2 firmado el 1 de marzo de 2005, se prorroga la duración del contrato en 10 años más, es decir, hasta el 25 de marzo de 2027.

Todas las mejoras que la Triple A de B/quilla S.A. E.S.P. realice en infraestructura o en los bienes, que sean a cargo del MUNICIPIO, serán pagadas por este.

Si al momento de la reversión existen mejoras introducidas por la Triple A de B/quilla S.A. E.S.P. que no correspondan a mantenimientos correctivos o preventivos y en general a reparaciones locativas, que no hayan sido pagadas por el MUNICIPIO o no hayan sido amortizadas por el Concesionario, las partes convienen en avaluarlas para su pago por parte del MUNICIPIO.

Al vencimiento del término previsto en el presente contrato, el Concesionario revertirá al MUNICIPIO la totalidad de los bienes y activos destinados a la prestación de los servicios, tomándose en consideración el deterioro ocasionado por el uso y goce legítimos, a menos que estos, en forma total o en parte, hayan revertido al MUNICIPIO o hayan sido dados de baja, de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato.

c. Contrato de concesión firmado el 4 de diciembre de 2001 con duración de 20 años para la financiación, ampliación, rehabilitación, mantenimiento y operación 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:

- 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.

- 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.

- 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.

Dentro de las obligaciones generales del concesionario estipulada en el contrato se encuentran las de operar y administrar la infraestructura recibida en concesión para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, a partir de la suscripción del acta de iniciación y realizar la operación y mantenimiento de dicha infraestructura de conformidad con lo dispuesto en el contrato.

A la terminación del contrato, por vencimiento del plazo de ejecución o por cualquier otra causa, EL CONCESIONARIO procederá a revertir la infraestructura recibida en concesión, asi como las obras construidas y bienes adquiridos exclusivamente para la ejecución del presente contrato, con excepción de aquellos que hayan sido sustituidos por otros o dados de baja y revertidos con anterioridad.

La obligación de reversión versa de manera exclusiva sobre los bienes indicados en la cláusula decima del contrato y aquellos bienes que EL CONCESIONARIO haya adquirido para el cumplimiento del presente contrato.

En consecuencia, los bienes que EL CONCESIONARIO haya adquirido o adquiera en el futuro para el cumplimiento de las obligaciones con terceros o para la ejecución de su objeto social en general, y no de manera específica para atender los compromisos surgidos con el MUNICIPIO en razón de este contrato, no serán objeto de reversión. La reversión no incluirá el mercado y la infraestructura que actualmente posee EL CONCESIONARIO en parte del MUNICIPIO.

En el evento en que se realicen las inversiones con recursos públicos en la zona que actualmente posee EL CONCESIONARIO, estas deberán ser justipreciadas al momento de la reversión y EL CONCESIONARIO deberá reconocer a favor del MUNICIPIO el valor de las mismas, las cuales podrá pagar mediante compensación de cualquier suma que EL MUNICIPIO adeude al CONCESIONARIO o en caso de no deber ninguna suma al CONCESIONARIO este deberá pagar tales inversiones directamente al MUNICIPIO.

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

- 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.

- 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 y/o suscriptores 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.

A la terminación del presente contrato de concesión, por vencimiento del plazo de ejecución o por cualquier otra causa, EL CONCESIONARIO procederá a revertir la infraestructura recibida en concesión, con excepción de aquellos bienes que hayan sido sustituidos por otros o dados de baja y revertidos con anterioridad.

EL CONCESIONARIO revertirá la infraestructura entregada en concesión, bajo las siguientes condiciones: a) La reversión se verificará con base en el último inventario preparado por EL CONCESINOARIO; b) Los bienes serán revertidos en normales condiciones de funcionamiento, considerando el normal deterioro por el uso al cual estuvieron destinados, c) No serán objeto de reversión los bienes de subcontratistas del CONCESARIO destinados o utilizados en la concesión; d) No serán objeto de reversión los equipos y elementos de apoyo logístico que aporte EL CONCESIONARIO, así como tampoco sus derechos de propiedad intelectual; e) No será objeto de reversión, los bienes de cualquier naturaleza, que adquiera o construya EL CONCESIONARIO con recursos propios con la finalidad de cumplir con el objeto del contrato, siempre y cuando los mismos no se ubiquen en el concepto de mantenimiento correctivo y preventivo.

Los bienes que EL CONCESIONARIO haya adquirido o adquiera para el cumplimiento de las obligaciones con terceros o para la ejecución de su objeto contractual en general, no serán objeto de reversión.

EL CONCESIONARIO, en razón de la operación y de su autonomía administrativa y técnica en la prestación de los servicios, o por causa del estado de deterioro normal de los bienes afectos a la concesión, podrá darlos de baja en cualquier época, mediante acta que se suscribirá entre las partes para tal efecto y para lo cual solo se requerirá manifestación expresa del CONCESIONARIO en tal sentido, entregándolos en las condiciones en que se encuentren en dicho momento.

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, construcción, diseño, expansión, reposición y mantenimiento de la infraestructura del servicio público domiciliario de acueducto y sus actividades complementarias en los municipios de Juan de Acosta, Tubará, Usiacurí y Piojó.

A la terminación del contrato de operación con inversión, EL OPERADOR deberá restituir la CONTRATANTE o a la entidad que haga sus veces, la infraestructura destinada para la prestación de los servicios y todos los demás bienes que determine como revertibles, sin lugar o derecho alguno a indemnización o compensación por este concepto.

Serán revertibles además, todos los activos que hagan parte de la infraestructura construida o rehabilitada por EL OPERADOR durante la ejecución del contrato y demás activos fijos por destinación o por adhesión permanente que estén afectos a la operación, a excepción de los estipulados en el parágrafo 3 de la cláusula 18.

1. De igual manera, EL OPERADOR hará entrega al CONTRATANTE o la entidad que haga sus veces, de la base de datos resultante de la operación desarrollada durante el tiempo de duración del contrato y lo indispensable para la operación, administración, gestión comercial y prestación de los Servicios, para efectos de no causar traumatismos en la continuidad de la prestación de los servicios objeto del contrato, sin que EL OPERADOR pueda reservarse parte o la totalidad de estos.

2. La restitución de los bienes se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de terminación del Contrato, sin perjuicio del trámite para su liquidación. Si dicho traspaso físico causare erogaciones económicas, éstas serán asumidas por EL OPERADOR.

3. Las inversiones ejecutadas con recursos propios del OPERADOR, adicionales a las incluidas en su propuesta económica y que no sean recuperadas via tarifa o por cualquier otro mecanismo legal, serán de propiedad de éste y por lo tanto no serán revertidas al CONTRATANTE al momento de terminación del Contrato. No obstante, por mutuo acuerdo podrán ser entregadas al CONTRATANTE previo un procedimiento para las negociaciones de las compensaciones al OPERADOR.

f. Contrato de operación en el municipio de Sabanalarga. El 24 de junio de 2004, se celebró un acuerdo de cesión del contrato No 001-2002 para la operación de los servicios públicos

domiciliarios de acueducto y alcantarillado del Municipio de Sabanalarga (departamento del Atlántico).

Como consecuencia del acuerdo el cesionario adquiere todos los derechos y obligaciones del cedente con respecto a este contrato; adicionalmente, el cesionario liquidó al cedente un importe de $300 millones de pesos colombianos como contraprestación del acuerdo.

La duración inicial del contrato No 001-2002 era de 20 años a partir del 10 de mayo de 2002, y con la firma del otrosí No. 3 del 23 de diciembre del 2014, se prorroga en diez años más la duración, es decir hasta el 9 de mayo de 2032.

A la terminación del Contrato de Operación, EL OPERADOR deberá hacer entrega de la infraestructura a devolver a EL CONTRATANTE, o quien ésta disponga, y cumplirá con las siguientes obligaciones:

1. Hacer entrega a EL CONTRATANTE de la infraestructura que se deberá devolver, con base en el último inventario, no objetado por el y preparado por EL OPERADOR, en buenas condiciones de uso y normal funcionamiento.

2. Suministrar los manuales de operación, conservación y contingencias que haya utilizado EL OPERADOR, debidamente actualizados.

3. Entregar las garantías originales de los equipos, expedidas por los fabricantes, siempre que las mismas se encuentren vigentes.

4. En general, entregar toda aquella documentación desarollada durante la operación, que haga referencia a manuales y procedimientos vinculados al tratamiento de agua para su potabilización y sus actividades conexas, incluyendo de manera expresa los registros que se hayan llevado sobre la operación y mantenimiento del equipo, la planta y la infraestructura en general.

5. No habrá transferencia del personal vinculado a las actividades a las que se refiere el presente contrato por El Operador.

g. Contrato de operación en los municipios de Baranoa y Polonuevo. El 7 de junio de 2005, Aguas del Norte S.A. E.S.P., cedió el contrato de operación con inversión No. 1 de 2003, firmado con ASISER E.S.P. cuyo objeto es la administración, gestión, financiación, rehabilitación, expansión, reposición, mantenimiento, diseño y operación de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y actividades complementarias, en la zona urbana de los Municipios de Baranoa y Polonuevo incluidas las fincas y zonas rurales (Departamento del Atlántico). El plazo del contrato es de veinte años, contados a partir del 1 de diciembre de 2003 hasta el 1 de diciembre de 2023. Se inició operación de acueducto 7 de junio de 2005 y la de Alcantarillado para Baranoa el 1 de febrero de 2013 y Polonuevo el 1 de noviembre de 2016.

A la terminación del contrato de operación con inversión, EL OPERADOR deberá restituir la CONTRATANTE o a la entidad que haga sus veces, la infraestructura destinada para la prestación de los servicios y todos los demás bienes que determine como revertibles, sin lugar o derecho alguno a indemnización o compensación por este concepto.

1. Serán revertibles, los activos que hagan parte de la infraestructura de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado Sanitario de LA CONTRATANTE, que son de propiedad de este y que fueron entregados al OPERADOR.

2. Serán revertibles además, todos los activos que hagan parte de la infraestructura construida o rehabilitada por EL OPERADOR durante la ejecución del Contrato y demás activos fijos por destinación o por adhesión permanente que estén afectos a la operación.

3. De igual manera, EL OPERADOR hará entrega al CONTRATANTE o la entidad que haga sus veces, del sistema de información y el software, o los sistemas tecnológicos que hagan sus veces, indispensable para la operación, administración, gestión comercial y prestación de los Servicios, sin que EL OPERADOR pueda reservarse parte o la totalidad de estos. Respecto de las licencias se seguirá el procedimiento de Ley.

h. Contrato de operación con inversión en los municipios de Sabanagrande y Santo Tomás. El 18 de marzo de 2005, la sociedad dependiente firmó contrato de operación con inversión con ASOSASA E.S.P., cuyo objeto es la gestión, financiación, operación, rehabilitación, expansión, reposición y mantenimiento de la infraestructura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y actividades complementarias, en la zona urbana de los Municipios de Sabanagrande y Santo Tomás (Departamento del Atlántico). El plazo del contrato es de diecinueve años.

A la terminación del contrato de operación con inversión, EL OPERADOR deberá restituir la CONTRATANTE o a la entidad que haga sus veces, la infraestructura destinada para la prestación de los servicios y todos los demás bienes que determine como revertibles, sin lugar o derecho alguno a indemnización o compensación por este concepto.

Serán revertibles, los activos que hagan parte de la infraestructura de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado del CONTRATANTE, que son de propiedad de este y que fueron entregados al OPERADOR.

Serán revertibles además, todos los activos que hagan parte de la infraestructura construida o rehabilitada por EL OPERADOR durante la ejecución del contrato y demás activos fijos por destinación o por adhesión permanente que estén afectos a la operación.

1. De igual manera, EL OPERADOR hará entrega al CONTRATANTE o la entidad que haga sus veces, del sistema de información y el software que sean de su propiedad, o los sistemas tecnológicos que hagan sus veces, indispensable para la operación, administración, gestión comercial y prestación de los Servicios, sin que EL OPERADOR pueda reservarse parte o la totalidad de estos.

2. La restitución de los bienes se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de terminación del Contrato, sin perjuicio del trámite para su liquidación. Si dicho traspaso causare erogaciones económicas, éstas serán asumidas por EL OPERADOR.
3. En el caso de los bienes construidos o rehabilitados o repuestos por el OPERADOR y respecto de los cuales éste no haya recuperado su inversión, el OPERADOR tendrá derecho a que el CONTRATANTE le pague aquella parte de la inversión que no se haya recuperado al momento de la reversión y como requisito previo para que esta reversión se perfeccione.

i. Contrato de operación con inversión en el municipio de Palmar de Varela. El 15 de febrero del 2013, se firma contrato de operación con inversión de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado y sus actividades complementarias en el Municipio de Palmar de Varela, Departamento del Atlántico, para realizar la gestión, financiación, operación, rehabilitación, construcción, diseño, reposición y mantenimiento de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias.

El plazo del contrato es de veinte años. Se inició con el 1 de marzo de 2013 y finaliza el 1 de marzo de 2033, la prestación del servicio de Acueducto y el 30 de marzo del 2015 inicial el servicio de Alcantarillado, finalizando el 1 de marzo de 2033.

A la terminación del contrato de operación con inversión, EL OPERADOR deberá restituir la CONTRATANTE o a la entidad que haga sus veces, la infraestructura destinada para la prestación de los servicios y todos los demás bienes que determine como revertibles, sin lugar o derecho alguno a indemnización o compensación por este concepto.

Serán revertibles, los activos que hagan parte de la infraestructura del sistema de Acueducto y Alcantarillado del CONTRATANTE, que son de propiedad de este y que fueron entregados al OPERADOR.

Serán revertibles además, todos los activos que hagan parte de la infraestructura construida o rehabilitada por EL OPERADOR durante la ejecución del contrato y demás activos fijos por destinación o por adhesión permanente que estén afectos a la operación.

1. De igual manera, EL OPERADOR hará entrega al CONTRATANTE o la entidad que haga sus veces, del sistema de información y el software, o los sistemas tecnológicos que hagan sus veces, indispensable para la operación, administración, gestión comercial y prestación de los Servicios, sin que EL OPERADOR pueda reservarse parte o la totalidad de estos.

2. La restitución de los bienes se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de terminación del Contrato, sin perjuicio del trámite para su liquidación. Si dicho traspaso causare erogaciones económicas, éstas serán asumidas por EL OPERADOR.

j. Contrato de operación con inversión en el municipio de Ponedera. El 24 de febrero del 2014 se firma contrato de operación con inversión de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y sus actividades complementarias en el municipio de Ponedera, y los corregimientos de

Martillo, la Retirada y Santa Rita, Departamento del Atlántico. Para realizar la gestión, financiación, operación, rehabilitación, construcción, diseño, reposición y mantenimiento de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias. El plazo del contrato es de veinte años. Se inició con el 24 febrero 2014 la prestación del servicio de Acueducto. Aun no se presta el servicio de Alcantarillado.

A la terminación del contrato de operación con inversión, EL OPERADOR deberá restituir la CONTRATANTE o a la entidad que haga sus veces, la infraestructura destinada para la prestación de los servicios y todos los demás bienes que determine como revertibles, sin lugar o derecho alguno a indemnización o compensación por este concepto.

1. Serán revertibles, los activos que hagan parte de la infraestructura del sistema de Acueducto y Alcantarillado del CONTRATANTE, que son de propiedad de este y que fueron entregados al OPERADOR.

2. Serán revertibles además, todos los activos que hagan parte de la infraestructura construida o rehabilitada por EL OPERADOR durante la ejecución del contrato y demás activos fijos por destinación o por adhesión permanente que estén afectos a la operación.

3. De igual manera, EL OPERADOR hará entrega al CONTRATANTE o la entidad que haga sus veces, del sistema de información y el software, o los sistemas tecnológicos que hagan sus veces, indispensable para la operación, administración, gestión comercial y prestación de los Servicios, sin que EL OPERADOR pueda reservarse parte o la totalidad de estos.

4. La restitución de los bienes se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de terminación del Contrato, sin perjuicio del trámite para su liquidación. Si dicho traspaso causare erogaciones económicas, éstas serán asumidas por EL OPERADOR.

5. En caso de los bienes construidos, habilitados o repuestos por EL OPERADOR y respecto de los cuales éste no haya recuperado su inversión el operador tendrá derecho a que el contratante le pague aquella parte de la inversión que no haya recuperado al momento de la reversión y como requisito previo para que esta reversión se recupere.

2. Bases de Presentación de los Estados Financieros

2.1. Normas Contables Profesionales Aplicadas

La Empresa prepara sus estados financieros de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), compiladas y actualizadas en el Decreto 2270 de 2019, expedidas por Decreto 2420 de 2015 y modificatorios.

Estas normas de contabilidad y de información financiera, corresponden a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) publicadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés), en las versiones aceptadas por Colombia a través de los mencionados Decretos.

2.2. Bases de Preparación

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. Los estados financieros incluyen información comparativa correspondiente al periodo anterior.

Los presentes estados financieros se presentan en pesos colombianos y todos los valores se han redondeado a la unidad de mil más próxima (COP 000), salvo cuando se indique lo contrario.

3. Resumen de las Políticas Contables Significativas

Las siguientes son las políticas contables significativas aplicadas por la Empresa en la preparación de los presentes estados financieros.

3.1. Conversión de Moneda Extranjera

Moneda Funcional y Moneda de Presentación

Los estados financieros se presentan en pesos colombianos, que a la vez es la moneda funcional de la Empresa. Para efectos legales en Colombia los estados financieros principales son los estados financieros individuales, los cuales deben ser presentados en pesos colombianos.

Transacciones y Saldos en Moneda Extranjera

Las transacciones en moneda extranjera son inicialmente registradas por la Empresa a las tasas de cambio de sus respectivas monedas funcionales a la fecha de las transacciones originales. Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten a la moneda funcional a la tasa de cambio de cierre vigente a la fecha de cierre del período sobre el que se informa.

3.2. Clasificación Corriente - No Corriente

La Empresa presenta los activos y pasivos en el estado de situación financiera en base a la clasificación de corrientes o no corrientes. Un activo se clasifica como corriente cuando:

- Se espera realizarlo, venderlo o consumirlo en el ciclo normal de explotación o se mantienen principalmente con fines de negociación.
- Se espera realizar el activo dentro de los doce meses siguientes a la fecha del ejercicio sobre el que se informa, o
- Es efectivo o equivalente de efectivo, a menos que tenga restricciones, para ser intercambiado o usado para cancelar un pasivo al menos durante doce meses a partir de la fecha del ejercicio sobre el que se informa.
- El resto de los activos se clasifican como no corrientes.

Un pasivo se clasifica como corriente cuando:

- Se espera sea cancelado en el ciclo normal de explotación.
- Se mantiene principalmente con fines de negociación.
- Deba liquidarse durante los doce meses siguientes a la fecha del ejercicio sobre el que se informa.
- No tenga un derecho incondicional para aplazar su cancelación, al menos, durante los doce meses siguientes a la fecha del ejercicio sobre el que se informa.
- La Empresa clasifica el resto de sus pasivos como no corrientes.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se clasifican como activos y pasivos no corrientes.

3.3. Reconocimiento de Ingresos de Actividades Ordinarias

Los ingresos ordinarios corresponden al desarrollo de la actividad principal de la Empresa, que es la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, e incluyen otros servicios por publicidad y arrendamiento de propiedades, y se reconocen en la medida que sea probable que los beneficios económicos fluyan a la Empresa y que los ingresos se puedan medir de manera fiable, independientemente del momento en el que el pago sea realizado por el cliente.

Los ingresos se miden por el valor razonable de la contraprestación recibida o por recibir, teniendo en cuenta las condiciones de pago definidas contractualmente con el cliente y sin incluir impuestos ni aranceles. La Empresa evalúa sus acuerdos de ingresos con base en criterios específicos, a fin de determinar si actúa en calidad de mandante o de mandatario. La Empresa concluyó que actúa en calidad de mandante en todos sus acuerdos de ingresos.

Los ingresos por ventas e instalación de medidores y acometidas se reconocen una vez han sido instalado en la ubicación cliente y en proporción al grado de realización de la transacción a la fecha del balance. El grado de realización es evaluado de acuerdo con estudios del trabajo llevado a cabo, los cuales permiten medir el ingreso de forma fiable, independientemente de los plazos de financiamiento acordado con ellos.

3.4. Instrumentos Financieros

Un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero de una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio de otra.

3.4.1. Activos Financieros

Los activos financieros incluidos dentro del alcance de la NIIF 9 se clasifican como activos financieros al valor razonable con cambios en resultados, préstamos y cuentas por cobrar, inversiones mantenidas hasta el vencimiento o inversiones financieras disponibles para la venta, según corresponda. La Empresa determina la clasificación de los activos financieros al momento del reconocimiento inicial.

Reconocimiento Inicial y Medición Posterior

Los activos financieros de la Empresa incluyen el efectivo y equivalentes de efectivo, gastos pagados por anticipado y deudores comerciales y otras cuentas por cobrar.

Los activos financieros se clasifican en el reconocimiento inicial: a) como medidos al costo amortizado, b) como valor razonable a través a otros resultados integrales (ORI), o c) como valor razonable a resultados. Dicha clasificación dependerá de las características contractuales del flujo de caja del activo financiero y del modelo de negocio de la Empresa para gestionarlos.

Efectivo

El efectivo se compone de los saldos en efectivo mantenido en instituciones financieras y en caja menor. El efectivo está sujeto a riesgo insignificante de cambio en su valor razonable y son usados por la Empresa en la gestión de sus compromisos corrientes.

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 financieros se miden al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, si son clasificados como no corrientes, menos cualquier deterioro del valor que corresponda. El costo amortizado se calcula tomando en cuenta cualquier descuento o prima en la adquisición, y las comisiones o los costos que son una parte integrante de la tasa de interés efectiva.

