

Sostenibilidad



Informe

Junta Directiva

A 31 de diciembre de 2018

Sector Público

Principales

Alejandro Char Chaljub, Alcalde Distrital

Suplentes

Margarita Zaher Saieh

Sector Privado

Principales

María Virginia Torres de Cristancho

Arnaldo Mendoza Torres

Jesús Vall de Rutén

Juan Alberto Londoño Martínez

Suplentes

Mauricio Solórzano Arenas

Miguel Linero de Cambil

Gabriel Nuñez Insignares

Alonso Castellanos Rueda

Revisoría Fiscal

A 31 de diciembre de 2018

Firma Blanco & Blanco

Alfredo Blanco Núñez

Administración de la Empresa

Gerente General (e)
Ramón Hemer Redondo

Secretario General
Galiano Franceschini Bernardo

Sub Gerente Financiero
Yadira Hernández Polo

Gerente de Operaciones (e)
Cecilia Moreno Field

Gerente de Planeación
Juan Acosta Salazar

Gerente Comercial
Carmello Faillace Said

Gerente Administrativo (e)
Lina Márquez Restrepo

Sub Gerente de Regulación
Javier Rozo Vengoechea

**Sub Gerente de Comunicación
y Grupos de Interés**
Angie Choperena Aycardi

Índice

Nuestro desempeño institucional	6
• Carta de la Junta Directiva	8
• Entrevista con el gerente general	9
Nuestra organización	10
2.1. ¿Quiénes somos?	12
2.2. ¿Dónde operamos?	18
2.3. ¿Cómo operamos?	19
2.4. Buen Gobierno y compromiso con la sociedad	29
2.5. Ética e Integridad	36
2.6. Relacionamiento con grupos de valor y comunicación efectiva	40
2.7. Aspectos materiales y cobertura	50
Nuestro desempeño social	52
3.1. La calidad de nuestros servicios	55
3.2. Gestión de lo humano	68
3.3. Salud y seguridad en el trabajo	80
3.4. Comunidades locales	85
Nuestro desempeño ambiental	90
4.1. Gestión del agua	93
4.2. Aguas residuales	97
Nuestro desempeño económico	104
5.1. Desempeño económico	107
5.2. Nuestro servicio al cliente	115
5.3. Regulación	122
5.4. Agua no contabilizada	128
5.5. Nuestro relacionamiento con los proveedores y contratistas	134
Estados financieros	140



Nuestro
desempeño
institucional



- **Carta de la Junta Directiva**
- **Entrevista con el gerente general**

8
9

•Carta de la Junta Directiva

◆ *Gri 102-14, 102-15*

Para Triple A es muy importante presentar los resultados de nuestra gestión sostenible anual, como una herramienta que nos permite construir relaciones de confianza, compartir el cumplimiento de los objetivos, políticas y prácticas que inciden directamente en los resultados del modelo de negocio.

El 2018, fue un año atípico para la organización que se vio enfrentada a retos que nos desafiaron a exigir nuestra capacidad de respuesta, para dar continuidad y sostenibilidad a la prestación de nuestros servicios, con la calidad y la eficiencia que nos ha caracterizado.

Reafirmamos nuestra misión empresarial de generar calidad de vida y bienestar a más de 2 millones 500 mil habitantes de Barranquilla y en los 14 municipios donde operamos los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, garantizando el acceso a los servicios de acuerdo con el crecimiento del departamento.

Valoramos el compromiso y esfuerzo de todos los colaboradores que durante el 2018 dieron su milla extra para la consecución de las metas planteada.

Alcanzamos una inversión de 42 mil millones de pesos en la optimización de las redes y estaciones de acueducto y alcantarillado para robustecer la operación diaria y garantizar la atención oportuna a los clientes. Nuestro rigor técnico nos permitió seguir ofreciendo una de las mejores aguas del país, según el IRCA¹.

Seguimos avanzando en nuestra mega meta de reducir en 2 puntos anuales el índice de agua no contabilizada-ANC. En cuatro años hemos alcanzado reducir 7.6% del 10% planteado como meta hasta el año 2020. Referente al IPUF² bajamos 5.3 m³/suscriptor/mes, es decir que de 24.0 m³/suscriptor/mes logramos disminuir 18.7 m³/suscriptor/mes en cuatro años.

Triple A ha sido reconocida por sus prácticas laborales y durante el 2018, dimos un paso más al certificarnos como efr, Empresa Familiarmente Responsable, al reconocer que lo más importante son nuestros colaboradores y sus familias. La certificación otorgada por la Fundación Másfamilia, en conciliación e igualdad, ratifica nuestro

liderazgo humanizado enfocado en lograr el equilibrio de la vida laboral y personal de nuestros colaboradores, en procura de una mayor productividad y una eficiente gestión.

Es de gran importancia resaltar que durante esta vigencia fue actualizado el modelo de relacionamiento con nuestros grupos de valor con el fin de responder a las preocupaciones de las partes interesadas, fortalecer nuestra gestión en el marco de las mejores prácticas sostenibles y reafirmar nuestra cultura de diálogo y puertas abiertas.

Como es de conocimiento público, la compañía enfrentó las decisiones judiciales que se desprendieron de la investigación del Caso Lezo de España, las cuales implicaron a ex empleados de la empresa quienes ya no ejercían sus funciones cuando fueron judicializados.

Debido a los fallos emitidos por las autoridades nacionales, en el mes de octubre del 2018 la Fiscalía General de la Nación decretó medida cautelar de embargo y secuestro del 82% de la participación accionaria del socio mayoritario INASSA en Triple A, y en virtud del marco legal de Extinción de Dominio que designó como secuestro judicial a la Sociedad de Activos Especiales (SAE), vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la SAE asumió la administración de la participación.

Los acontecimientos descritos nos llevaron a tomar acciones decisivas para robustecer el sistema general de riesgos, implementar nuevos controles para evitar la materialización de los riesgos y ajustar nuestra estructura organizacional, destacando que dichas medidas no afectaron la prestación efectiva de los servicios que la compañía tiene a cargo, ni tampoco generaron traumatismos al interior de Triple A, pues la eficiencia de la empresa se mantiene estable tanto administrativa como financieramente, tal como se verá a lo largo de este informe.

Nuestro compromiso con ustedes es consolidar nuestro modelo de negocio íntegro, ético y transparente, abierto al diálogo, para seguir ofreciendo servicios públicos de calidad. Lo invitamos a conocer nuestra gestión del 2018 en el presente Informe de Sostenibilidad.

¹ Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para consumo humano, del Ministerio de Salud.

² Índice de pérdidas por suscriptor facturado.

Carta de la Sostenibilidad

Entrevista con el gerente general

Como una empresa que se debe a sus grupos de valor, por sexto año consecutivo presentamos nuestro Informe de Sostenibilidad que está enmarcado en el análisis del entorno, los asuntos relevantes del negocio y nuestro aporte al desarrollo sostenible del Atlántico. En este documento plasmamos la gestión enfocada a impulsar la competitividad y la sostenibilidad del entorno y la sociedad, con la visión de generar valor consistente.

¿Cuál cree usted que han sido los mayores desafíos que se afrontaron durante el año 2018 en términos sociales, ambientales y económicos?

Con certeza puedo afirmar que la mayor implicación de nuestra gestión estuvo dada con la sociedad, porque impactamos a nuestros clientes al entregar servicios de calidad de forma continua; hacia nuestros colaboradores al ofrecer un empleo de calidad que promueva el crecimiento y el bienestar de sus familias, y a las comunidades, al fortalecer la educación ambiental y de cuidado de los recursos con impacto en la mejoría de su calidad de vida.

Con el medio ambiente estamos comprometidos con su cuidado porque los recursos naturales son la principal fuente para el cumplimiento de nuestra gestión misional y empresarial. Con esta perspectiva realizamos todas las acciones necesarias para mitigar el impacto del cambio climático, identificamos nuestros riesgos ambientales para su prevención, control y mitigación, y aportamos a Barranquilla y los municipios donde operamos el agua con la mejor calidad del país. Así también, trabajamos por mantener y entregar a la ciudadanía zonas limpias que contribuyen a la salud de los habitantes.

En materia económica, durante el año fortalecimos los procesos para el logro de los objetivos estratégicos como son la optimización de costos y gastos; la reducción del índice de agua no con-

tabilizada; el mejoramiento de la calidad de los servicios que prestamos con mejor infraestructura y la consolidación del gobierno corporativo de nuestra empresa, a través del fortalecimiento del Sistema General del Riesgo y el Programa de Cumplimiento Anticorrupción.

¿Cuál es la visión de la organización en materia de sostenibilidad y responsabilidad social?

Llevo en la organización más de 25 años y puedo afirmar que Triple A es eje de desarrollo sostenible no sólo de Barranquilla sino también para los 14 municipios en que operamos. De esta forma la visión de la organización es el aporte al crecimiento sostenible bajo criterios de calidad, cercanía con las comunidades, eficiencia operacional sin detrimento de los ecosistemas y apalancamiento para nuestros aliados del negocio, como son nuestros proveedores al promover su desarrollo y confianza. Asimismo, con nuestros colaboradores impulsamos la innovación en los procesos, el equilibrio de su vida personal y laboral, el respeto por los derechos humanos y la gestión de la ética y la transparencia como pilar organizacional.

¿Cuál es el mayor aporte de Triple A a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

Estamos convencidos de que nuestro modelo de negocio responsable está alineado al alcance de los ODS, como se evidencia a lo largo de este Informe. Esto lo hemos logrado gracias al compromiso de la alta dirección que moviliza una gestión hacia el desarrollo sostenible del Departamento, involucrando toda nuestra cadena de valor y generando acciones de responsabilidad social con nuestros clientes y comunidades. Así la empresa da respuesta a la responsabilidad que le compete de ser coadyuvante en el progreso nacional y mundial y en lograr una sociedad incluyente y justa.



Nuestra Organización



¿Quiénes somos?	12
• Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo S.A.E.S.P. de Barranquilla	12
• Los servicios de Triple A en cifras	15
• Propiedad y forma jurídica	17
¿Dónde operamos?	18
¿Cómo operamos?	19
• La cadena de suministro de los servicios empresariales	19
• Cómo abordamos el principio de precaución	26
• Iniciativas externas en las que participamos	27
• Afiliaciones para la competitividad	28
Buen Gobierno y compromiso con la sociedad	29
• Asamblea General de Accionistas	30
• Composición accionaria	30
• Junta Directiva	31
• Direcciónamiento estratégico	32
• Comités internos	32
• Políticas empresariales	32
• Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	32
• Políticas de remuneración	32
• Ratio de compensación total anual	32
• Gestión jurídica	33
• Seguridad de la información	33
• Reporte al Sistema Único de Información, SUI	34
• Gestión documental	35
• Acerca de este informe	35
Ética e Integridad	36
• Importancia empresarial y su cobertura	36
• Gestión para el avance	36
• Evaluación para la gestión	38
• Nuestros logros	38
• Nuestros retos	39
Relacionamiento con grupos de valor y comunicación efectiva	40
• Relacionamiento con grupos de valor	40
• Comunicamos para transformar	47
• Nuestros canales de comunicación e información	49
Aspectos materiales y cobertura	50
• Reexpresión de los temas materiales	51



¿Quiénes somos?

◆ Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A E.S.P.

La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. (Triple A) fue constituida en julio de 1991. Tiene por objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como el tratamiento y aprovechamiento de residuos.

Triple A es una filial del Grupo Canal de Isabel II a través de la representación en Latinoamérica de Inassa S.A., con sede principal en el Distrito de Barranquilla, Colombia.

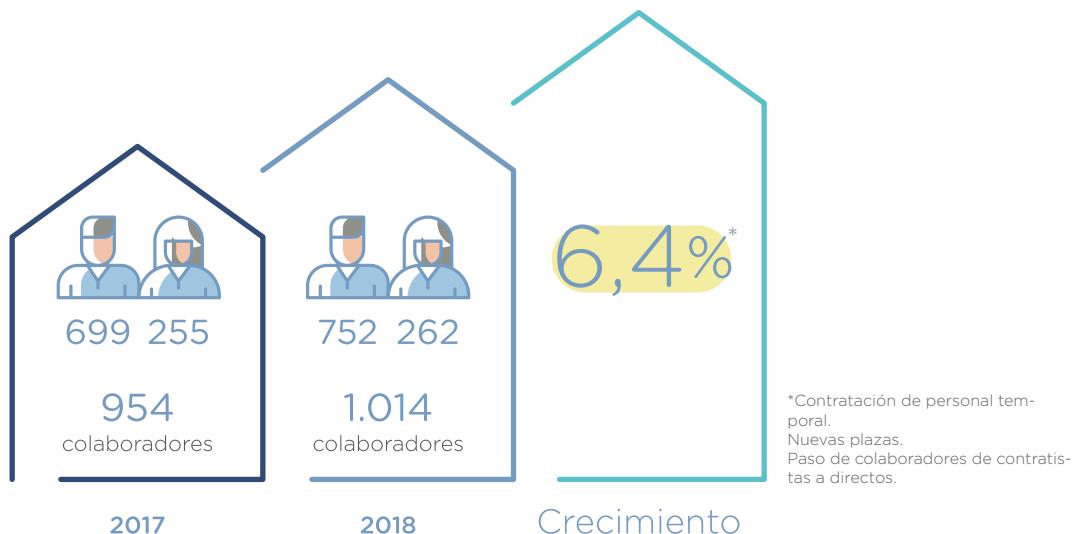
Reconocida en el departamento del Atlántico como eje de desarrollo y progreso, Triple A realiza su gestión con un talento humano de excelencia que posiciona a la empresa de servicios públicos como una de las mejores del país.

◆ *Gri 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-8, 102-41*



³ Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Mundiales, son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. ODS 6: Agua limpia y saneamiento: Con el fin de garantizar el acceso universal al agua potable segura y asequible para todos en 2030, es necesario realizar inversiones adecuadas en infraestructura, proporcionar instalaciones sanitarias y fomentar prácticas de higiene en todos los niveles.

Esta es la conformación laboral de la compañía:



Fuente Triple A.

La organización tiene 279 personas entre convencionados y sindicalizados, lo que equivale al 28 por ciento de la plantilla a corte de 31 de diciembre 2018.

En el 2018 se firmó con el Sindicato de la empresa una nueva Convención Colectiva de Trabajo siendo este el quinto acuerdo que se suscribe entre las partes.

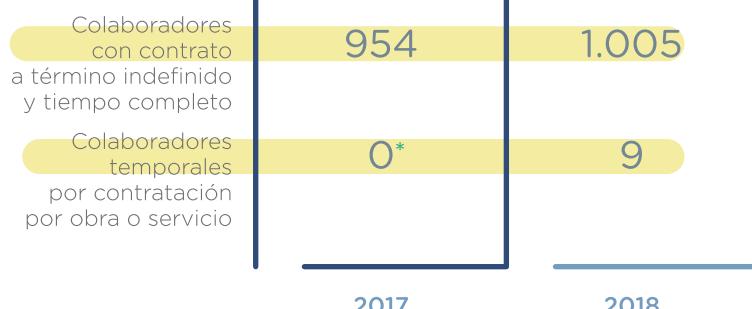
Dentro de esta negociación se lograron mejorar los beneficios convencionales existentes y crear unos nuevos, salvaguardando la integridad económica de la compañía.

A diferencia de los años anteriores, este acuerdo se suscribió mediante un mecanismo anticipado de negociación enmarcado en la legalidad, en el diálogo constructivo y la confianza entre las partes.

Toda la información sobre la planta de personal de Triple A se recopila en el software Kactus, el cual consolida los datos de nómina, la vida laboral de cada colaborador y su tipo de contratación. Esta es la información de la plantilla general:

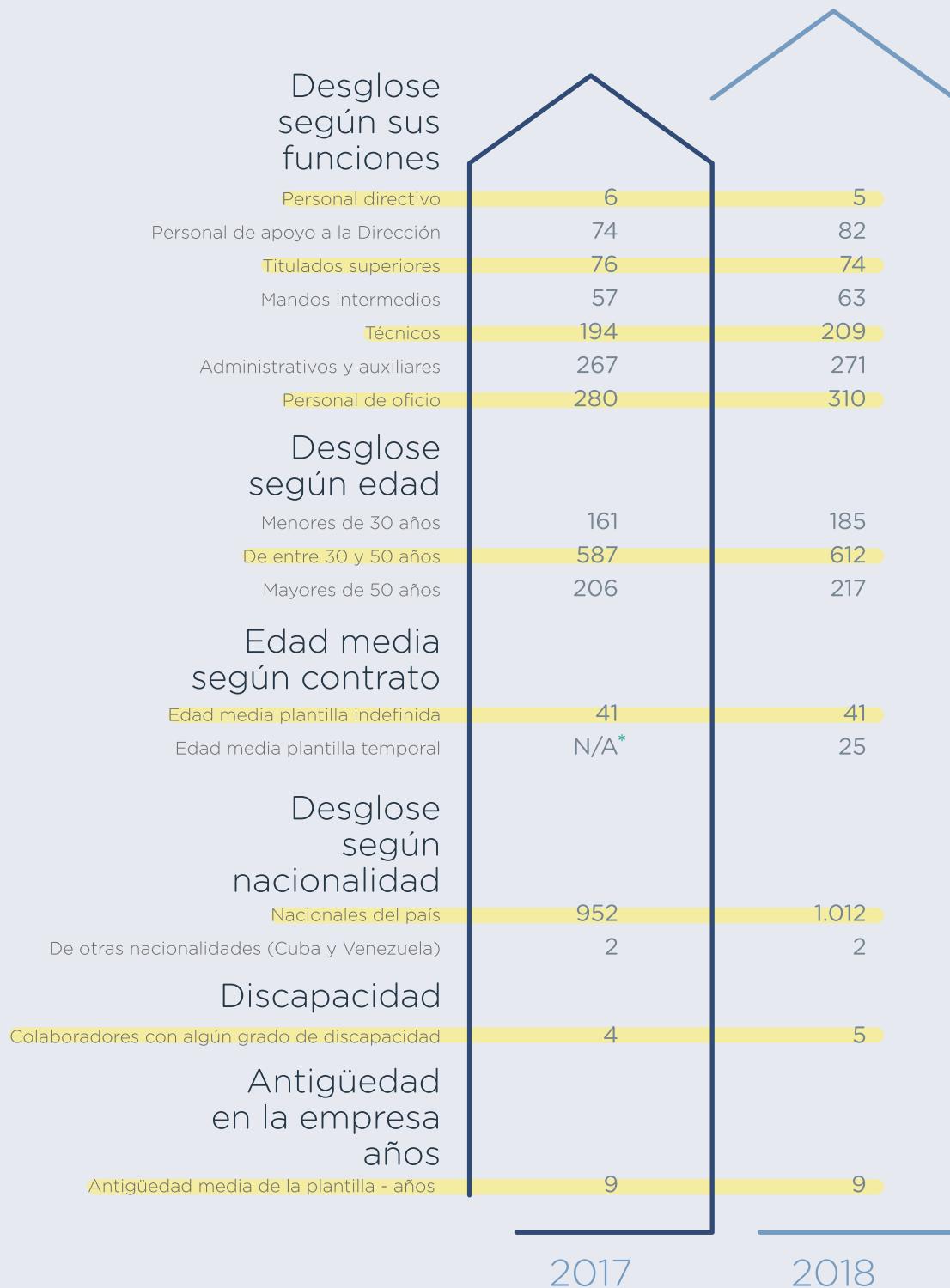


Desglose
por tipo
de contrato



Fuente Triple A.

*En el 2017, no se registraron contratos temporales.



Fuente Triple A.

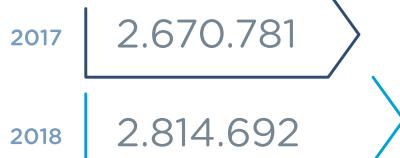
*No se registraron contratos temporales.

Durante el periodo de este reporte la organización generó 1880 empleos indirectos a través de 45 empresas contratistas, de acuerdo con una necesidad específica que requería la organización, sin discriminar en razón de raza, sexo, nacionalidad, religión u otra condición.

◆ Los servicios de Triple A en cifras

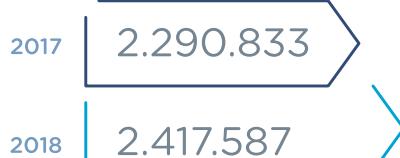
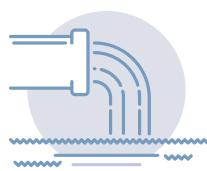
◆ Gri 102-7

Habitantes abastecidos con el servicio del agua



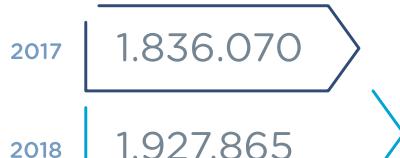
5,4%
Crecimiento

Habitantes abastecidos con el servicio del alcantarillado



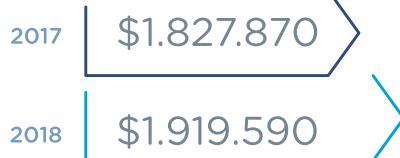
5,5%
Crecimiento

Habitantes servidos con el servicio de recolección de residuos sólidos en seis municipios



5,0%
Crecimiento

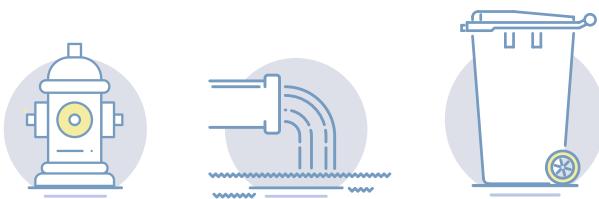
Habitantes servidos con el servicio de limpieza diaria en cuatro municipios



5,0%
Crecimiento

Fuente Triple A.

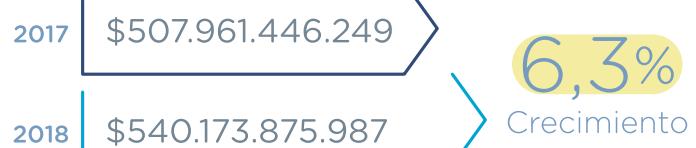
Cobertura



- Acueducto: Barranquilla y 14 municipios 100%
- Alcantarillado: Barranquilla y 12 municipios 98,32%
- Aseo: Barranquilla y 5 municipios 100%

Zona rural de Ponedera y Túbará

Facturación
total del
periodo



Fuente Triple A.



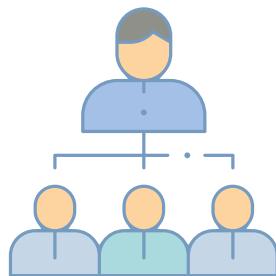
Panorámica del Acueducto de Barranquilla

◆ Propiedad y forma Jurídica

◆ Gri 102-5

La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, S.A. ESP de Barranquilla es una sociedad de régimen jurídico privado de acuerdo con la Ley 142 de 1994 y está constituida como una sociedad anónima. Su composición accionaria es la siguiente:

Propiedad y forma Jurídica



Clase de accionista	Nombre o razón social	Porcentaje de participación
Acciones tipo A	Sector público	14,50%
	Sector privado	
Acciones tipo B	(5.490 accionistas, personas naturales y jurídicas)	3,34%
Acciones tipo C	Socio calificado	82,16%

Fuente Triple A.

La Fiscalía General de la Nación en acto de fecha 3 de octubre de 2018, decretó las medidas cautelares de “suspensión del poder dispositivo, embargo y secuestro” de la participación accionaria de Inassa S.A en Triple A S.A E.S.P, la cual corresponde al 82% del capital de esta última. Conforme a la decisión tomada por dicho Ente, la administración estatal de la participación se realizará a través de la Sociedad de Activos Especiales – SAE SAS.

El ente investigador explicó que como parte de la segunda fase de la actuación investigativa que se viene adelantando desde 2017, un fiscal especial de extinción de dominio comenzó el proceso de embargo y secuestro de las acciones de Inassa y las entregó en custodia a la Sociedad de Activos Especiales, SAE, del gobierno nacional, entidad que depende del ministerio de Hacienda. El otro 14,5 por ciento de las acciones queda en manos del Distrito de Barranquilla, tal y como ya estaba estipulado.

Un comunicado de prensa de la Sociedad de Activos Especiales informó: “SAE S.A.S implementará las medidas que resulten necesarias para la administración de esta participación accionaria, de tal manera que los usuarios de la empresa continúen disfrutando del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo en debida forma.

SAE S.A.S mantendrá las condiciones técnicas, profesionales y administrativas que garanticen las políticas de bienestar y estabilidad laboral que a la fecha se han implementado al interior de la empresa.

Para la Sociedad de Activos Especiales S.A.S es de suma importancia el reconocimiento hacia los trabajadores como un factor importante de Triple A y los invita a seguir aportando su compromiso para lograr la continuidad de la productividad y actividad económica de la empresa”⁴.

⁴ Ver comunicado de prensa: <https://www.saesas.gov.co/index.php?idcategoria=30786>

◆ ¿Dónde operamos?

◆ Gri 102-6

La cobertura de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que presta Triple A en el Atlántico está representada en la presencia que hace la empresa en el Distrito de Barranquilla y en 14 municipios del Departamento.

A continuación se observa la cobertura⁵ de los servicios empresariales por municipios atendidos:

⁵ Cumplimiento 103-1 de enfoque de gestión. La cobertura presentada aplica para los temas materiales de: comunidades locales, gestión del agua, efluentes y residuos, desempeño económico, regulación, calidad de los servicios, agua no contabilizada y prácticas de adquisición.



Municipio	Municipios con abastecimiento de acueducto	Municipios con abastecimiento de alcantarillado	Municipios con recolección de residuos sólidos	Municipios con servicio de limpieza diaria
Barranquilla	✓	✓	✓	✓
Puerto Colombia	✓	✓	✓	✓
Soledad	✓	✓		
Galapa	✓	✓	✓	✓
Tubará	✓	✓	Zona rural	
Juan de Acosta	✓			
Usiacurí	✓	✓		
Piojó	✓			
Sabanalarga	✓	✓	✓	✓
Ponedera	✓		Zona rural	
Sabanagrande	✓	✓		
Santo Tomás	✓	✓		
Baranoa	✓	✓		
Polonuevo	✓	✓		
Palmar de Varela	✓	✓		

◆ Cobertura

Fuente Triple A.

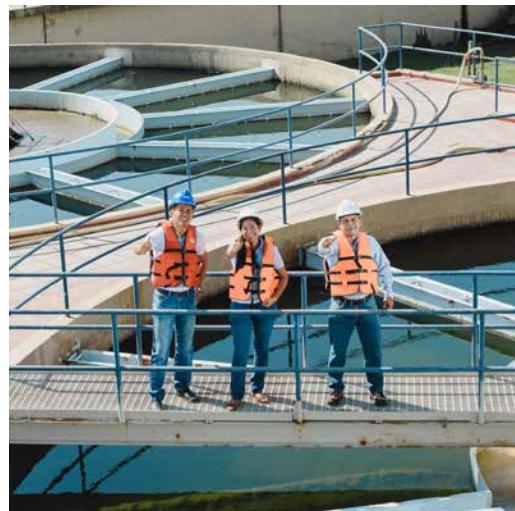
¿Cómo operamos?

◆ La cadena de suministro de los servicios empresariales

◆ *Gri102-9*

Los servicios públicos prestados por Triple A cuentan con altos estándares de calidad, seguridad y salud en el trabajo, certificados según los requisitos de las Normas ISO 9001: 2015 y NTC-OHSAS 18001: 2007.

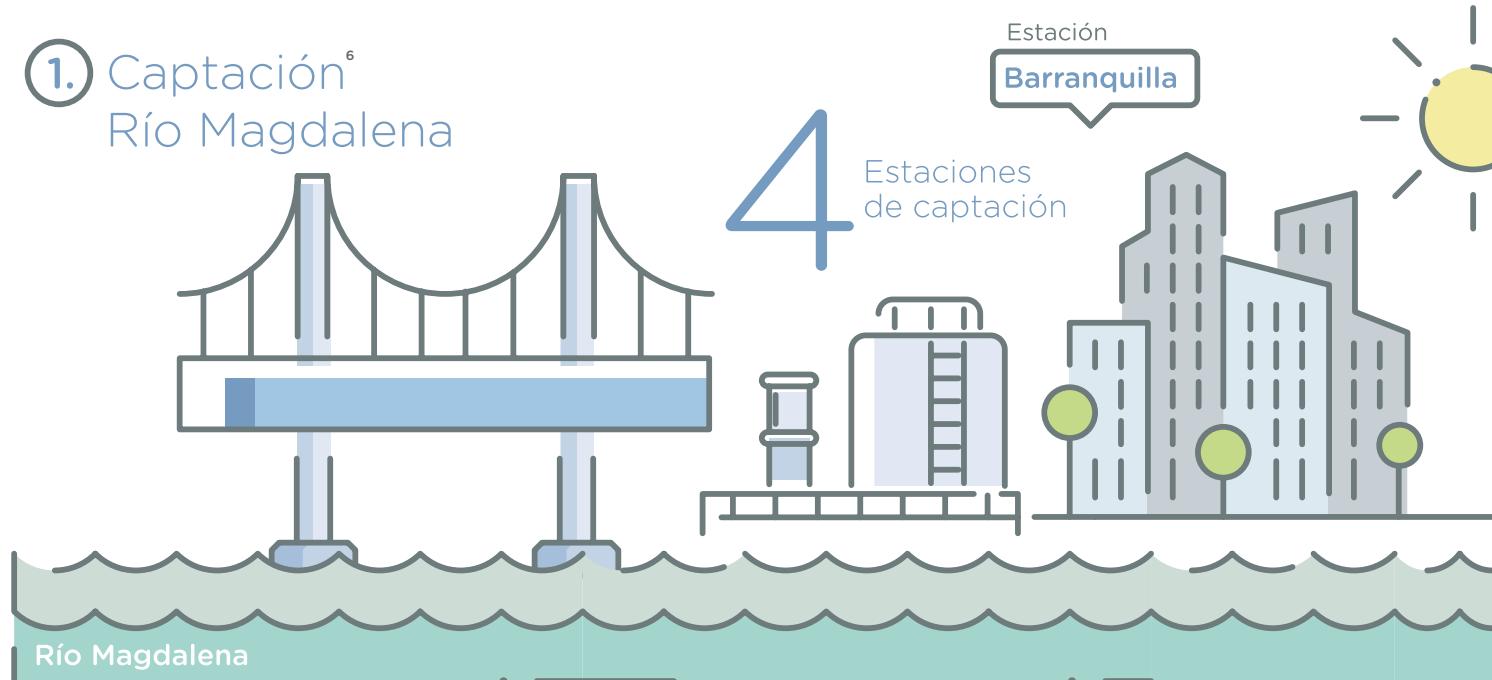
Cada uno de los servicios prestados por la empresa cuenta con procesos altamente tecnificados involucrando controles automatizados, auditorías de calidad en campo, cumplimiento regulatorio, laboratorios acreditados por la ONAC y con el mejor personal calificado, con el fin de entregar un buen servicio.



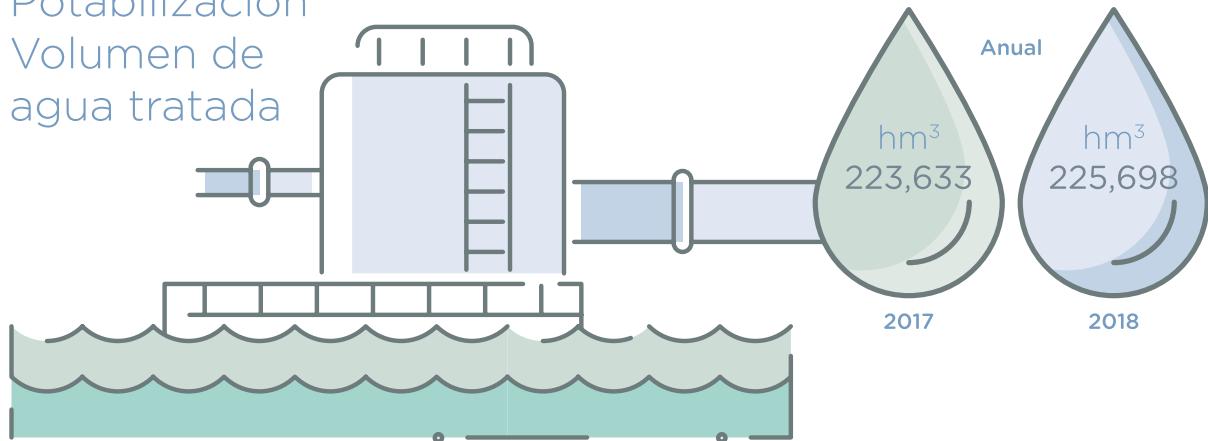
Triple A presta servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con altos estándares de calidad.

Acueducto

1. Captación⁶ Río Magdalena



2. Potabilización Volumen de agua tratada



4 Plantas de tratamiento

Barranquilla
Las Flores
Sabanagrande
Ponedera

* hm³
2017

203,583
4,579
9,417
6,054

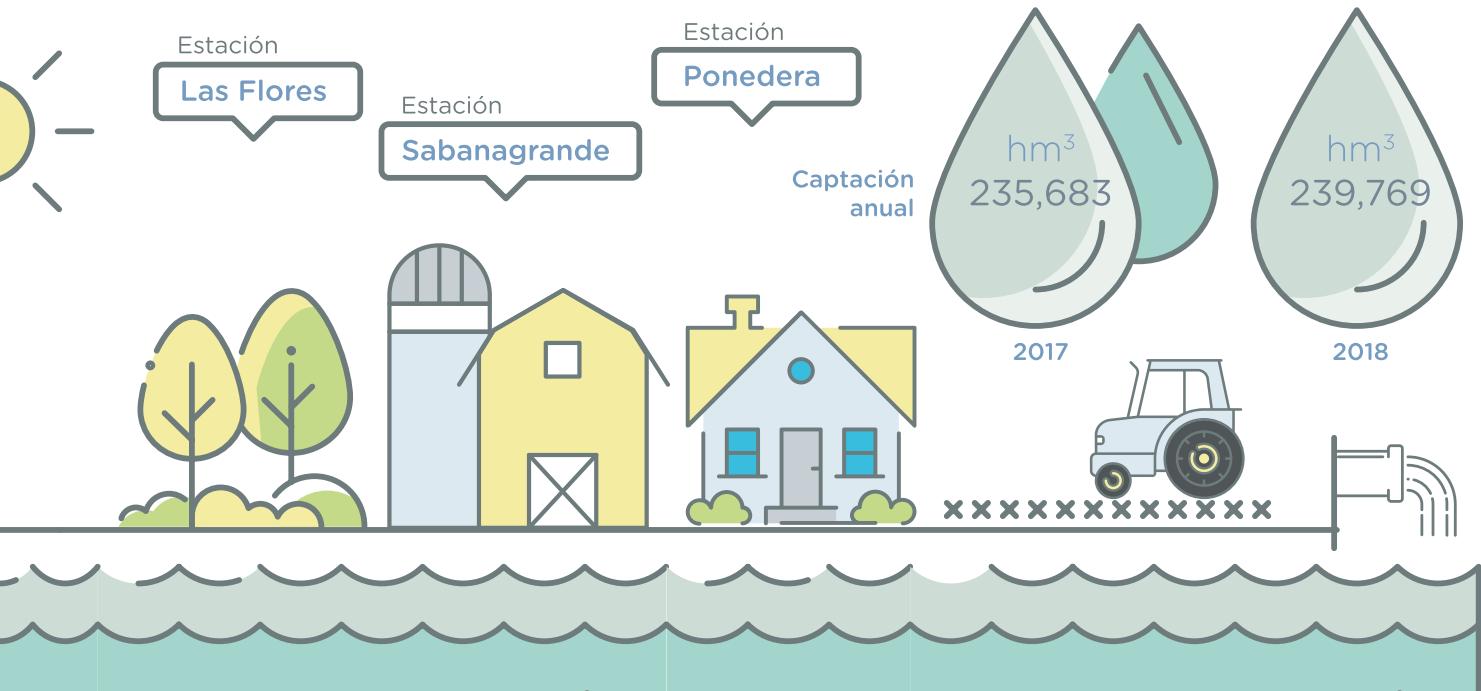
* hm³
2018

203,063
5,403
10,469
6,764

*Potabilización por planta.

⁶ Ver capítulo gestión ambiental, gestión del agua.

Fuente Triple A.



3.

Distribución



Renovación de redes abastecimiento

Longitud de la red total

km - 2017

3.469

km - 2018

3.518

Km de red renovados en el periodo

28,6

48,8

Antigüedad de la red de abastecimiento (%) 2018

% - 2017

32,1

% - 2018

28,3

Menor de 15 años

Entre 15 y 30 años

Mayor de 30 años

63,3

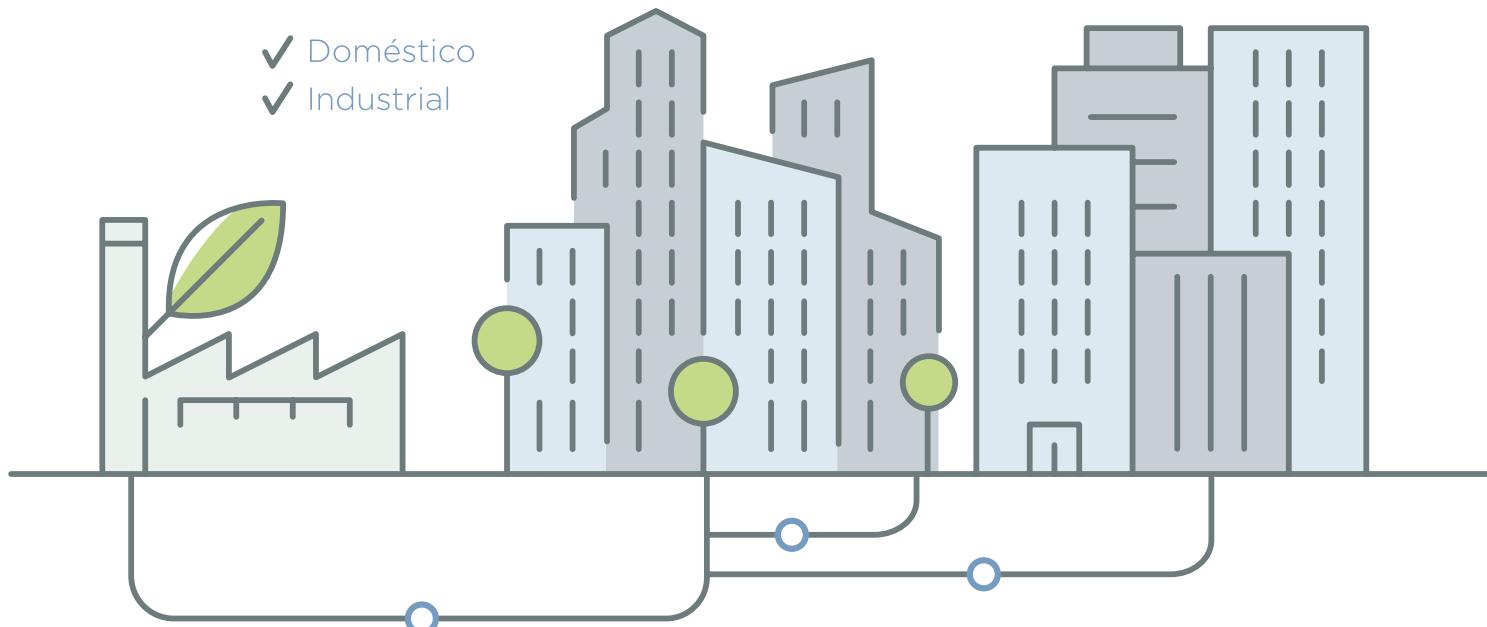
4,6

67,1

4,4

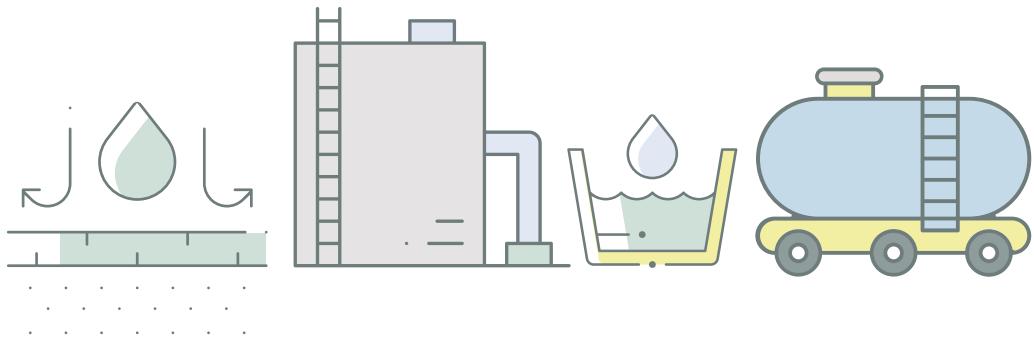
Fuente Triple A.

Alcantarillado



1.

Renovación
de la red de
saneamiento



Longitud total
de la red



Antigüedad de la red de saneamiento

Menor de 15 años

Entre 15 y 30 años

Mayor de 30 años

2017 • km

24

24

52

24

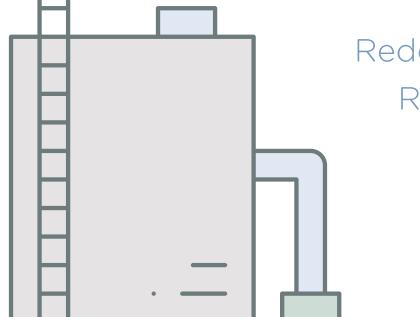
2018 • km

25

47

28

2. Recolección y transporte de aguas residuales



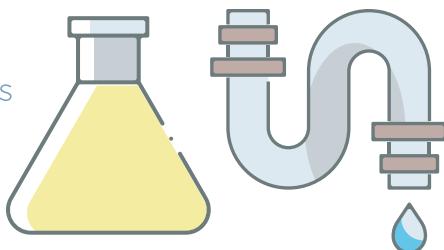
Tipos de redes de saneamiento

- Redes para aguas negras
- Redes en impulsiones⁷
- Otras redes⁸



10

Estaciones depuradoras de aguas residuales

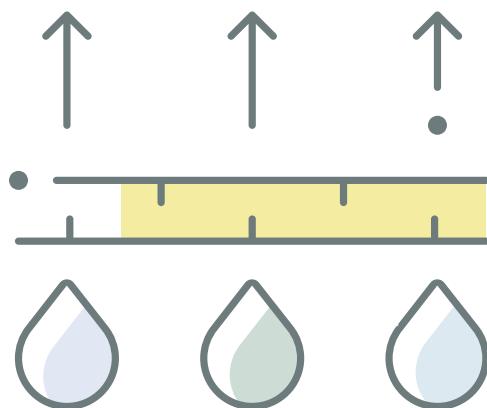


Reducir la contaminación mediante tratamientos y procesos, para devolverla al origen de captación

3.