La amortización de la tasa de interés efectiva se reconoce en el estado de resultados como ingresos financieros o como otros ingresos operativos, según cual sea la naturaleza del activo que la origina. Las pérdidas que resulten de un deterioro del valor se reconocen en el estado de resultados como costos financieros o como otros gastos operativos, según cual sea la naturaleza del activo que la origina.

Las cuentas por cobrar comerciales que se han pactado con vencimiento no superior a 360 días y que no tienen un tipo de interés contractual, así como prestamos entre Empresas vinculadas (no mayores a un año), cuyo importe se espera recibir en el corto plazo, se valoran por su valor nominal.

Deterioro del Valor de Activos Financieros

La Empresa reconocerá una provisión para Pérdidas Crediticias Esperadas (PCE) para todos los instrumentos de deuda que no se mantienen a valor razonable con cambios en resultados. Las PCE se basan en la diferencia entre los flujos de efectivo contractuales debidos de acuerdo con el contrato y todos los flujos de efectivo que la Empresa espera recibir, descontados a una aproximación de la tasa de interés efectiva original.

Los flujos de efectivo esperados incluirán los flujos de efectivo de la venta de garantías mantenidas u otras mejoras crediticias que son parte integral de los términos contractuales.

Las PCE se reconocen en dos etapas. Para las exposiciones de crédito para las cuales no se ha registrado un aumento significativo en el riesgo crediticio desde el reconocimiento inicial, las PCE se determinan como las pérdidas crediticias que resultan de eventos de incumplimiento que son posibles dentro de los próximos 12 meses (una PCE de 12 meses). Para aquellas exposiciones crediticias para las cuales ha habido un aumento significativo en el riesgo crediticio desde el reconocimiento inicial, se requiere una reserva por las pérdidas crediticias esperadas durante la vida restante de la exposición (del instrumento financiero), independientemente del momento del incumplimiento (una PCE de por vida).

Para las cuentas por cobrar comerciales y los activos del contrato (definidos según IFRS 15), la Empresa aplica un enfoque simplificado en el cálculo de las PCE. Por lo tanto, la Empresa no hace un seguimiento de los cambios en el riesgo de crédito, sino que reconoce una provisión para pérdidas basada en las PCE de por vida en cada fecha de reporte. La Empresa establecerá una matriz de provisiones basada en su experiencia histórica de pérdidas crediticias, ajustada por factores de futuro específicos para los deudores y el entorno económico. La Empresa considera un activo financiero en incumplimiento cuando los pagos contractuales tienen un vencimiento superior a 5 días hábiles posteriores a la entrega de estado de cuenta al cliente o de la fecha de pago.

Sin embargo, en ciertos casos, la Empresa también puede considerar que un activo financiero está en incumplimiento cuando la información interna o externa indica que es poco probable que la Empresa reciba los montos contractuales pendientes en su totalidad antes de tener en cuenta las mejoras crediticias mantenidas por la Empresa. Un activo financiero se da de baja cuando no hay una expectativa razonable de recuperar los flujos de efectivo contractuales.

Los activos y la provisión por deterioro correspondiente se dan de baja cuando no existen expectativas realistas de una recuperación futura y todas las garantías que sobre ellos pudieran existir se transfirieron a la Empresa.

Si en un período posterior, el importe estimado de la pérdida por deterioro del valor aumenta o disminuye debido a un evento que ocurre después de haberse reconocido el deterioro, la pérdida por deterioro del valor reconocida anteriormente se aumenta o disminuye ajustando la cuenta de provisión por deterioro. Si posteriormente se recupera una partida que fue imputada a pérdida, la recuperación se acredita como costos financieros o como otros gastos operativos en el estado de resultados, según corresponda a la naturaleza del activo que origina dicha recuperación.

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
- Se hayan transferido sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo.
- 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 de este.

3.4.2. Pasivos Financieros

Reconocimiento Inicial y Medición Posterior

Los pasivos financieros se clasifican al momento del reconocimiento inicial en préstamos y cuentas por pagar al valor razonable más cualquier costo de transacción directamente atribuible con cambios en resultados. Posterior al reconocimiento inicial, estos pasivos financieros se valoran al costo amortizado usando el método de interés efectivo.

Los otros pasivos financieros se componen de cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar, pasivos por impuestos y provisiones, y se reconocen a valor nominal todos aquellos que se han pactado con vencimientos no superiores a 360 días; los que superen este término de vencimiento se considerarán que tienen un interés implícito, los cuales se reconocerán por el método de costo
amortizado, aplicando una tasa similar al pasivo financiero que se esté midiendo.

Baja de Pasivos Financieros

Un pasivo financiero se da de baja cuando la obligación especificada en el correspondiente contrato se haya pagado o cancelado, o haya vencido.

Cuando un pasivo financiero existente es reemplazado por otro pasivo proveniente del mismo prestamista bajo condiciones sustancialmente diferentes, o si las condiciones de un pasivo existente se modifican de manera sustancial, tal permuta o modificación se trata como una baja del pasivo original y el reconocimiento de un nuevo pasivo, y la diferencia entre los importes en libros respectivos se reconoce como ingresos o costos financieros en el estado de resultados, según corresponda.

3.4.3. Compensación de Activos Financieros y Pasivos Financieros

Los activos financieros y los pasivos financieros se compensan de manera que se presenta el importe neto en el estado de situación financiera, solamente si la Empresa (i) tiene un derecho actual legalmente exigible de compensar los importes reconocidos; y (ii) tiene la intención de liquidarlos por el importe neto, o de realizar los activos y cancelar los pasivos en forma simultánea.

3.5. Determinación de Valores Razonables

A cada fecha de cierre del período sobre el que se informa, el valor razonable de los instrumentos financieros que se negocian en mercados activos se determina por referencia a los precios cotizados en el mercado, o a los precios cotizados por los agentes del mercado (precio de compra para las posiciones largas y precio de venta para las posiciones cortas), sin deducir los costos de transacción.

Para los instrumentos financieros que no se negocian en mercados activos, el valor razonable se determina utilizando técnicas de valoración apropiadas a las circunstancias. Tales técnicas pueden incluir el uso de transacciones de mercado recientes entre partes interesadas y debidamente informadas que actúen en condiciones de independencia mutua, la referencia a los valores razonables de otros instrumentos financieros que sean esencialmente similares, el análisis de valores descontados de flujos de efectivo y otros modelos de valoración apropiados.

3.6. Activos Financieros y Pasivos Financieros con Partes Relacionadas

Los créditos y deudas con partes relacionadas se reconocen inicialmente por su valor nominal.

Con posterioridad al reconocimiento inicial, estos créditos y deudas se miden por su costo amortizado, utilizando el método de tasa de interés efectiva.

La amortización de la tasa de interés se reconoce en el estado de resultados como ingresos o costos financieros o como otros ingresos o gastos operativos, según cual sea la naturaleza del activo o el pasivo que la origina.

3.7. 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 desmantelar 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 en el estado de resultado cuando se dan de baja el activo.

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.

Costos Posteriores

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
Construcción	Entre 50 y 70 años
Maquinaria, Equipo, Vehículos y Mobiliario	
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.

3.8. Propiedades de Inversión

Las propiedades de inversión se miden inicialmente al costo, incluido los costos de transacción. Con posterioridad al reconocimiento inicial, las propiedades de inversión se miden por su valor razonable, el que refleja las condiciones del mercado a la fecha de cierre del período sobre el que se informa. Las ganancias y pérdidas que surgen de los cambios en los valores razonables de las propiedades de inversión se incluyen en el estado de resultados en el período en el que ocurren.

Los valores razonables son evaluados anualmente por un valuador externo independiente reconocido, mediante la aplicación del modelo recomendado por el Comité de Normas Internacionales de Valuación.

Se realizan transferencias a o desde las propiedades de inversión cuando exista un cambio en el uso del activo o cuando ya no esté disponible una medición fiable del valor razonable sin un costo o esfuerzo desproporcionado.

Para el caso de una transferencia desde una propiedad de inversión hacia un componente de propiedad, planta y equipo, el costo atribuido tomado en cuenta para su posterior contabilización es el valor razonable del activo a la fecha del cambio de uso. Si un componente de propiedad, planta y equipo se transfiere a una propiedad de inversión, la Empresa contabiliza el activo hasta la fecha del cambio de uso de acuerdo con la política contable establecida para las propiedades, planta y equipo.

3.9. 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 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.

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 y siempre y cuando esté pactado con la cedente que ésta pagará a la empresa el valor no amortizado, en caso contrario los activos son amortizados durante el período concesional. Las amortizaciones en función de su vida útil se harán de acuerdo con el siguiente anexo:

Período de Amortización	Denominación
Herramientas:	
Entre 4 y 8 años	Herramientas
Redes:	
Entre 20 y 30 años y hasta el término del contrato de concesión.	Redes de distribución, saneamiento y alcantarillado
Instalaciones Técnicas:	
Entre 15 y 25 años	Etaps y Edar
Entre 10 y 15 años	Equipos de bombeo, maquinaria en general y estaciones de telecontrol.
Entre 5 y 10 años	Excavadoras, retro y dumpers
Entre 8 y 10 años	Equipos de laboratorio
Otras Instalaciones:	
Entre 5 y 10 años	Telecomunicaciones, seguridad y vigilancia
Elementos de Transporte:	
Entre 5 y 8 años	Camiones y remolques
Mobiliario y Enseres:	
Entre 7 y 10 años	Mobiliario, equipos de climatización, electro domésticos e impresoras y fotocopiadoras
Equipos y Aplicaciones Informáticas:	
Entre 3 y 5 años	Aplicaciones y equipos informáticos

Los métodos de amortización, vidas útiles son revisados en cada ejercicio financiero y se ajustan si es necesario.

3.10. Inventarios

Se clasifican como inventarios los bienes adquiridos con la intención de venderlos en el curso ordinario del negocio o de consumirlos en el proceso de prestación de servicios.

Los inventarios se valúan al costo o al valor neto realizable, el que resulte menor. El valor neto realizable es el precio de venta estimado en el giro normal de los negocios, menos los costos estimados de finalización y los costos estimados necesarios para efectuar la venta.

Los inventarios incluyen mercancías en existencia que no requieren transformación, como medidores de agua, químicos y demás consumibles. Incluyen materiales como repuestos menores y accesorios para la prestación de servicios y los bienes en tránsito y en poder de terceros.

Los inventarios se valoran utilizando el método del promedio ponderado y su costo incluye los costos directamente relacionados con la adquisición y aquellos incurridos para darles su condición y ubicación actual.

3.11. Activos Arrendados

Los arrendamientos se clasifican en arrendamiento financiero y operativo. Los arrendamientos que transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios de la propiedad del bien se clasifican como arrendamientos financieros, en caso contrario, se clasifican como arrendamientos operativos.

Cuando la Empresa Actúa como Arrendatario

Se reconoce inicialmente los pagos por arrendamiento de activos de bajo valor y de corto plazo como un gasto de forma lineal a lo largo del plazo del acuerdo. Los demás contratos de arrendamiento se reconocen como un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento.

El activo por derecho de uso es medido al costo, el cual comprende:

- El importe de la medición inicial del pasivo por arrendamiento.
- Los pagos por arrendamiento realizados antes o a partir de la fecha de comienzo, menos los incentivos de arrendamiento recibidos.
- Los costos directos iniciales incurridos por el arrendatario.

Una estimación de los costos a incurrir por el arrendatario al desmantelar y eliminar el activo, restaurar el lugar en el que se localiza o restaurar el activo a la condición requerida por los términos y condiciones del arrendamiento.

Después de la fecha de comienzo, la Empresa mide sus activos por derecho de uso aplicando el modelo del costo y es amortizado de acuerdo con el tiempo del contrato y las expectativas del uso del activo.

Por su parte, el pasivo por arrendamiento es medido inicialmente al valor presente de los pagos por arrendamiento que no se hayan pagado en esa fecha. Los pagos por arrendamiento se descuentan usando la tasa de interés implícita en el arrendamiento si esa tasa pudiera determinarse fácilmente; en caso contrario, la Empresa utiliza la tasa incremental por préstamos del arrendatario.

En períodos posteriores, los pasivos por arrendamiento se miden:

- Incrementando el importe en libros para reflejar el interés sobre el pasivo por arrendamiento.
- Reduciendo el importe en libros para reflejar los pagos por arrendamiento realizados.
- Midiendo nuevamente el importe en libros para reflejar las nuevas mediciones o modificaciones del arrendamiento, y también para reflejar los pagos por arrendamiento fijos en esencia que hayan sido revisados.

Se clasifica cada uno de sus acuerdos como un arrendamiento operativo o un arrendamiento financiero, dependiendo de la esencia de la transacción y no de la forma del contrato.

Un arrendamiento se clasificará como financiero cuando transfiera sustancialmente todos los riesgos y las ventajas inherentes a la propiedad del activo, y se clasificará como operativo si no los transfiere sustancialmente a la propiedad del activo.

La Empresa reconoce inicialmente los pagos procedentes de los arrendamientos operativos como ingresos lineales. También los costos directos iniciales incurridos al negociar y acordar un arrendamiento operativo son añadidos al importe en libros del activo arrendado y reconocidos de forma lineal durante el plazo del contrato. En períodos posteriores, los activos de arrendamiento son depreciados y/o deteriorados con base en las políticas de la Empresa.

La Empresa reconoce en sus estados financieros los pagos por arrendamiento financiero como una partida por cobrar, por un importe igual al de la inversión neta en el arrendamiento. La inversión neta en el arrendamiento es la suma de los pagos por arrendamiento a recibir por el arrendador y cualquier valor residual no garantizado que corresponda al arrendador, descontada a la tasa de interés implícita del arrendamiento. Los costos directos iniciales se incluyen en la medición inicial de la inversión neta en el arrendamiento y reducen el importe de los ingresos reconocidos a lo largo de la duración de este.

En mediciones posteriores, se reconoce los ingresos financieros a lo largo del plazo del arrendamiento, sobre la base de una pauta que refleje una tasa de rendimiento constante sobre la inversión financiera neta que hayan realizado en el arrendamiento. También aplica los pagos por arrendamiento relacionados con el período a la inversión bruta en el arrendamiento, para reducir tanto el principal como los ingresos financieros no devengados, e implementa los requerimientos de baja en cuentas y de deterioro de valor de la NIIF 9 a la inversión neta en dicho arrendamiento.

3.12. Deterioro de Activos no Financieros

A cada fecha de cierre del período sobre el que se informa, la Empresa evalúa si existe algún indicio de que un componente individual o grupo de propiedades, planta y equipo y/o de activos intangibles con vidas útiles definidas pudiera estar deteriorado en su valor.

Si existe tal indicio, y la prueba anual de deterioro del valor para un activo es entonces requerida, la Empresa estima el importe recuperable de ese activo. El importe recuperable de un activo es el mayor importe entre el valor razonable menos los costos de venta de ese activo, y su valor en uso.

Ese importe recuperable se determina para un activo individual, salvo que ese activo individual no genere flujos de efectivo que sean sustancialmente independientes de los de otros activos o grupos de activos, en cuyo caso se toman los flujos de efectivo del grupo de activos que conforman la unidad generadora de efectivo a la cual pertenecen.

Cuando el importe en libros de un activo individual o de una unidad generadora de efectivo excede su importe recuperable, el activo individual, o en su caso la unidad generadora de efectivo, se considera deteriorado y su valor se reduce a su importe recuperable

Al evaluar el valor en uso de un activo individual o de una unidad generadora de efectivo, los flujos de efectivo estimados se descuentan a su valor presente mediante una tasa de descuento antes de impuestos que refleja las evaluaciones corrientes del mercado sobre el valor temporal del dinero y los riesgos específicos de ese activo individual, o en su caso, de la unidad generadora de efectivo.

Para la determinación del valor razonable menos los costos de venta, se toman en cuenta las transacciones recientes del mercado, si las hubiera. Si no pueden identificarse este tipo de transacciones, se utiliza un modelo de valoración que resulte apropiado. Estos cálculos se verifican contra múltiplos de valoración, valores de cotización de activos similares en mercados activos y otros indicadores disponibles del valor razonable.

La Empresa basa su cálculo del deterioro del valor en presupuestos detallados y cálculos de proyecciones de los flujos de caja. Por lo general, los presupuestos y cálculos de proyecciones cubren la vida de las minas tanto las actualmente activas como las que se tenga una gran certeza de su materialización como proyecto minero.

Las pérdidas por deterioro del valor correspondiente a las operaciones continuadas, se reconocen en el estado de resultados en aquellas categorías de gastos del estado de resultados que correspondan con la función del activo deteriorado (generalmente en el costo de ventas u otros gastos operativos).

Así mismo, para esta clase de activos a cada fecha de cierre del período sobre el que se informa, se efectúa una evaluación sobre si existe algún indicio de que las pérdidas por deterioro del valor reconocidas previamente ya no existen o han disminuido. Si existiese tal indicio, la Empresa efectúa una estimación del importe recuperable del activo individual o de la unidad generadora de efectivo, según corresponda.

Una pérdida por deterioro del valor reconocida previamente solamente se revierte si hubo un cambio en los supuestos utilizados para determinar el importe recuperable del activo individual o de la unidad generadora de efectivo, desde la última vez en que se reconoció una pérdida por deterioro del valor de ese activo o unidad generadora de efectivo.

La reversión se limita de manera tal que el importe en libros del activo o unidad generadora de efectivo no exceda su importe recuperable, ni exceda el importe en libros que se hubiera determinado, neto de la depreciación o amortización correspondiente, si no se hubiese reconocido una pérdida por deterioro del valor para ese activo o unidad generadora de efectivo en períodos anteriores. Tal reversión se reconoce en el estado de resultados en la misma línea en la que se reconoció previamente el respectivo cargo por deterioro de valor (generalmente en el costo de ventas u otros gastos operativos), salvo que el activo se contabilice por su valor revaluado, en cuyo caso la reversión se trata de manera similar a un incremento de revaluación.

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.

3.13. Beneficios a Empleados

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.

La Empresa no otorga beneficios post-empleo ni otros beneficios a empleados no corrientes

3.14. Provisiones

Reconocimiento y Medición

Las provisiones se reconocen cuando (i) existe una obligación presente (legal o implícita) como resultado de un suceso pasado; (ii) es probable que haya que desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos para cancelar la obligación; y (iii) pueda hacerse una estimación fiable del importe de la misma.

En los casos en que se espera que la provisión se reembolse en todo o en parte, por ejemplo, en virtud de un contrato de seguros, el reembolso se reconoce como un activo separado únicamente en los casos en que tal reembolso sea virtualmente cierto. El gasto correspondiente a cualquier provisión se presenta en el estado de resultados en la línea que mejor refleje la naturaleza de la provisión, neto de todo reembolso relacionado, en la medida en que éste sea virtualmente cierto.

Si el efecto del valor temporal del dinero es significativo, las provisiones se descuentan utilizando una tasa actual de mercado antes de impuestos que refleja, cuando corresponda, los riesgos específicos del pasivo. Cuando se reconoce el descuento, el aumento de la provisión producto del paso del tiempo se reconoce como costos financieros en el estado de resultados.

Pasivo por Construcción y/o Rehabilitación de Planta de Tratamiento de Aguas de Soledad

La Empresa reconoce una provisión por los costos de construcción y/o rehabilitación de Planta de Tratamiento de Aguas de Soledad, la cual surge como parte de las condiciones establecidas en el acuerdo de concesión firmado con el Municipio de Soledad.

Estos costos se determinan como el valor actual de los costos esperados para cumplir con la obligación usando flujos de efectivo estimados y se reconocen como parte del coste del activo. Los flujos de efectivo se descuentan a una tasa de descuento antes de impuestos que refleja

los riesgos específicos del pasivo. La reversión del descuento se reconoce en el estado de resultados como un gasto financiero a medida que se produce. Los costos estimados futuros se revisan anualmente y se ajustan según corresponda. Los cambios en los costos estimados futuros o en la tasa de descuento aplicada se suman o restan al coste del activo.

Pasivo por Disposición y Cierre Final del Relleno Sanitario "Pocitos"

La Empresa reconoce una provisión por los costos de disposición y cierre final del relleno sanitario "Pocitos", utilizado actualmente de botadero. Estos costos se determinan como el valor actual de los costos esperados para cumplir con la obligación usando flujos de efectivo estimados y se reconocen como parte del coste del activo.

Los flujos de efectivo se descuentan a una tasa de descuento antes de impuestos que refleja los riesgos específicos del pasivo por disposición. La reversión del descuento se reconoce en el estado de resultados como un gasto financiero a medida que se produce. Los costos estimados futuros se revisan anualmente y se ajustan según corresponda. Los cambios en los costos estimados futuros o en la tasa de descuento aplicada se suman o restan al coste del activo.

Litigios

A la fecha de emisión de los Estados Financieros, pueden existir situaciones que resulten en pérdidas para la Empresa, pero que solo se conocerán si en el futuro, se presentan determinadas circunstancias. Dichas situaciones cubren demandas laborales, administrativas y civiles, las cuales son evaluadas por la Administración y los asesores legales en cuanto a su naturaleza, la probabilidad de que se materialicen y los importes involucrados, para decidir sobre los cambios a los montos provisionados y/o revelados. Este análisis incluye los procesos legales en contra de la Empresa.

3.15. Pasivos Contingentes

Un pasivo contingente es: (i) una obligación posible, surgida a raíz de sucesos pasados y cuya existencia ha de ser confirmada solo por la ocurrencia, o en su caso la no ocurrencia, de uno o más sucesos futuros inciertos que no están enteramente bajo el control de la Empresa; o (ii) una obligación presente, surgida a raíz de sucesos pasados, que no se ha reconocido contablemente porque: (a) no es probable que para satisfacerla se vaya a requerir una salida de recursos que incorporen beneficios económicos; o (2) el importe de la obligación no pueda ser medido con la suficiente fiabilidad.