Tratamiento y disposición de aguas residuales⁹

Volumen de agua depurada en EDAR



Total 10 estaciones

37,040¹⁰

hm³
2017

35,304*

hm³
2018

*El caudal tratado en el año 2018 es más bajo que en el 2017 porque se presentó una menor precipitación.

Fuente Triple A.

⁷ Redes a través de las cuales se bombean las aguas residuales.

⁸ Por ejemplo, alcantarillas de pequeño calibre (alcantarillas de hasta 150 mm de diámetro), alcantarillas asentadas (alcantarillas de pequeño calibre que transportan las aguas residuales libre de sólidos, por lo general de una fosa séptica o similar).

⁹ Ver capítulo gestión ambiental, gestión del agua.

¹⁰ Hay factores que influyen en los caudales de los colectores, en este caso especial hubo mayor cantidad de lluvias en el año 2017 por ende mayores caudales en colectores durante este año. En el año 2017 la precipitación fue mayor que en el año 2018. Lo anterior se ve reflejado en la EDAR El Pueblo.

Aseo



1.

Limpieza de vías y áreas

Municipios con servicio de barriado

984.461 km 1.206.822 km

No. de canecas peatonales

4.372

4.955

Efectividad medios mecánicos

100%

100%

2017

2018



2.

Recolección y transporte

Toneladas de residuales recolectados

624.440 ton

630.624 ton

Rutas de recolección de residuos sólidos

196

234

Residenciales (habitantes)

100%

100%

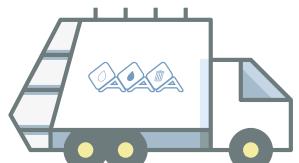
Grandes productores

3.062

3.121

2017

2018



Cultura ambiental

- ✓ Barrido de vías
 - ✓ Adecuación de parques
 - ✓ Recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos



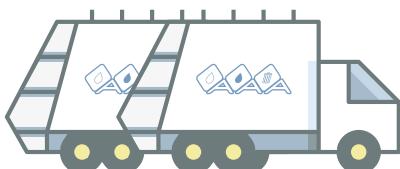
3.

Disposición final de los residuos

Capacidad de almacenamiento m ³	15.661.591	15.100.435
Toneladas vertidas ton	694.437	694.729
Volumen de lixiviados producidos m ³	71.032	64.975*
Volumen de lixiviados tratado m ³	63.326	43.811*

* La disminución se debió a dos mantenimientos realizados en la planta de lixiviados.

Residuos de **7 municipios**



Parque Ambiental Los Pocitos

◆ Cómo abordamos el principio de precaución

◆ Gri102-11

Las operaciones de la organización tienen un enfoque preventivo que fomenta las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad social. De esta forma el accionar sustentable de Triple A se contextualiza en iniciativas y estándares nacionales e internacionales a los cuales la empresa se acoge de manera voluntaria. Tales son: principios del Pacto Global de las Naciones Unidas; Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); guía ISO 26000 en responsabilidad social; Principios Rectores en Derechos Humanos y los lineamientos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

La organización mejora sus prácticas de gestión integral del riesgo a través del monitoreo a los riesgos que representan una amenaza para el logro de los objetivos empresariales y en aquellos que, por la operatividad de la empresa, pudieran llegar a representar variaciones o llegar a ocasionar afectaciones al medio ambiente. En este marco se han elaborado planes de acción, de emergencia y de contingencia para que Triple A en caso de requerirse, pueda reaccionar con eficacia ante cualquier amenaza potencial que afecte a los procesos, con la puesta en marcha de soluciones oportunas para minimizar el impacto en la comunidad, el ambiente y la organización.

Estas son las acciones preventivas para evitar impactos negativos en el medio ambiente:

Proceso de potabilización

Actividad: potabilización y tratamiento del agua

- Riesgo: manejo inadecuado de lodos
- Acciones: avances en la construcción de un sistema de tratamiento de lodos que se encuentra en la etapa operacional en el municipio de Puerto Colombia. Diseños de las nuevas plantas de tratamiento que incluyen el tratamiento de lodos.

- Riesgo: fuga y/o derrame de cloro
- Acciones: implementación de detector de fuga de cloro. Se cuenta con sistema de detección y control, además del personal capacitado para que la operación se lleve con los estándares de seguridad y así minimizar el riesgo y la probabilidad de ocurrencia.

6 Agua limpia y saneamiento



13 Acción por el clima



Proceso de aseo y recolección, transporte y disposición de residuos sólidos

Actividad: tratamiento de lixiviados

- Riesgo: imposibilidad de tratar los lixiviados
- Acciones: en el manejo integral de residuos ordinarios se generan lixiviados por su descomposición; para evitar la contaminación de aguas superficiales se instala un sistema de impermeabilización y conducción de estos líquidos hasta un sitio de tratamiento para reducir el impacto de contaminación.

Proceso alcantarillado

Actividad: tratamiento de agua residual

- Riesgo: incumplimiento de requisitos de calidad en agua residual tratada
- Acciones: proyecto optimización de plantas de tratamiento de aguas residuales, para ajustarse a la nueva norma de vertimientos específicamente incrementar la remoción de demanda química de oxígeno.



El proceso de potabilización del agua es supervisado desde nuestro Laboratorio de Control y Calidad del Agua, que cuenta con reconocimiento nacional e internacional.

¹¹ODS 6, Agua limpia y Saneamiento
ODS 13, Acción por el clima: Apoyar a las regiones más vulnerables -como los países sin litoral y los Estados islas- a adaptarse al cambio climático, debe ir de la mano con los esfuerzos destinados a integrar las medidas de reducción del riesgo de desastres en las políticas y estrategias nacionales. Con voluntad política y un amplio abanico de medidas tecnológicas, aún es posible limitar el aumento de la temperatura media global a 2°C respecto de los niveles pre-industriales. Para lograrlo, se requieren acciones colectivas urgentes.

◆ Iniciativas externas en las que participamos

◆ Gri102-12



12

Desde el año 2010 la organización está adherida a Pacto Global de las Naciones Unidas y participa de manera activa en el nodo del Atlántico de la Red compartiendo experiencias de aplicación de los principios con diferentes empresas del sector público y privado.

Como miembro activo del nodo, durante el año 2018 Triple A participó voluntariamente en la realización de tres grandes actividades:

- **Jornada de integración recreativa en el barrio Siage de Barranquilla:** Los niños, niñas, jóvenes, adultos, madres gestantes, lactantes y adultos mayores tuvieron un espacio para compartir, recrearse y aprender. Se desarrollaron talleres orientados a promover la salud oral, el uso responsable de la electricidad, la siembra de árboles, la prevención del acoso sexual, el manejo de residuos y la cocina saludable. Así mismo, cada organización participó con sus voluntarios, quienes aportaron en la recuperación del espacio deportivo adecuando las gradas, colaborando con la pintura y la limpieza de esta zona. De esta forma, se logró aportar al desarrollo social de este sector de la ciudad.

• **Taller “Los ODS en la gestión humana, promoviendo el talento”:** El objetivo del evento fue compartir las prácticas de gestión de recursos humanos (selección, reclutamiento y retención) alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, socializando diferentes herramientas que permiten generar procesos más inclusivos. Así mismo, se evidenció el compromiso del sector privado con los ODS, reflejado en la creación de acceso a oportunidades laborales para poblaciones vulnerables.

• **Día Internacional del Voluntariado:** Durante la actividad con la comunidad se realizaron talleres orientados al uso responsable de la electricidad, la siembra de plantas, el manejo de residuos y se organizaron actividades de contacto con la naturaleza. También se creó un espacio para la atención en medicina general y odontología. El objetivo fue vincular a las familias del sector y a los funcionarios de las instituciones en la conmemoración de esta fecha, con la que se busca aportar al desarrollo social por medio de los voluntariados corporativos.



En el año 2018 Triple A se convierte en Empresa Familiarmente Responsable al obtener la certificación en conciliación e igualdad que otorga la Fundación Másfamilia de España por la gestión de la conciliación como parte de su ADN empresarial, cuya esencia es la promoción en su equipo de colaboradores de la armonización entre la vida personal, familiar y laboral para tener vidas más plenas y felices en su trabajo. La Iniciativa efr ha sido reconocida como good practice por Naciones Unidas.



La empresa está afiliada al Proceso Apell Barranquilla como convenio de ayuda mutua en caso de emergencias. Proceso que cuenta con la participación de 35 empresas industriales de la ciudad.

¹²ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos: La finalidad de los objetivos es mejorar la cooperación Norte-Sur y Sur-Sur, apoyando los planes nacionales en el cumplimiento de todas las metas. Promover el comercio internacional y ayudar a los países en desarrollo para que aumenten sus exportaciones, forma parte del desafío de lograr un sistema de comercio universal equitativo y basado en reglas que sea justo, abierto y beneficie a todos.

27

◆Las afiliaciones para la competitividad

◆ *Gri 102-13*

Triple A participa en los gremios sectoriales relevantes del país y de la región, con el fin de apoyar el desarrollo de políticas públicas, actualizarse sobre los avances técnicos e influenciar en la toma decisiones que beneficien la evolución de los servicios públicos y conexos. La empresa hace parte de los siguientes gremios¹³:



La participación, integración y colaboración permanente ha posibilitado el relacionamiento de Triple A con los gremios de la ciudad y las empresas del sector.

¹³Ver alcance de la actividad ampliada con los gremios: www.aaa.com.co



•Buen Gobierno y compromiso con la sociedad

La eficiencia estratégica por la que se reconoce Triple A en lo local y regional parte de su gobierno corporativo que define la estructura para la correcta administración de la empresa; establece los principios y reglas que orientan la prestación de los servicios en cabeza de sus directores, administradores, colaboradores y en sus relaciones de tipo económico, social,

legal, administrativo y operacional, en aras de la preservación de la reputación empresarial y la identidad organizacional.

Los órganos de dirección y administración se rigen bajo los estatutos de la Sociedad ajustados a las disposiciones legales y en coherencia con el Código de Buen Gobierno. Estos son:

Asamblea General de Accionistas

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



Junta Directiva

Comité Financiero y de Auditoría: Está conformado por personal interno de la empresa y los miembros de la Junta Directiva de la Sociedad. El propósito es evaluar y apoyar a la Junta Directiva en los temas que se someterán a la aprobación de la misma.

Gerencia General

Comité de Gerencia General: Instancia de la alta dirección conformada por los gerentes y por las áreas de staff de la gerencia de la empresa, es presidido por el gerente general de la Sociedad. 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.

¹⁴ODS 16, Paz, Justicia e Instituciones Sólidas: Los Objetivos de Desarrollo Sostenible buscan reducir sustancialmente todas las formas de violencia y trabajan con los gobiernos y las comunidades para encontrar soluciones duraderas a los conflictos e inseguridad. El fortalecimiento del Estado de derecho y la promoción de los derechos humanos es fundamental en este proceso, así como la reducción del flujo de armas ilícitas y la consolidación de la participación de los países en desarrollo en las instituciones de gobernabilidad mundial., ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico: Los Objetivos de Desarrollo Sostenible apuntan a estimular el crecimiento económico sostenible mediante el aumento de los niveles de productividad y la innovación tecnológica. Fomentar políticas que estimulen el espíritu empresarial y la creación de empleo es crucial para este fin, así como también las medidas eficaces para erradicar el trabajo forzoso, la esclavitud y el tráfico humano. Con estas metas en consideración, el objetivo es lograr empleo pleno y productivo y un trabajo decente para todos los hombres y mujeres para 2030.

◆ Asamblea General de Accionistas

◆ *Gri 102-22, 102-23,
102-25*

Conforman la Asamblea General de Accionistas las personas inscritas en el libro de registro de acciones, por sí mismas o representadas por sus apoderados o representantes legales, reunidas con el quórum y en las circunstancias previstas en estos estatutos y la Ley.

Los accionistas de manera permanente pueden manifestar sus inquietudes y solicitudes al área de Secretaría General encargada de canalizarlas y atenderlas, por ser el enlace entre los accionistas y la Sociedad.

Las partes interesadas canalizan sus inquietudes ante las diferentes Gerencias de la empresa atendiendo el tema a tratar. De igual manera por disposición legal, la empresa cuenta con un sistema de atención de peticiones, quejas y reclamos. Los accionistas de la organización presentaron durante el año de reporte, 168 requerimientos escritos los cuales fueron canalizados a través de Secretaría General.

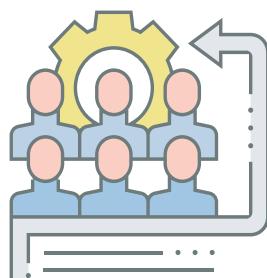
Para el tema de conflicto de interés, de acuerdo con el reglamento interno de la Asamblea de Accionistas se señala que en el evento en que cualquier accionista se encuentre incursa o crea

encontrarse inmerso en un conflicto de interés, deberá abstenerse de participar en la decisión correspondiente e informar al presidente de la asamblea a fin de que éste lo someta a consideración de los accionistas presentes en la reunión. La decisión relacionada con el conflicto se resolverá por las mayorías ordinarias establecidas en los estatutos sociales.

En el 2018 se realizó la asamblea ordinaria del mes de marzo y fueron convocadas tres extraordinarias por el desarrollo de las investigaciones que recaían sobre la empresa.

En la reunión No. 57 de Asamblea Extraordinaria tuvo participación la Sociedad de Activos Especiales (SAE) como consecuencia de la medida cautelar de embargo y secuestro de la participación accionaria de la sociedad INASSA en Triple A, así como sus actos de implementación de la misma. Dichas medidas fueron decretadas por la Fiscalía de Extinción de Dominio.

Asimismo, se procedió con la elección de los miembros representantes del sector privado en la Junta Directiva de la Sociedad.



Composición accionaria

Composición accionaria de la Sociedad a 31 de diciembre de 2018

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

Acciones Tipo A (sector público)

Accionistas	Distrito especial, industrial y portuario de Barranquilla
Acciones	10.654.628
Participación accionaria	14,50%

Acciones Tipo B (sector privado)

Accionistas	5.464
Acciones	2.454.332
Participación accionaria	3,34%

Acciones Tipo C (socio calificado)

Accionistas	1
Acciones	60.376.424
Participación accionaria	82,16%

Fuente Triple A.

◆ Junta Directiva

◆ *Gri 102-20, 102-22, 102-26, 102-27, 102-28, 102-24, 102-29, 102-32*

La Junta Directiva de la Sociedad está conformada por miembros que representan de forma proporcional a la propiedad accionaria. Para establecer esta proporcionalidad entre los sectores públicos y privados se aplica el sistema de cuociente electoral.

La Junta Directiva estará integrada por cinco miembros principales con sus respectivos suplentes personales. Los actuales miembros son los siguientes:

	Principal	Suplente	Principal	Suplente	Principal	Suplente	Principal	Suplente	Principal	Suplente
Nombre	Alejandro Char Chaljub	Margarita Zaher Saieh	Maria Virginia Torres de Cristancho	Mauricio Solórzano Arenas	Arnaldo Mendoza Torres	Miguel Arturo Linero de Cambil	Jesús Vall de Rutén Ruiz	Gabriel Nuñez Insignares	Juan Alberto Londoño Martínez	Alonso Castellanos Rueda
Empresa donde labora	Alcaldía Distrital	Alcaldía Distrital	Sociedad de Activos Especiales S.A.E.	Sociedad de Activos Especiales S.A.E.	Abogado independiente	NO aceptó	Abogado independiente	Gases del Caribe S.A E.S.P	Ministerio de Hacienda	Independiente
Cargo	Alcalde Distrital	Secretaria de Planeación	Presidente	Vice-presidente Jurídico	Abogado independiente	-	Abogado independiente	Departamento Jurídico	Asesor	Independiente
Competencias y experiencia relacionadas con impactos económicos, ambientales y sociales	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Una de las decisiones de la Junta Directiva es la designación del gerente general quien a su vez cuenta con dos suplentes, quienes lo reemplazarán en su orden, en sus faltas absolutas, accidentales o temporales, y entrarán a ejercer el cargo sin necesidad de formalidad alguna. A finales del 2018 la nueva Junta Directiva nombrada por la SAE, inició el proceso de selección de gerente general el cual se pospone en 2019. Para este fin se contrató una empresa especializada en la búsqueda de ejecutivos de alto nivel, con la finalidad de garantizar la transparencia en el proceso.

La Junta Directiva aprueba anualmente el plan de gestión de la sociedad conformado por:

1. Estructura tarifaria de la sociedad, con sujeción al marco regulatorio vigente
2. Planes de inversión de la sociedad
3. Programa de mantenimiento de redes
4. Plan detallado de financiación de la empresa
5. Presupuesto de operación de ingresos y gastos
6. Plan de capacitación del personal, mejoras en la calidad del servicio y de atención al usuario.

En el 2018 se realizaron 15 sesiones de Junta Directiva.

Es también importante señalar que la empresa realiza la autoevaluación de la Junta Directiva de forma anual. Por los cambios ya explicados, la autoevaluación no se realizó para el periodo de este reporte.

Direccionamiento estratégico

Triple A orienta su gestión corporativa a través de estrategias y acciones determinadas en el Direccionamiento Estratégico 2015-2020 que con un enfoque de sustentabilidad busca que la organización administre eficiente y responsablemente los recursos naturales, económicos y humanos para lograr la competitividad y la sostenibilidad en el largo plazo.

Tanto los negocios de la empresa como las áreas transversales, cuentan con focos estratégicos en la gestión e indicadores, que permiten la continua evaluación de los temas económicos, ambientales, sociales, sus impactos, riesgos y oportunidades. De esta forma la organización vela por el logro de los objetivos planteados que buscan la excelencia en la prestación de los servicios con estándares de alta calidad, cumpliendo la normatividad vigente e incentivando el uso eficiente de los recursos.

Comités internos

Los comités internos de la organización son los responsables de la toma de decisiones en materia económica, ambiental y social y cuentan con la representatividad de todos los colaboradores de la empresa. Los comités internos los pueden ver en anexo No. 1

Políticas empresariales

En el desarrollo del buen gobierno corporativo, la organización cuenta con políticas empresariales como soporte fundamental del direccionamiento estratégico, las cuales reflejan el compromiso de la gestión sustentable para la generación de valor social, ambiental y económico y orientan los planes de acción para el logro de los objetivos planteados involucrando a todos los colaboradores.

Las políticas se despliegan en tres ejes de acción:

- Relacionadas con el sistema de gestión
- Afines con la Sostenibilidad
- De soportes y procesos.

◆Eficacia de los procesos de gestión del riesgo

La Junta Directiva como máximo órgano de gobierno en Triple A tiene un papel protagónico en la evaluación de los procesos de gestión del riesgo en temas económicos, ambientales y sociales. Cada año en la celebración de la Asamblea Ordinaria, la Junta presenta los riesgos y oportunidades para la organización.

Las funciones desarrolladas para la gestión del riesgo por parte de la Junta Directiva fueron las siguientes:

- Aprobación de la Política Gestión Integral de Riesgo
- Aporte de recomendaciones respecto a la gestión integral de riesgos estratégicos, operativos, de fraude, corrupción y soborno.
- Pronunciarse respecto de cada uno de los puntos que contengan los informes periódicos de la Gestión Integral de Riesgos que presente el representante legal.
- Definición en conjunto con la Alta Dirección y la función de gestión de riesgos, el apetito de riesgo de la entidad teniendo en consideración el entorno competitivo y regulatorio, los objetivos a largo plazo de la compañía, la exposición al riesgo y la capacidad de administrarlo de manera efectiva.
- Revisión y aprobación de las políticas y prácticas para la gestión de riesgos significativos, y asegurarse de la aplicación y cumplimiento de las mismas.

◆ *Gri 102-30, 102-31*

◆ *Gri 102-35, 102-36 y 37*

◆ *Gri 102-38, 102-39*

Las políticas empresariales y las líneas de acción las encuentra en: www.aaa.com.co/rse/buenas-practicas/

Apetito del riesgo: el nivel del riesgo que la empresa quiere aceptar. Cantidad de riesgo que una empresa está dispuesta a asumir para alcanzar sus objetivos estratégicos.

◆Políticas de remuneración

Junta Directiva y consultores

La Junta Directiva de la Sociedad de conformidad con los códigos de buen gobierno y de ética, no percibe remuneración alguna por ser parte de este órgano de gobierno. La remuneración a consultores se pacta teniendo en cuenta la proporcionalidad de los servicios recibidos y de acuerdo con la competitividad de la oferta en el mercado; todo enmarcado con las atribuciones que son otorgadas al gerente general.

◆Ratio de compensación total anual

El estudio de valoración de cargos realizado por una firma consultora externa a Triple A es el referente para tomar decisiones adicionales relacionadas con ajustes, estableciendo los cambios salariales requeridos al considerar las funciones, el nivel de responsabilidad y el perfil requerido. El marco para ello es la equidad interna y la competitividad respecto al mercado.

Se pudo establecer también que la remuneración fija anual más alta en Triple A, de acuerdo con los requerimientos y responsabilidades del cargo, fue ocho veces la compensación fija promedio anual de todos los colaboradores de la empresa.

Se establece también que el incremento porcentual total de la persona mejor retribuida fue de 4,09 por ciento y el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la planta de personal fue de 4,58 por ciento.

Gestión Jurídica

Como parte fundamental del desempeño de la organización la gestión jurídica contribuye a la solución de los requerimientos legales en la prestación de los servicios públicos. En el año 2018 se atendieron 18 procesos civiles, 57 procesos del contencioso administrativo, 74 acciones populares, 54 procesos laborales y cinco asuntos penales. También fueron atendidos 114 acciones de tutela, cuatro acciones de cumplimiento y nueve incidentes de desacato.

En materia ambiental las autoridades notificaron 40 decisiones de trámites administrativos relacionados con permisos ambientales, requerimientos para el cumplimiento de obligaciones ambientales e investigaciones ambientales, entre otros.

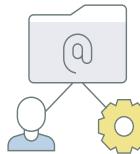
Asimismo, como parte de la gestión de la Secretaría General fueron elaborados 74 contratos y 68 otros, relacionados con las actividades de la empresa. También se obtuvieron 18 sentencias judiciales favorables y 102 sentencias de tutela improcedentes.

Seguridad de la información

En garantía al derecho fundamental del habeas data¹⁵ de todas las personas naturales pertenecientes a los grupos de valor, Triple A avanzó durante 2018 con la implementación del sistema de gestión de protección de datos personales en cumplimiento a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, seguridad, confidencialidad, accesos y circulación restringida, establecidos en la Ley 1581 del 2012.

El objetivo del sistema es promover la implementación de acciones efectivas que permitan administrar los riesgos relacionados con el manejo inadecuado de datos personales y así cumplir con el derecho constitucional que tienen las personas de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido en bases de datos.

En el año 2018, se realizaron talleres focalizados en todos los procesos críticos de la compañía para esta materia, levantando controles necesarios para mitigar los riesgos por incumplimientos legales. Para el año 2019, se avanzará gradualmente en la implementación de todos los elementos del sistema para blindar a la compañía.



Los canales formales de comunicación para ejercer el derecho de habeas data o quien demuestre un legítimo interés, conforme lo señalado en la normatividad vigente, podrá hacerlo a través del siguiente correo electrónico: **datospersonales@aaa.com.co**, enlace web: **www.aaa.com.co/habeasdata** o dirigiendo una comunicación a **HABEAS DATA TRIPLE A** a la siguiente dirección física: **Carrera 58 #76-09** en la ciudad de Barranquilla.



Los equipos de trabajo de Triple A administran con total respeto la protección de datos personales de usuarios, proveedores, contratistas y clientes.

¹⁵El habeas data es una acción jurisdiccional propia del derecho, normalmente constitucional, que confirma el derecho de cualquier persona física o jurídica para solicitar y obtener la información existente sobre su persona. Así también, solicitar su eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada

Reporte al Sistema Único de Información, SUI

De cara a los requerimientos de norma realizados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), durante la vigencia 2018, las líneas de acción relacionadas con el reporte de información en SUI para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo estuvieron enmarcadas en los siguientes frentes:

Gestión acueducto y alcantarillado

- Atención de requerimientos de cara al seguimiento que el ente de vigilancia y control realiza a la gestión financiera, comercial y técnico operativa de Triple A S.A. E.S.P.
- Análisis, diseño y ejecución de trámites con agentes del sector de acueducto y alcantarillado tendientes al cague de información en el aplicativo de reporte tarifario Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario dispuesto por la SSPD en el Sistema Único de Información.
- Para aquellos prestadores en el ámbito de aplicación de la metodología tarifaria definida en la Resolución CRA 688 de 2014, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios definió mediante la Resolución SSPD 39945 de 2017, modificada y aclarada por la Resolución SSPD 21775, nuevos requerimientos de información tarifaria y de facturación que le permiten la evaluación de la gestión comercial efectuada por Triple A S.A. E.S.P. para los servicios de acueducto y alcantarillado. Ante esto un equipo interdisciplinario, en conjunto con el proveedor de informática Amerika TI S.A.S., desarrolló la implementación de los cambios necesarios en el software comercial para cumplir con el requerimiento conforme a lo solicitado por la normativa.
- Trabajo mancomunado con la SSPD para aclaración de dudas, interpretación normativa, presentación de inconvenientes y definición de criterios de reporte de la información en el Sistema Único de Información.
- Revisión y análisis de proyectos de norma que modifican requerimientos de información para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Aseo

- En virtud del requerimiento de información establecido en la Resolución SSPD 237705 de 2017, modificada por la Resolución SSPD 18825 de 2018 y la Resolución SSPD 56215 de 2018 con relación a los tiempos de reporte ante el SUI y los criterios de generación de datos, el plan de trabajo incluyó dedicación exclusiva para la generación de información del servicio de aseo, en particular para el desarrollo de los reportes comerciales de facturación, en sinergia con el proveedor de informática Amerika TI S.A.S. Asimismo, se trabajó en conjunto con la SSPD para aclaración de dudas e interpretación normativa, y presentación de inconvenientes de cara al reporte de la información, gestión que continua para la vigencia 2019.
- Revisión y análisis de proyectos de norma que modifican requerimientos de información para el servicio de aseo.

Gestión transversal

- Se obtuvo aprobación del Registro único de Prestadores de Servicios Públicos, actualizando ante el ente de vigilancia y control la información que denota las áreas de prestación de servicio y los cambios administrativos establecidos mediante la Resolución SSPD 47005 de 2015.
- Revisión y análisis de proyectos de norma que modifican requerimientos de información para el registro de actividades ante la SSPD.

Para la vigencia 2019, con el objeto de implementar estrategias para fortalecer el cumplimiento de la normativa vigente aplicable definida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de cara al reporte de información en el Sistema Único de Información – SUI, se dará puesta en marcha a la documentación e inclusión en el sistema de calidad de los formatos, formularios y reportes solicitados por el ente de vigilancia y control. En adición, se continuará con la gestión y trámites ante esta misma entidad en cumplimiento de las normas vigentes aplicables la documentación e inclusión en el sistema de calidad de los formatos, formularios y reportes solicitados por el ente de vigilancia.

Gestión documental

Triple A tiene implementado un sistema de gestión documental con el fin de tener un mayor control, seguridad y trazabilidad de los documentos y datos producidos en la organización para que no haya pérdidas en la información que se maneja en todas las áreas.

Actualmente la gestión documental está sostenida con el software de contenido, on base, el cual almacena en forma digital el 70 por ciento de todos los documentos generados en las distintas áreas de la organización, facilita la consulta y acceso a la información y garantiza la seguridad de la misma, a partir de la parametrización de permisos y la trazabilidad en la actualización. La compañía desarrolla el diseño y puesta en marcha de fluogramas de trabajo aplicados a los procesos críticos en el manejo y trámite de documentos para generar eficiencia en la toma de decisiones y resolución de las peticiones, quejas y reclamos. Se busca hacer ágil y eficiente la gestión administrativa de las diferentes áreas de la empresa.

Al interior de la organización, la gestión documental se maneja a través del desarrollo de una solución electrónica para registrar y controlar en una plataforma tecnológica (Geodec) todos los procesos referentes a este tema; esta herramienta permite integrar y asegurar la política de transferencia documental, recepción de documentos, conservación, inventarios y tiempos de retención documental.

Con esta solución se avanzó en la instalación del procedimiento para la conservación del documento electrónico, en el que se describe las técnicas y actividades que permiten asegurar a mediano y largo plazo los documentos con soporte electrónico, en concordancia con la Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos.

La aplicación de los instrumentos archivísticos apalancado con estas herramientas tecnológicas benefician en lo siguiente:

- Mayor efectividad y eficiencia en la entrega de información requerida para consulta y toma de decisiones.
- Incrementa la eficiencia y seguridad de la correspondencia institucional.
- Garantiza el registro y trazabilidad de todos los trámites documentales
- Aumenta el nivel de confiabilidad, seguridad de la memoria institucional y reducción en el riesgo de pérdida de información.
- Cumple con los requisitos legales y reglamentarios definidos por el Archivo General de la Nación, así como de los procesos de auditoría, seguimiento y control.

Otra meta propuesta es el desarrollo de una política de producción documental para normalizar la producción de formatos y documentos internos teniendo en cuenta las políticas de manejo de imagen corporativa, racionalizar la producción de copias y de documentos y controlar la creación y modificación de formatos.

◆ Acerca de este informe

◆ *Gri 102-50, 102-51, 102-53, 102-54, 102-56*

El informe abarca los impactos sociales, económicos y ambientales ocurridos durante el año 2018 como el período de reporte. Se detalla lo ocurrido en todas las zonas donde opera la organización. El reporte se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción exhaustiva. No se realizó verificación externa.

Es el segundo año que se informa según la metodología actualizada de estándares GRI, por lo que en el resultado de este reporte, se hace evidente la apropiación organizacional frente a esta metodología y la forma de presentar la información. Al igual que en los años anteriores, el equipo humano de las diferentes áreas y procesos de la organización participó de forma activa y comprometida con la calidad del dato, como aspecto fundamental para desarrollar los contenidos del informe. Este documento da respuesta también a las acciones realizadas sobre los asuntos estipulados en los diez principios de Pacto Global y se expone la manera en que, a partir de las diversas iniciativas, se contribuye a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Como en períodos pasados el proceso de elaboración del informe fue liderado por la Jefatura de Sostenibilidad.

Para cualquier inquietud o sugerencia sobre los asuntos aquí descritos, puede contactarse con la líder de este proceso, Zamira Betin al correo electrónico zamira.betin@aaa.com.co

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



La labor archivística y de gestión documental que adelanta Triple A ha sido replicada en otras empresas a nivel regional.

Ética e integridad

◆ Importancia empresarial y su cobertura

La transparencia es uno de los fundamentos de la cultura de la ética en Triple A. Es importante para la organización tener una vinculación proactiva y clara con todos los grupos de valor para facilitar las relaciones de confianza y mutuo beneficio, demostrando que todas las actuaciones son visibles, verificables, sostenibles y previsibles determinadas por una comunicación permanente, fluida y de doble vía.

Este principio de actuación y generador de mecanismos organizacionales evita el dispendio de recursos, actividades ocultas, improvisación y abusos en el ejercicio de las funciones de poder, lo cual implica del mismo modo, tener un buen gobierno con objetivos claros y definidos, alineados a las necesidades de la empresa y como parte del compromiso con la sociedad.

El efecto de la gestión ética y transparente recae sobre los ámbitos interno y externo con los diferentes grupos de valor, para impactar de manera directa la cadena de valor de la organización y hacer las cosas bien con la premisa de cero tolerancia hacia la corrupción y el soborno.

◆ Gestión para el avance

La organización promueve la vivencia de la transparencia y buen gobierno. Triple A implementó de manera voluntaria el Programa de Cumplimiento de Anticorrupción y Antisoborno (PCA), con el objetivo de fortalecer y consolidar la cultura ética y de transparencia de la compañía, robusteciendo la efectividad de la gestión del riesgo, en particular con un enfoque de prevención y la proporción de parámetros generales de actuación para las partes interesadas que permitan minimizar la materialización de situaciones asociadas a la corrupción y al soborno.

Este enfoque de gestión tiene el propósito de potenciar los impactos positivos al tener una cultura de cero tolerancia a la corrupción, que se ve reflejada en el compromiso que asume la empresa con sus grupos de valor. De la misma forma se pretende evitar los impactos negativos que pueden generar las actuaciones no éticas.

El PCA cuenta con un marco legal sustentado en el cumplimiento de las leyes y lineamientos nacionales e internacionales sobre la materia.

Desde la alta dirección, la Dirección de Control Interno y la Jefatura de Sostenibilidad se promueve una cultura de transparencia y buen gobierno. Lo concretan a través de campañas de sensibilización y concientización las cuales se reforzaron en el 2018 porque la capacitación sobre la instalación del PCA se realizó al ciento por ciento de la planta de personal en el año 2017.

Para el 2018, se incluyó en el proceso de inducción a los nuevos colaboradores una formación sobre el PCA impactando 96 personas de la empresa, con un total de capacitación de 64 horas. De igual manera, a la Junta Directiva que se posesionó a finales del año, se les presentó todo el Programa y su estado de ejecución.

◆ *Gri 103-1, 205-2*

◆ *Gri 103-2, 205-2*

Leyes aplicables al PCA:
Ley 1474 de 2011,
Ley 1778 de 2016,
Ley 1712 de 2014

Estándares voluntarios:

- Guía Buenas Prácticas sobre Controles Internos, Ética y Cumplimiento de la OCDE para prevenir el cohecho internacional.
- Marco Coso (por sus siglas en inglés) que es el marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno.

Los valores corporativos y los pilares éticos, se pueden consultar en la página www.aaa.com.co

◆ Gestión de lo ético

De acuerdo con lo establecido en el Código de Ética, la compañía instauró el Comité de Ética integrado por las áreas de Secretaría General, Sub Gerencia de Gestión Humana, Dirección de Control Interno y Jefatura de Sostenibilidad.

La actuación del Comité de Ética está determinada principalmente por criterios de integridad, transparencia, respeto, confidencialidad, oportunidad, imparcialidad y prudencia.

Al Comité de Ética puede acudir cualquier colaborador o persona externa a Triple A que así lo considere necesario para denunciar una posible irregularidad que pueda atentar de manera grave contra la organización. De ser el colaborador quien apele al Comité, será en razón a que la circunstancia que lo motiva para acudir al Comité no sea posible escalarla por medio del superior jerárquico correspondiente.

Como otro mecanismo para preservar la gestión contra la corrupción desde la perspectiva de la ética, Triple A ha dispuesto Contacto Ético, la línea abierta pública que recibe denuncias, quejas y dilemas éticos para ser tratados de manera confidencial por el gestor ético de la empresa y el respectivo Comité. Durante el 2018 se gestionaron 28 denuncias.

El acceso a Contacto Ético es a través de la página web de Triple A: www.aaa.com.co/contactoetico en la sección denominada como tal. Como documento soporte para el funcionamiento correcto de este canal, se cuenta con los Lineamientos de Imparcialidad y Confidencialidad.

Otro paso importante en la gestión de lo ético fue la implementación del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, SARLAFT, en el cual se adoptan directrices para prevenir e implementar medidas de control y de debida diligencia ante cualquier transacción comercial o contractual.

El SARLAFT trae beneficios en su cumplimiento corporativo, ya que se implementa como modelo de gestión con enfoque preventivo hacia los riesgos legales, reputaciones, operativos y de contagio que puedan afectar a la organización. Es una cultura que desarrolla una

gestión empresarial responsable y segura con mayor permanencia y sostenibilidad del negocio, mejorando la toma de decisiones estratégicas, afianzamiento del buen gobierno corporativo y responsabilidad social empresarial.

Triple A elaboró un manual para SARLAFT en el cual se establecen los lineamientos, metodologías, procedimientos y otros mecanismos que permitan prevenir e implementar controles en cualquier transacción o relación comercial y/o contractual con terceros que puedan deteriorar la operación e imagen de la compañía.

◆ Casos de corrupción y medidas tomadas

Como es de conocimiento público la organización estuvo impactada por los fallos de la justicia nacional por las investigaciones que se desarrollaron en 2017 y 2018 del caso Lezo en España que implica a funcionarios de Canal de Isabel II¹⁶, y el Caso Acordeón en Colombia que involucró a miembros del Grupo Inassa¹⁷ y de Triple A.

En el caso de Triple A la Procuraduría General de la Nación inhabilitó y multó por 35.400 millones de pesos a dos exgerentes de Triple A.

De otra parte, en audiencia de imputación de cargos ante el juez 12 Penal Municipal de Barranquilla con función de Control de Garantías, un exgerente de Triple A y dos empresarios aceptaron tres cargos con relación a presuntos actos de corrupción en la empresa.

El fiscal 38 especializado contra la corrupción imputó a los señalados los delitos de enriquecimiento ilícito de particulares y falsedad en documento privado, junto con administración desleal.

A raíz de los acontecimientos descritos la empresa implementó nuevos controles en los riesgos que se materializaron y fortaleció el área de control interno al darle nuevas herramientas en las líneas de acción del PCA como son la prevención, detección e investigación.

◆ *Gri 102-17*

◆ *Gri 205-3*

¹⁶Casa matriz de Triple A.

¹⁷Inassa es la cabecera de expansión de Canal de Isabel II Gestión en América Latina.

◆ Evaluación de la gestión

◆ Gri 103-3, 205-1

Cumplimiento normativo y legal

En el año 2018 la organización adelantó una agenda para accionar el PCA entre cuyas varias acciones se destaca el plan de cierre de brechas de las diferentes áreas en cuanto al cumplimiento del marco legal. Otras acciones impulsadas desde la Jefatura de Sostenibilidad y la Dirección de Control Interno con el concurso de equipos humanos comprometidos con tal objetivo, fueron las siguientes:

1. En el marco de la reciente legislación, se actualizó del riesgo de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia antirrámité
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención a ciudadanos.

Esta agenda lleva un avance del 50 por ciento de gestión y se proyecta llegar al 80 por ciento en su implementación para 2019.

Fortalecimiento de la cadena de valor

La organización se encuentra en la fase de ejecución del proyecto “Fortalecimiento del proceso de compras y contrataciones, hacia un proceso más estratégico y al servicio de nuestra operación”, con una perspectiva que busca contribuir al margen Ebitda, a través de escenarios de negociación que permitan aumentar la rentabilidad y competitividad de la empresa; así como también mitigar los riesgos propios del proceso a través del fortalecimiento de los controles.

Los cambios en el manual han llevado a:

- Redefinir el área de compras en búsqueda de su mayor aporte a la organización, a través de su participación activa en el control integral de los costos desde el proceso de abastecimiento, de manera coordinada con las demás áreas de la compañía.
- Estructurar los procesos/procedimientos basados en buenas prácticas (con un enfoque de abastecimiento estratégico).
- Alinear las capacidades de los proveedores con las necesidades del negocio, que contribuya a una estrategia competitiva de la organización mediante una gestión estratégica conjunta.
- Gestionar de manera adecuada los riesgos en los procesos y establecimiento de los controles.
- Fortalecer la seguridad Informática para garantizar la ejecución del proceso de compras, según lo establecido en el manual.
- Asegurar la estrategia: compras en función de objetivos estratégicos.

Nuestros logros

Objetivo estratégico	Logro	Beneficiados	Impacto
Maximizar el valor de Triple A.	Implementación de auditorías sobre los procesos con riesgos de corrupción. Identificación de 57 riesgos de corrupción.	La empresa	Se realizaron once auditorías en diferentes procesos, de las cuales el 52% tienen asociados riesgos de corrupción (lo anterior no quiere decir que se hayan materializado), y a los que se les evaluaron sus controles en términos de diseño y efectividad.

Nuestros retos

Un reto importante para 2019 será la entrega del Reglamento de Prevención y Gestión de Delitos para la Empresa que se constituirá en una herramienta que permitirá a través de actuaciones y controles implementados, mitigar los riesgos de delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, soborno, entre otros, así como de todas aquellas conductas o actos de corrupción que se constituyen como una actividad inaceptable, intolerable y de alto riesgo para el desarrollo de las actividades de Triple A. El manual contendrá:

- Catálogo priorizado de delitos y comportamientos de riesgo que pueden darse dentro de la empresa, así como la planificación e implantación de controles para mitigarlos.
- Protocolo de respuesta ante delitos que establecerá las normas de actuación que se han de seguir ante la aparición de aquellos indicios y sobre los cuales se disponga de información suficiente y relevante para iniciar un proceso de investigación en el ámbito de actuación de Triple A, tanto para sus directivos como para sus equipos de trabajo.
- Se fortalecerán las políticas y los procedimientos para que den respuesta a lo consignado en el Código de Ética y de esta forma sea aplicable en la organización.



Servicio, trabajo en equipo, transparencia y compromiso son alguno de los valores corporativos que interiorizan los colaboradores de Triple A.