Un pasivo contingente se reconocerá cuando sea probable que se requiera una salida de recursos económicos para liquidar la obligación y se pueda hacer una estimación fiable del monto de la obligación. Cuando no sea probable la salida de recursos económicos, la entidad lo revelará a menos que dicha posibilidad sea remota, caso en el cual no se revela.

Para cada tipo de pasivo contingente a las respectivas fechas de cierre de los periodos sobre los que se informa, la Empresa revela (i) una breve descripción de la naturaleza del mismo y, cuando fuese posible, (ii) una estimación de sus efectos financieros; (iii) una indicación de las incertidumbres relacionadas con el importe o el calendario de las salidas de recursos correspondientes; y (iv) la posibilidad de obtener eventuales reembolsos.

3.16. Activos Contingentes

Un activo contingente es un activo de naturaleza posible, surgido a raíz de sucesos pasados, cuya existencia ha de ser confirmada sólo por la ocurrencia, o en su caso por la no ocurrencia, de uno o más eventos inciertos en el futuro, que no están enteramente bajo el control de la Empresa.

Un activo contingente no es reconocido en los estados financieros, sino que es informado en notas, pero sólo en el caso en que sea probable la entrada de beneficios económicos.

Para cada tipo de activo contingente a las respectivas fechas de cierre de los períodos sobre los que se informa, la Empresa revela (i) una breve descripción de la naturaleza del mismo y, cuando fuese posible, (ii) una estimación de sus efectos financieros.

3.17. Impuestos

El impuesto por pagar corriente se basa en las ganancias fiscales registradas durante el año. La ganancia fiscal difiere de la ganancia reportada en el estado de resultados, debido a las partidas de ingresos o gastos imponibles o deducibles en otros años y partidas que nunca son gravables o deducibles. El pasivo por concepto del impuesto corriente se calcula utilizando las tasas fiscales vigentes al final del período.

La Administración evalúa periódicamente la posición asumida en las declaraciones de impuestos respecto de situaciones en las que las leyes tributarias son objeto de interpretación. La Empresa, cuando corresponde, constituye provisiones sobre los montos que espera deberá pagar a las autoridades tributarias.

La Empresa solo 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 Corrientes

El impuesto corriente es la cantidad a pagar o recuperar por el impuesto de renta y complementarios corrientes, se calcula con base en las leyes tributarias promulgadas a la fecha del estado de situación 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 es el impuesto por pagar o por recuperar en períodos futuros, generalmente como resultado de que la entidad recupera o liquida sus activos y pasivos por su importe en libros actual. Se genera, de igual forma, por la compensación de pérdidas o créditos fiscales no utilizados hasta el momento procedente de períodos anteriores.

El impuesto diferido se reconoce a partir de las diferencias temporarias que se generan entre los importes en libros de los activos y pasivos en los estados financieros y sus bases fiscales correspondientes. Los pasivos por impuestos diferidos se reconocen para todas las diferencias temporarias que se espere que incrementen la ganancia fiscal en el futuro.

Los activos por impuestos diferidos se reconocen para todas las diferencias temporarias que se espera que reduzcan la ganancia fiscal en el futuro, y, adicionalmente, cualquier pérdida o crédito fiscal no utilizado.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se miden usando las tasas impositivas y la legislación fiscal que hayan sido aprobadas, o cuyo proceso de aprobación este prácticamente terminado, en la fecha de presentación. La medición de los activos y pasivos por impuestos diferidos reflejará las consecuencias fiscales que se derivarían de la forma en que la entidad espera, en la fecha sobre la que se informa, recuperar o liquidar el importe en libros de los activos y pasivos relacionados.

La base fiscal de un activo es el importe que será deducible de los beneficios económicos que, para efectos fiscales, obtenga la entidad en el futuro, cuando recupere el importe en libros de dicho activo. Si tales beneficios económicos no tributan, la base fiscal del activo será igual a su importe en libros.

La base fiscal de un pasivo es igual a su importe en libros menos cualquier importe que sea deducible fiscalmente respecto de ese pasivo en periodos futuros.

Las diferencias temporarias son las que existen entre el importe en libros de un activo o pasivo en el estado de situación financiera y su base fiscal.

Se reconocerá un activo por impuestos diferidos, para todas las diferencias temporarias deducibles, en la medida en que resulte probable que la entidad disponga de ganancias fiscales futuras contra las cuales utilizar esas diferencias temporarias deducibles.

Presentación

El activo y pasivo por impuesto diferido se reconocerá como no corriente.

3.18. 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.

3.19. Ingresos Subvenciones del Gobierno

Las subvenciones del Gobierno se reconocen al valor razonable del activo recibido o por recibir, cuando se cumplan las condiciones para ello, así:

a) Una subvención que no impone condiciones de rendimiento futuras específicas sobre los receptores se reconocerá como ingreso cuando los importes obtenidos por la subvención sean exigibles.
b) Una subvención que impone condiciones de rendimiento futuras específicas sobre los receptores se reconocerá como ingreso solo cuando se cumplan las condiciones de rendimiento.

Las subvenciones recibidas antes de que se satisfagan los criterios de reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias se reconocerán en el pasivo.

3.20. 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.

4. Juicios, Estimaciones y Supuestos Contables Significativos

La preparación de los estados financieros de acuerdo con las NCIF requiere la elaboración y consideración, por parte de la Administración, de juicios, estimaciones y supuestos contables significativos que impactan en los saldos informados de activos y pasivos, ingresos y gastos, así como en la determinación y revelación de los activos y pasivos contingentes a la fecha de cierre del período sobre el que se informa. En este sentido, las incertidumbres asociadas con las estimaciones y supuestos adoptados podrían dar lugar en el futuro a resultados finales que podrían diferir de dichas estimaciones y requerir de ajustes significativos a los saldos informados de los activos y pasivos afectados.

4.1. Juicios

En la aplicación de las políticas contables, la Administración ha realizado los siguientes juicios, en relación con la dirección y control.

Estimaciones y Supuestos Contables Significativos

La Empresa ha basado sus estimaciones y supuestos contables significativos considerando los parámetros disponibles al momento de la preparación de los Estados Financieros. Sin embargo, las circunstancias y los supuestos actuales sobre los acontecimientos futuros podrían variar debido a cambios en el mercado o a circunstancias que surjan más allá del control de la Empresa. Esos cambios se reflejan en los supuestos en el momento en que ellos ocurren.

Las estimaciones más relevantes son revisadas regularmente. Las estimaciones más importantes que tienen efecto significativo en los estados financieros se describen en las siguientes notas:

- Nota 8 - Intangibles.
- Nota 20 - Provisiones.
- Nota 31 - Impuesto Sobre la Renta.

4.2. Materialidad en la Preparación de los Estados Financieros

La preparación de los estados financieros requiere que la Administración haga estimaciones y presunciones que afectan los montos reportados de activos y pasivos en la fecha de corte de los estados financieros y los montos reportados de ingresos y gastos durante el año cubierto. La materialidad utilizada en la preparación y revelación de los estados financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019 fue determinada sobre la base del 5% de los resultados del año, activo o patrimonio de los accionistas según corresponda.

5. Nuevas Normas e Interpretaciones

CINIIF 23 - La Incertidumbre Frente a los Tratamientos del Impuesto a las Ganancias

La interpretación aborda la contabilización del impuesto sobre las ganancias cuando los tratamientos tributarios implican una incertidumbre que afecta la aplicación de la NIC 12. No se aplica esta interpretación a impuestos o gravámenes que estén fuera del alcance de la NIC 12, ni incluye el tratamiento de los intereses y sanciones relacionados que se pudieran derivar. La interpretación aborda específicamente lo siguiente:

CINIIF 23 - La Incertidumbre Frente a los Tratamientos del Impuesto a las Ganancias (continuación)

- Si una entidad tiene que considerar las incertidumbres fiscales por separado

- Las hipótesis que debe hacer una entidad sobre si va a ser revisado el tratamiento fiscal por las autoridades fiscales

- Como debe determinar una entidad el resultado final, las bases fiscales, las pérdidas pendientes de compensar, las deducciones fiscales y los tipos impositivos.

- Como debe considerar una entidad los cambios en los hechos y circunstancias.

Una entidad debe determinar si considera cada incertidumbre fiscal por separado o junto con una o más incertidumbres fiscales. Se debe seguir el enfoque que mejor estime la resolución de la incertidumbre. La interpretación está incluida en el Anexo Técnico Compilatorio y Actualizado 1- 2019, del Decreto 2270 de 2019.

Tras la adopción de la Interpretación, la Empresa consideró si tiene posiciones fiscales inciertas, particularmente aquellas relacionadas con las declaraciones de impuestos sobre la Renta del año 2016 y 2017 que incluyen deducciones relacionadas con vinculados económicos y por la experiencia obtenida sobre el proceso de fiscalización abierto, las autoridades tributarias pueden impugnar esos tratamientos tributarios. La interpretación no tuvo impacto en los estados financieros de la Empresa en 2020.

5.1. Normas Emitidas No Vigentes

Las normas e interpretaciones que han sido publicadas, pero no son aplicables a la fecha de los presentes estados financieros son reveladas a continuación. La Empresa adoptará esas normas en la fecha en la que entren en vigor, de acuerdo con los decretos emitidos por las autoridades locales.

5.2. Nuevas Normas e Interpretaciones no Adoptadas

Contrario a los requerimientos de la NIIF 4, que busca principalmente proteger políticas contables locales anteriores, la NIIF 17 brinda un modelo integral para estos contratos, incluyendo todos los temas relevantes. La esencia de esta norma es un modelo general, suplementado por:

- Una adaptación específica para contratos con características de participación directa (enfoque de tarifa variable)

- Un enfoque simplificado (el enfoque de prima de asignación) principalmente para contratos de corta duración

La NIIF 17 no ha sido introducida en el marco contable colombiano por medio de decreto alguno a la fecha.

Mejoras 2018 - 2020

Modificaciones a las NIIF 9, NIC 39 y NIIF 7: Reforma de las Tasas de Interés de Referencia

Las modificaciones proporcionan una serie de exenciones que se aplican a todas las relaciones de cobertura que se ven directamente afectadas por la reforma de la tasa de interés de referencia. Una relación de cobertura se ve afectada si la reforma da lugar a incertidumbre sobre el momento y o el importe de los flujos de efectivo basados en índices de referencia de la partida cubierta o del instrumento de cobertura.

Las modificaciones no han sido introducidas en el marco contable colombiano por medio de decreto alguno a la fecha. La Empresa se encuentra evaluando el potencial efecto de esta norma en sus estados financieros.

Modificaciones a la NIC 1: Clasificaciones de Pasivos como Corrientes o No Corrientes

En enero de 2020, el IASB emitió las modificaciones del párrafo 69 al 76 de la NIC 1 para especificar los requisitos para clasificar los pasivos como corrientes o no corrientes. Las modificaciones aclaran los siguientes puntos:

- El significado del derecho a diferir la liquidación de un pasivo

- Que el derecho a diferir la liquidación del pasivo debe otorgarse al cierre del ejercicio

- Que la clasificación no se ve afectada por la probabilidad de que la entidad ejerza su derecho a diferir la liquidación del pasivo

- Que únicamente si algún derivado implícito en un pasivo convertible representa en sí un instrumento de capital, los términos del pasivo no afectarían su clasificación

Las modificaciones no han sido introducidas en el marco contable colombiano por medio de decreto alguno a la fecha.

Modificaciones a la NIIF 3: Referencia al Marco Conceptual

En mayo de 2020, el IASB emitió las modificaciones a la NIIF 3 Combinaciones de negocios - Referencia al marco conceptual. Las modificaciones tienen como fin reemplazar la referencia al Marco para la Preparación y Presentación de Estados Financieros, emitida en 1989, por la referencia al Marco Conceptual para la Información Financiera, emitida en marzo de 2018, sin cambiar significativamente sus requisitos.

El Consejo también agregó una excepción al principio de reconocimiento de la NIIF 3 para evitar el problema de las posibles ganancias o pérdidas del "día 2" derivadas de los pasivos y pasivos contingentes, las cuales entrarían en el alcance de la NIC 37 o la CINIIF 21 Gravámenes, en caso de ser incurridas por separado.

Al mismo tiempo, el Consejo decidió aclarar los lineamientos existentes de la NIIF 3 con respecto a los activos contingentes que no se verían afectados por el reemplazo de la referencia al Marco para la Preparación y Presentación de Estados Financieros.

Las modificaciones no han sido introducidas en el marco contable colombiano por medio de decreto alguno a la fecha.

Modificaciones a la NIC 16: Propiedad, Planta y Equipo: Ingresos antes del Uso Previsto

En mayo de 2020, el IASB emitió la norma Propiedades, planta y equipo - Ingresos antes del uso previsto, la cual prohíbe que las entidades deduzcan el costo de un elemento de propiedad, planta y equipo, es decir, cualquier ingreso de la venta de los elementos producidos mientras se lleva ese activo a la ubicación y condición necesarias para que pueda funcionar de la manera prevista por la Administración. En su lugar, la entidad debe reconocer en resultados los ingresos de la venta de dichos elementos y los costos incurridos en su producción.

Las modificaciones no han sido introducidas en el marco contable colombiano por medio de decreto alguno a la fecha.

Modificaciones a la NIC 37: Contratos Onerosos – Costos Incurridos en el Cumplimiento de un Contrato

En mayo de 2020, el IASB emitió modificaciones a la NIC 37 para especificar qué costos debe incluir la entidad al evaluar si un contrato es oneroso o genera pérdidas.

Las modificaciones señalan que se debe aplicar un "enfoque de costos directamente relacionados". Los costos que se relacionan directamente con un contrato para proporcionar bienes o servicios incluyen tanto los costos incrementales como una asignación de costos directamente relacionados con las actividades del contrato. Los costos generales y administrativos no se relacionan directamente con el contrato y deben excluirse, salvo que sean explícitamente atribuibles a la contraparte en virtud del contrato.

Las modificaciones no han sido introducidas en el marco contable colombiano por medio de decreto alguno a la fecha

Modificación a la NIIF 1: Adopción por Primera Vez de las Normas Internacionales de Información Financiera

La modificación permite que las subsidiarias que opten por aplicar el párrafo D16 (a) de la NIIF 1 midan las diferencias cambiarias acumuladas utilizando los importes reportados por la entidad controladora, con base en la fecha de transición a las NIIF de dicha entidad controladora Esta modificación también aplica a las asociadas o negocios conjuntos que opten por aplicar el párrafo D16 (a) de la NIIF 1.

Las modificaciones no han sido introducidas en el marco contable colombiano por medio de decreto alguno a la fecha

Modificación a la NIIF 9: Honorarios en la Prueba del '10 por ciento' para Determinar la Baja en Cuentas de los Pasivos Financieros

La modificación aclara que los honorarios que incluyen las entidades al evaluar si los términos de algún pasivo financiero nuevo o modificado son sustancialmente diferentes a los términos del pasivo financiero original. Estos honorarios incluyen sólo aquéllos pagados o recibidos entre el prestatario y el prestamista, incluidos los honorarios pagados o recibidos por el prestatario o el prestamista a nombre del otro. Las entidades deben aplicar la modificación a los pasivos financieros que sean modificados o intercambiados a partir del inicio del periodo anual en el que apliquen por primera vez esta modificación.

Las modificaciones no han sido introducidas en el marco contable colombiano por medio de decreto alguno a la fecha

6. 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 especifica 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).

Los activos y pasivos de la Empresa se clasifican dentro del nivel 2 de valor razonable.

7. 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. El siguiente es un resumen de los conceptos expuestos:

	2020	2019
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar (1) (Nota 12)	**$ 459,651,132**	$ 391,116,053
Efectivo (Nota 16)	**83,656,696**	55,183,038
	$ 543,307,829	$ 446,299,091

(1) Corresponde a cuentas por cobrar por servicios públicos, cartera diferida y fondo de solidaridad (incluyendo Distrito Barranquilla) y otras ventas sin incluir provisión por deterioro.

Deudores Clientes y Fondo de Solidaridad

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 esperadas en relación con los deudores clientes y fondo de solidaridad. 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 esperadas. La provisión para pérdida colectiva se determina sobre la base de información histórica de estadísticas de pago para activos financieros similares.

La antigüedad de los deudores servicios públicos, cartera diferida y fondo de solidaridad antes de provisión es la siguiente:

	2020	2019
Vigente	**$ 110,743,502**	$ 44,628,915
De 1 a 30 días	**26,214,766**	21,079,028
De 31 a 90 días	**28,963,210**	22,787,505
De 91 a 180 días	**25,703,939**	27,050,946
De 181 a 360 días	**34,638,465**	39,107,625
De 361 a 720 días	**67,333,323**	64,597,818
Mayor a 720 días	**166,053,927**	171,864,216
	$ 459,651,132	$ 391,116,053

Un detalle de los saldos incluidos:

	2020	2019
Deudores servicios públicos y diferida	**$ 391,745,450**	$ 317,517,284
Fondo de solidaridad	**62,559,210**	60,495,192
Fondo de solidaridad – relacionada (Nota 33)	**1,647,796**	8,215,527
Cartera clientes otros servicios	**3,698,677**	4,888,050
	$ 459,651,132	$ 391,116,053

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 incluida en la Nota 13 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 al 31 de diciembre de 2020 y 2019 presenta en el rubro de efectivo $83,656,696 y $55,183,038 (Nota 16), respectivamente, 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 valor de sus instrumentos financieros. Estos cambios pueden presentarse como resultado de variaciones en las tasas de interés, tipo de cambio y otros índices. Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Empresa no posee CDT, títulos renta o instrumentos de cobertura sujetos a este riesgo.

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.

8. Intangible

El siguiente es el movimiento del intangible:

	Aplicaciones Informáticas	Acuerdo de Concesión	Acuerdo de Concesión en Curso	Planta de Tratamiento de Soledad	Derechos de Uso	Clausura Pocitos	Total
Costo:							
Al 31 de diciembre de 2018 (Reexpresado)	$ 2,930,455	$ 593,146,958	$ 26,782,595	$ 17,813,864	$ 42,134,457	$ 4,702,160	$ 687,510,489
Adiciones	69,170	4,635,006	37,380,934	–	40,758,247	–	82,843,357
Actualización por tasa de descuento (Nota 21)	–	–	–	1,649,236	1,327,939	–	2,977,175
Retiros	–	–	(349,735)	–	(11,233)	–	(360,968)
Reclasificación	–	40,157,529	(40,087,992)	–	–	–	69,537
Al 31 de diciembre 2019	2,999,625	637,939,493	23,725,802	19,463,100	84,209,410	4,702,160	773,039,590
Adiciones	**2,396,631**	**6,191,696**	**43,192,604**	**–**	**111,155,435**	**–**	**162,936,366**
Retiros	**–**	**(84,990)**	**–**	**–**	**(5,219,852)**	**–**	**(5,304,842)**
Reclasificación	**–**	**41,588,023**	**(41,588,023)**	**–**	**(1,244,712)**	**–**	**(1,244,712)**
Actualización por tasa de descuento (Nota 20)	**–**	**–**	**–**	**2,529,766**	**–**	**–**	**2,529,766**
Al 31 de diciembre 2020	**$ 5,396,256**	**$ 685,634,222**	**$ 25,330,383**	**$ 21,992,866**	**$ 188,900,281**	**$ 4,702,160**	**$ 931,956,168**
Amortización Acumulada:							
Al 31 de diciembre 2018 (Reexpresado)	$ (2,478,237)	$ (263,201,955)	$ –	$ (14,292,814)	$ (30,486,102)	$ (408,884)	$ (310,867,992)
Amortizaciones (Nota 29)	(451,246)	(33,280,636)	–	(1,292,571)	(10,171,429)	(204,442)	(45,400,324)
Al 31 de diciembre 2019	(2,929,483)	(296,482,592)	–	(15,585,385)	(40,657,531)	(613,326)	(356,268,317)
Amortización (Nota 28)	**(8,126)**	**(41,971,187)**	**–**	**(3,203,698)**	**(17,926,709)**	**(204,442)**	**(63,314,162)**
Reclasificación	**–**	**–**	**–**	**–**	**1,305,029**	**–**	**1,305,029**
Retiros	**–**	**84,990**	**–**	**–**	**5,219,852**	**–**	**5,304,842**
Al 31 de diciembre 2020	**$ (2,937,609)**	**$ (338,368,789)**	**$ –**	**$ (18,789,083)**	**$ (52,059,359)**	**$ (817,768)**	**$ (412,972,608)**
Valor Neto en Libros							
Al 31 de diciembre 2020	**$ 2,458,647**	**$ 347,265,433**	**$ 25,330,383**	**$ 3,203,783**	**$ 136,840,922**	**$ 3,884,392**	**$ 518,983,560**
Al 31 de diciembre 2019	**$ 70,142**	**$ 341,456,901**	**$ 23,725,802**	**$ 3,877,715**	**$ 43,551,879**	**$ 4,088,834**	**$ 416,771,273**

9. Propiedades, Planta y Equipos

Un detalle de la composición y el movimiento de las propiedades, plantas y equipo es el siguiente:

	Terrenos	Construc-ciones	Maquinaria, Equipos, Vehículo y Mobiliario	Total
Costo:				
Al 31 de diciembre de 2018	$ 834,560	$ 1,542,876	$ 9,857,361	$ 12,234,797
Adiciones	–	–	516,890	516,890
Bajas y/o retiros por ventas	–	–	(108,890)	(108,890)
Al 31 de diciembre de 2019	834,560	1,542,876	10,265,361	12,642,797
Adiciones	**–**	**–**	**258,998**	**258,998**
Bajas y/o retiros por venta	**–**	**–**	**(428,420)**	**(428,420)**
Al 31 de diciembre de 2020	**$ 834,560**	**$ 1,542,876**	**$ 10,095,939**	**$ 12,473,375**
Depreciación Acumulada:				
Al 31 de diciembre de 2018	$ –	$ (333,265)	$ (5,864,392)	$ (6,197,657)
Depreciación (Nota 29)	–	(46,151)	(1,566,603)	(1,612,754)
Bajas y/o retiros por ventas	–	–	90,742	90,742
Al 31 de diciembre de 2019	–	(379,416)	(7,340,253)	(7,719,669)
Depreciación (Nota 28)	**–**	**(46,151)**	**(1,128,438)**	**(1,174,589)**
Bajas y/o retiros por venta	**–**	**–**	**421,732**	**421,732**
Al 31 de diciembre de 2020	**$ –**	**$ (425,567)**	**$ (8,046,959)**	**$ (8,472,526)**
Valor Neto en Libros				
Al 31 de diciembre de 2020	**$ 834,560**	**$ 1,117,308**	**$ 2,048,981**	**$ 4,000,849**
Al 31 de diciembre de 2019	$ 834,560	$ 1,163,460	$ 2,925,108	$ 4,923,128

No existen restricciones o gravámenes sobre las propiedades, planta y equipo. En adición, con base en el análisis efectuado por la Administración al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no existen indicios de deterioro.