Relacionamiento con grupos de valor y comunicación efectiva

◆ Relacionamiento con grupos de valor

◆ *Gri 102-43*

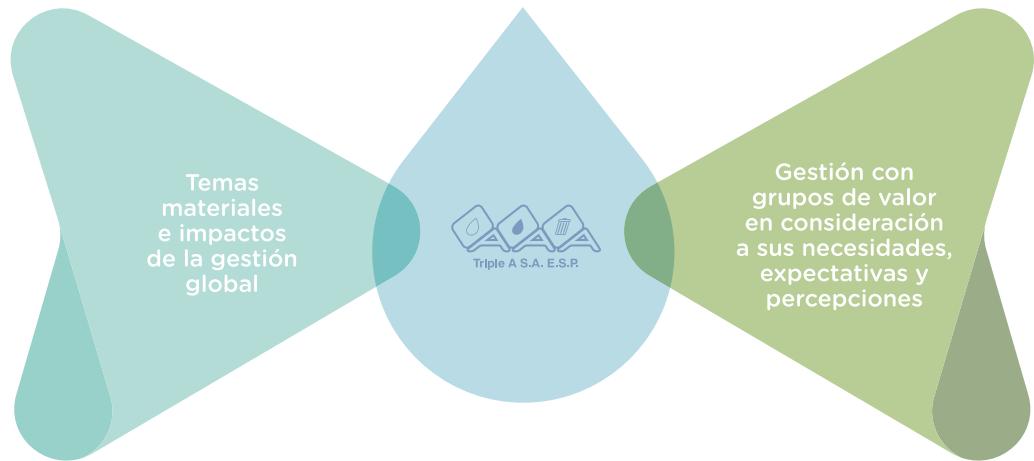
La organización realizó la actualización de su modelo de relacionamiento con sus grupos de valor¹⁸ con el fin de fortalecer las condiciones internas de la gestión que de tiempo atrás se adelanta con las partes interesadas, en contexto del modelo de sostenibilidad, de la operación de negocio y de la cultura corporativa, como uno de los pilares de la sustentabilidad de Triple A.

El objetivo de este modelo es que cada líder del relacionamiento, a través de una caja de herramientas estandarizadas, realice una autogestión que le permita mejorar tanto el bienestar individual como el de la sociedad en su conjunto, teniendo en cuenta que Triple A tiene un papel y una responsabilidad crítica en el desarrollo social y los grupos de valor tienen un interés legítimo en los diferentes aspectos de la actividad corporativa.



¹⁸Basado en el Manual para la práctica de las relaciones con grupos de interés del Programa para el Medio Ambiente de las Naciones Unidas (UNEP), Accountability y modelo ComprometeRSE de la Cámara de Comercio de Bogotá.

La siguiente gráfica da cuenta de los dos aspectos centrales del modelo que dan sentido a su aplicación bajo un esquema metodológico, de seguimiento y control.



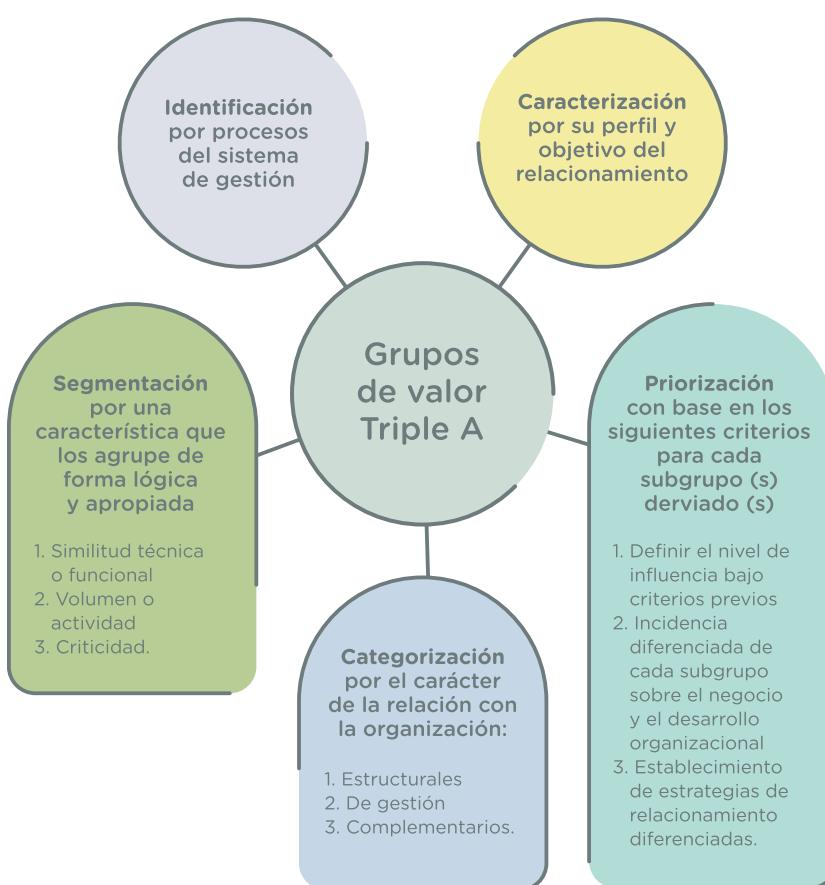
El enfoque técnico del modelo de relacionamiento empresarial de Triple A responde a las siguientes consideraciones: ser un modelo de actuación global para relacionarse con las partes interesadas que contribuyen al crecimiento sustentable de la compañía, con un criterio de aseguramiento como es el involucramiento activo de las personas que lo llevan a cabo para su permanente aplicación.

Fases del modelo

a. Primera. Pensamiento estratégico

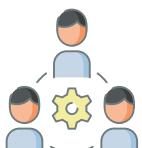
◆ *Gri 102-40, 102-42*

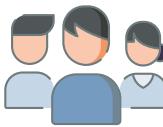
Durante esta etapa se realizó la identificación¹⁹ (su actualización), caracterización²⁰, categorización, segmentación y priorización de los grupos de valor de Triple A.



¹⁹ La identificación completa la puede ver en Informe de Sostenibilidad 2017, <http://www.aaa.com.co/rse/buenas-practicas/>

²⁰ La caracterización completa la puede ver en Informe de Sostenibilidad 2017, <http://www.aaa.com.co/rse/buenas-practicas/>

Grupo de valor	Segmentación	Priorización	Categorización	
 Accionistas	Sector público	Importantes	Estructurales	
	Sector privado	Básicos		
	Socio calificado	Esenciales		
 Colaboradores	Directos no convencionados y no sindicalizados	Esenciales	Gestión	
	Suministrados	Importantes		
	Sindicalizados			
	Aprendices y practicantes			
	Jubilados			
	Convencionados			
	Familia de los colaboradores			
 Estado	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Esenciales	Gestión	
	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio			
	Alcaldía de Barranquilla y municipales			
	Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)			
	Superintendencia de Servicios Públicos			
	Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud, ARL y EPS			
	Autoridades ambientales			
	Gobernación del Atlántico	Importantes		
	Contratantes del orden municipal y departamental			
	Concejos municipales			
	Asamblea Departamental			
	Contraloría Distrital	Básicos		
	Contraloría General de la República			
	Procuraduría General de la Nación			
	DNP			
	Congreso de la República			
 Proveedores	Productos, bienes y servicios	Importantes	Gestión	
	Capital			

Grupo de valor	Segmentación	Priorización	Categorización
 Contratistas	De obras De servicios	Importantes	Gestión
 Clientes	Residenciales Comerciales e Industriales Oficiales Urbanizadores y constructores Administradores de propiedad horizontal Clientes con alto impacto en el medio ambiente (Con vertimiento no doméstico) De servicios complementarios	Esenciales Básicos	Gestión
 Comunidad	Entidades educativas Juntas de Acción Comunal y local Personeros Vocales de Control Madres comunitarias Ediles Líderes comunales	Importantes Básicos	Complementarios
 Medios de comunicación y generadores de opinión	Prensa escrita Líderes de opinión Televisión Radio Redes sociales Colaboradores Páginas web de opinión	Importantes Básicos	Complementarios
 Gremios	Gremios de servicios públicos Cámara de Comercio Fundaciones Federaciones Asociaciones	Importantes Básicos Básicos	Complementarios

b. Segunda. Análisis y planeación de la relación

En esta fase se realizó la construcción de conocimiento común con las personas líderes con sus partes interesadas y que requieren enmarcar su gestión en un modelo que coadyuva a fortalecer el modo como la organización da respuesta en la actualidad a las necesidades y expectativas de tales grupos, en una relación de confianza, progreso mutuo y de largo plazo.

c. Tercera. Mantener y fortalecer las capacidades institucionales

En esta etapa se buscó fortalecer las capacidades de la relación para alistar a la organización en este proceso a través de tres metas fundamentales:

- Avanzar en el entendimiento y la apropiación del modelo de gestión para el fortalecimiento de las relaciones empresariales, en una práctica de las personas líderes del relacionamiento.
- Asegurar que la compañía y sus grupos de valor tengan los sistemas y habilidades organizacionales necesarios para participar exitosamente en una relación productiva.
- Analizar cómo superar las barreras que obstaculizan la relación con sus partes interesadas.

d. Cuarta. Relación efectiva

El propósito de esta fase está en línea con implementar procesos de relación que cumplan con las expectativas de los grupos y los objetivos organizacionales. La herramienta permitió no sólo limitarse a la elección de una técnica justa y efectiva para desarrollar el diálogo, sino que abarca, también, el diseño de estructuras de gobierno y procesos de toma de decisiones a medida que la relación profundiza y se convierte en colaboración activa.

e. Quinta. Implementación y revisión de la relación

El objetivo de esta etapa fue concretar los nuevos conocimientos, experiencias y acuerdos en acciones, y asegurarse de que los grupos de valor comprendan cómo lo hace la organización. El alcance adicional de la fase es permitir la retroalimentación oportuna respecto de las acciones que se realizarán y con nuevas interacciones o diálogos, si fuera necesario.



Iniciativas como 'Diciembre Bacano' son promovidas por el programa Supercliente para agradecer la fidelidad y la confianza de nuestros usuarios.

Grupo de valor colaboradores

En el marco del avance del modelo para la gestión de la conciliación que condujo a la certificación de Triple A como Empresa Familiarmente Responsable (efr), en el año 2018 se realizó una actualización del diagnóstico²¹. Para tal efecto se apeló al instrumento la voz del empleado de la norma 1000-1 (edición 4) para obtener información valiosa por técnica cualitativa a una muestra de colaboradores acerca de sus necesidades y expectativas en relación con aspectos organizacionales relacionados con su calidad de vida laboral en el ámbito de la conciliación como eje fundamental del modelo.

Esta consulta se llevó a cabo para actualizar el diagnóstico inicial, en su componente de muestra consultada, debido al crecimiento que en los dos últimos años ha tenido la empresa en número de colaboradores quienes también son cubiertos por la oferta de conciliación integrada por los beneficios que la organización ha dispuesto para su desarrollo, bienestar y el de sus familias.

La voz del empleado contribuye a conocer cómo se sienten los colaboradores, qué creen

que hay que mejorar y cómo se les puede ayudar para fomentar la conciliación y el rendimiento, así como los resultados la compañía. Un equilibrio entre empresa y colaborador, entre negocio y persona.

Grupo de valor proveedores y contratistas

Como parte de la estrategia de comunicaciones que adelantó la organización con el fin de salvaguardar la reputación de Triple A en medio de las dificultades que afrontó por las investigaciones realizadas y las medidas cautelares tomadas por los entes de control y fiscalización del Estado, la empresa dialogó de manera transparente y oportuna con sus proveedores y contratistas para informarles acerca de la situación financiera y el modo cómo se afrontaba la situación para cumplir con los compromisos adquiridos con ellos.

Este espacio fue fundamental para conjugar iniciativas y alinear a tales grupos de valor en el reto misional de dar continuidad a la prestación de los servicios públicos de Triple A con criterios de excelencia y calidad. Estos fueron los resultados de la consulta:



Preguntas

Frecuencia: 32 Entrevistas con más de una respuesta por pregunta

1. ¿Qué expectativas tenía, previas a la reunión?

Expectativas: 46 opiniones

- Información sobre los pagos pendientes y plazos
- La expectativa de saber cómo está la situación financiera de la empresa
- Venta de Triple A
- Aclarar o desmentir la información negativa que ha salido en la prensa.

2. ¿Se cumplieron sus expectativas?
Sí- No ¿Por qué?

Si se cumplieron las expectativas

Por qué:

- Se presentaron datos concretos sobre la situación financiera de Triple A. Hay solidez empresarial
- El futuro de la empresa y el nuestro se construye en unión
- Se sintieron respetados y acompañados
- Los usuarios están respaldando a la empresa, mejorado su confianza con pago oportuno que garantiza el flujo de caja.

3. ¿Qué sugerencias le daría usted a Triple A para el manejo de la actual situación con contratistas y proveedores?

- Mantener las condiciones de trabajo y las reglas acordadas
- Durante y luego de la crisis apoyar a los contratistas y proveedores
- Seguir con un alto nivel de información con el contratista y proveedor
- Darle parte de tranquilidad a la comunidad sobre el futuro de la empresa
- Cercanía con contratistas y proveedores.

²¹Ver resultados capítulo gestión de lo humano.

Grupo de valor comunidades

El relacionamiento con este grupo de valor es continuo y se desarrolla de manera directa en las comunidades locales y las nuevas atendidas por el equipo de la Dirección de Mercadeo Relacional. Estos habitantes de los centros urbanos y municipios donde opera la empresa son parte activa del desarrollo local y contribuyen a establecer y fortalecer una relación adecuada empresa- sociedad.

El relacionamiento empresarial con las comunidades cercanas a Triple A propende por la generación de valor social al impactar con sus acciones y programas el progreso de sus gentes, y mejorar las condiciones de vida fortaleciendo sus propias capacidades de desarrollo.

Durante el 2018 se realizó el encuentro anual con líderes comunitarios con una participación de 148 personas todos los estratos sociales de

Barranquilla, prevaleciendo en el evento el 1, el 2 y el 3 con una participación del 75%. El estrato con la mayor asistencia fue el uno con 64 personas y el de menor asistencia fue el seis con 2 personas.

Las principales ocupaciones de las personas que asisten y aportan ideas en estos encuentros organizados por la empresa, son líderes de su zona, principalmente empleados e independientes y con una menor participación pensionados, amas de casa y no trabajadores. La población que participa en la construcción de ciudad y cultura ciudadana son agentes activos en la sociedad.

Durante el encuentro se realizó una consulta para conocer la percepción de este grupo acerca de la situación que atravesaba la organización. Estos son los resultados



Preguntas

Frecuencia: 148 preguntas

¿La situación de la empresa ha cambiado la percepción del servicio?

El 75% de los asistentes afirmaron que la situación actual que enfrenta Triple A les ha cambiado la percepción del servicio, mientras que el 22% menciona que no. El 3% se abstuvo a responder esta pregunta.

¿Triple A ha contribuido al desarrollo de la ciudad?

El 97% de los asistentes consideraron que Triple A ha contribuido al desarrollo de la ciudad. El 3% de los encuestados se abstuvo de responder.

Satisfacción general del servicio de Triple A

En promedio mas del 80% de los asistentes al evento se encuentran satisfechos con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Expectativa con la prestación del servicio

La mayoría de los encuestados consideraron que su expectativa con la prestación del servicio gira entorno a recibir atención oportuna, un servicio de calidad, recibir información veraz del servicio y facilidad de contactar cuando los necesiten.

Comunicamos para transformar

El 2018 fue un año de alto impacto en la reputación y la imagen de Triple A ante la crisis generada por las investigaciones del Caso Lezo de España.

A pesar de la afectación que generó, Triple A mantuvo en el año un buen nivel reputacional, tal como quedó evidenciado en las encuestas aplicadas a los diferentes públicos impactados.

La firma Investigación de Psicología del Consumidor -Inpsicon- adelantó un estudio sobre la imagen empresarial de Triple A con 443 usuarios. El resultado arrojado evidenció el 72 por ciento de imagen positiva (56.9% buena imagen y 15,1% imagen excelente) gracias al reconocimiento que sobre la calidad del servicio tiene la población atlanticense.

Por otra parte, la firma Punto Cardinal efectuó un estudio de reputación mediática con base en publicaciones negativas en el período de julio de 2016 a julio de 2018, analizando 1.142 publicaciones de 19.862 monitoreadas. La conclusión indica que, en dos años de publicaciones, la favorabilidad de Triple A se mantiene en dos dimensiones fundamentales: servicio (calidad y oportunidad) con un 60 por ciento y ciudadana

(cercanía a la marca) con un 39 por ciento de favorabilidad.

Ante este panorama la empresa conformada por 1014 empleados directos empoderaron aún más su misión de generar calidad de vida a más de dos millones 500 mil personas en Barranquilla y 14 municipios del Atlántico, a través de la eficiente y continua prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Así nació la estrategia #SeguimosTrabajando para mostrar y recordar el alto compromiso de Triple A con el crecimiento y el progreso del departamento del Atlántico. Por ello Triple A afianzó aún más su disponibilidad 7/24, los 365 días del año, lo que sin duda movilizó en la comunidad mayor confianza y credibilidad hacia la labor que desempeñan el equipo operario.

Durante el Encuentro con líderes comunitarios, mencionado en el capítulo de relacionamiento con grupos de valor comunidades, se realizó una consulta acerca de la efectividad de la comunicación que ha implementado la compañía durante el período de este reporte. Los resultados fueron los siguientes:



Preguntas

Frecuencia: 148 preguntas

Oportunidad de comunicación de información relevante

El 81 por ciento de los asistentes al evento consideró que la comunicación de la información relevante (interrupciones, obras, campañas, etc) de Triple A es muy buena.

Confiabilidad de la información

El 87 por ciento de los asistentes afirmó que la información comunicada por Triple A es confiable.

Conocimiento de las redes sociales de Triple A

Aproximadamente el 50 por ciento de los asistentes tiene conocimiento de las redes sociales en la empresa. Este fenómeno puede responder a la edad de la población que asiste a los encuentros.

Conocimiento de efr

Más del 70 por ciento de los asistentes al evento tiene conocimiento de que Triple A es una empresa familiarmente responsable.

Conocimiento de las campañas triple A

La campaña de Triple A más conocida por la comunidad es Supercliente, seguida por las campañas Guardianes del medio ambiente, Cuidado del agua y Mi colegio limpio. Es importante continuar con el trabajo que se realiza para el posicionamiento y fortalecimiento de estos programas.

Herramientas de comunicación para informar

Todas las herramientas de comunicación son de esencial importancia para transmitir la información a la comunidad, sin embargo, los encuestados prefieren la utilización de WhatsApp (celular), llamada telefónica, reuniones informativas y correos electrónicos.

Hablamos de modernidad

En la gestión del año 2018 la Subgerencia de Comunicaciones le apuntó a la divulgación de los trabajos de optimización de acueducto, mostrándole a la ciudad que las suspensiones presentadas en el año eran necesarias para el crecimiento de Barranquilla, desarrollando obras de infraestructura de gran complejidad que permiten que nuestro acueducto responda a la dinámica del progreso de la ciudad.

El discurso se transformó logrando que la comunidad interiorizara y comprendiera los ajustes en el servicio ante obras que apuntan hacia la modernización del acueducto. Así nacieron las campañas Operaciones válvula y Al ritmo de la ciudad.

La estrategia comunicativa desarrollada para la Operación válvula' que consistió en la realización de ocho obras en simultánea en distintos puntos de Barranquilla y el municipio de Soledad por espacio de 12 horas, representó 23 noticias positivas en medios de comunicación locales y nacionales, seis videos publicados en nuestras redes sociales y 81 millones de pesos generados en free press.

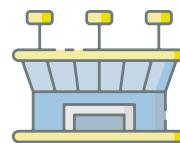
En el caso de Al ritmo de la ciudad que representó durante diez horas la instalación de modernas piezas como válvulas y tuberías para la disminución de sectores afectados a la hora de hacer reparaciones y/o mantenimientos, Triple A logró generar 23 noticias en medios locales y regionales con un valor de free press de 55 millones de pesos.

Yosi somos todos

En 2018 en el marco de los Juegos Centroamericanos y del Caribe con sede en Barranquilla, la empresa le preguntó a la ciudad: ¿qué resultaba de la suma de un japonés que recogía basura en los estadios de Rusia y de un barranquillero que ama y cuida a su ciudad?

La respuesta fue YOSI, una de las campañas de cultura ciudadana de aseo que implementó Triple A, para reconocer las buenas acciones y prácticas en la generación y manejo de basuras.

YOSI recojo la basura, YOSI utilizo las canecas, YOSI cuido los estadios, YOSI tomo agua de la llave y YOSI amo a Barranquilla, fueron las conductas que Triple A promocionó en su campaña con resultados favorables:



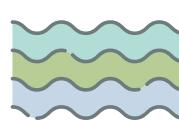
11

escenarios deportivos intervenidos



+20mil

bolsas de basura entregadas



70mil

personas impactadas en el Malecón del Río



24

influenciadores de Instagram voceros de la campaña



+100mil

personas impactadas en redes sociales

Una manera diferente de hacer las cosas

Siguiendo la línea estratégica de cambio y evolución, Triple A implementó en el ámbito interno la campaña Transfórmate, una manera diferente de hacer las cosas.

Esto significó la divulgación de los cambios en la estructura organizacional de la compañía y la socialización de los cambios significativos en la Dirección de Sistemas y la Gerencia de Operaciones. La campaña Transfórmate seguirá vigente como plataforma de apoyo para la divulgación de los cambios operacionales en Triple A.

AHORA @somostriplea

En 2018 la organización evolucionó aún más hacia el mundo digital al pasar de la experiencia @PorMiBarranquilla a @SomosTripleA. Un canal de comunicación y de contacto directo con los usuarios que fortalece la plataforma de relacionamiento, divulgación de información y de cercanía con los atlanticenses y con millones de usuarios conectados entre sí por esta red mundial.



Las redes sociales manejan contenido informativo, de interés, entretenido y local que busca crear una comunidad que retroalimenta comentarios y sugerencias, así como redireccionar peticiones y quejas; respondiendo con inmediatez a los reportes de nuestros usuarios.

Todos los días @SomosTripleA crece de manera orgánica, aumenta la presencia digital y proyecta la prestación eficiente y de calidad de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como la atención de los usuarios y clientes.

Así avanza nuestro crecimiento digital

	2017 (Seguidores)	2018 (Seguidores)	% de crecimiento
	13.194	20.881	58%
	2.957	6.146	108%
	8.032	15.374	91%

Nuestros canales de comunicación e información

La empresa cuenta con estos mecanismos formales para recibir peticiones, quejas y reclamaciones; asimismo las líneas especiales de atención al cliente y los medios de comunicación para divulgar las acciones de la organización²².



²²Responde al 103-2, mecanismos formales para gestionar PQR, de los temas materiales reportados que encuentra en este informe.

• Aspectos materiales y su cobertura

◆ *Gri 102-46, 102-47, 102-48 y 102-49*

Durante el año 2017 la organización realizó la actualización de su materialidad con el análisis de los temas relevantes en lo social, ambiental y económico y de las expectativas de sus grupos de valor. Este análisis permitió retroalimentar el direccionamiento estratégico de la organización y por ende el enfoque sustentable de la empresa.

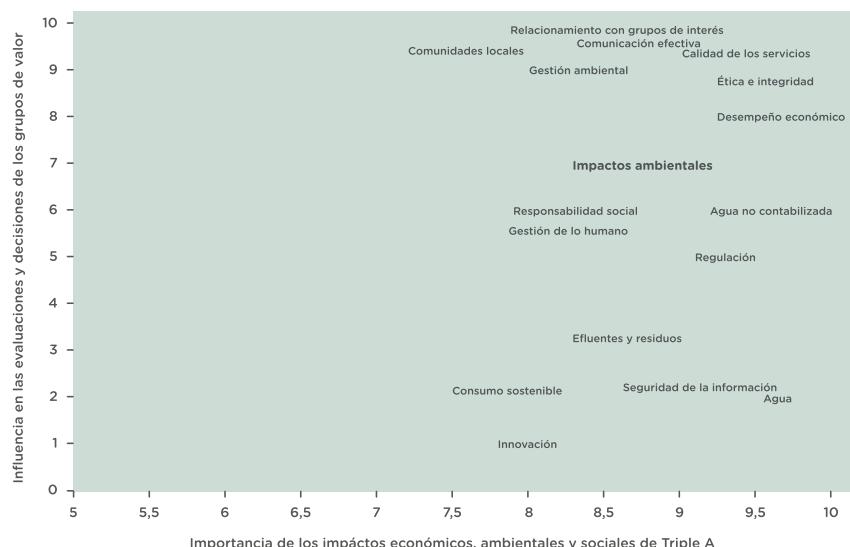
Se realizó un análisis de la información que afecta de manera directa a la organización en lo interno y lo externo sobre la base de la metodología propia para esta gestión y lograr el mejor resultado en los siguientes cinco pasos para obtener la matriz de materialidad:

- Creación de contexto y sustentabilidad para los sectores que donde opera Triple A.
- Análisis de los temas importantes para los grupos de valor teniendo en cuenta su clasificación, segmentación y el impacto que las operaciones de la empresa generan sobre ellos.

- Análisis de los temas relevantes para Triple A por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Priorización de asuntos ambientales, sociales, económicos y de buen gobierno para Triple A y sus grupos de valor. Esta priorización se alimenta del contexto de sustentabilidad, de los demás asuntos materiales identificados en el año 2015 y de la exhaustividad con que se analizan los tres servicios prestados desde la perspectiva de la empresa y de los grupos de valor.
- Se obtuvo la validación de la alta y media dirección de la organización, cuyos líderes calificaron cada uno de los temas materiales por la importancia del tema para la empresa y el riesgo de no gestionarlo.

El resultado del ejercicio fue el siguiente:

Matriz de la materialidad Triple A - 2018





Triple A utiliza su propia draga para el mantenimiento de la dársena en procura de la disminución del impacto ambiental en esta zona.

Los temas materiales obtenidos como lo muestra la gráfica son:

- | | |
|----------------------|------------------------|
| Ética e integridad | Responsabilidad social |
| Comunidades locales | Agua no contabilizada |
| Desempeño económico | Regulación |
| Gestión de lo humano | Efluentes y residuos |
| Impactos ambientales | Gestión del agua |
| Gestión ambiental | Innovación. |

Re expresión de la materialidad

En 2018 de acuerdo con la gestión operacional y el desarrollo en las estrategias de la organización se presentaron algunos cambios de los temas materiales, como son:

Desempeño ambiental

Se determinaron los temas de acuerdo con los procesos y prioridades del área. Los temas relevantes hallados fueron:

- Gestión del agua
- Aguas residuales
- Efluentes y residuos.

Desempeño social

Para Triple A la responsabilidad social es un tema relevante que tiene una transversalidad en el actuar mismo de la organización que asegura la continuidad y preservación de las unidades de negocio, bajo la Política de Sostenibilidad.

El accionar responsable de la empresa genera valor con equilibrio entre la rentabilidad económica, la gestión social y la disminución de los impactos ambientales, en marco del gobierno corporativo establecido.

- Los temas de responsabilidad social en este informe, se encuentran en la gestión de la ética y la transparencia, en el impacto en las comunidades locales, la gestión de lo humano, generación de valor económico directo e indirecto y en la gestión de lo ambiental.

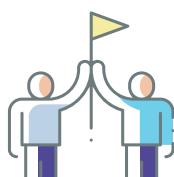


Nuestro desempeño social



La calidad de nuestros servicios	55
Calidad del servicio de Acueducto	55
• Importancia empresarial y su cobertura	55
• Gestión para el avance	56
• Evaluación para la gestión	58
• Nuestros logros	59
• Nuestros retos	59
Calidad del servicio de Alcantarillado	60
• Importancia empresarial y su cobertura	60
• Gestión para el avance	60
• Evaluación para la gestión	61
• Nuestros logros	61
• Nuestros retos	61
Calidad del servicio de Aseo	62
• Importancia empresarial y su cobertura	62
• Gestión para el avance	63
• Evaluación para la gestión	64
• Nuestros logros	66
• Nuestros retos	67
Gestión de lo humano	68
• Importancia empresarial y su cobertura	68
• Gestión para el avance	75
• Evaluación para la gestión	77
• Nuestros logros	78
• Nuestros retos	79
Salud y seguridad en el trabajo	80
• Importancia empresarial y su cobertura	80
• Gestión para el avance	80
• Evaluación para la gestión	81
• Nuestros logros	83
• Nuestros retos	84
Comunidades locales	85
• Importancia empresarial y su cobertura	85
• Gestión para el avance	86
• Evaluación para la gestión	87
• Nuestros logros	89
• Nuestros retos	89

Valor social que generamos en cifras



<p>\$13.549 millones</p> <p>En aplicación de químicos para el tratamiento de agua.</p>	<p>\$66.073 millones</p> <p>Inversión para garantizar la calidad del aseo</p>	<p>\$5.044 millones</p> <p>en beneficios sociales para nuestros colaboradores</p>	<p>38.987 horas</p> <p>de formación para los colaboradores</p>	<p>137 mil</p> <p>usuarios son superclientes</p>
<p>414 líderes</p> <p>de Barranquilla y de los municipios de Galapa, Puerto Colombia y Soledad formados en el programa Líder 10</p>	<p>25.510 usuarios</p> <p>de 66 instituciones educativas, 39 empresas y 87 comunidades participaron de la campaña Cuidado del Agua</p>	<p>1.646 personas</p> <p>beneficiadas por el voluntariado corporativo</p>	<p>717 estudiantes</p> <p>pertenecientes a 14 instituciones educativas distritales y 5 instituciones educativas departamentales se vincularon a la Fundación Triple A</p>	<p>271 personas</p> <p>beneficiadas a través de diez procesos formativos</p>

La calidad de nuestros servicios



Calidad del servicio de acueducto

◆ Importancia empresarial y su cobertura

Una de las premisas del Objetivo de Desarrollo Sostenible 6, Agua Limpia y Saneamiento es garantizar el acceso universal al agua potable segura y asequible para todos en 2030, para lo cual es necesario realizar inversiones adecuadas en infraestructura, proporcionar instalaciones sanitarias y fomentar prácticas de higiene en todos los niveles²³.

Como servicio público misional que presta Triple A la calidad del agua que suministra la empresa a los atlanticense es reconocida en el país, garantizando condiciones de salud y seguridad a sus usuarios. El agua que presta Triple A se puede tomar de la llave.

Es así, como la empresa garantiza la calidad del agua y la continuidad del servicio, cumpliendo con los estándares que exige la normatividad vigente e incentivando el uso eficiente del recurso hídrico.

Para Triple A la gestión responsable y sostenible del agua implica todo el esfuerzo organizacional que aporta de forma significativa al indicador de calidad de vida para el Departamento del Atlántico. El suministro tal como indica la calificación del IRCA²⁴ cumple con los más altos estándares exigidos y su calificación indica ausencia de riesgo al consumo.

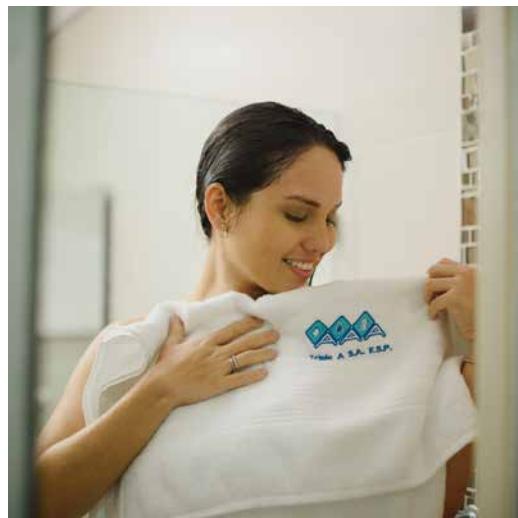
◆ *Gri 103-1, 416-1*

Indice de Riesgo de la Calidad del agua

Municipio	Irca 2018 (%)	No. Muestras
Barranquilla	0,0	263
Bucaramanga	0,1	351
Medellín	0,6	1939
Cali	1,5	223
Armenia	1,9	1,21
Maicao	1,9	32
Pereira	3,2	620
Santa Marta	6	341
Bogotá	6,3	3108
Neiva	20,9	140

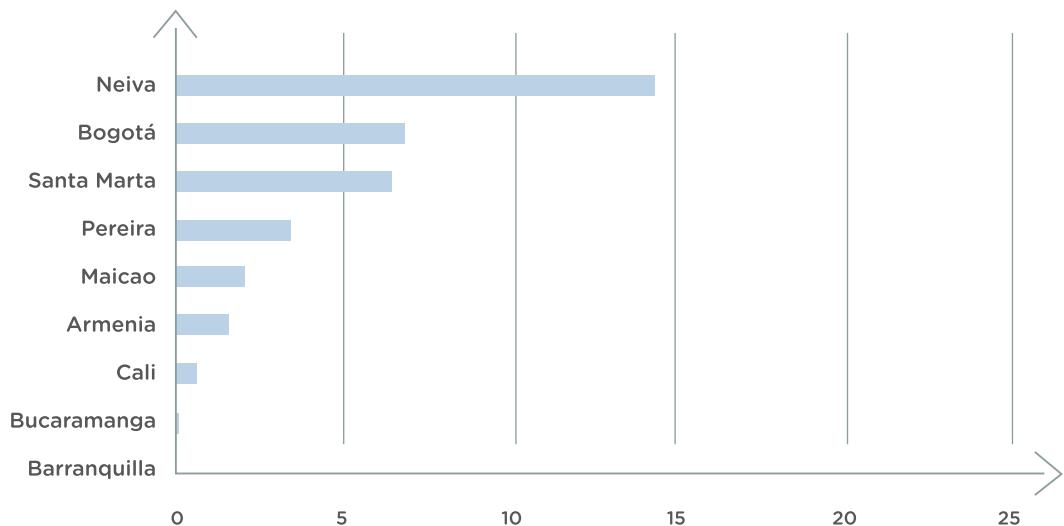
²³ Objetivo de Desarrollo Sostenible 6 : Agua limpia y saneamiento. ODS 13 Acción por el clima. ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles. <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/goal-6-clean-water-and-sanitation.html>

²⁴ El IRCA es el índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano, que comenzó a regir a partir de la Resolución 2115 de 2007 del MAVDT para medir la calidad del agua que producen las plantas de tratamiento de agua.



Barranquilla es una de las ciudades con mejor calidad de agua en Colombia según el Índice IRCA.

Irca 2018 - Ciudades capitales



◆ Gestión para el avance

El direccionamiento estratégico 2015 - 2020 definió los objetivos, estrategias y recursos que permiten la eficiente prestación del servicio de acueducto en lo que respecta a calidad y continuidad del agua. Se cumple con los lineamientos descritos en la normativa legal vigente a través de planes de muestreo analítico que incluyen seguimiento al agua captada, procesada, tratada y distribuida.

Para garantizar la calidad, continuidad y distribución del servicio de agua potable la empresa ha establecido indicadores que permiten revisar la operatividad y proyectar a través de éstos, planes de mejora ante situaciones que los aleje de los objetivos mínimos a alcanzar. Con el control implementado se pueden plantear inversiones

en el nivel de la red de distribución, plantas de tratamiento y los procesos afines que aseguran la calidad del servicio de acueducto.

La operatividad implementada proporciona información para revisar todos los requerimientos desde la captación del agua en la fuente para tratamiento hasta la entrega al usuario, revisando cada proceso involucrado como son potabilización, control y distribución de los puntos críticos de riesgo.

El sistema de distribución está estructurado con controles de seguimiento en línea a través del sistema Scada²⁵, control de presiones, niveles tanto en las estaciones de bombeo como tanques de almacenamiento, control y seguimiento

◆ Gri 103-2, 416-2

²⁵SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition: supervisión, control y adquisición de datos) no es una tecnología concreta sino un tipo de aplicación. Cualquier aplicación que obtenga datos operativos acerca de un "sistema" con el fin de controlar y optimizar ese sistema es una aplicación SCADA. La aplicación puede estar un proceso de destilado petroquímico, un sistema de filtrado de agua, los compresores de un gasoducto o cualquier otra.

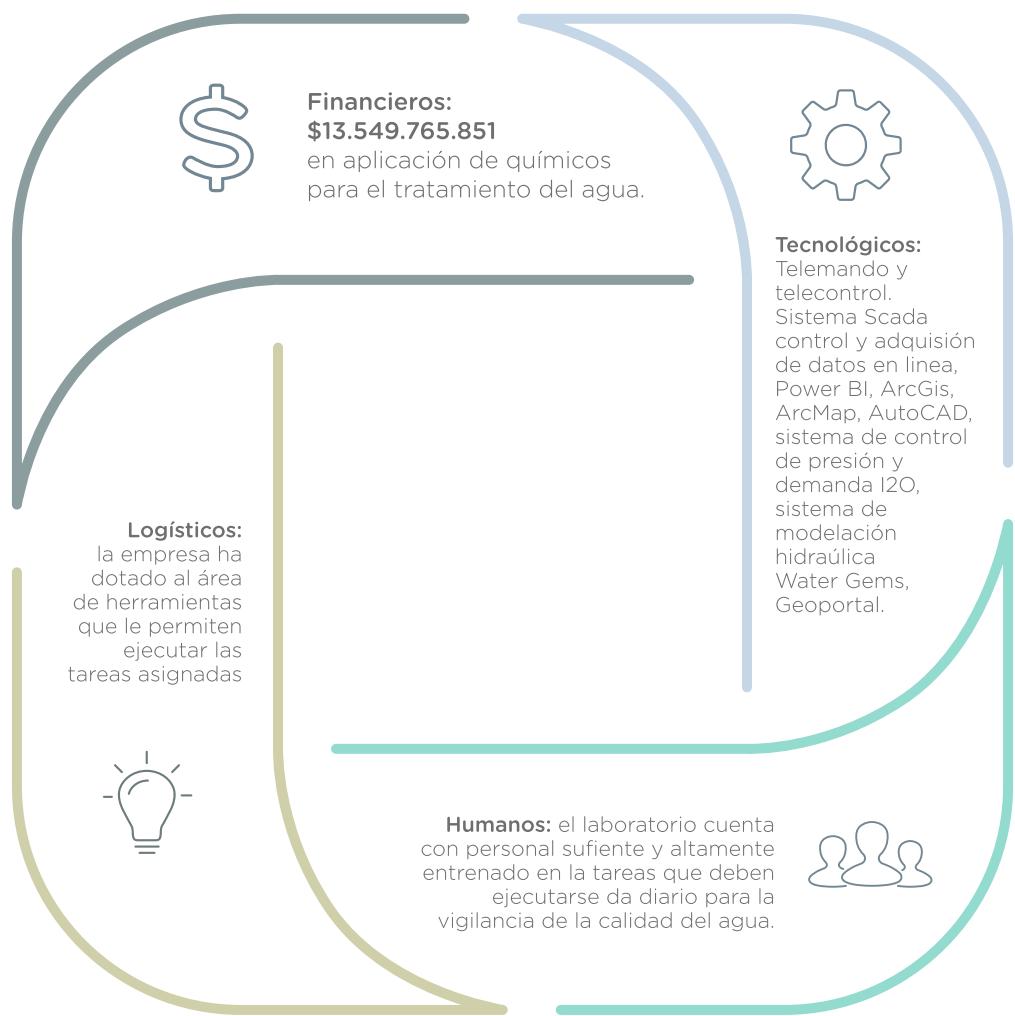
en línea de turbiedad y cloro en plantas y estaciones de rebombeo.

En la red de distribución se hace monitoreo permanente a la calidad de agua por autocontrol y por vigilancia. Para garantizar la continuidad en la red de distribución se hace monitoreo en línea de todos los parámetros de control y se lleva una modelación hidráulica con softwares especializados. Además, se controla el indicador de efectividad en la atención de daños.

De esta forma la Gerencia de Operaciones y la Subgerencia de Agua Potable garantizan la calidad del agua. Ejercen una vigilancia sobre el agua que es distribuida y el agua residual tratada en los diferentes municipios donde opera la empresa. Todos los anteriores procesos se realizan a través de métodos acreditados y aprobados para generar datos válidos que ofrecen seguridad y confianza en los resultados entregados.



La empresa mantiene vigilancia permanente y realiza mantenimientos preventivos a las redes de distribución del preciado líquido.



◆ Evaluación de la gestión

◆ Gri 103-3, 416-2

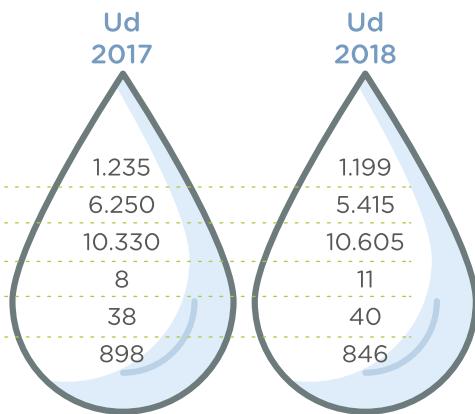
El laboratorio de control de calidad del agua a cargo de la Dirección del Laboratorio realiza controles diarios que permiten evaluar el comportamiento de la misma y tomar correctivos, cuando sea necesario. Asimismo, atiende las peticiones, quejas o reclamos de los usuarios en lo que tiene que ver con la calidad del agua, los requerimientos de las autoridades de Control

y Vigilancia del Distrito y del Departamento y apoya en los eventos ambientales, donde pueda existir sospecha de desviaciones ambientales que perturben la operación del acueducto.

Estas son las muestras realizadas para el control de la calidad del agua:

Tipo de muestra

Agua en origen/cruda
Agua antes de distribución
Red de distribución
Vigilancia Automática (Agua cruda)
Vigilancia Automática (Agua de consumo)
Aguas depuradas



Triple A realiza controles y monitoreos diarios a la calidad del agua que consume Barranquilla y 14 municipios del Atlántico.

Para la distribución del agua la Subgerencia de Redes de Acueducto y las Direcciones de Mantenimiento Eléctrico y Mecánico garantizan que el agua llegue a los usuarios del servicio.

Son las entidades de vigilancia que emiten el concepto sobre la calidad del agua y/o el proceso de depuración del agua a través del Índice de Riesgo de Calidad de Agua emitido por el Ministerio de Salud.