10. Propiedades de Inversión

Un detalle de la composición y el movimiento de las propiedades de inversión es el siguiente:

	Terrenos
Al 31 de diciembre de 2018	$ 2,063,600
Ingreso por valor razonable (Nota 27)	696,193
Al 31 de diciembre de 2019	2,759,793
Ingreso por valor razonable (Nota 27)	**24,440**
Al 31 de diciembre de 2020	**$ 2,784,233**

El valor razonable de las propiedades de inversiones está basado en la tasación efectuada en peritos con experiencia en el mercado, al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la Empresa reconoció ingresos por valor razonable por $ 24,440 y $696,193, respectivamente, incluidos en otros ingresos.

11. Otros activos Financieros

A continuación, se detallan las inversiones de la compañia en otras sociedades nacionales:

Entidad	Acciones Suscritas y Pagadas	Vr. Nominal Acción	% de Participación	2020	2019
Gestión & Servicios S.A.S. – GESTUS	$ 162,633	$ 1,000	5,8782	$ 162,633	$ 162,633
Puerta de Oro Empresa de Desarrollo Caribe S.A.S	400,000	1,000	0,22	400,000	400,000
EDUBAR (inversión – deterioro)	10,600	10,000	3,904955	76,768	96,660
Ecopars S.A.S.	3,055	10,000	5	30,550	30,550
Total Inversiones Permanentes	–	–	–	669,951	689,843
Depósitos Judiciales	–	–	–	–	99,278
Total Otros Activos	–	–	–	$ 669,951	$ 789,121

12. Deudores Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar

	2020	2019
Porción No Corriente:		
Deudores servicios públicos	$ 24,774,834	$ 67,731,155
Cartera diferida a clientes (2)	51,425,648	12,712,931
Fondo de solidaridad (1)	47,720,033	47,729,869
	123,920,515	128,173,955
Deterioro de cartera	(73,995,695)	(115,461,024)
	$ 49,924,820	$ 12,712,931

Porción Corriente

	2020	2019
Deudores servicios públicos	$ 303,889,569	$ 223,902,870
Cartera diferida a clientes (2)	11,655,399	13,170,328
Fondo de solidaridad (1)	14,839,177	12,765,323
Otras ventas (3)	2,708,922	3,933,933
Deudores varios	17,116,170	11,273,553
Préstamos a empleados	607,622	255,259
Deterioro de cartera	(241,699,901)	(178,218,977)
Total	$ 109,116,958	$ 87,082,289

(1)Corresponde al saldo del déficit entre los aportes solidarios de los estratos 5, 6 y sector comercial e industrial con respecto a subsidios de los estratos 1, 2 y 3 con base en las resoluciones de aportes solidarios y subsidios para cada municipio.

(2)Aplicación del Decreto 819 de 2020, donde se ordena a las empresas a diferir la cartera correspondiente al periodo entre el 17 de marzo al 31 de julio para los estratos 1, 2, 3 y 4, de manera automática. El diferido de la cartera derivado del Decreto mencionado se dio por $ 45,5 mil millones.

(3) Corresponde a ingresos por servicios de metrología de medición, disposición de residuos, arrendamientos de equipos, entre otros.

Un detalle de la provisión por deterioro de cartera se detalla:

	Servicios Públicos	Fondo de Solidaridad	Otras cuentas por cobrar	Total
Al 31 de diciembre de 2019	$ 234,882,644	$ 57,459,545	$ 1,337,810	$ 293,679,999
Cargos del año (Nota 27)	**74,796,937**	**2,278,711**	**412,780**	**77,488,428**
Recuperación de provisión (Nota 27)	**–**	**(96,724)**	**(243,284)**	**(340,008)**
Castigo de cartera	**(53,761,316)**	**–**	**–**	**(53,761,316)**
Otros ajustes	**(1,371,052)**	**–**	**(457)**	**(1,371,509)**
Al 31 de diciembre de 2020	**$ 254,547,213**	**$ 59,641,532**	**$ 1,506,849**	**$ 315,695,595**

13. Inventarios

El detalle de los inventarios es el siguiente:

	2020	2019
Materias primas (químicos)	**$ 867,147**	$ 804,345
Materiales de obras y construcción	**3,238,919**	3,885,203
Deterioro (1) (Nota 24)	**(583,803)**	–
	$ 3,522,263	$ 4,689,548

(1)Deterioro del valor de los materiales que en los últimos 4 años tuvieron nula rotación. Bajas de material obsoleto, porque se realizó un estudio técnico y como resultado se determinó su obsolescencia, el gasto de deterioro del año es de $583,803.

14. Gastos Pagados por Anticipado

Un detalle de los gastos pagados por anticipado se detalla a continuación:

	2020	2019
Seguros	**$ 3,902,506**	$ 2,812,484
Licencias	**–**	575,210
Otros gastos pagados por anticipado (1)	**122,648**	132,082
	$ 4,025,154	$ 3,519,776

(1)Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, incluye arrendamiento del lote Henequén, cuya vigencia es hasta diciembre de 2033.

15. Efectivo

El siguiente es un detalle del efectivo:

	2020	2019
Caja	**$ 26,000**	$ 32,452
Bancos (1)	**83,630,696**	55,150,586
	$ 83,656,696	$ 55,183,038

16. Efectivo Restringido

	2020	2019
Bancos (1)	**$ 1,732,505**	$ 1,313,516

(1)Estos fondos están destinados para garantizar los recursos necesarios para las etapas de clausura y pos-cláusula del relleno sanitario Pocitos de acuerdo con lo establecido en la resolución 720 emitida por la CRA (Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico) del 9 de julio de 2015.

17. Patrimonio

17.1. Capital

El capital autorizado al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre 2019 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 2020 y 31 de diciembre de 2019:

	2020		2019	
	Porcentaje	N° de Acciones	Porcentaje	N° de Acciones
Distrito Especial Industrial y Portuario 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. (1)	**82.16%**	**60,376,424**	82.16%	60,376,424
	100%	**$ 73,485,384**	100%	$ 73,485,384

(1)Acciones actualmente representadas por la Sociedad de Activos Especiales – SAE, en calidad de secuestre judicial (Nota 1)

17.2. 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. Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la Empresa ha constituido reservas por $36,742,692 correspondiente al 50% del capital suscrito y pagado y $32,153,125, respectivamente.

17.3. Reserva a Disposición de los Accionistas

El patrimonio de la Empresa refleja una reserva a disposición de los accionistas constituida en el periodo 2013 hasta el período 2018 por $51,530,227 según las actas de asamblea de la siguiente forma:

Fecha del Acta	Acta		Reserva Patrimonial
20/03/2018	54	$	23,931,247
15/03/2017	52		16,911,166
16/03/2016	49		658,706
25/03/2015	48		4,840,119
25/03/2014	47		5,129,610
20/03/2013	46		59,379
		$	51,530,227

18. Obligaciones Financieras

Las obligaciones financieras con entidades de crédito se detallan:

	2020		2019	
	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente
Préstamos bancarios	**$ 84,916,823**	**$ 46,299,584**	$ 94,063,731	$ 36,560,178
Intereses por pagar	**–**	**62,710**	–	119,396
	$ 84,916,823	**$ 46,362,294**	$ 94,063,731	$ 36,679,574

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.

Crédito Findeter

El Ministerio de Minas y Energía y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio profirieron los decretos 517 del 4 de abril 2020 y 528 del 7 de abril de 2020, respectivamente, en virtud de los cuales establecieron el pago diferido del valor de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas combustible, acueducto, alcantarillado y/o aseo para los estratos 1 y 2, así como la financiación a favor de las Empresas Prestadoras de Servicio Público Domiciliario (ESPD) a través de una línea de capital de trabajo y liquidez especial dirigida a mantener la solvencia operativa de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y garantizar la prestación adecuada del servicio a los usuarios.

Mediante la expedición del Decreto Legislativo 581 de 2020 el pasado 15 de abril, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público ha conferido la facultad a Financiera de Desarrollo Territorial S.A. -Findeter- para celebrar operaciones de crédito directo con empresas de servicios públicos domiciliarios oficiales, mixtas y privadas con el fin de generar liquidez ante las dificultades en el recaudo producto de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19.

Las condiciones para las operaciones de financiación de Findeter incluyen:

- Un plazo hasta por 40 meses.
- Una tasa de remuneración de cero (0%) por ciento.
- Dicha fuente de financiación podrá ser renovada por una sola vez hasta por un plazo máximo de 12 meses, a solicitud de Findeter y cuando las operaciones de crédito celebradas con las empresas de servicios públicos domiciliarios así lo requieran.

Para dar cumplimiento al Decreto Legislativo 581 de 2020 Findeter emite la circular externa No 07 con las condiciones financiera y características que son las siguientes:

Recursos de la línea:	Fondo de Mitigación de Emergencia – FOME. Decreto 444 del 21 de marzo de 2020. Decreto 581 del 15 de abril de 2020, artículo 3.
Plazo Total:	Hasta 36 meses incluidos hasta 3 meses de periodo de gracia a capital.
Tasa de interés anual:	Cero (0) por ciento (%).
Beneficiarios:	Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios oficiales, mixtas y privadas de Energía Eléctrica, Gas Combustible por redes, Acueducto, Alcantarillado y/o Aseo, vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
Uso de los Recursos:	Capital de Trabajo o Liquidez.
Financiación:	Hasta el 100% del monto establecido por el Ministerio de Minas y Energía, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, respectivamente, y/o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con los periodos a los que se refieren los Decretos Legislativos 517 y 528 de 2020.
Monto máximo por empresa beneficiaria:	Estará determinado por el monto que establezcan los Ministerios respectivos o la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, así como el establecido en el análisis de crédito que realice FINDETER.
Forma de pago:	Mensual.
Vigencia de la línea:	Hasta 31 de diciembre de 2020.

Por su parte, el Decreto 819 de 2020 autorizó la creación de líneas de redescuento con tasa compensada para la financiación del sector de prestación de los servicios públicos. Específicamente indica que Findeter podrá establecer dichas líneas con el fin de dotar de liquidez o capital de trabajo a los prestadores de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo, para implementar las medidas de diferimiento de la facturación a usuarios de estratos 3 y 4, y de los usos industrial y comercial.

Los créditos obtenidos por esta línea son de $24,400,000 con Findenter por los estratos 1 - 2 al 0% de intereses con un plazo de 36 meses y con Serfinanzas por los estratos 3 - 4 por valor de $5.700.000 al IBR +2% con un plazo de 24 meses.

Acuerdo Standstill

Durante el año 2020 los créditos se toman a tasa de DTF o IBR., pagando el capital e intereses conforme al acuerdo de standstill. La Administración de la Empresa se encuentra en proceso de aprobación y negociación final de un acuerdo de re-perfilamiento de deuda, una vez ocurra, el standstill queda suspendido y sustituido.

Los créditos por préstamos bancarios se encuentran concentrados en 8 entidades. La obligación más representativa es con Banco ITAU CorpBanca Colombia por $32,981,976 al 31 de diciembre de 2020.

Se reconoce como porción corriente el estimado de los pagos mensuales para los próximos 12 meses en los términos de dicho acuerdo. El estimado para 2021 y siguiente, también están basados en acuerdo de Standstill.

Los detalles de los pagos posteriores de los pasivos financieros con entidades de crédito son:

Año		Valor
Año 2020	**$**	**47,016,070**
Año 2021 en adelante		47,021,620
Año 2022		35,343,083
Año 2023 en adelante		1,898,344
	$	131,279,117

Bancos Nacionales – Moneda Pesos

El detalle de los pasivos financieros con entidades de crédito se muestra a continuación:

Al 31 de diciembre de 2020:

	Valor Nominal	Tipo de Interés Anual	Fecha Desembolso	Fecha Vencimiento	No Corriente	Corriente	Total
$	**90,839,342**	DTF+ Entre 0,55% y 6,15%	Entre 2011 y 2016	Entre 2019 y 2023	**$ 23,257,191**	**$ 13,592,959**	**$ 36,850,150**
	123,822,498	IBR + Entre 2% Y 5,60%	Entre 2016 y 2020	Entre 2022 y 2024	**46,239,393**	**25,995,081**	**72,234,474**
	24,400,000	0%	2020	Entre 2022 y 2023	**16,381,818**	**8,018,182**	**24,400,000**
	(2,205,508)	6.20%	2020	Entre 2021 y 2023	**(961,580)**	**(1,243,928)**	**(2,205,508)**
$	**236,856,332**				**$ 84,916,822**	**$ 46,362,294**	**$ 131,279,117**

Al 31 de diciembre de 2019:

	Valor Nominal	Tipo de Interés Anual	Fecha Desembolso	Fecha Vencimiento	No Corriente	Corriente	Total
$	178,311,840	DTF+ Entre 2,25% y 6,15%	Entre 2011 y 2016	Entre 2019 y 2023	$ 56,405,161	$ 21,892,146	$ 78,297,307
	76,400,000	IBR + Entre 4,20% Y 5,60%	Entre 2016 y 2017	Entre 2022 y 2024	37,658,570	14,787,428	52,445,998
$	254,711,840				$ 94,063,731	$ 36,679,574	$ 130,743,305

19. Obligaciones por Arrendamientos Financieros

Un detalle de los acreedores por arrendamiento financieros:

	2020		2019	
	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente
Obligaciones por arrendamiento NIIF 16	**$ 111,640,335**	**$ 22,651,328**	$ 29,877,229	$ 5,475,643
Obligaciones por arrendamiento financiero	**2,522,653**	**2,501,123**	4,693,554	4,565,978
Intereses por pagar arrendamiento financiero	**–**	**52,602**	–	71,589
	$ 114,162,988	**$ 25,205,053**	$ 34,570,783	$ 10,113,210

El calendario de pagos para el reembolso de la deuda se presenta a continuación:

Al 31 de diciembre de 2020:

	Importe Original	Tipo de Interés Anual	Fecha Desembolso	Fecha Vencimiento	No Corriente	Corriente	Total
$	**68,207,072**	DTF + Entre 0,55 y 5,04	Entre 2008 y 2016	Entre 2021 y 2025	**$ 1,498,520**	**$ 2,592,901**	**$ 4,091,421**
	2,068,345	IBR + Entre 3,83 y 5,50	Entre 2016 y 2020	Entre 2021 y 2025	**304,036**	**680,921**	**984,957**
	1,129,288	0,71% M.A.	Entre 2005 y 2020	2024	**642,990**	**214,330**	**857,320**
	121,569,503	DTF + Entre 0,62% y 0,67%	Entre 2013 y 2020	Entre 2020 y 2027	**86,364,739**	**19,354,894**	**105,719,633**
	30,439,500	10,37% E.A.	Año 2012	Año 2028	**25,352,703**	**2,362,007**	**27,714,710**
$	**223,413,708**				**$ 114,162,988**	**$ 25,205,053**	**$ 139,368,038**

Al 31 de diciembre de 2019:

	Valor Nominal	Tipo de Interés Anual	Fecha Desembolso	Fecha Vencimiento	No Corriente	Corriente	Total
$	36,013,622	DTF + Entre 0,55 y 5,04	Entre 2008 y 2016	Entre 2020 y 2025	$ 3,688,333	$ 4,050,880	$ 7,739,213
	4,665,666	IBR + Entre 3,83 y 5,50	Entre 2016 y 2018	Entre 2020 y 2024	1,005,221	586,687	1,591,908
	10,318,747	DTF + Entre 0,72 y 0,76	Entre 2005 y 2017	Entre 2020 y 2024	2,162,519	3,317,934	5,480,453
	30,439,500	10,37% E.A.	Año 2012	Año 2028	27,714,710	2,157,709	29,872,419
$	81,437,535				$ 34,570,783	$ 10,113,210	$ 44,683,993

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.

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

Inmuebles

Los contratos de arrendamiento por concepto de Inmuebles fueron incorporados al pasivo por arrendamiento por derecho de uso debido a la entrada en vigor de la NIIF 16, por lo cual en 1 de enero y durante el 2019 aproximadamente se reconocieron 7 contratos, para el año 2020 continuaron los mismos contratos, a estos se realizó un contrato de la casa Aseo con Idecomer.

Maquinaria

Contrato 180-87324 - Adquisición de Draga para la prestación del servicio de Acueducto.

Contratos 256482639/256840663 – de dos equipos Aquatech para la prestación del servicio de Alcantarillado. Contrato No E2-2012-021 - Planta generadora de Energía para la prestación del servicio en la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP). Este contrato inicio en el año 2012 y tiene una vigencia de 15 años.

Vehículos

Los contratos de arrendamiento por concepto de vehículos fueron incorporados al pasivo de arrendamiento por derecho de uso debido a la entrada en vigencia de la NIIF 16, por lo cual fueron incorporados al 1 de enero y durante el 2019 aproximadamente 66 contratos de flota de vehículos.

Para el año 2020, la empresa cuenta con 211 contratos de flota de vehículos aproximadamente, en los cuales se encuentran incluidos los contratos de los vehículos de Aseo que fueron adquiridos con el proveedor Renting Colombia, este es un contrato de 53 vehículos de aseo con una vigencia de 7 años y está por un valor de $141.837.786 IVA incluido, el cual se pagará mensualmente por un valor de $1.688.545 IVA Incluido, este valor podrá ajustarse, con el cambio de la TRM.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se reconoció cargos financieros por leasing por $6,782,841 y $4,125,296, respectivamente (Nota 30).

20. Provisiones

El detalle de provisiones está formado de la siguiente manera:

	2020	2019
Provisión para contingencias	**$ 30,926,733**	$ 24,229,833
Actuaciones de reposición y reparación	**70,216,479**	62,101,488
	$ 101,143,212	$ 86,331,322

(1) El saldo de la provisión cubre principalmente responsabilidades probables o ciertas, derivadas de litigios en curso y por indemnizaciones cuya probabilidad fue calificada como probables, donde las más significativas se encuentran la provisión por el caso del Impuesto sobre la Renta 2016 y el caso de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios proferido el año 2020. 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 2020 y 2019.

(2) Incluye pasivo por disposición y cierre final del relleno sanitario “Pocitos” Celdas de Respel y por la construcción y/o rehabilitación de planta de tratamiento de aguas de Soledad, que se esperan cumplir en 2040 y 2022, respectivamente.

La provisión de “Pocitos” fue determinada en función de los costos de disposición y cierre sobre las áreas intervenidas al 31 de diciembre de 2020, las cuales corresponden a 20 hectáreas. La Administración de la Empresa en conjunto con el personal de la Dirección de Disposición Final efectuó los cálculos incluyendo casos de cierre real y experiencia en estas actividades efectuadas por la Empresa.

En relación a la provisión por rehabilitación de la planta de Soledad, fue determinada por la Empresa con base en las condiciones actuales de la planta y modelaje de la ubicación de la boca toma y considerando los costos de materiales, insumos y en otros a la fecha de cada estado financiero reportado.

El movimiento de las provisiones es como sigue:

	Provisiones para Contingencias	Clausura Pocitos	Planta Tratamiento Soledad	Celda Respel	Total
Al 31 de diciembre de 2018	$ 26,850,236	$ 5,329,091	$ 51,758,000	$ –	$ 83,937,327
Recuperación del año (Nota 28)	(2,540,608)	–	–	–	(2,540,608)
Pagadas durante el año	(79,877)	–	–	–	(79,877)
Costo financiero (Nota 31)	–	344,148	3,021,006	–	3,365,154
Actualización por tasa de descuento (Nota 10)	–	–	1,649,326	–	1,649,326
Al 31 de diciembre de 2019	24,229,751	5,673,239	56,428,332	–	86,331,322
Surgidas durante el año	**7,508,737**	**366,372**	**1,758,823**	**268,056**	**9,901,988**
Recuperación del año (Nota 28)	**(94,607)**	**–**	**–**	**–**	**(94,607)**
Pagadas durante el año	**(717,148)**	**–**	**–**	**–**	**(717,148)**
Costo financiero (Nota 31)	**–**	**–**	**3,191,891**	**–**	**3,191,891**
Actualización por tasa de descuento (Nota 10)	**–**	**–**	**2,529,766**	**–**	**2,529,766**
Al 31 de diciembre de 2020	**$ 30,926,733**	**$ 6,039,611**	**$ 63,908,812**	**$ 268,056**	**$ 101,143,212**

21. Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar

El siguiente es el detalle de los acreedores comerciales y otras cuentas por pagar:

	2020	2019
Proveedores (1)	**$ 49,678,300**	$ 65,184,861
Acreedores (2)	**14,719,603**	18,195,741
Otras deudas con la administración pública	**3,820,709**	3,984,537
Anticipos recibidos	**1,614,122**	1,296,835
	$ 69,832,733	$ 88,661,974

(1) En Acreedores Comerciales y Otras Cuentas por Pagar presenta una disminución del 19% a 31 de diciembre de 2020 en comparación con el año 2019; estas variaciones derivan de los movimientos realizados en los siguientes rubros: Proveedores y Acreedores disminuye en un 35% los rubros más representativos los conforman la compra de materiales, prestación de servicios, comisión y Honorarios resultado del registro de facturas en el año 2020.