Nuestros logros

Objetivo estratégico	Logro	Beneficiados	Impacto
Garantizar la calidad del agua, continuidad y distribución del servicio.	<p>Mejoras en componentes de las plantas de tratamiento de agua potable en plantas 4 y 5 de Barranquilla.</p> <p>Implementación de la Resolución 688 y cálculos de tarifas del régimen de calidad y descuento: se desarrolló un software que registra y localiza los eventos de afectación del servicio de acueducto, a través de la creación de una herramienta web.</p>	Clientes y la empresa	Mejorar la capacidad de suministro a los clientes
Garantizar Plataforma Integrada, funcional y segura que soporte el desarrollo de Triple A.	<p>Implementación del proyecto SCADA que permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edición de variables al sufrir eventualidades en los sistemas de alimentación eléctrica. • Creación de log²⁶ por cada ingreso/edición de evento ingresado. • Creación de balances por cabecera municipal. • Agrupamiento de Tag²⁷ por cabecera, tipo y localización. • Creación de Tag virtuales que permiten cargar valores a los dispositivos mecánicos que no poseen telemetría. • Filtros dinámicos que permiten ubicar un tag con facilidad. 	La empresa	Promueve la disminución del riesgo jurídico, regulatorio y tarifario con ocasión de la gestión y el control del indicador de continuidad.

Nuestros retos

Objetivo estratégico	Retos	Beneficiados	Impacto
Garantizar la calidad del agua, continuidad y distribución del servicio.	Optimizar la planta de tratamiento de Agua Potable No. 4 Barranquilla (II Etapa).	La empresa y clientes	Asegurar la continuidad del agua suministrada a nuestros usuarios.
	Fortalecer el sistema de alerta temprana de Barranquilla, Ponedera y Puerto Colombia.	La empresa y clientes	Asegurar la calidad del agua suministrada a nuestros usuarios.
	Optimizar el laboratorio de control de calidad Barranquilla.	La empresa y clientes	Mejorar el proceso de potabilización.

²⁶Es una bitácora de transacciones realizadas.

²⁷Identificador único de cada variable.

Calidad del servicio de alcantarillado

◆ Importancia empresarial y su cobertura

Este servicio²⁸ que es regulado en el país, demanda una cuidadosa gestión ambiental para minimizar los impactos que se causan en su operación.

El objetivo en la prestación del servicio es garantizar la calidad, continuidad, cumpliendo con el marco normativo vigente. Desde lo misional la gestión está enfocada en minimizar los impactos ambientales que se causan, reducir los tiempos de atención de daños y mantener la red de alcantarillado instalada.

Para garantizar la seguridad de los clientes se tienen acciones como: campañas masivas de comunicación orientadas al buen uso del alcantarillado sanitario; mantenimientos preventivos con un equipo de succión-presión y disponiendo de una cuadrilla para tal fin; inspección de redes, verificando el estado real del sistema mediante la cámara de inspección.

◆ Gestión para el avance

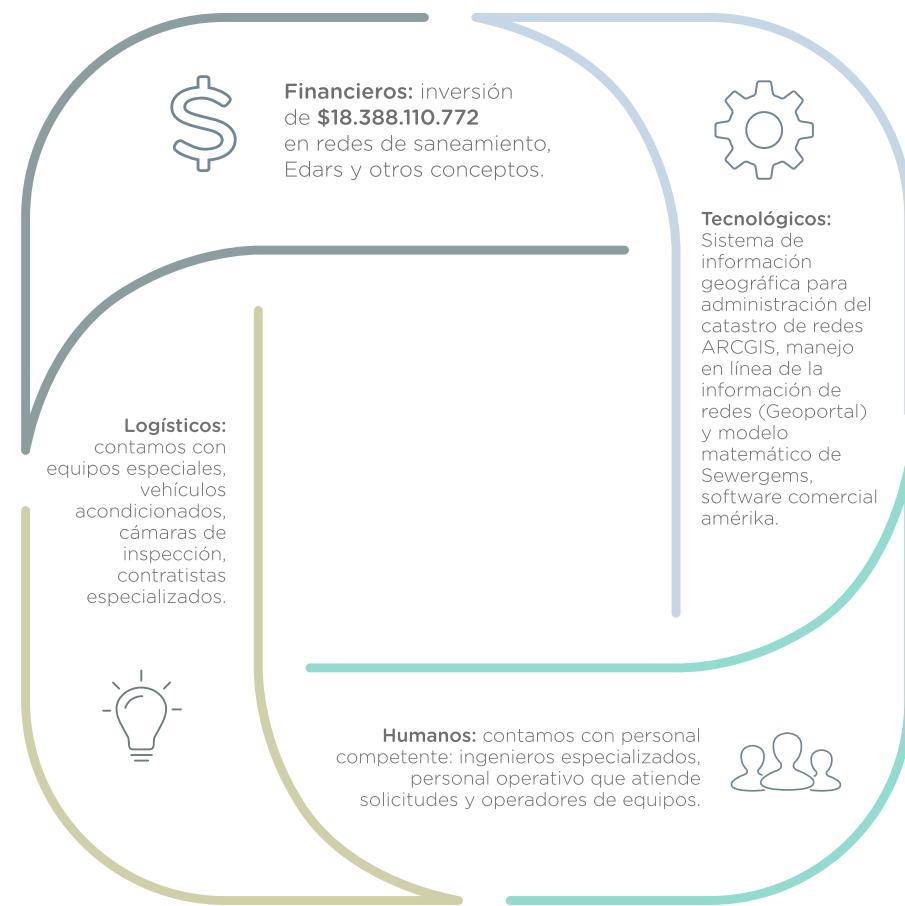
De la misma forma que los otros servicios, en el direccionamiento estratégico de la empresa señala los lineamientos que sigue la Gerencia de Operaciones y la Subgerencia de Redes de Alcantarillado las cuales cuentan con el soporte de la Gerencia de Planeación y las Direcciones de Mantenimiento Eléctrico y Mecánico.

La operación del sistema de alcantarillado tiene dos procesos relevantes: el proceso de recolección y transporte de agua residual en el que se enmarca toda la gestión de las redes de tuberías y sus elementos complementarios y el proceso de tratamiento y disposición en el cuerpo receptor que corresponde a la operación de las plantas de tratamiento, estaciones de bombeo y estructuras de entrega al cuerpo receptor. Cada uno de estos procesos cuenta con indicadores operacionales.

Para la operación de las redes se cuenta con personal competente para la atención de cualquier incidencia en la red, con maquinarias y equipos especializados, planes de mantenimiento, auditorías y planeación estratégica: de igual forma el proceso de tratamiento y disposición final. Además de los anteriores controles operacionales se dispone de un detallado plan de monitoreo acorde con la normatividad vigente.

◆ *Gri 103-1, 416-1*

◆ *Gri 103-2*



²⁸Ver cobertura de alcantarillado en mercados servidos.

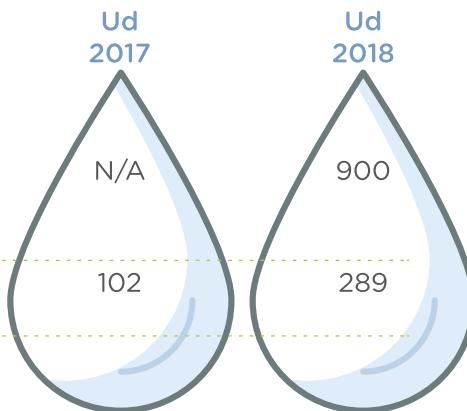
La organización dispone de indicadores de gestión que contribuyen en la medición de la efectividad en la atención, el mantenimiento preventivo y el cumplimiento de los requisitos legales. Asimismo, cuenta con el Sistema de Información

Geográfica para la Administración del Catastro de Redes (ARCGIS²⁹); el manejo en línea de la información de las redes (Geoportal³⁰) y la comprobación del sistema en el modelo matemático de Sewergems³¹.

Tipo de muestra

Estudios en Alcantarillado (Colectores de agua residual para estudios en red de saneamiento).

Vertidos (Son vertidos de agua fuera de lo común y/o especialmente dañinos)



Las áreas encargadas vigilan los vertidos de agua residuales de las estaciones de tratamiento de dichas aguas, de los vertimientos de los colectores de agua residuales y que descargan directamente a los cuerpos receptores y que podrían alterar a los ecosistemas.

²⁹Este sistema permite realizar las actualizaciones del catastro de redes de alcantarillado en línea y se reflejan en el Geoportal para quienes lo necesiten, puedan realizar sus consultas y visualizar el sistema actualizado.

³⁰Sistema de planificación de trabajo asociado a acueducto y saneamiento. Las cuadrillas de alcantarillado tienen en línea su asignación laboral y se ejecutan los respectivos cierres de las órdenes.

³¹Consiste en la verificación o comprobación matemática del sistema de alcantarillado para corroborar el comportamiento del sistema hidráulico.

Nuestros logros

Objetivo estratégico	Logros	Beneficiados	Impacto
Mejorar la infraestructura de la recolección, transporte y tratamiento de agua residual.	<p>Fortalecemos la infraestructura de tratamiento del agua residual para garantizar la calidad de los vertimientos en Edares, acorde con la normativa vigente.</p> <p>Fortalecemos la infraestructura de medición de caudal y control de parámetros operacionales de agua residual tratada para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.</p>	<p>La empresa, las comunidades, el medio ambiente</p>	<p>Eliminación de los riesgos por incumplimiento de requerimiento de las autoridades ambientales.</p>

Nuestros retos

Objetivo estratégico	Reto	Beneficiados	Impacto
Mejorar la infraestructura de la recolección, transporte y tratamiento de agua residual.	Construcción de infraestructura para procesos adicionales de pulimiento de la calidad de los efluentes de los sistemas de tratamiento	<p>La empresa, las comunidades, el medio ambiente</p>	<p>Cumplimiento de requisitos legales relacionados con la norma de vertimientos</p>

Calidad del servicio de aseo

◆ Importancia empresarial y su cobertura

◆ *Gri 103-1, 416-1*

En el rol de prestador del aseo la empresa garantiza a todos los usuarios del Distrito de Barranquilla y demás municipios atendidos³² la prestación de un servicio eficiente con continuidad, calidad y cobertura. Así mismo, esta gestión ayuda a mitigar el impacto en la salud y en el medio ambiente que se causa por la generación de los residuos sólidos.

Para garantizar la seguridad y salud de los clientes la organización cumple con los horarios de recolección de residuos y con las frecuencias estipuladas; lidera campañas con el área de Mercadeo Relacional encaminadas a crear cultura ciudadana con respecto a la reducción y aprovechamiento de residuos y mejoramiento del entorno. Adicionalmente se organizan visitas con los usuarios al relleno sanitario Los Pocitos para que la ciudadanía conozca el proceso de disposición final.

Triple A cumple el marco regulatorio y normativo del servicio de aseo establecido en Colombia.

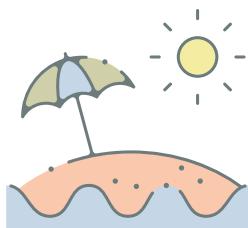
Con la expedición del Decreto 1077 de 2015, el servicio público de aseo que presta la empresa amplió su cobertura al realizar la recolección de residuos en áreas donde se desarrollan actividades culturales, deportivas y eventos masivos, garantizando las mejores condiciones de aseo de los espacios públicos en donde opera Triple A.

Esta gestión se ha incrementado en el 2018 al incluir nuevas actividades y la ampliación de cobertura en nuevas áreas atendidas como se ilustra a continuación:

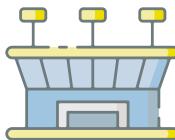
Así mismo la cobertura del servicio de aseo se ha ampliado a los corregimientos de los municipios



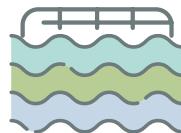
Incremento de las áreas de barrido:
se incluyeron 140 parques nuevos que corresponden a un total de 1.575 Km/mes de barrido.



Atención de las playas:
se amplió el programa a las playas turísticas de Puerto Colombia, corresponde a 10.053 Km/mes de barrido



Escenarios deportivos:
Se prestó un cubrimiento especial para los juegos centroamericanos realizados en Barranquilla, lo que representó un barrido de 8.227 Km.



Malecón de la ciudad de Barranquilla: Durante el 2018 se incluyó el barrido (3.315,24 Km/mes) del malecón del río que se ha convertido en un espacio de encuentro para los barranquilleros en donde se desarrollan actividades culturales (conciertos, grupos folclóricos, grupos de danza, lectura, entre otros), actividades deportivas (práctica de ciclismo, patinaje, entre otros).

pios donde se realiza la prestación actualmente, lo cual ha sido de gran importancia en esas zonas al mejorar las condiciones sanitarias de las comunidades que allí habitan y su vez, les ha permitido dar un manejo adecuado a sus residuos sólidos al evitar la contaminación de áreas donde hay producción de alimentos y se mejora ostensiblemente la calidad de vida. Así mismo, las zonas de recreo de dichos corregimientos, se han vuelto atractivas para nuevos desarrollos urbanísticos por la posibilidad de acceder a un servicio que antes no se prestaba mejorando las condiciones ambientales y sociales de dichas áreas.

Las limitaciones que presenta la ampliación de la cobertura en este servicio están dadas en que toda la operación del servicio público de aseo ejecutada por Triple A está supeditada a la normatividad legal vigente y a los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos, PGIRS, definidos por las administraciones municipales. En otros casos, se ve limitada por que no se operan los servicios de acueducto y alcantarillado que presta la organización integralmente o porque las autoridades municipales no tienen recursos para gestionar el esquema regulatorio para subsidiar la prestación del servicio para estratos 1, 2 y 3.

Gestión para el avance

Para la correcta disposición final de los residuos recolectados, se cuenta con el Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos, el cual cuenta con un total de 135 hectáreas, de las cuales 69,5 de estas están destinadas para la disposición de residuos sólidos ordinarios y 5,5 para la gestión de residuos peligrosos. Asimismo, se cuenta con infraestructura para el tratamiento de lixiviados y quema de biogás. La planta para el tratamiento de lixiviados, tiene una capacidad operativa que va desde 1 hasta 6 L/S (litros por segundo) y opera las 24 horas del día. El lixiviado tratado por esta planta se dispone internamente a través de un sistema de aspersión, ubicado sobre la masa de residuos dispuesta que a su vez ayuda al control de material particulado que se dispersa por la acción del viento.

Durante el año 2018 se logró la reducción de la generación de residuos domiciliarios en el uno por ciento debido a la inclusión del nuevo esquema de aprovechamiento por parte del gobierno nacional. Del mismo modo se reseña la ejecución total de 1.206.822 km de barrido en todas las áreas de prestación.

En la búsqueda de mejoras en el desempeño operativo se trabaja en importantes proyectos como:

- Ampliación de las coberturas de la actividad de barrido
- Balanceo de rutas de recolección
- Implementación de esquemas de recolección mecanizada
- Seguimiento GPS de rutas, entre otros.

La gestión de la prestación del servicio público de aseo es liderada por la Subgerencia de Aseo adscrita a la Gerencia de Operaciones. Para el cumplimiento de objetivos y metas, la Subgerencia cuenta con un equipo articulado en las siguientes direcciones:

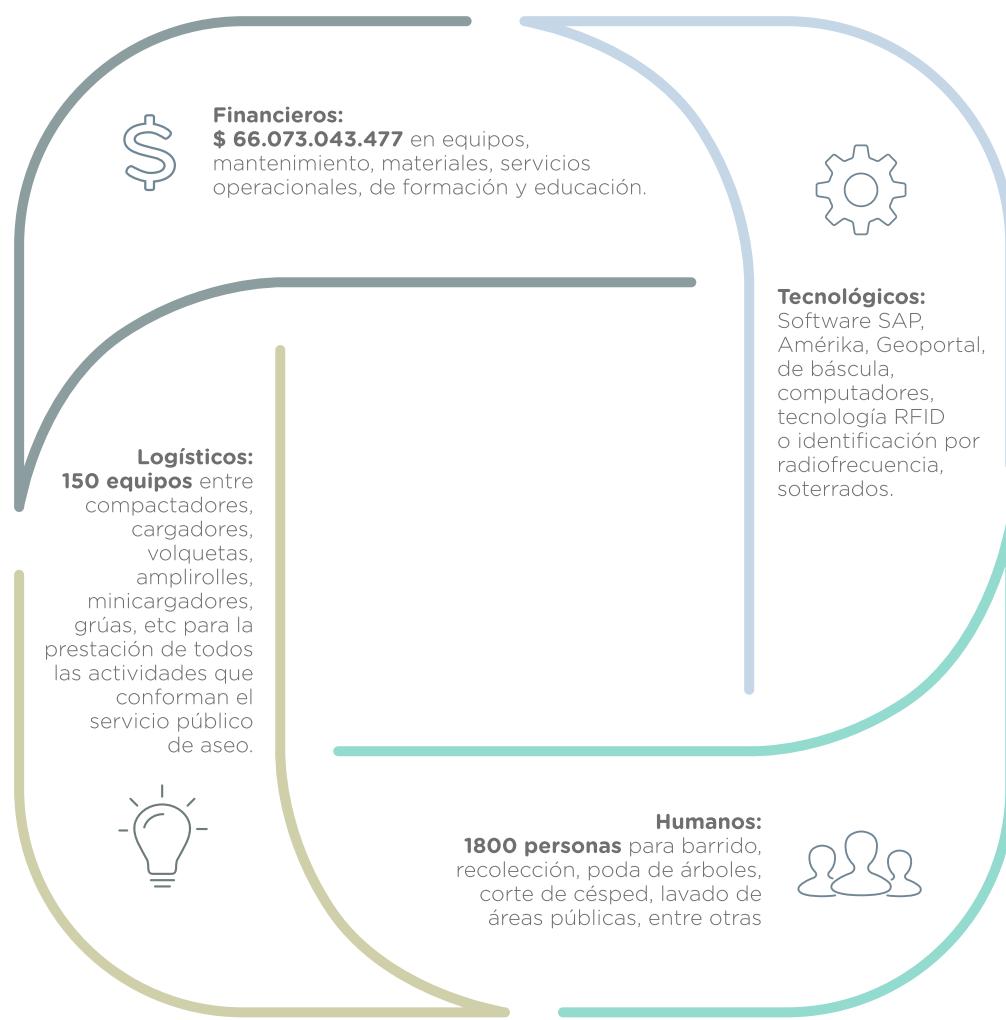
- Dirección de Recolección y Transporte de Residuos
- Dirección de Disposición Final de Residuos
- Dirección de Aprovechamiento y Residuos Peligrosos.

Para el relacionamiento directo la organización proporciona información a todos sus grupos de valor a través de las áreas de Mercadeo Relacional y Comunicaciones. De esta forma, se mantiene un canal de comunicación activo y bidireccional con los usuarios y demás partes interesadas.

Los recursos utilizados durante el periodo de este reporte, para la prestación del servicio son:



Son 1500 operarios de barrido y recolección los que mantienen limpia a Barranquilla. También tenemos operación de aseo en Puerto Colombia, Galapa y Sabanalarga.

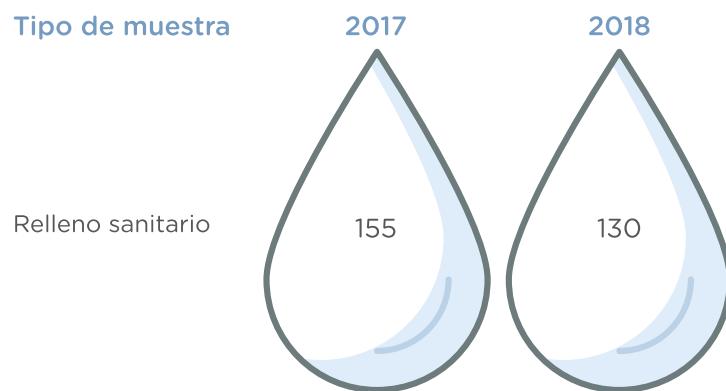


◆ Evaluación de la gestión

La gestión del desempeño es evaluada internamente por Triple A a través del Sistema de Desarrollo por Objetivos y por parte de las administraciones municipales a través del programa de seguimiento a los programas y proyectos de los PGIRS³³.

Así mismo se hace un monitoreo de los lixiviados, aguas subterráneas o pozos en el relleno sanitario Los Pocitos y se vigila que las aguas lluvias no contaminen a los cuerpos receptores cercanos. Estas son las muestras tomadas en esta área:

◆ *Gri 103-3*



³³Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

Dentro de los mecanismos utilizados para la evaluación de la eficacia de la gestión realizada por las áreas se encuentran:

Auditorías internas y externas	No se generaron no conformidades.
Encuestas de percepción a los usuarios.	Triple A cuenta con un 90 por ciento de favorabilidad en la encuesta de percepción ciudadana respecto a los servicios públicos y su gestión. En lo nacional, Barranquilla se posesiona en primer lugar dentro de las ciudades con mayor satisfacción con el servicio público de aseo, con un porcentaje del 90 por ciento.
Seguimiento a las PQR, (peticiones, quejas, reclamos de los usuarios).	Los seguimientos realizados permitieron evidenciar que el número de quejas o reclamos no es alto y en las encuestas el servicio de aseo presentó una buena calificación.
Participación activa en mesas de trabajo con los diferentes grupos de valor.	En las evaluaciones y seguimientos realizados por las administraciones municipales, Triple A ha cumplido a satisfacción con todos los compromisos y actividades asignadas.
Reuniones intergremiales	Se participó satisfactoriamente tratando temas como el marco tarifario, el reporte SUI, factor de productividad.