(2) Las Deudas Administrativas Publicas disminuyen en un 4% por la aplicación de las retenciones en la fuente de acuerdo a las operaciones ejecutadas en el mes de diciembre 2020.

22. Beneficios a Empleados

	2020	2019
Cesantías consolidadas	**$ 3,517,580**	$ 2,595,929
Vacaciones consolidadas	**1,922,416**	1,357,469
Intereses sobre cesantías	**403,016**	303,302
Salarios y prestaciones	**70,573**	177,943
Incapacidad	**1,025**	631
	$ 5,914,610	$ 4,435,274

23. Ingresos por Actividades Ordinarias

El detalle de los Ingresos por actividades Ordinarias es el siguiente:

	2020	2019
Servicio de acueducto	**$ 341,465,997**	$ 310,088,290
Servicio de alcantarillado	**176,605,209**	160,175,822
Servicio de aseo	**158,025,863**	149,890,269
Otros servicios	**1,693,668**	1,762,260
	$ 677,790,737	$ 621,916,641

24. Costos por Prestación de Servicios

	2020	2019
Contratistas servicio de aseo	**$ 40,574,825**	$ 62,028,642
Consumo de materias primas (1)	**43,896,943**	46,877,785
Consumo de energía eléctrica	**47,266,034**	41,320,219
Instalación de medidores y acometidas	**5,867,769**	5,798,556
Servicios de gestión comercial por terceros	**6,106,456**	7,904,860
Toma de lectura	**2,401,437**	5,003,141
Asistencia técnica	**1,793,137**	3,994,875
Entrega de facturas	**2,781,560**	2,739,911
Corte y reconexión	**632,011**	3,016,979
Servicio de call center	**1,734,341**	1,376,380
	$ 153,054,513	$ 180,061,348

(1) Incluye costos por provisión de inventarios de 2020 por $583,803 (Nota 13)

25. Gastos por Benefícios a Empleados

Durante los años 2020 y 2019 comprenden:

	2020	2019
Sueldos y salarios	$ 55,905,770	$ 42,272,013
Prestaciones sociales	21,026,297	16,564,695
Personal suministrado	3,562,003	4,040,762
	$ 80,494,070	$ 62,877,470

26. Otros Gastos de Operación

	2020	2019
Deterioro de cartera (1) (Nota 12)	$ 77,488,428	$ 58,227,822
Deterioro de cartera partes relacionadas (Nota 31)	122,841	–
Recuperación de cartera (Nota 12)	(340,008)	(853,795)
Recuperación de cartera partes relacionadas (Nota 32)	(100,000)	(104,641)
Devolución Aseo 720	926,375	–
Descuentos por convenios y negociaciones	255,428	1,688,358
Reparación y conservación	28,234,125	27,521,044
Impuestos	27,785,120	23,403,105
Regalías	35,459,241	36,012,939
Suministros	15,467,997	13,887,900
Arrendamientos	6,750,125	6,069,149
Transportes	3,872,872	4,384,107
Honorarios (2)	6,524,582	6,602,554
Comisión recaudos cartera comercial	3,716,303	4,313,244
Provisiones por actuaciones de reposición	688,486	–
Otros servicios	2,601,266	2,544,073
Publicidad y representación (3)	2,065,735	2,501,866
Seguros	4,739,502	3,306,837
Otros gastos gestión corriente (4)	9,780,421	526,926
Aportaciones a fundaciones (5)	572,644	598,480
Gastos de investigación	78,690	332,358
Otras comisiones	921,220	853,511
Deterioro de instrumentos financieros	26,439	–
	$ 227,637,832	$ 191,815,837

(1) El aumento se da por el impacto del análisis de la cartera en la aplicación del decreto 819 de 2020 emitido por la emergencia económica por el Covid-19 por $11,800 millones. (Diferimiento a 36 meses de la cartera del 17 de marzo al 31 de julio para los estratos 1 y 2, y por 24 meses para los estratos 3 y 4) igualmente e gasto por deterioro de cartera se ve afectado por las reconexiones realizadas a 54.000 usuarios, las cuales daban cumplimiento a la normativa expedida por el Gobierno Nacional y que lgeneran un impacto por deterioro por aproximadamente $2,800 millones adicionales al deterioro natural de las mismas.

(2) Al 31 de diciembre de 2020, se incluye detalle de los honorarios pagados a asesor ambiental ante la CRA, los miembros de Juntada Directiva e Interventoría pagadas por obligación contractual.

Tercero	Valor
Marta Lucia Oeding	$ 58,578

Asesor Ambiental

Tercero	Valor
Unión Temporal Consultores	$ 316,705
Antonio Maria Cortes	179,746
Acueducto Regional Costero	127,324
Adolfo Alvarez Cabrera	111,249
Empresa Regional de Servicios	87,578
Eco Vida Servicios Integrados	8,842
Total Honorarios Interventorías	$ 831,444

	Valor
Enero a Septiembre:	
Alonso Fernando Castellanos Rueda	$ 43,451
Maria Virginia Torres de Cristancho	7,900
Gabriel Nuñez Insignares	43,451
Arnaldo Victor Mendoza Torres	43,451
Camilo Jose Abello Vives	39,501
Jesus Vall de Ruten Ruiz	43,451
Ivan Dario Arteta Garcia	43,451
Septiembre a Diciembre:	
Emelith Amparo Barraza Barrios	11,850
Mónica Leticia Contreras Esper	11,850
Juan Emilio Posada Echeverri	11,850
Arturo Gutierrez de Piñeres Abello	11,850
Ernesto Alberto Ritzel Feske	11,850
Gabriel Nuñez Insignares	11,850
Camilo Jose Abello Vives	11,850
Total Honorarios Junta Directiva	$ 347,606

(3) Damos un detalle de los gastos de publicidad y relaciones públicas en el 2020

	Valor
Concepto	
Publicidad y propaganda	$ 921,670
Prensa	576,095
Material P.O.P.	193,062
Asesoría en Comunicaciones	13,090
Radio	137,368
Cuotas de sostenimiento	100,881
Monitoreo en Medios	46,438
Diseño y diagramación	12,621
Logística en promoción y divulgación	25,894
Televisión	38,616
Total Gastos de Publicidad y R. Publicas	$ 2,065,735

(4) En 2019 se da una recuperación del gasto por provisiones por procesos jurídicos por $8.831 millones. Para el 2020 se provisionan $ 6.500 millones por caso SSPD.

(5) Aportes realizados a la Fundación Triple A.

27. Otros Ingresos

	2020	2019
Recuperaciones provisión contingencias (Nota 20)	$ (94,607)	$ (2,620,485)
Ingresos por valor razonable (Nota 10)	(24,440)	(696,193)
Recuperación de costos y gastos (1)	(4,569,525)	–
Recuperación rentas brutas (2)	(404,740)	–
	$ (5,093,312)	$ (3,316,678)

(1) Corresponde a la recuperación de la cartera castigada por valor de $1,815,120 y la recuperación de la provisión efectuada por la negociación con la Gobernación del Atlántico de las sanciones e intereses de la tasa de convivencia ciudadana vigencias 2015-2019 por $2,754,315.

(2) Corresponde al reconocimiento de la venta de activos fijos.

28. Amortización y Depreciación

	2020	2019
Amortización de intangibles (1) (Nota 8)	$ 63,314,162	$ 45,400,324
Depreciación de propiedades, planta y equipo (Nota 9)	1,174,589	1,612,754
	$ 64,488,751	$ 47,013,078

(1) Durante el año 2020 se reconoce por Derecho de Uso (NIIF16) la flota de 65 vehículos de aseo.

29. Ingresos Financieros

	2020	2019
Otros ingresos financieros (1)	$ 2,473,824	$ 1,178,082
Intereses por financiación de usuarios	406,092	225,422
Interés por mora	4,060	–
	$ 2,883,976	$ 1,403,504

(1) En las cuentas de ingresos financieros se registraron los rendimientos recibidos por las entidades financieras.

30. Gastos Financieros

	2020	2019
Financiación con entidades de crédito	**$ 9,064,589**	$ 12,811,566
Financiación contratos de bienes en leasing (Nota 19)	**6,782,841**	4,125,296
Otros gastos financieros	**1,226,422**	–
Intereses a favor de usuarios Res. CRA 830	**–**	1,133,364
Intereses a favor de usuarios Res. CRA 720	**–**	190,131
Carga financiera costo amortizado (Nota 20)	**3,191,891**	3,365,154
Pérdida en inversiones	**364,454**	–
Diferencia en cambio	**1,356**	1,035
	$ 20,631,553	$ 21,626,546

31. Impuesto Sobre las Ganancias

Activos y Pasivos por Impuestos Corrientes

El siguiente es el detalle de activos y pasivos por impuestos corrientes:

Activos por impuestos corrientes:	2020	2019
Saldo a favor ICA, e IVA (2)	**$ 63,428**	$ 55,000

Pasivos por impuestos corrientes:	2020	2019
Impuesto de renta y complementarios (1)	**$ 9,320,646**	$ 23,301,608
Impuesto de Industria y Comercio – ICA (3)	**774,832**	762,443
	$ 10,095,478	$ 24,064,051

(1) Corresponde al saldo por pagar de impuesto sobre la renta después de descontar los pagos por concepto del decreto 2201 del 2016 (autorretención en renta) y el pasivo derivado de la provisión de impuestos.

(2) Corresponde al impuesto de Industria y Comercio ICA pagado anticipado al distrito de Barranquilla por los cinco bimestres del año 2020.

(3) Impuesto de Industria y Comercio ICA por pagar de las diferentes administraciones donde se prestan servicios.

Estado de Resultados

	2020	2019
Impuesto sobre la renta corriente:		
Gasto por impuesto sobre la renta corriente	**$ 47,634,799**	$ 53,893,902
Ajuste relacionado con el impuesto corriente del ejercicio anterior	**(1,505,953)**	(565,056)
Ingreso por impuesto diferido	**(1,484,148)**	(13,722,909)
	$ 44,644,698	$ 39,605,937

La conciliación de la tasa efectiva de tributación del 2020 aplicable por los años terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente, es la siguiente:

	Año 2020			Año 2019		
	Valor	Impuestos	Tasa (%)	Valor	Impuestos	Tasa (%)
Utilidad contable antes de Impuestos	**$ 139,461,306**	**$ 44,627,618**	**32,00**	$ 123,242,544	$ 40,670,040	33,00
Diferencias permanentes						
Impuestos	**9,848,104**	**3,151,393**	**2,26**	10,523,690	3,472,818	2,82
Ingresos/gastos no aceptados fiscalmente	**10,317,283**	**3,301,531**	**2,37**	1,663,639	549,001	0,45
Aportaciones fundaciones	**572,643**	**183,246**	**0,13**	598,482	197,499	0,16
Otras diferencias	**(3,965,185)**	**(1,268,859)**	**(0,91)**	(6,074,345)	(2,004,534)	(1,63)
Diferencia en tasas	**(12,013,369)**	**(3,844,278)**	**(2,76)**	(8,223,730)	(2,713,831)	(2,20)
Ajustes de ejercicios anteriores	**–**	**(1,505,953)**	**(1,08)**	–	(565,056)	(0,46)
Tasa efectiva final	**$ –**	**$ 44,644,697**	**32,01**	$ –	$ 39,605,937	32,14

Los principales cambios de la tasa efectiva de tributación son las siguientes:

1 El ajuste al impuesto diferido por el cambio en tasa.
2. Ajuste en la provisión de cartera diferida bajo NIIF 9
3. Provisiones de multas y sanciones proferidas por la DIAN y la Superservicios.

Impuesto Diferido

El activo/pasivo neto por el impuesto a las ganancias diferidos se compone de los siguientes conceptos:

	Estado de Situación Financiera		Estado de Resultados	
	2020	2019	2020	2019
Impuesto Diferido Pasivo:				
Activos intangibles	**$ 10,576,079**	$ 15,507,463	**$ (4,931,384)**	$ 10,878,225
Propiedad, planta y equipo	**–**	–	**–**	(2,416,170)
	$ 10,576,079	$ 15,507,463	**$ (4,931,384)**	$ 8,462,055
Impuesto Diferido Activo:				
Propiedad planta y equipo	**$ 1,253,723**	$ 962,129	**$ 291,594**	$ (107,739)
Deudores comerciales	**40,663,776**	43,022,344	**(2,358,568)**	9,408,377
Obligaciones por arrendamiento financiero	**9,475,731**	12,542,936	**(3,067,204)**	7,088,966
Inversiones	**16,263**	–	**16,263**	–
Provisiones y pasivos estimados	**25,712,972**	24,042,293	**1,670,679**	5,795,360
	77,122,465	80,569,702	**(3,447,236)**	22,184,964
Total Impuesto Diferido Activo, neto	**$ 66,546,386**	$ 65,062,239	**$ 1,484,148**	$ 13,722,909

Firmeza de las Declaraciones del Impuesto Sobre la Renta y Complementarios

Antes de la expedición de la Ley 1819 de 2016, el artículo 714 del Estatuto Tributario (en adelante "E.T.") establecía los siguientes términos de firmeza:

a. Firmeza general: 2 años siguientes a la fecha del vencimiento del plazo para declarar.

b. Presentación extemporánea: 2 años siguientes a la fecha de presentación de la declaración.

c. Saldo a favor: cuando la declaración presente un saldo a favor del contribuyente, quedará en firme dentro de los 2 años después de la fecha de presentación de la solicitud de devolución o compensación.

A partir del año 2017 y con la entrada en vigencia de la Ley 1819 de 2016, el término general de firmeza de las declaraciones tributarias es de 3 años a partir de la fecha de su vencimiento o a partir de la fecha de su presentación, cuando estas hayan sido presentadas de forma extemporánea. El término de firmeza es de 6 años cuando existen obligaciones en materia de precios de transferencia.

En consecuencia, las declaraciones del impuesto sobre la renta de los años 2019, 2018 y 2017 se encuentran abiertas para revisión por las autoridades fiscales.

Respecto de aquellas declaraciones en las cuales se presenten saldos a favor, el término de firmeza es de 3 años, desde la fecha de la presentación de la solicitud de devolución o compensación. Respecto de aquellas declaraciones tributarias en las que se compensen pérdidas fiscales, la firmeza corresponde al mismo término que el contribuyente tiene para compensarla, esto es, 12 años. Este término se extiende a partir de la fecha de compensación por 3 años más en relación con la declaración en la que se liquidó dicha pérdida.

A partir de 2019 y con la entrada en vigencia de la Ley 1943 de 2018, se elimina la extensión de la firmeza de 3 años adicionales por compensación de pérdidas fiscales.

Otros Aspectos

La Ley 1819 de diciembre 29 de 2016, estableció que las normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia (NCIF) únicamente tendrá efectos impositivos cuando las leyes tributarias remitan expresamente a ellas o cuando estas no regulen la materia. En todo caso la ley tributaria puede disponer de forma expresa un tratamiento diferente de conformidad con el artículo 4 de la ley 1314 de 2009.

Impuesto a los Dividendos

Sobre las utilidades generadas a partir del año 2017, aplica a las sociedades y entidades extranjeras el impuesto a los dividendos.

La tarifa de este impuesto para dividendos distribuidos a sociedades y entidades extranjeras hasta el año 2018 fue del 5% (el cual es recaudado a través del mecanismo de retención en la fuente) en el supuesto que los dividendos provengan de utilidades que no fueron sometidas a tributación al nivel de la sociedad.

En caso contrario, es decir, que las utilidades no hayan estado sujetas a imposición al nivel de la sociedad el dividendo estará gravado con el impuesto sobre la renta a una tarifa del 35%. En este escenario, el impuesto a los dividendos del 5% aplica sobre el monto de la distribución gravada, una vez el mismo se haya disminuido con el impuesto sobre la renta a la tarifa del 35%.

La ley 1943 de 2018 estableció que, a partir del 1 de enero de 2019 los dividendos y participaciones pagados o abonados en cuenta provenientes de distribuciones realizadas entre compañías colombianas, están sometidos a una retención en la fuente a título del impuesto a los dividendos a una tarifa del 7,5%.

De otra parte, si las utilidades con cargo a las cuales se distribuyeron los dividendos no estuvieron sujetas a imposición al nivel de la sociedad, dichos dividendos están gravados con el impuesto sobre la renta aplicable en el período de distribución (año 2019 tarifa aplicable 33%). En este supuesto, la retención del 7,5% aplicará sobre el valor del dividendo una vez disminuido con el impuesto sobre la renta (33% para el año 2019).

La tarifa de retención del 7.5%, se causará sólo en la primera distribución de dividendos entre compañías Colombianas y podrá ser acreditada contra el impuesto a los dividendos una vez a cargo del accionista persona natural residente o al inversionista residente en el exterior.

Debe resaltarse que la retención del 7.5% no aplica para: (i) Compañías Holding Colombianas, incluyendo entidades descentralizadas; y (ii) entidades que hagan parte de un grupo empresarial debidamente registrado, de acuerdo con la normativa mercantil.

Impuesto al Patrimonio

La Ley 1943 de 2018, creó a partir de 2019 el nuevo impuesto al patrimonio, a cargo de personas naturales y sucesiones ilíquidas con residencia o sin residencia en el país y sociedades y entidades extranjeras no declarantes de renta en Colombia, que posean bienes en Colombia, diferentes a acciones, cuentas por cobrar, e inversiones de portafolio.

Tampoco serán sujetos pasivos del impuesto al patrimonio las sociedades o entidades extranjeras no declarantes del impuesto sobre la renta que suscriban contratos de arrendamiento financiero con entidades residentes en Colombia. El hecho generador fue la posesión al primero de enero de 2019 de un patrimonio líquido igual superior a $5,000 millones de pesos.

Renta Presuntiva

Hasta el año gravable 2019 la renta líquida del contribuyente no puede ser inferior al 1.5% de su patrimonio líquido, en el último día del ejercicio gravable inmediatamente anterior.

La Empresa no está obligada a calcular renta presuntiva según lo estipulado en el numeral 6 del artículo 191 del Estatuto Tributario.

Precios de Transferencia

Los contribuyentes del impuesto de renta que celebren operaciones con vinculados económicos o partes relacionadas del exterior, están obligados a determinar, para efectos del impuesto sobre la renta, sus ingresos ordinarios y extraordinarios, sus costos y deducciones, sus activos y pasivos, considerando para estas operaciones los precios y márgenes de utilidad que se hubieran utilizado en operaciones comparables con o entre no vinculados económicamente. Durante 2020 y 2019, la Empresa no efectuó transacciones con vinculados en el exterior.

Beneficio de Auditoría

La Ley 1943 de 2018, estableció que los contribuyentes que por el año gravable 2019 en su liquidación privada del impuesto sobre la renta y complementarios incrementen el impuesto neto de renta en por lo menos un porcentaje mínimo del 30%, en relación con el impuesto neto de renta del año inmediatamente anterior, quedará en firme su declaración dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de su presentación si no se hubiere notificado emplazamiento

para corregir o requerimiento especial o emplazamiento especial o liquidación provisional y, siempre que la declaración sea presentada en forma oportuna y el pago se realice en los plazos establecidos.

Ahora bien si el incremento del impuesto neto de renta es de al menos del 20%, en relación con el impuesto neto de renta del año inmediatamente anterior, la declaración quedará en firme dentro de los doce (12) meses siguientes a la presentación de la declaración si no se hubiere notificado emplazamiento para corregir o requerimiento especial o emplazamiento especial o liquidación provisional y siempre se presente la declaración de manera oportuna y el pago se realice en los plazos establecidos.

El anterior beneficio no aplica para: (i) contribuyentes que gocen de beneficio tributarios en razón a su ubicación en una zona geográfica determinada; (ii) cuando se demuestre que retenciones en la fuente declaradas son inexistentes; (iii) cuando el impuesto neto de renta sea inferior a 71 UVT (2020 equivale a $2.528.097). El término previsto en esta norma no se extiende para las declaraciones de retención en la fuente ni para el impuesto sobre las ventas las cuales se regirán por las normas generales.

Reforma Tributaria

Impuesto Sobre la Renta

En 2019, el Gobierno Nacional expidió la Ley 2010 de acuerdo con los objetivos que sobre la materia impulsó la Ley 1943 de 2018, sin embargo, presenta las siguientes modificaciones:

Tarifa del impuesto de renta para el año gravable 2020 y siguientes:

Año	Tarifa General*
2020	32%
2021	31%
2022 y siguientes	30%

* Tarifa aplicable para sociedades nacionales, establecimientos permanentes y entidades extranjeras.30.

De otra parte, reduce para el año 2020, la tarifa aplicable para efectos de calcular el impuesto sobre la renta bajo el sistema de renta presuntiva la cual será del 0.5% del patrimonio líquido del contribuyente del año inmediatamente anterior. A partir del año 2021 la tarifa aplicable será del 0%.

Impuestos a los Dividendos

Se reduce la tarifa del 15% al 10% para personas naturales residentes, sucesiones ilíquidas. Asimismo, se aumenta la tarifa del 7.5% al 10% para personas naturales y jurídicas no residentes y establecimientos permanentes. La tarifa aplicable a sociedades nacionales se mantiene en la tarifa del 7.5%

Impuesto al Patrimonio

Por los años gravables 2020 y 2021 se mantiene el impuesto al patrimonio, para personas naturales residentes y de personas naturales y jurídicas no residentes.

Impuesto de Normalización

El impuesto de normalización tributaria se extiende por el año 2020, complementario al impuesto sobre la renta y al impuesto al patrimonio, a cargo de los contribuyentes del impuesto sobre la renta que tengan activos omitidos o pasivos inexistentes. La tarifa aplicable para este período gravable es del 15% y la declaración independiente deberá ser presentada hasta el 25 de septiembre de 2020, la cual, no permite corrección o presentación extemporánea, al igual que 2019 la tarifa aplicable podrá reducirse al 50% cuando el contribuyente normalice activos en el exterior y los invierta con vocación de permanencia en el país.

Impuesto a las Ventas

En materia de impuesto sobre las ventas se excluyó de la base para liquidar el IVA en las importaciones de bienes desde Zona Franca, aquellos elementos (servicios o materia prima) sobre los que el usuario de zona franca ya hubiere pagado IVA. Se revive el artículo 491 del Estatuto Tributario, que prohíbe expresamente la posibilidad de tomar como impuesto descontable el IVA pagado en la adquisición de activos fijos.

Se establecen tres días al año de exención de IVA para ciertos productos, con límites en función de las unidades adquiridas.

Procedimiento Tributario

Se extiende el beneficio de auditoría aplicable al año gravable 2019 para los años gravables 2020 y 2021.

Se reduce a cinco años el término de firmeza aplicable a las declaraciones en las que se compensen o generen pérdidas fiscales y frente a los años que se tiene obligación de cumplir con el régimen de precios de transferencia.

El término para corregir voluntariamente las declaraciones tributarias en las que se disminuya el saldo a favor o se incremente el valor a pagar se amplía a tres años.

32. Saldos y Transacciones con Partes Relacionadas

El detalle de los saldos deudores y acreedores con las partes relacionadas es como sigue:

	2020		2019	
	Deudores	**Acreedores**	**Deudores**	**Acreedores**
Inassa	**$ 52,197**	**$ 6,384,431**	$ 52,197	$ 6,384,513
Gestus Gestión & Servicios S.A.S.	**–**	**24,971**	–	1,496,987
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla (1)	**11,640,881**	**3,894,292**	60,943,300	37,304,610
Deterioro	**(6,172,187)**	**–**	(6,149,346)	–
	5,520,892	**10,303,694**	54,846,151	45,186,110
Porción no corriente	**(2,034,327)**	**–**	(2,034,327)	–
	$ 3,486,565	**$ 10,303,694**	$ 52,811,824	$ 45,186,110

	2020		2019	
	Deudores	**Acreedores**	**Deudores**	**Acreedores**
Dividendos por pagar:				
Inassa	**$ –**	**$ 3,286,385**	$ –	$ 3,286,385
Gestión & Servicios S.A.S. (1)	**–**	**3,490**	–	3,490
Canal Extensia s.a.	**–**	**465,240**	–	465,240
Otro minoritarios	**–**	**1,370,669**		1,383,747
	–	**5,125,784**	–	5,138,862
	$ 3,486,565	**$ 15,429,478**	$ 52,811,824	$ 50,324,972

(1) En las cuentas de Deudores y Acreedores, la principal causa de la variación obedece a la aplicación del cruce de regalías con el Distrito, lo cual da como resultado una disminución en los saldos por cobrar (Crédito Itau, Serfinanzas) y por pagar (Regalías por el año 2019), además se incluye cuentas por cobrar por Fondo de Solidaridad al 31 de diciembre de 2020 y 2019 por $1,647,796 y $8,215,527, respectivamente.

Un detalle del movimiento de la provisión:

	Deterioro
Al 31 de diciembre de 2018 (Reexpresado)	$ 6,253,987
Recuperación de provisión (Nota 26)	(104,641)
Al 31 de diciembre de 2019	6,149,346
Cargos del año (Nota 26)	**122,841**
Recuperación de provisión (Nota 26)	**(100,000)**
Al 31 de diciembre de 2020	**$ 6,172,187**

El detalle de las transacciones con las partes relacionadas es como sigue:

	2020	**2019**
Compra de bienes y servicios		
Gestus Gestión & Servicios S.A.S.	**$ 2,435,049**	$ 13,596,401
Facturas del FSRI	**–**	–
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla	**21,926,579**	12,219,993
Regalías	**–**	–
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla	**35,459,241**	36,012,939
Dividendos pagados	**–**	–
Distrito Especial, Industrial de Barranquilla	**$ –**	$ 966,019

Transacciones con Administradores

	2020	**2019**
Administradores	**$ 3,319,720**	$ 2,184,837
Administradores (Ingreso neto)	**$ 31,134**	$ –

A continuación, se muestra un detalle de las transacciones con Administradores para el año 2020:

Gerencia	Concepto		Valor
General	Salario Integral gravable	$	396,005
	Salario Integral exento		169,717
	Compensación variable por objetivos		145,271
Planeación	Salario Integral gravable		223,826
	Salario Integral exento		72,207
	Compensación variable por objetivos		29,672
	Auxilio por exposición COVID (Covid-19)		300
	Vacaciones		33,220
	Movilización		12,887
Financiera Administrativa.	Salario Integral gravable		190,635
	Salario Integral exento		79,878
Comercial	Salario Integral gravable		178,641
	Salario Integral exento		76,560
	Vacaciones		47,141
	Transacción por retiro		290,000
	Movilización		4,795
De Operaciones	Salario Integral gravable		206,032
	Salario Integral exento		88,300
	Compensación variable por objetivos		54,054
	Auxilio por exposición COVID (Covid-19)		300
	Vacaciones		12,080
Aseo	Salario Integral gravable		214,369
	Salario Integral exento		91,872
	Compensación variable por objetivos		41,412
De Asuntos Legales, Regulatorios y Secretaría General	Salario Integral gravable		239,402
	Salario Integral exento		102,601
	Compensación variable por objetivos		51,575
Asesor Especial (1)	Salario Integral gravable		90,369
	Salario Integral exento		20,161
	Compensación variable por objetivos		29,773
	Vacaciones		25,365
Recursos Humanos (1)	Salario Integral gravable		50,400
	Salario Integral exento		21,600
	Compensación variable por objetivos		23,306
	Movilización	$	5,994

(1) En el mes de julio se crea la posición de Asesor Especial y en octubre se crea la Gerencia de Recursos Humanos.

33. Hechos Relevantes

33.1 Acción Popular interpuesta por la Procuraduría General de la Nación en contra de Triple A

El 14 de junio de 2018, el Tribunal Administrativo de Cundinamarca admitió Acción Popular interpuesta por la Procuraduría General de la Nación (en adelante "PGN") en contra de Triple A, INASSA S.A. y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante"SSPD"). Coadyuvantes: Alcaldía de Barranquilla, Sindicato, Senador Jorge Robledo y otros.

La acción popular tiene la finalidad de evitar la vulneración de los derechos e intereses colectivos de: (i) moralidad administrativa, (ii) patrimonio público, (iii) acceso a los servicios públicos y (iv) prestación eficiente y oportuna de los mismos.

La PGN solicitó entre otros:

1. Dejar sin efectos el Contrato de asistencia técnica y todos los actos jurídicos que lo adicionen, modifiquen o amplíen.

2. Ordenar a INASSA S.A. devolver a Triple A los dineros que esta última pagó con ocasión del Contrato, debidamente actualizados y con intereses corrientes, para que a su vez Triple A reliquide las utilidades a favor del Distrito de Barranquilla

3. Ordenar a Triple A que adelante las medidas necesarias para el reintegro de los dineros apropiados por parte de los funcionarios investigados por la Fiscalía, para que a su vez reliquide las utilidades a favor del Distrito de Barranquilla

4. Ordenar a Triple A: (a) adoptar las medidas para la restitución inmediata de los recursos pagados a INASSA S.A., que ascienden a 80 millones de dólares; (b) que la recuperación de los recursos se realice con cargo a la participación accionaria, utilidades y otros derechos y/o rentas de INASSA S.A. en Colombia o en el exterior; y (c) que con la recuperación de recursos se mejore la calidad del servicio y/o se logre la estabilización o la disminución de las tarifas.

5. Ordenar a la SSPD adoptar y ejecutar medidas eficaces para la vigilancia y control.

Estado Actual

El día 14 de agosto de 2020, fue negada las medidas cautelares solicitadas por el demandante y confirmado en recurso de reposición el día 30 de octubre del 2020.

33.2 Actuaciones administrativas por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante"SSPD")

El 18 de julio de 2018, la SSPD profirió acto administrativo mediante el cual se dio apertura a una investigación preliminar contra Triple A, quienes pretende verificar si se incluyeron en la estructura de costos factores que distorsionan el régimen tarifario, al trasladar a los usuarios gastos no asociados a los servicios que prestan.

De forma particular, se estudia la celebración del Contrato de Asistencia, en la medida que un informe de la Dirección Técnica indica que ese costo ha sido asumido por los usuarios, puesto que la remuneración del Contrato es 4.5% de los recaudos mensuales de Triple A, provienen de la tarifa del servicio.

También se define como objeto de la averiguación determinar si existe justificación válida para afirmar que el objeto del Contrato guarda relación directa con la prestación del servicio público por parte de Triple A.

Adicional a lo anterior al revisar gastos contables de la Empresa de años anteriores, han encontrado gastos que consideran no propios de la operación.

Mediante resolución de 15 de septiembre de 2020, se resolvió decretar el archivo del cargo segundo, referente al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo 2 del artículo 35 de la Resolución CRA 287 de 2004, no obstante impone sanción por el cargo primero y tercero.

Estado Actual

Se encuentra para resolver, recurso de reposición, presentado el día 30 de septiembre de 2020, contra la providencia de fecha 15/09/2020, que impuso sanción de SEIS MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS ($6.500.000.000) equivalentes a aproximadamente SIETE MIL CUATROCIENTOS CUATRO SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES DE 2020 (7404 SMMLV), a Triple A S.A. E.S.P.

Por otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en la vigencia 2020 resolvió dar cierre a dos investigaciones en favor de Triple A S.A. E.S.P., cuyos motivos de indagación fueron los siguientes:

(i) Presunto incumplimiento relacionado con la facturación por promedio durante los meses de marzo, abril y mayo de 2020.

(ii) Presunta indebida aplicación tarifaria para los servicios de acueducto y alcantarillado, en razón al incremento tarifario de las facturas de los meses de marzo, abril y mayo de 2020.

33.3 Facturaciones Ficticias - Ley 906-04 – Fiscalía 38 Dirección Especializada Contra la Corrupción

Delitos

Enriquecimiento ilícito de particulares, administración desleal y falsedad en documento privado en concurso homogéneo y sucesivo.

Se investigan 54 facturaciones pagadas por Triple A, y cuatro contratos de consultoría denominados "contratos de servicios profesionales de consultoría para el estudio que permita definir los costos de prestación unificados o integrados para el mercado regional de TRIPLE A SA ESP con base en la resolución 287 de 2004" sin que los contratistas hayan prestado efectivamente el servicio. La suma total investigada asciende a una suma superior a los veintisiete mil millones de pesos.

Algunos de los implicados aceptaron cargos, entre ellos, Ramón Navarro Pereira (exgerente de Triple A vinculado al proceso penal).

Estado Actual Del Proceso

En providencia de segunda instancia (18/10/2019), Triple A se reconoce como víctima, dentro de la acción penal iniciada contra el señor Ramón Navarro Pereira.

El día 7 de septiembre de 2020, se profirió sentencia condenatoria al Sr. Ramon Navarro Pereira, decisión que fue apelada por la Procuraduría General de la Nación y la Fiscalía General de la Nación, y coadyuvada en segunda instancia por el apoderado de Triple A, dando lugar a que el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Barranquilla, aumentara la condena el 22 de octubre de 2020, quedando de la siguiente forma "(...) condenar a Ramón Navarro Pereira a la pena principal de prisión de 190 meses y multa de 50.000 salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de los hechos."

La defensa presentó recurso extraordinario de casación.

Igualmente, en el proceso de Edgar Piedrahita y Hector Amarís, se realizó audiencia de verificación de allanamiento el día 5 de agosto del 2020, la cual fue suspendida, toda vez que la Procuraduría apeló la decisión del despacho que consiste en aceptar el allanamiento, y fue enviado al Tribunal, con el fin de que se resuelva la alzada.

Respecto de Julia Serrano, la procesada admitió un principio de oportunidad, más no aceptó los delitos de enriquecimiento ilícito y falsedad, así entonces respecto a estos últimos tipos penales, la siguiente actuación sería la formulación de acusación.

El 30 de noviembre del 2020 se llevó a cabo la imputación de Jacobo Noguera, como cómplice de los delitos de Estafa, enriquecimiento ilícito y administración desleal. No hubo solicitud de medida de aseguramiento. El proceso continúa para que la fiscalía próximamente presente escrito de acusación.

33.4 Proceso de Extinción de Dominio, que Cursa ante el Juez Penal del Circuito Especializado en Extinción de Dominio de Barranquilla Rad.: 2019-00019 (juzgado), 2018-00354 E.D (fiscalía)

La Fiscalía presentó demanda el día 3 de abril de 2019, con el fin de que declare la extinción de dominio del 82.16% de las acciones tipo C, que posee la sociedad INTERAMERICANA DE AGUAS Y SERVICIOS S.A., sigla "INASSA S.A.", que equivale a $60´376.424 acciones.

Para el asunto procesal en específico, las irregularidades están relacionadas entre otras, con el pago del contrato de asistencia técnica suscrito el 4 de septiembre de 2000, entre TRIPLE A S.A. E.S.P. e INNASA S.A., por un valor de $236 mil millones de pesos, así mismo se vincula el proceso antes citado denominado "facturaciones ficticias"

Es de resaltar que previamente, mediante providencia de fecha 3 de octubre de 2018, se había decretado como medida cautelar la suspensión del poder dispositivo, embargo y secuestro del 82.16% de la composición accionaria que tiene INASSA S.A. en Triple A.

Estado Actual

El día 23 de enero de 2020, Triple A fue reconocida, como parte afectada dentro del proceso.

Mediante auto de fecha 3 de diciembre de 2020 el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, resolvió en segunda instancia, confirmar la decisión emitida el día 19 de junio de 2019 por cuyo medio el juez del circuito especializado de Barranquilla, declaró la legalidad de las medidas cautelares decretadas por la Fiscalía General de la Nación, sobre las acciones que la sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A. posee respecto de la empresa Triple A S.A. E.S.P.

33.5 Investigación Administrativa, por Omisión en la Inscripción del Grupo Empresarial, Cuyo Deber Inicial es de Canal Isabel II

Competencia

Superintendencia de Sociedades.

Apertura de Investigación

08/03/2019, mediante resolución 302-003161.

Causa de la Investigación

La investigación estaba cimentada en la facultad que tiene la Superintendencia de declarar de oficio la situación de control o grupo empresarial, teniendo como fundamento el artículo 30 de la ley 222 de 1995. Así entonces la Superintendencia considera que hay mérito suficiente para adelantar un procedimiento administrativo sancionatorio ante la omisión del Canal Isabel II, de inscribir la situación de control o grupo empresarial sobre varias empresas, incluida Triple A S.A. E.S.P.

Otras sociedades vinculadas a esta investigación son:

- Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A. INASSA S.A. NIT:802003400
- Gestus Gestiones & Servicios SAS NIT: 802012463
- Gestión de Suministros SAS liquidada NIT 802010788
- Amerika Tecnología y Servicios SAS NIT 900633782
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado Metropolitano de Santa Marta S.A. E.S.P. en liquidación NIT 800080177.Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. ASAA NIT 825001677.

Estado Actual

El día 09/07/2020, la Superintendencia de Sociedades, resuelve imponer sanción a CANAL ISABEL II por TREINTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL PESOS M/LEGAL ($32.258.000), por la no inscripción de grupo empresarial.

Estado Actual

La empresa Triple A presentó el día 23 de julio de 2020, recurso de reposición contra la providencia proferida por la Superintendencia, con el fin de que se adicionara la misma, en lo referente a la situación de control que hoy no tiene esa sociedad en virtud de la medida

cautelar ordenada en el proceso de extinción de dominio, sobre la participación accionaria de INASSA S.A.

El recurso horizontal, fue resuelto favorablemente, el día 9 de Septiembre de 2020, ordenando a la Cámara de Comercio de Barranquilla, el día 30 de Septiembre de 2020, la inscripción de la medida cautelar de suspensión el poder dispositivo que tenía INASSA S.A. sobre las acciones que representan el 82.16% en la Empresa

33.6 Proceso Verbal, Instaurado por Canal Extensia S.A.U. Contra la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.

Competencia

Superintendencia de Sociedades.

Rad

2019-800-00288

Providencia a Notificar

27/08/2019

Pretende impugnar una de las decisiones sociales tomadas por la Asamblea de Accionistas en sesión celebrada el día 26 de Marzo de 2019 – nombramiento miembros de Junta Directiva.

Hechos Relevantes del Proceso Verbal:

1. La Asamblea de Accionistas realizo el nombramiento de los miembros de Junta Directiva violando los artículos 197 y 436 del Código de Comercio.

2. En la elección de miembros de Junta Directiva no se aplicó de manera correcta el sistema de cuociente electoral, por cuanto el número total de votos válidos debía dividirse entre 5 puestos y no entre 4. (el 5 puesto no estaba sujeto a votación debido a que por Estatutos le corresponde a la Alcaldía Distrital).

Pretensiones

- Que se declare nula la decisión de nombramiento de los miembros de Junta Directiva.
- Que se ordene a la Cámara de Comercio inscribir la parte resolutiva de la declaratoria de nulidad

Pretensiones

- Que se ordene al representante legal de TRIPLE A la convocatoria de una nueva Asamblea para la elección de los miembros de la Junta Directiva

Estado Actual

El día 18 de enero de 2021, el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, Sala Civil, confirmó la providencia de fecha 16 de marzo de 2020, mediante la cual la Superintendencia de Sociedades, resolvió favorablemente la excepción previa de clausula compromisoria, presentada por Triple A S.A. E.S.P.

La anterior providencia, fue resultado de fallo en acción de tutela emanada de la Corte Suprema de Justicia, la cual fue presentada por Triple A, que ordenó dejar sin efecto la providencia adiada 29 octubre de 2020, proferida por el Tribunal Superior Sala Civil, que en su oportunidad había revocado la decisión de la Superintendencia de Sociedades de fecha 16 de marzo de 2020.

33.7. Informe de Pasivos Contingentes

33.7.1. Proceso Jurídicos

Los procesos jurídicos actuales provisionados a 31 de diciembre de 2020, según informe de los abogados de la Empresa:

Tipo de Proceso	Demandante	Descripción	Cuantía Estimada
Acción Popular	Defensoría del Pueblo	Ordenar continuar con la ejecución del proyecto manos a la obra en el sector de la carrera 6 entre calles 91 y 97 del Barrio Villa Flor	68,668
Acción Popular	Defensoría del Pueblo	Ordenar a las accionadas iniciar las obras de instalación de redes de alcantarillado en el sector de la Isla. Barrio Los Ángeles	1,420,000
Reparación Directa	Maria Solano	Indemnización de los perjuicios causados por caída en vertimiento	135,498
Nulidad y Restablecimiento del derecho	Beatriz Restrepo Henao y otros	Revocar los actos administrativos 20168200052315 y CWL 119 de diciembre 10 de 2015 y oficio 583-15 de octubre 15 de 2015. Que en consecuencia se restablezca el derecho de la demandante. Cobro Área Común (Medidor)	8,000
Proceso Sancionatorio	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	2. Presunto incumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo 2 del artículo 35 de la Resolución CRA 287 de 2004, por no contar con valoración de activos aceptada por la comisión de regulación de acueducto y alcantarillado de los municipios de Tubará, Juan de Acosta, Usiacurí, Piojo, Sabanagrande, Santo Tomas , Baranoa, Polonuevo, Ponedera, Palmar de Varela y Sabanalargar 3.- Presunta omisión en la obligación de información en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos para los años 2015, 2016, 2017 y 2018.	6,500,000
Proceso verbal sumario	Juana Eulogia Guerrero Fandiño	Solicitud de prescripción de la suma de $3´541,412 proveniente de las facturas de servicios públicos de acueducto	3,541
Proceso verbal sumario	Jenifer Briggeth Perez Echeverria	Solicitud de prescripción de la suma de $4´559,232 proveniente de las facturas de servicios públicos de acueducto	4,559
Total			**$ 8,140,267**

33.7.2. Procesos Laborales

Los procesos laborales provisionados a 31 de diciembre de 2020, según informe de los abogados de la Empresa:

Demandante	Descripción	Cuantía
Bladimir Polo Jimenez	Proceso ordinario laboral de ex empleados	$ 30,000
Manuel de Jesus Manjarres Salinas	Proceso ordinario laboral de ex empleados	92,177
Total		$ 122,177

33.7.3. Proceso Jefatura de PQR

Los procesos por peticiones, quejas y reclamos instaurados por usuarios y actualmente provisionados a 31 de diciembre de 2020, según informe de los abogados de la empresa:

Demandante	Descripción	Cuantía
Dalys Luz Suarez	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	$ 14,000
Luz Giraldo Vasquez	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	14,000
Cesar Blaschke Marimon	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	14,000
Rosemberg Urrea Medina	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	14,000
Jose De Jesus Salcedo Daza	Investigación Por Silencio Administrativo Positivo	14,000
Total		$ 70,000

33.7.4. Proceso de Gestión Ambiental

Los procesos ambientales actuales provisionados a 31 de diciembre de 2020, según informe de los abogados de la empresa:

Demandante	Descripción	Cuantía
CRA	Inician investigación por seguimiento a obras de clausura Henequén. No había operario en la fecha de la visita, la planta de tratamiento de lixiviados no opera, las piscinas están a rebosar, maleza y apariencia de descuido y abandono.	$ 85,286
CRA	Modificación de los diseños de la celda de seguridad No 3 de Pocitos, en cuanto a su profundidad, al pasar de 3 a 6 metros incumpliendo y afectando el recurso suelo.	150,000
BARVER	Incumplimiento de parámetro DQO en Vertimiento de la EDAR El Pueblo. Inicia investigación y formula cargos en el mismo auto.	150,000
CRA	Incumplimiento del plan de pos clausura. Incumplimiento del mantenimiento de vías internas.	150,000
BARVER	Vertimiento en calzada. Estación Tanque el Recreo.	150,000
CRA	Se inician un proceso sancionatorio por incumplimiento de Plan de saneamiento y proceso de vertimientos (Psmv), de Barranquilla	150,000
Total		**$ 835,286**

33.7.5. Procesos Tributarios

Durante 2019, la Empresa fue notificada de un requerimiento especial sobre renta y CREE del año 2016 efectuadas por DIAN relacionados con costos y gastos asociados a contratos de asistencia técnica con partes relacionadas, durante el año 2020 la DIAN profirió las Liquidaciones Oficiales de Revisión (LOR) por la Renta y el CREE a las cuales fueron instaurados los recursos de reconsideraciones oportunamente por la Empresa, aportando los soportes contables y en espera de los fallos jurídicos mencionados en las Notas 32.1. La DIAN tiene un año contado a partir de la fecha de la radicación de los recursos para dar una respuesta, después de agotado este recurso la Empresa tiene la opción de demandar ante la vía administrativa la decisión de la DIAN en caso de que esta no sea favorable, la provisión actual por este proceso es de $21,759,000

33.8. Revelación de procesos con Valoración de Riesgo Posible de la Empresa:

33.8.1. Proceso Jurídicos

No. Procesos	Tipo de Proceso		Cuantía Estimada
1	Acción de grupo	$	753,183
2	Acción Popular		15,727,893
2	Nulidad y Restablecimiento del derecho		1,430,743
3	Ordinario		19,611,646
2	Proceso Verbal		341,903
11	Reparación Directa		7,971,263

33.8.2. Procesos Laborales

No. Procesos	Tipo de Proceso		Cuantía Estimada
18	Ordinario Laborales	$	2,806,766

33.8.3. Proceso Jefatura de PQR

No. Procesos	Tipo de Proceso		Cuantía Estimada
14	Sancionatorio (Silencio administrativo positivo)	$	98,000

33.8.4. Proceso de Gestión Ambiental

No. Procesos	Tipo de Proceso		Cuantía Estimada
10	Sancionatorio	$	1,600,000

34. Hechos Posteriores

En febrero de 2019, la administración inicia una nueva negociación con los bancos por medio de una estrategia de comunicación efectiva y de gestión, logrando mejorar su imagen corporativa y reputacional, generando confianza. Para el año 2020 la Compañía avanzó con notoriedad frente al proceso de negociación de la deuda financiera con los bancos logrando cerrar el acuerdo de reperfilamiento el 29 de enero de 2021.

Este acuerdo de reperfilamiento comprende resumidamente las siguientes condiciones:

Monto del préstamo:	$ 100.275.658.602 (saldo a 31 enero de 2021)
Tasa de interés:	IBR + 4,5%
Plazo:	5 años, incluye 1 año de gracia a capital
Período de gracia a capital:	12 meses
Frecuencia de pago:	Mensual. Prepago sin sanción

Con la firma del acuerdo de reperfilamiento, la compañía para el año 2021, podrá obtener nuevos créditos bancarios adicionales para el desarrollo de su operación aliviando la caja necesaria para los proyectos de expansión y la ejecución oportuna de las inversiones necesarias la prestación de servicios.

35. Aprobación de Estados Financieros

Los estados financieros y las notas que se acompañan fueron autorizados por la Junta Directiva de acuerdo con el Acta N° 316 del 19 de febrero de 2021, para ser presentados a la Asamblea General de Accionistas para su aprobación, la cual podrá aprobarlos o modificarlos. Los suscritos Representante Legal y Contador Público bajo cuya responsabilidad se prepararon los estados financieros, certificamos:

Que, para la emisión del estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2020, y del estado de resultado del ejercicio y otro resultado integral, estado de cambios en el patrimonio y estado de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, que conforme al reglamento se ponen a disposición de los accionistas y de terceros, se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en ellos y las cifras tomadas fielmente de los libros.

Angela Marcela Ortiz Ardila
Representante Legal

Manuel Fernando Mercado Riaño
Contador Público
Tarjeta Profesional 169087-T

Anexos

Anexo 1
Demografía Colaboradores

Número de colaboradores

2020
1.724
2019
1.375

Por género

	2020		2019	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Mujeres	282	16%	271	20%
Hombres	1.442	84%	1.104	80%
Total	**1.724**	**100%**	**1.375**	**100%**

Por funciones

	2020		2019	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Directivos	8	0,5%	7	1%
Personal de apoyo a la dirección	92	5,3%	80	6%
Titulados superiores	88	5,1%	74	5%
Mandos intermedios	72	4,2%	67	5%
Técnicos	292	16,9%	253	18%
Administrativos y auxiliares	282	16,4%	279	20%
Personal de oficio	890	51,6%	615	45%
Total	**1.724**	**100%**	**1.375**	**100%**

Edad media según contrato

	2020	2019
Edad media planta de contrato indefinido	40	41
Edad media planta de contrato temporal	27	35

Antigüedad en la empresa

	2020	2019
Antigüedad media de la planta de personal	6	7

Por nacionalidad

	2020	2019
Nacionales	1.705	1.364
Extranjeros	19	11

Anexo 2
Comités organizacionales

Comité de Gerencia	Tiene como finalidad primordial determinar los lineamientos de acción y ejecución de la Organización, así como las estrategias a implementar en el desarrollo del objeto social. Está conformado por los gerentes de cada una de las áreas de la empresa y es presidido por el Gerente General de la Sociedad.
Comité de Compras y Contrataciones	Es el órgano encargado de articular, orientar y dar soporte sobre los procesos de contratación que adelanta la empresa para la adquisición de materiales, bienes, servicios y obras, con sujeción a los procedimientos y principios regulados en el Manual de compras y contrataciones. Está conformado por los gerentes general, financiero, secretario general, gerente del área solicitante y el jefe de contrataciones.
Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo COPASST	Su objetivo principal es proponer, gestionar e implementar con la administración de la empresa la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la seguridad y salud en los lugares y ambientes de trabajo, fomentando una cultura del cuidado y fortaleciendo la prevención de accidentes de trabajos y/o enfermedades laborales. Está integrado por cuatro representantes de la organización (administrativos) y cuatro representantes de los empleados elegidos por sus compañeros y representan las diferentes sedes, cada uno con sus respectivos suplentes.
Comité SIGMA	El Comité de Gestión Ambiental cuenta con alcance y ámbito propio, con el objeto de planificar y hacer seguimiento a los temas técnicos y legales ambientales de la organización. Está conformado por los líderes de cada unidad de negocio, responsables de garantizar el control ambiental operacional y el cumplimiento legal ambiental, y por la Dirección de Gestión Ambiental, responsable de velar por el adecuado desempeño ambiental de la organización.
Comité de Convivencia Laboral	El comité tiene por objeto contribuir con mecanismos alternativos a los establecidos en los demás reglamentos de Triple A S.A. E.S.P, a la prevención y tratamiento de los riesgos psicosociales que afecten la salud de los trabajadores al interior de la empresa. Este comité está integrado en forma bipartita por ocho miembros, cuatro representantes del empleador (dos principales y dos suplentes) designados por la Gerencia General y cuatro de los trabajadores (dos principales y dos suplentes), escogidos por voto popular.
Comité de archivo	Se encarga de definir y hacer seguimiento a las políticas en materia de gestión documental de la empresa, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida o recibida, desde su origen hasta el destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. Está integrado por líderes de las Gerencia de Operaciones, Planeación, Asuntos Legales y Subgerencias de Cumplimiento, Riesgos, Sostenibilidad, Comercial y Administrativa.
Comité de Ética	Se encarga de promover y fortalecer la cultura ética en la organización, dar seguimiento a las acciones que conduzcan al adecuado tratamiento de los asuntos éticos de la Compañía, brindar recomendaciones, lineamientos y soluciones concretas a los asuntos éticos presentados en el Comité. Es constituido por los representantes de la Secretaría General, Jefatura de Sostenibilidad, Subgerencia de Gestión Humana y Auditoría Interna
Comité Sostenibilidad	Se encarga de aprobar las estrategias que fortalezcan las buenas prácticas empresariales, el mejoramiento continuo de los procesos y el relacionamiento con los grupos de interés. Está conformado por el Gerente General, los gerentes de áreas, las Subgerencias de Gestión Humana, Cumplimiento, Riesgos y Sostenibilidad.
Comité Social	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. Está conformado por los representantes de las áreas de Gestión Humana, Sostenibilidad, Mercadeo relacional, Fundación Triple A, Calidad, Comunicaciones, Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Ambiental.

Comité de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas	Es el encargado de determinar y hacer seguimiento a las acciones establecidas en el relacionamiento con este grupo de interés. Está conformado por los representantes de las áreas de Compras, Contrataciones, Sostenibilidad, Calidad, Comunicaciones, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Ambiental y Tesorería.
Comité de Seguridad Vial	Busca desarrollar estrategias y acciones encaminadas a prevenir la ocurrencia de accidentes de tránsito y a fomentar el comportamiento seguro de los diferentes actores viales a través de la operativización de cada uno de los pilares del plan estratégico de seguridad vial y su mejoramiento continuo. Tiene alcance a todos los colaboradores y procesos de la empresa conforme a las responsabilidades legales en materia de seguridad vial y según el rol que desempeñan en la vía. Lo integran líderes de la 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.
Comité de Planes de Emergencia y Contingencia	En cuanto a la atención de emergencias y contingencias, es el máximo organismo de la empresa, encargado de definir y aplicar la estrategia que corresponda, tomando las decisiones administrativas y financieras que se requieran. Está conformado por el equipo directivo responsable en condiciones de normalidad de las áreas operativa, administrativa, financiera y de gestión de riesgos. Cuenta con dos líneas de mando una administrativa y otra operativa. Los miembros del comité de emergencias tienen hasta tres (3) suplentes, que tomarán esta función en ausencia de los titulares, en estricto orden descendente.
Comité efr	Su función es liderar el proceso de implantación y mejora continua del Modelo de Gestión Empresa Familiarmente Responsable. Está conformado por la Subgerente de Gestión Humana quien se desempeña como la Directora del modelo, la Coordinadora de Desarrollo Organizacional o Manager, y los Gestores pertenecientes a las áreas de Sostenibilidad, Gestión Humana, Comunicaciones y Calidad.
Comité de Expertos Innova	Equipo interdisciplinario que domina temas específicos relacionados con los factores a evaluar del programa Innova. Se encargarán de guiar a los proponentes en lo que respecta a la elaboración de sus propuestas y estarán en disposición de aclarar dudas sobre su tema de experticia a los Gerentes de área beneficiados. Está conformado por representantes del área de Calidad, Financiera, Regulación, Gestión ambiental, Planeación, Mercadeo Relacional, Bienestar, Sostenibilidad, Seguridad y Salud en el Trabajo
Comité de homologación	Su función principal es la evaluación técnica de los materiales utilizados en los Sistemas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, de calidad, seguridad y con las especificaciones técnicas y/o normativas de diseño y construcción. Está conformado por un equipo de las Subgerencias de Interventoría, Alcantarillado y Redes de Acueducto y la Gerencia Comercial, Dirección de Proyectos de Ingeniería y las Jefaturas de Compras y Calidad.

Anexo 3
Cursos de capacitación y formación desarrollados en 2020

Nombre del curso	Número de asistentes	Horas de formación
Actualización en marketing digital	18	180
Actualización tributaria	2	36
Administración de cobranza, crédito y cartera	6	720
Arcgis Avanzado – Geoprocesamientos	9	75
Capacitación en la Norma NTC-ISO/IEC 17025:2017: Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración	7	21
Criterios específicos de acreditación y trazabilidad metrológica para aplicar los cambios en el laboratorio de control de calidad	20	30
Certificación en Programa de Evaluación y Certificación de Tuberías de Alcantarillado	2	32
Curso actualización del Reglamento del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico	26	96
Dibujo técnico	21	101
Estrategias y gestión con grupos de interés	19	188
Excel financiero	4	48
Finanzas para no Financieros	9	9
Gerencia de Proyectos bajo metodología Project Management Institute (PMI)	29	984
Gestión de activos de mantenimiento	1	32
Gestión de inventarios	12	173
Gestión del conocimiento para la innovación	2	12
Incertidumbre de muestreo en la aplicación en el sistema laboratorios de ensayo y calibración	9	34
Información tributaria en medios electrónicos para la DIAN año gravable 2019 y 2020	2	16
Interpretación y aplicación del numeral 6.2.2 de la norma ISO/IEC 17025:2017: calificación del personal que influye en los resultados de las actividades del laboratorio	17	122
Interpretación y aplicación del numeral 7.8.6 de la norma ISO/IEC 17025:2017: información sobre declaración de conformidad de los resultados emitidos en el laboratorio de control de calidad	16	168
Actualización en la ISO 31000:2018 de Gestión del Riesgo	7	45
Manejo de audiencias en la virtualidad	24	260
Mejores prácticas en continuidad del negocio bajo la ISO 22301	20	128
Neuromarketing	2	30
Pólizas y seguros en la contratación y procesos de abastecimiento	45	90
Curso análisis de datos y Business Intelligence -BI	11	132
Seminario de Metrología Avanzada (Aseguramiento Metrológico)	13	124
Sistemas Integrados de Gestión	13	93
Tecnología sin zanja	2	88
Trabajo de ensayo y calibración no conforme y acciones correctivas	26	210
Confirmación y validación de métodos	5	48
Técnicas para la medición y mejora en la satisfacción del servicio	23	234
Resolución 0268:2015 sobre los requisitos para los laboratorios acreditados en muestras ambientales del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales -Ideam	16	24
Seminario sobre ISO/ IEC 17043 E ISO 10012: conceptos asociados sobre el desempeño de los laboratorios y requisitos para los procesos y equipos de medición	13	78
Normas API aplicables a la gestión del laboratorio	5	52
Proceso de negociación colectiva	9	36
Reglamento del uso de símbolos de acreditado y/o asociado para asegurar su cumplimiento en el laboratorio.	20	30
Tiempos de calibración y manejo de planes de calibración del laboratorio de control de calidad	9	18

Anexo 4

Porcentaje del total de colaboradores por género y categoría laboral que recibieron evaluación del desempeño

Género Femenino	**243**	**25%**
Administrativos y auxiliares	154	16%
Mandos intermedios	2	0%
Personal de apoyo a dirección	38	4%
Personal de oficio	3	0%
Personal directivo	12	1%
Técnicos	10	1%
Titulados superiores	24	2%
Género Masculino	**729**	**75%**
Administrativos y auxiliares	114	12%
Bachiller	1	0%
Mandos intermedios	6	1%
Oficial	1	0%
Personal de apoyo a dirección	29	3%
Personal de oficio	245	25%
Personal directivo	21	2%
Técnicos	262	27%
Titulados superiores	50	5%
Total general	**972**	**100%**

Fuente: Triple A

Anexo 5
Cursos de capacitación en seguridad y salud en el trabajo desarrollados en 2020

Nombre del curso	Número de participantes	Horas de capacitación	Público objetivo
ABC de la Bioseguridad contra el coronavirus	903	903	Colaboradores y contratistas
Actualización matriz de riesgos	9	53	Colaboradores
Análisis de riesgos para el control de emergencias con énfasis en hipercloración	7	14	Colaboradores
Sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo	1	40	Colaboradores
Autocuidado	8	4	Colaboradores
Autocuidado	39	48	Colaboradores y contratistas
Brigadas de emergencia	80	930	Colaboradores y contratistas
Campaña de prevención del COVID-19	35	36	Colaboradores
Capacitación en seguridad vial	67	115	Colaboradores
Capacitación en elementos de protección personal con énfasis en el uso adecuado de protección respiratoria	4	4	Colaboradores
Capacitación teórica y práctica en espacios confinados	55	380	Colaboradores
Charla en seguridad y salud en el trabajo riesgo biológico	24	24	Colaboradores y contratistas
Charla e inspección de seguridad y salud en el trabajo	3	2	Colaboradores
Charla medidas para el manejo de residuos peligrosos	8	12	Colaboradores
Charla en seguridad y salud en el trabajo	105	61	Colaboradores y contratistas
Charla gimnasia de seguridad	26	38	Colaboradores y contratistas
Cómo gestionar el proceso de investigación por posible caso de COVID-19	14	28	Colaboradores
Comportamientos seguros	5	3	Colaboradores
Conservación auditiva	2	2	Colaboradores
COVID-19 analizando los datos de casos confirmados en diferentes países.	3	3	Colaboradores
Cuidados para la ejecución de la micro ruta asignada (prevención vial)	71	79	Colaboradores y contratistas
Curso avanzado en trabajo en altura	15	592	Colaboradores
Curso para conductores que trasportan mercancías peligrosas	2	40	Colaboradores
En mi casa no entra el COVID- 19	7	7	Colaboradores y contratistas
Entrenamiento teórico práctico en conocimiento en normas de tránsito	9	68	Colaboradores y contratistas
Elementos de protección personal con énfasis en inspección de vehículos y equipos	4	4	Colaboradores
Ergonomía: trabajo remoto en casa	80	120	Colaboradores
Estrategias fundamentales para la prevención de los riesgos actuales y futuros en seguridad y salud en el trabajo	1	32	Colaboradores
Guía de distanciamiento físico	17	26	Colaboradores
Higiene postural	100	55	Colaboradores
Inducción en seguridad y salud en el trabajo	312	1.469	Colaboradores y contratistas
Inducción manejo de hojas de seguridad de sustancias químicas	5	8	Colaboradores y contratistas
Inspección en seguridad y salud en el trabajo en bioseguridad	5	8	Colaboradores y contratistas
Inspecciones en seguridad y salud en el trabajo	16	46	Colaboradores
Inspector de tareas críticas	17	158	Colaboradores

Nombre del curso	Número de participantes	Horas de capacitación	Público objetivo
Jornadas técnicas en seguridad en salud en el trabajo e inducción virtual	52	52	Colaboradores
Lecciones aprendidas en seguridad y salud en el trabajo	203	196	Colaboradores y contratistas
Lecciones aprendidas: observación de trabajo seguro	15	40	Colaboradores y contratistas
Lecciones aprendidas en seguridad y salud en el trabajo	48	41	Colaboradores
Líderes pausas activas: Módulo I Gerencia de Aseo	7	25	Colaboradores y contratistas
Limpieza y desinfección del COVID - 19	25	25	Colaboradores
Manejo de cargas y riesgo mecánico	-	10	Colaboradores
Manejo de hojas de seguridad en el uso elementos de protección personal	4	4	Colaboradores
Manejo seguro de extintores	-	5	Colaboradores
Manejo seguro de montacargas	3	12	Colaboradores
Medidas para prevenir el COVID-19	197	112	Colaboradores
Mitos y realidades del COVID-19	1	2	Colaboradores
Observación de trabajo seguro en la operación de residuos peligrosos	4	3	Colaboradores
Orden y aseo	-	3	Colaboradores
Postura en conductores	10	6	Colaboradores y contratistas
Práctica segura de vaciado de caldera baja 2	2	2	Colaboradores
Prevención de accidentes	4	2	Colaboradores
Prevención y capacitación en normas de seguridad	21	21	Colaboradores
Prevención en caídas	-	1	Colaboradores
Prevención en el COVID-19 y recomendaciones para el trabajo en casa	231	240	Colaboradores
Prevención de accidentes y capacitación en normas de seguridad y salud en el trabajo	48	86	Colaboradores

Nombre del curso	Número de participantes	Horas de capacitación	Público objetivo
Procedimiento en caso de mordedura de ofidios	9	9	Colaboradores
Programa Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo: mitos y realidades del COVID-19	8	16	Colaboradores
Programa Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo: salud mental	5	10	Colaboradores
Programa Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo: protocolo de bioseguridad enfoque de equipos de protección personal	7	14	Colaboradores
Reentrenamiento en trabajo en altura	9	180	Colaboradores
Reinducción en seguridad y salud en el trabajo	93	719	Colaboradores
Requisitos Registro Uniforme de Contratistas del sistema de gestión de seguridad, salud en el trabajo	11	22	Colaboradores
Resolución 666 sobre protocolos de bioseguridad	43	32	Colaboradores
Reunión Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo	10	30	Colaboradores
Riesgo químico	15	50	Colaboradores
Seguridad en el uso de protección respiratoria	4	4	Colaboradores
Seminario liderazgo en seguridad y salud en el trabajo	12	51	Colaboradores
Socialización de instructivo de trabajo de seguridad y salud en el trabajo	71	29	Colaboradores y contratistas
Socialización de medidas para prevenir contagio de la COVID - 19	95	26	Colaboradores y contratistas
Socialización de la resolución 0680 del 2020	16	16	Colaboradores
Lecciones aprendidas	20	14	Colaboradores y contratistas
Protocolos de bioseguridad	12	18	Colaboradores y contratistas

Nombre del curso	Número de participantes	Horas de capacitación	Público objetivo
Supervisión y charla en seguridad y salud en el trabajo	6	18	Colaboradores
Trabaja en casa y práctica la calma	42	45	Colaboradores y contratistas
Trabajo en zanjas y excavaciones	36	144	Colaboradores
Uso obligatorio de los elementos de protección personal	79	71	Colaboradores y contratistas
Webinar sobre el manejo de los aislamientos preventivos por COVID-19 en materia laboral	2	4	Colaboradores

Anexo 6
Comparativo de ausentismo

En el 2020 las enfermedades generales representaron el 68 por ciento del total del ausentismo en salud, frente a un 9 por ciento por eventos laborales, 7 por ciento licencias de maternidad y 16 por ciento licencias de paternidad. Frente a las horas hombres trabajadas se presentó que la enfermedad general representó 14 horas hombres perdidas por cada 1000 horas hombre trabajadas, sumando eventos laborales y licencias e suma 16 horas hombre perdidas por temas de salud por cada 1000 horas hombre trabajadas.

En el 2019 las enfermedades generales representaron el 63 por ciento del total del ausentismo en salud, frente a un 18 por ciento por eventos laborales, 17 por ciento en licencias de maternidad y un 2 por ciento en licencias de paternidad. Frente a las horas hombres trabajadas se reportó que la enfermedad general representó 19 horas hombres perdidas por cada 1000 horas hombre trabajadas, sumando eventos laborales y licencias fueron 21 horas hombres perdidas por temas de salud por cada 1000 horas hombre trabajadas.

Anexo 7

Diseños de infraestructura como aporte al departamento del Atlántico por Triple A

Proyecto externos acueducto	Municipio
Diseño de empalme y reubicación de redes de acueducto de gran diámetro que atravezaran la canalización arroyo Felicidad (6 empalmes de 36, 30, 24, 20 16 y 12")	Barranquilla
Construccion de las redes de acueducto para la zona sur occidental del municipio de Puerto Colombia-departamento del Atlantico	Pto Colombia
Construcción de las redes de acueducto del barrio ciudad paraíso en el municipio de soledad - departamento del Atlántico	Soledad
Construcción de las redes del acueducto del corregimiento de Sibarco en el municipio de Baranoa – departamento del Atlantico	Baranoa
Optimizacion del sistema de acueducto del municipio de Polonuevo - departamento del Atlántico. Etapa 1: conducción de agua potable ebap achotera - casco urbano y refuerzo de red matriz	Polonuevo

Proyecto externos alcantarillado	Municipio
Diseño del colector de 900 mm para la canalización del arroyo Felicidad (desde la calle 57 con cra 27 hasta la calle 54 con cra 27	Barranquilla
Redes de alcantarillado barrio Manzanares	Baranoa
Construcción de estación de bombeo de aguas residuales para el municipio de Juan de Acosta departamento del Atlántico	Juan de Acosta
Alcantarillado sanitario barrio nuevo triunfo municipio de Soledad - departamento del Atlántico	Soledad
Planta de tratamiento de aguas residuales para el municipio de Juan de Acosta y corregimiento de el vaivén – departamento del Atlántico	Juan de Acosta
Construcción de las redes de alcantarillado y estación de bombeo de aguas residuales para la cuenca 6a del municipio de Baranoa	Baranoa
Estacion de bombeo de agua residual e instalacion de redes faltantes de alcantarillado sanitario corregimiento de Pitalito- municipio de Polonuevo - departamento del Atlántico	Polonuevo
Alcantarillado sanitario barrios colonias ii la alianza y colector puerta de oro - municipio de Soledad - departamento del Atlántico	Soledad
Alcantarillado sanitario barrios: el éxito, ríos de agua viva y la salle municipio de Soledad - departamento del Atlántico	Soledad

Índice de contenido GRI

	Estándar	Descripción	Tema	Página	ODS	Pacto Global	ISO 26000	EFR
Triple A, quiénes somos y nuestra generación de valor								
Triple A, quiénes somos y nuestra generación de valor								
1- Perfil de la organización	102- 1	Nombre de la organización	Perfil de la organización	7				
	102-2	Actividades, marcas , productos y servicios	Perfil de la organización	10				
	102-3	Ubicación de la sede	Cra 58 No. 67-09, Prado, Barranquilla.Sede principal					
	102-4	Ubicación de las operaciones	Perfil de la organización	11				
	102-5	Propiedad y forma jurídica	Perfil de la organización	10				
	102-6	Mercados servidos	Perfil de la organización	11				
	102-7	Tamaño de la organización	Perfil de la organización	12-14				
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Descripción demográfica, anexo 1	12	8	4	Trabajo y relaciones laborales	
	102-9	Cadena de suministro	Abastecimiento estratégico	207				
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se presentaron cambios en la organización y su cadena de suministro					
	102-12	Iniciativas externas	Relaciones con el entorno	117		Todos los indicadores	Gobernanza de la organización	
	102-13	Afiliaciones a asociaciones	Relaciones con el entorno	116				
Mensaje de la Junta Directiva y carta del gerente general								
2 - Estrategia	102-14	Declaración de los altos ejecutivos responsables de las tomas de decisiones	Mensaje de la Junta Directiva	4-5			Gobernanza de la organización	
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Carta del gerente general	5				
Ética e integridad								
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Ética e integridad	36-37	16	10	Prácticas operacionales justas: anticorrupción	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	38, 29 y 40	16	10		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		46	16	10		
3- Ética e integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Ética e integridad	41	16	10	Principio de comportamiento ético	
	102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	Ética e integridad	43	16	10		
GRI 205	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Ética e integridad	44	16	10	Prácticas operacionales justas: anticorrupción	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética e integridad	45	16	10		
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Ética e integridad	43	16	10		

Gobierno corporativo				Página	ODS	Pacto Global	ISO 26000	EFR
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gobierno corporativo	21- 22	16		Gobernanza de la organización	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	23	16			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Eficacia de la gestión	33	16			
4. Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	Nuestra gestión	28	16			
	102-19	Delegación de autoridad	Nuestra gestión	30	16			
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Nuestra gestión	30	16			
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Nuestra gestión	29	16			
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Nuestra gestión	25-27 y anexo 2	16			
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Nuestra gestión	25	16			
	102-24	Nóminación y selección del máximo órgano de gobierno	Nuestra gestión	25	16			
	102-25	Conflicto de interés	Triple A tiene como una buena práctica de su gobierno corporativo prevenir todo conflicto de interés, el cual se puede llegar a presentar cuando los miembros de la Junta Directiva y de sus Comités, el gerente general, los directivos y colaboradores se enfrentan a distintas alternativas de conducta, debido a que sus intereses particulares pueden prevalecer frente a sus obligaciones legales o contractuales (actividad laboral o económica). Para ello, se cuenta con mecanismos y procedimientos para su regulación. Respecto a los miembros de Junta Directiva no se dio ningún conflicto de interés durante el año de reporte.		16			
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Nuestra gestión	28	16	7, 8 y 9		
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Nuestra gestión	25-27	16			
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Nuestra gestión	29	16			
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Nuestra gestión	28	16			
	102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	Nuestra gestión	29	16			
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de los informes de sostenibilidad	Nuestra gestión	29	16			
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Nuestra gestión	29	16			
	102-35	Políticas de remuneración	Nuestra gestión	28	16			
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	N/A		16			
	102-38	Ratio de compensación total anual	Nuestra gestión	28	16			
Acerca de este informe								
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas de los temas	Análisis de materiaidad	119-122				
	102-47	Lista de los temas materiales	Análisis de materiaidad	119-122				
	102-48	Reexpresión de la información	No se presentaron reexpresiones en el periodo del reporte					

	Estándar	Descripción	Tema	Página	ODS	Pacto Global	ISO 26000	EFR
	102-49	Cambios en la elaboración del informe	No se presentaron cambios en el periodo de presentación del informe.					
	102-50	Periodo objeto del informe	Acerca de este Informe	7				
	102-51	Fecha del último informe	Se presentó el informe el 1 de abril 2019, en la Asamblea General la cual se restrasó de su fecha habitual por causa de la pandemia por la COVID-19.					
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Acerca de este Informe	7				
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Acerca de este Informe	7				
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Acerca de este Informe	7				
	102-55	Índice de contenidos GRI	Esta página					
	102-56	Verificación externa	No se cuenta con verificación externa					
Nuestra Esencia								
Gestión del ciclo integral del agua								
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión del ciclo integral del agua	49-50	6	7		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	51 y 52-124	6	7		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestra gestión	53 y 214	6	7		
Gri 303	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Nuestra gestión	51-52	6	7		
	303-3	Extracción de agua	Nuestra gestión	51	6	7		
	303-4	Vertidos de agua	Nuestra gestión	51 y 182	6	7		
	303-5	Consumo de agua	Nuestra gestión	52	6	7		
Gri 416	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Calidad del agua potable el ciclo integral Calidad del servicio de alcantarillado	53	6	7	Derechos del consumidor: Protección de la salud y seguridad	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nuestra gestión	53	6	7		
Recuperación de pérdidas de agua								
Gri 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Recuperación de pérdidas de agua	58-59	6	7	Derechos del consumidor: Protección de la salud y seguridad	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	60-61 y 124	6	7		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestra gestión	60-61 y 124	6	7		
Gestión integral del servicio de aseo								
Gri 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión integral del servicio de aseo	64-65	6	7		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	66	6	7		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestra gestión	67 y 124	6	7		

	Estándar	Descripción	Tema	Página	ODS	Pacto Global	ISO 26000	EFR
Gri 416	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Nuestra gestión	67 y 124	6	7	Derechos del consumidor: Protección de la salud y seguridad	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		70	6	7		
Gestión comercial								
Gri 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión comercial	73-74	6,1	8	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de conflictos	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	75-80 y 124	6,1	8		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión de clientes	81	6,1	8		
Nuestra estrategia empresarial								
Nuestro compromiso con la sostenibilidad								
GRI 102	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.	Nuestro compromiso con la sostenibilidad	85-93	1,4, 6,8,11,16		Principio Rendición de Cuentas	38 -RSE
Gestión integral de riesgos								
Gri 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión integral de riesgos	94-95	16			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	96	16			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Eficacia de la gestión	98	16			
GRI 102	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Nuestra gestión	97	16			
	102-11	Principio de precaución	Nuestra gestión	98	16		Prevención de la contaminación	
Relaciones con nuestros grupos de interés y comunicación efectiva								
Gri 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Relaciones con nuestros grupos de interés y comunicación efectiva	101-102			Principio Rendición de Cuentas Principio de transparencia	38 -RSE
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	103-107 y 124				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Eficacia de la gestión	113				
Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de grupos de interés	Nuestra gestión	105-107				
	102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	Nuestra gestión	104-105				
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Nuestra gestión	104-105				
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Nuestra gestión	108-112				

	Estándar	Descripción	Tema	Página	ODS	Pacto Global	ISO 26000	EFR
Dimensión social								
Gestión de lo humano								
Gri 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión de lo humano	126-127	8	6	Principios y derechos fundamentales en el trabajo. Trabajo y relaciones laborales. Condiciones de trabajo y protección social.	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	128-137 y 124	8	6		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Eficacia de la gestión	137 y 124	8	6		
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Nuestra gestión, relaciones laborales	131	8	6	Diálogo social.	
Gri 401, 404, 405	401-1	Nuevas contrataciones y rotación de personal	Nuestra gestión	130-132	8		Trabajo y relaciones laborales. Condiciones de trabajo y protección social.	2- Estabilidad laboral 25- Rotación no deseada
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Nuestra gestión	129	8			
	401-3	Permiso parental	Nuestra gestión	132	8			5- Respeto a la maternidad
Gri 401, 404, 405	404- 1	Media de horas de formación al año por empleado	Nuestra gestión	134-135	8	6	Trabajo y relaciones laborales. Condiciones de trabajo y protección social.	12- Formación
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Nuestra gestión	136	8	6		11- Desarrollo profesional
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Nuestra gestión	137	8	6		18- Cultura
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Nuestra gestión	133	8	6		8 -Igualdad y dirección
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nuestra gestión	133	8	6		

	Estándar	Descripción	Tema	Página	ODS	Pacto Global	ISO 26000	EFR
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Seguridad y salud en el trabajo	138	8		Salud y seguridad en el trabajo	27- Salud 40- Impacto en la salud
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	138-139	8			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Eficacia de la gestión	144 y 124	8			
GRI 403	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Seguridad y salud en el trabajo	139	8	6		
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Seguridad y salud en el trabajo	140	8	6		
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	Seguridad y salud en el trabajo	140	8	6		
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Seguridad y salud en el trabajo	Anexo 2	8	6		
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Seguridad y salud en el trabajo	142	8	6		
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Seguridad y salud en el trabajo	140-142	8	6		
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Seguridad y salud en el trabajo	142	8	6		
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Seguridad y salud en el trabajo	139	8	6		
	403-9	Lesiones por accidente laboral	Seguridad y salud en el trabajo	143	8	6		
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Seguridad y salud en el trabajo	144	8	6		
Gestión social y comunitaria								
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión social y comunitaria	147-148	1,4,6	8	Participación activa de la comunidad. Educación y cultura . Creación de empleo y desarrollo de habilidades.	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	149-157	1,4,6	8		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Eficacia de la gestión	158	1,4,6	8		
GRI 413	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Nuestra gestión	149-158	1,4,6	8		
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Nuestra gestión	149-157	1,4,6	8		
Acción comunitaria de la Fundación Triple A								
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Acción comunitaria de la Fundación Triple A	159	1,4,6	8	Participación activa de la comunidad. Educación y cultura . Creación de empleo y desarrollo de habilidades.	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	160	1,4,6	8		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Eficacia de la gestión	166	1,4,6	8		
GRI 413	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Nuestra gestión	160- 165	1,4,6	8		
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	Nuestra gestión	160- 165	1,4,6	8		

	Estándar	Descripción	Tema	Página	ODS	Pacto Global	ISO 26000	EFR
Dimensión ambiental								
Cumplimiento ambiental								
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Cumplimiento ambiental	170-171	6	7,8 y 9	Prevención de la contaminación	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	171-173	6	7,8 y 9		
GRI102-30	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Nuestra gestión	172	6	7,8 y 9		
GRI 307-	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Gestión de trámites e informes ambientales	174	6	7,8 y 9		
Energía								
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Energía	176	6	7,8 y 9	Prevención de la contaminación. Uso sostenible de los Recursos. Mitigación y adaptación al cambio climático.	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	176	6	7,8 y 9		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Eficacia de la gestión	177	6	7,8 y 9		
GRI 302	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Nuestra gestión	177	6	7,8 y 9		
	302-3	Intensidad energética	Nuestra gestión	178	6	7,8 y 9	Uso sostenible de los recursos	
	302-4	Reducción del consumo energético	Nuestra gestión	178	6	7,8 y 9	Uso sostenible de los recursos	
Manejo de residuos								
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Manejo de residuos	179	11	7,8 y 9	Uso sostenible de los recursos	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	179-180	11	7,8 y 9		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Eficacia de la gestión	180	11	7,8 y 9		
GRI 306	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Eficacia de la gestión	180	11	7,8 y 9		
Aguas residuales								
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Aguas Residuales	182-183	6	7,8 y 9	Prevención de la contaminación. Uso sostenible de los Recursos. Mitigación y adaptación al cambio climático.	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	182-183	6	7,8 y 9		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Eficacia de la gestión	184	6	7,8 y 9		
GRI 303	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Nuestra gestión	52	6	7,8 y 9		
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Nuestra gestión	181-183	6	7,8 y 9		
	303-4	Vertido de agua	Nuestra gestión	52 y 182-183	6	7,8 y 9		
Emisiones								
GRI103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Nuestra gestión	184		7,8 y 9	Prevención de la contaminación. Uso sostenible de los Recursos. Mitigación y adaptación al cambio climático.	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	184		7,8 y 9		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Eficacia de la gestión	185		7,8 y 9		
GRI 305	305-1	Emisiones directas de GEI	Eficacia de la gestión	185		7,8 y 9		
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Eficacia de la gestión	185		7,8 y 9		

	Estándar	Descripción	Tema	Página	ODS	Pacto Global	ISO 26000	EFR
Dimensión económica								
Sostenibilidad financiera								
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Sostenibilidad financiera	189-190	6-- 8		Participación activa de la comunidad. Generación de riqueza e ingresos. Inversión social.	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	190-191	6-- 8			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Eficacia de la gestión	214	6-- 8			
GRI 102-45	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nuestra gestión	192				
GRI 201, 203	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Nuestro desempeño económico	191	6-- 8	6		1-Oferta de conciliación
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Impacto por la COVID-19 en la sostenibilidad financiera	195	6-- 8			
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Impactos indirectos en la calidad de los servicios	193-194	6-- 8		Derechos económicos, sociales y culturales. Desarrollo y acceso a la tecnología. Generación de riqueza e ingresos. Inversión social	
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Impactos indirectos en la calidad de los servicios	194-195	6-- 8	6		
Gestión regulatoria								
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión regulatoria	197-198	6		Principio de respeto al Estado de Derecho	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	199-201	6			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Eficacia de la gestión	201	6			
Abastecimiento estratégico								
GRI 103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Abastecimiento estratégico	205-206	8		Promover la responsabilidad social en la cadena de valor. Creación de empleo y desarrollo de habilidades. Generación de riqueza e ingresos.	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra gestión	207-208	8			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Eficacia de la gestión	124	8			
GRI 102	102-9	Cadena de abastecimiento	Nuestra gestión	207	8			
GRI 414	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Nuestra gestión	209	8			
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Nuestra gestión	209	8			

Encuesta de evaluación Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020

Para Triple A sus consideraciones son fundamentales para avanzar en la calidad de contenido del Informe de Gestión y Sostenibilidad 2020. Sus opiniones serán tenidas en cuenta para el proceso de elaboración de la publicación para la vigencia 2021.

1. ¿En cuál de los siguientes grupos de interés de Triple A, usted pertenece?

a. Accionista
b. Contratista
c. Proveedor
d. Colaborador
e. Cliente
f. Estado
g. Gremio
h. Comunidad
i. Medio de Comunicación y generador de opinión

2. ¿Qué le motivó a leer este informe?

a. Interés académico
b. Interés laboral
c. Hacer comparativo respecto a otras empresas
d. Buscar un tema en particular ¿Cuál tema?
e. Otra razón ¿Cuál razón?

_____

_____

3. ¿Cuál capítulo consultó?

a- Mensaje de la Junta Directiva _____
b- Carta del gerente general _____
c- Nuestra Esencia _____
d- Nuestra estrategia empresarial _____
e- Dimensión social _____
  a. Gestión de lo humano _____
  b. Gestión social y comunitaria _____
  c. Acción comunitaria de la Fundación Triple A _____
f- Dimensión ambiental _____
  a. Cumplimiento ambiental _____
  b. Energía _____
  c. Manejo de residuos _____
  d. Aguas residuales _____
  e. Emisiones _____
g- Dimensión económica _____
  a. Sostenibilidad financiera _____
  b. Gestión de la regulación _____
  c. Abastecimiento estratégico _____

4. 4- ¿Cómo calificaría la claridad de los contenidos del Informe de Sostenibilidad en los capítulos consultados?

a. Muy clara
b. Clara
c. Poco 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 el Informe de Sostenibilidad de Triple A es:

_____

_____

7. Considera usted que la información que se incluyó cumple con los siguientes principios:

a. Precisión (la información comunicada es lo suficientemente precisa y detallada como para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización)

- Si - No

b. Equilibrio (la información comunicada reflejan los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una evaluación razonada del desempeño general)

- Si - No

c- Puntualidad (la organización elabora los informes de acuerdo con una programación periódica, de modo de que la información esté disponible a tiempo para que los grupos de interés tomen decisiones informadas)

- Si - No

d. Fiabilidad (la organización reúne, registra, recopila, analizar y comunica la información y los procesos utilizados para la preparación del informe, de modo que puedan ser objeto de revisión y que establezcan la calidad y la materialidad o relevancia de la información)

- Si - No

e. Claridad (la organización presenta la información disponible de una forma comprensible y accesible para los grupos de interés que utilicen dicha información)

- Si - No

f. Comparabilidad (la organización selecciona, recopila, comunica la información de forma coherente. La información comunicada se presenta de una forma que permite a los grupos de interés analizar los cambios en el desempeño de la organización y que respalde el análisis relativo a otras organizaciones)

- Si - No

8. 8- ¿Considera que existen algunos asuntos importantes que no se incluyeron en el informe de sostenibilidad?

a. No b. Sí ¿Cuáles?

_____

_____

9. ¿Qué temas le gustaría conocer en el próximo informe de sostenibilidad de Triple A?

_____

_____

10. ¿Le pareció acertada la manera de comunicar el informe de sostenibilidad de Triple A?

a. Sí
b. Un poco
c. No ¿Alguna sugerencia?

_____

_____

11. ¿Cómo cree usted que este Informe de Sostenibilidad puede mejorar?

_____

_____

12. ¿Recomendaría a alguien leer este informe?

a. Sí
b. No ¿Por qué?

_____

_____

Coordinación General
Subgerencia de Cumplimiento, Riesgos y Sostenibilidad

Concepto y producción
Subgerencia de Comunicaciones Grupos de Interés

Asesoría y ejercicio de materialidad
Próxima S.A.S

Concepto gráfico, diseño y diagramación
Nata Otero Estudio

Fotografías
Jorge Goenaga

Barranquilla, Colombia
Marzo 2021

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

@SomosTripleA

@SomosTripleAColl