Desde su Contact Center, la empresa trabaja 24 horas 7 días a la semana recibiendo las solicitudes e inquietudes de los usuarios.

Nuestros logros

Objetivo estratégico	Logros	Beneficiados	Impacto
Maximizar el valor de Triple A	Diseño del esquema de relación comercial con Ecopars ³⁷ .	Accionistas y la comunidad	Se inició el proceso de construcción de la planta de separación como nuevo negocio que le permitirá a la compañía ingresos adicionales por la venta de materiales.
	Implementación del esquema de recolección mecanizada en algunos sectores de la ciudad y los municipios	Colaboradores, accionistas, clientes	Reducción de los accidentes laborales por manejo de cargas, una mejor presentación de los residuos y el almacenamiento por parte de los usuarios y mejora en los tiempos de atención.
	Consolidación del portafolio integral de gestión de residuos (sólidos y líquidos).	Accionistas y clientes	Fortalecimiento de la gestión comercial mejorando el grupo de aliados comerciales con los cuales se tercerizan actividades.
Mejorar el Servicio Público de Aseo para ser más competitivo.	Continuación del Premio Triple A a las buenas prácticas en el manejo de residuos peligrosos.	Clientes, accionistas y colaboradores.	Se logró que los clientes realicen mejores prácticas en el manejo y presentación de sus residuos.
	Continuación de los acuerdos de aforo ordinario para grandes productores, e inclusión de usuarios con producción de 1m3.	Clientes, accionistas y proceso operativo	Se lograron acuerdos con los clientes con volúmenes bajos para que fueran atendidos por las rutas domiciliarias optimizando la prestación del servicio y liberando de carga operativa a los vehículos de grandes.
	Fortalecimiento de la gestión comercial que garantizó un crecimiento del 15 por ciento en la facturación por concepto de prestación de servicios de residuos peligrosos y especiales.	Accionistas y clientes	Se logró una penetración en nuevos mercados y mantenimiento de los clientes. Durante el 2018 se gestionaron 8.874,5 toneladas de residuos peligrosos.

Nuestros retos

Objetivo estratégico	Retos	Beneficiados	Impacto
Maximizar el valor de Triple A	Garantizar los ingresos de la empresa a través de la inclusión de nuevas áreas de intervención y nuevas líneas de negocio en el tema de manejo de residuos.	Accionistas, comunidad	Aportar a las utilidades de la empresa.
Mejorar el Servicio Público de Aseo para ser más competitivo.	Ampliación del esquema de recolección mecanizada a mas sectores de la ciudad y los municipios.	Colaboradores, accionistas y clientes	Optimizar los procesos relacionados con el servicio de aseo y complementarios.
	Seguimiento en tiempo real a la operación de barrido.	Clientes, accionistas y proceso operativo.	Mejorar el control en las diferentes actividades del servicio mediante la implementación de tecnología.
	Puesta en marcha del esquema operativo con Ecopars	Clientes, accionistas y proceso operativo.	Obtener un esquema de negocio que le permita a la compañía obtener ingresos adicionales por la venta de materiales.
	Compensación forestal.	Clientes, accionistas y proceso operativo.	Cumplimiento legal



La empresa continúa instalando canecas, contenedores y portacontenedores en los parques de la ciudad. Atendemos 126 parques recuperados por la administración distrital.

Gestión de lo humano



34



◆ Importancia empresarial y su cobertura

Desde el año 2018 Triple A es una Empresa Familiarmente Responsable (efr) al obtener la certificación en Conciliación e Igualdad, norma 1000-1-ed 4, otorgada por la Fundación Mas-familia de España, lo cual se constituye en un orgullo para la organización que se ha enfocado en brindar el mejor servicio a sus usuarios, convencidos de que la mejor forma de lograrlo es través de una gestión de lo humano fortaleciendo su desarrollo, crecimiento, formación y estímulo a los colaboradores, de la mano de su familia.

Para Triple A ser una empresa certificada, orientada a la conciliación de la vida personal y laboral de los colaboradores es una práctica laboral de excelencia para fomentar vidas más plenas y colaboradores más comprometidos con la misión y visión de la empresa, con un alto estándar operacional.

El impacto del modelo efr en la gestión de lo humano ha repercutido de forma positiva en la atracción y retención de talento calificado que conjuga con planes de formación para el logro de su desarrollo personal y profesional; en la mejora de la calidad del empleo que consolida la estabilidad laboral por la que es reconocida la empresa, al tiempo que genera beneficios de acuerdo con la diversidad de colaboradores; en una mayor compensación; en el fortalecimiento de la cultura, en la que prima el liderazgo humanizado con un estilo de dirección contemporáneo; asegura mejores prácticas de salud y seguridad en el trabajo e integra a las familias de los colaboradores a planes de bienestar. Este

contexto laboral por el que trabaja Triple A contribuye de manera importante a fortalecer la responsabilidad y la productividad de la organización.

En la actualidad la empresa cuenta con una oferta de 46 medidas (beneficios), varias de las cuales eran otorgadas por la organización desde hace varios años. Estos beneficios cubren el total de los colaboradores con alcance a su familia de acuerdo con la caracterización de cada uno de ellos. Se clasifican de acuerdo con la norma 1000-1-ed 4 en los siguientes seis grupos:

- Calidad del empleo
- Desarrollo personal y profesional
- Igualdad de oportunidades
- Flexibilidad temporal y espacial
- Apoyo a la familia de los empleados
- Liderazgo y estilos de Dirección.

◆ Calidad del empleo

En el año 2018 la empresa contaba con 1014 colaboradores para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y las áreas transversales corporativas, de los cuales, el 99,2 por ciento está con contrato a término indefinido, lo que indica la política organizacional de garantizar estabilidad laboral como parte de su directriz de calidad de empleo y en virtud de ser una Empresa Familiarmente Responsable.

La rotación que se presentó en la empresa durante el periodo de reporte fue el siguiente:

◆ *Gri 103-1, ,401, 404, 405*

◆ *Gri 401-1, 401-2, 401-3*

³⁴ ODS 5 Igualdad de género: Garantizar el acceso universal a salud reproductiva y sexual y otorgar a la mujer derechos igualitarios en el acceso a recursos económicos, como tierras y propiedades, son metas fundamentales para conseguir este objetivo. Hoy más mujeres que nunca ocupan cargos públicos, pero alentar a más mujeres para que se conviertan en líderes en todas las regiones ayudará a fortalecer las políticas y las leyes orientadas a lograr una mayor igualdad entre los géneros.

Rotación	2017	2018
Nuevas incorporaciones y reincorporación de colaboradores	116	135
Bajas y excedencias de colaboradores (incluyendo las bajas voluntarias y los fallecimientos)	52	73
Personas que deciden de manera voluntaria rescindir su contrato con la empresa	38	21



A través del modelo efr la organización ha alineado sus procesos de gestión de lo humano para realizar una inversión integral en beneficios sociales para sus colaboradores con extensión a sus familias. Esta oferta de conciliación cuenta con medición de impacto, de cobertura e indi-

cadores de gestión como fuente de la mejora continua.

Las siguientes son las inversiones realizadas en el año 2018 en beneficios:

Beneficios a colaboradores	2017	2018
Seguro médico de la empresa	\$ 242.627.194	\$ 347.243.067
Bienestar	\$ 380.492.016	\$ 420.953.671
Ayudas a hijos en condición de discapacidad	\$ 7.800.000	\$ 9.900.000
Formación incluidos auxilios educativos a colaboradores	\$ 664.014.780	\$ 607.972.882
Auxilios educativos para hijos de colaboradores	\$ 327.716.445	\$ 341.120.048
Programa de desarrollo organizacional, cultural, innovación y atracción del talento	\$ 165.491.459	\$ 133.386.795
Alimentación	\$ 2.359.111.296	\$ 2.666.921.672
Transporte	\$ 501.165.094	\$ 516.560.941
Total de la inversión	\$ 4.648.418.285	\$ 5.044.059.076

Los colaboradores con licencia de maternidad o paternidad están cubiertos por las políticas de la organización y se destaca que la mayoría ha regresado a sus labores después de tomar su licencia, lo cual respalda las iniciativas de la norma de promoción de la parentalidad. Es de destacarse que a esta práctica se acogen padres y madres quienes sin perjuicio de su trayectoria profesional toman su licencia de acuerdo con sus derechos respetados por la organización.

	2017	2018
Colaboradores con derecho a baja por maternidad o paternidad	25	27
Mujeres	8	7
Hombres	17	20
Colaboradores que finalizaron su baja de maternidad y paternidad en el año anterior	25	27
Mujeres	6	7
Hombres	19	20
Colaboradores reincorporados tras baja de maternidad y paternidad del año anterior	25	27
Mujeres	6	7
Hombres	19	20
Colaboradores que conservan empleo tras doce meses desde reincorporación	25	25
Mujeres	6	7
Hombres	19	18



◆ Desarrollo profesional

Como parte de las medidas que integran la oferta de conciliación de Triple A, está el compendio que ayuda al colaborador a su desarrollo personal y profesional. Desde el momento de su ingreso a la empresa comienza a ser parte del programa de formación con el fin de fortalecer sus competencias para el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos en el direccionamiento de la organización. Las temáticas se identifican de manera participativa con las diferentes áreas de la compañía en las cuales se priorizan los temas de acuerdo con el impacto sobre cada objetivo estratégico y las necesidades puntuales de cada proceso.

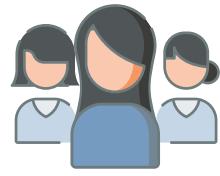
La empresa proporciona un clima favorable para el desarrollo de los colaboradores motivándolos hacia un mejoramiento permanente y el suministro de los recursos y medios requeridos. Se cuenta con capacitadores internos que son colab-

oradores expertos en temas específicos y con competencias como formadores que disponen su capital intelectual para entrenar y formar a quienes se requiera.

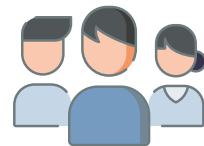
Igualmente se cuenta con un plan de formación de competencias blandas, técnicas, legales, de sistemas de gestión e incluso en temas de conciliación entre la vida laboral y personal de los colaboradores con el objetivo de fortalecer las competencias del personal para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

La compañía además ofrece auxilios para estudios de pregrados y postgrados que permiten la formación para la empleabilidad de los colaboradores, apoyándolos en el desarrollo de sus competencias profesionales que a su vez repercute también en su desarrollo personal. Esta es la inversión realizada en este periodo:

◆ *Gri 404-1, 404-2*

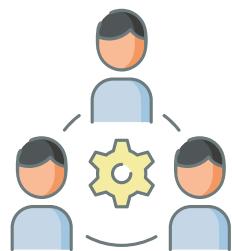
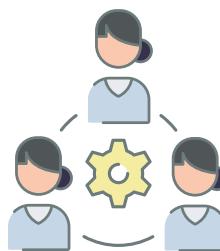


Formación por costos	2017	2018
Inversión directa	\$343.767.539,000	\$292.819.698,000
Inversión indirecta	\$107.587.397,000	\$141.441.198,000
Inversión ayudas al estudio para los colaboradores	\$212.659.844,000	\$173.711.986,000



Horas de formación recibidas	2017	2018
Número total de colaboradores	954	1.014
Colaboradores que han recibido formación	925	1.027
Número total horas de formación recibidas	32.552	38.987
Dentro de la jornada laboral	22.524	28.712
Fuera de la jornada laboral	6.748	10.274
Práctica en el puesto de trabajo	3.280	5.120

Durante el periodo de este reporte se tuvo un cumplimiento del ciento por ciento del programa de formación con un promedio de cuatro horas-hombre, formación/mes. Este fue su desarrollo que se llevó a cabo en la organización:



Promedio de horas formación recibidas por FUNCIONES	2017			2018		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
Personal directivo	137	75	62	180	102	78
Personal de apoyo a Dirección	138	65	73	138	67	71
Titulados superiores	60	26	34	85	34	51
Mandos intermedios	70	43	27	91	59	32
Técnicos	79	37	42	92	52	40
Administrativos y Auxiliares	70	32	38	77	33	44
Personal de oficio	23	3	20	36	11	25

Estos son los programas implementados durante el periodo para mejorar las aptitudes de los colaboradores:

Formación por temática - horas	Total	2017		2018		
		Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
Idiomas	626	182	444	516	147	369
Administración y gestión de sistemas Informáticos	1.467	771	696	399	196	203
Calidad	402	293	109	480	226	254
Comercial y relaciones con el cliente	193	146	47	565	301	264
Desarrollo de habilidades/ competencias	11.157	3.315	7.842	15.284	5.178	10.106
Formación técnica	5.771	1.113	4.458	7.520	2.075	5.445
Jurídico económica	1.146	456	690	599	250	349
Ofimática y aplicaciones informáticas	4	0	4	717	317	400
Prevención de riesgos laborales	4.761	548	4.213	7.138	1.024	6.114
Lucha contra la corrupción	2.802	1.622	1.180	64	64	0
Otras + prácticas en el puesto de trabajo	4.223	909	3.314	5.708	1.287	4.421

Como herramienta fundamental para la formación del equipo humano de trabajo se constituye el proyecto de plataforma virtual, dentro de uno de los logros que se constituyeron en el segundo semestre del año 2018 se encuentra esta herramienta fundamental, que flexibiliza la formación del equipo humano de trabajo con la cual la empresa puede apalancar el fortalecimiento de la estructura de desarrollo de competencias técnicas y humanas y permite generar ahorros significativos en tiempo y logística.

◆ Evaluación del desempeño

El proceso que apalancó la construcción del capital humano de Triple A se relaciona con la evaluación periódica del desempeño y el desarrollo profesional de los colaboradores; se realiza en cada una de las áreas bajo la responsabilidad de sus líderes quienes han sido capacitados de forma previa para aplicar las evaluaciones.

La evaluación nos permite identificar las necesidades de desarrollo en procura de un talento humano competente y orientado a los objetivos de la organización, así mismo propicia el dialogo y alineación entre el líder y sus colaboradores, a través de espacios de retroalimentación.

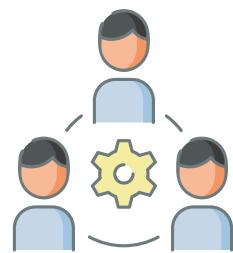
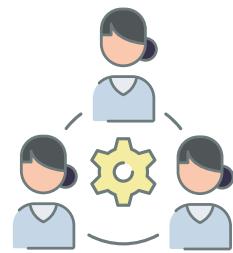
En el primer semestre de 2018 se realizó la evaluación tomando como periodo el desempeño de enero a diciembre de 2017. La base de evaluación fue 862 personas de las 954 correspondientes a la planta de personal de 2017.

◆ *Gri 404-3*

Para llegar al número de personas a evaluar se tuvieron en cuenta tres criterios: i) quienes no cumplían los criterios de antigüedad establecidos en la empresa, ii) aquellos que por reestructuración organizacional no contaban con un líder en el momento de aplicar el instrumento, y iii) quienes se retiraron de la empresa después de entregada la evaluación.

2017 2018

Género Femenino	2017	2018	2017	2018
Administrativos y auxiliares	145	16%	141	16%
Mandos intermedios	1	0%	1	0%
Personal de apoyo a dirección	46	5%	40	5%
Personal de oficio	3	0%	3	0%
Personal directivo	18	2%	11	1%
Técnicos	5	0%	4	0%
Titulados superiores	23	3%	22	3%
Género Masculino	241	28%	624	74%
Administrativos y auxiliares	114	13%	106	12%
Mandos intermedios	7	0%	6	1%
Personal de apoyo a dirección	34	4%	31	4%
Personal de oficio	218	25%	236	27%
Personal directivo	28	3%	16	2%
Técnicos	173	20%	200	23%
Titulados superiores	50	5,7%	45	5%
Total general	865	100%	862	100%



◆ Diversidad e igualdad de oportunidades

◆ *Gri 405-1, 405-2*

Un elemento importante de ser empresa efr es la diversidad e igualdad de oportunidades. La siguiente tabla muestra la diversidad de los colaboradores, ratificando los temas de igualdad de oportunidades en temas de género, discapacidad, multiculturalidad y rangos de edad.



Apoyo a las familias de los empleados a través de subsidios, ofertas académicas y actividades recreativas hacen parte del catálogo efr de Triple A.

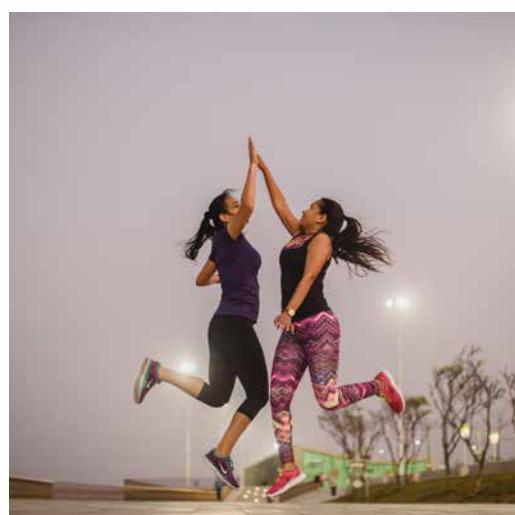
2017 2018

Personal directivo	6	5
Mujeres	1	1
Hombres	5	4
Personal no directivo		
Mujeres	254	261
Hombres	700	753
Colaboradores de otras nacionalidades	2	2
Colaboradores en situación de discapacidad	4	5
Colaboradores menores de 30 años	161	185
Colaboradores entre 30 y 50 años	584	610
Colaboradores mayores de 50 años	203	214
Estudiantes en práctica/becarios/pasantes/menor aprendiz	97	114



Personal no directivo		
(total y jornada completa)		
Personal de apoyo a Dirección	39	35
Titulados superiores	24	25
Mandos intermedios	33	30
Técnicos	6	5
Administrativos y Auxiliares	157	157
Personal de oficio	2	2

En cuanto a la remuneración equitativa es importante señalar que en Triple A el sexo no es un criterio que determine la clasificación salarial, toda vez que los salarios se establecen para cada cargo teniendo en cuenta las funciones, el nivel de responsabilidad y el perfil requerido. Es por ello por lo que no existe diferencia entre el salario base y remuneración de mujeres frente a hombres.



Triple A es una empresa familiarmente responsable que promueve la calidad en el empleo y el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores.

El modelo para la gestión de la conciliación da respuesta a una nueva forma de afrontar la dirección y la gestión de lo humano con métodos y herramientas que ponen el foco en la búsqueda de personas más comprometidas y productivas, pero también más felices, que formen parte de organizaciones más competitivas y eficientes, en entornos más flexibles y justos.

Triple A al implantar el modelo buscaba alcanzar un mayor equilibrio entre la vida personal y profesional de sus colaboradores, desde la flexibilidad, el respeto y el compromiso bidireccional empresa - persona. La alta dirección de la organización se ha comprometido con la implantación del modelo disponiendo los recursos necesarios para el mantenimiento y acciones de mejora para su fortalecimiento.

Durante el año 2018 una de las acciones de mejora del modelo fue la actualización del diagnóstico inicial que establece la norma 1000-1 Ed 4, toda vez que transcurrieron dos años entre el momento en que se realizó (finales del tercer trimestre año 2015) y el momento en que la organización obtuvo su certificación (primer trimestre 2018), por lo cual se planteó como objetivo de mejora para 2018 la actualización del componente voz del empleado y voz de la dirección cumpliendo así con el requerimiento normativo de número de respuestas por número de personas vinculadas.

En virtud de lo anterior se dispuso a realizar el proceso de consulta de las voces con el fin de reconocer si había consideraciones importantes de la nueva población en cuanto a necesidades y expectativas en el ámbito de la conciliación que llegaran a modificar la oferta de conciliación (medidas efr) que se implantó en Triple A derivada del diagnóstico 2015.

Los demás aspectos de análisis del diagnóstico según la arquitectura normativa de la norma 1000-1 (edición 4) no hicieron parte del proceso de actualización al considerarse que no se presentaron cambios estructurales que modificaran lo esencial del modelo efr implantado.

Como resultado de esta actualización se implementaron dos nuevas medidas teniendo en cuenta que el beneficio más reputado es el que brinda al colaborador flexibilidad temporal y flexibilidad espacial para contar con más tiempo para su desarrollo y su familia. La medida desarrollada es la de flexday en la cual la empresa otorga tres días libres o seis medias jornadas de trabajo durante el año para ser usadas en

eventos de índole personal y familiar. Asimismo, se instauró otra medida dirigida a la primera infancia que está directamente relacionada con los niños que son parte de la familia Triple A.

También como parte de la gestión del año 2018, con las herramientas con las que cuenta el modelo efr, se ha logrado realizar su seguimiento y medición para lo cual se han integrado estos procedimientos al Sistema Integrado de Gestión de la empresa. Entre ellos están:

- Autoevaluación del modelo
- Seguimiento y medición
- Atención de dudas, inquietudes y/o sugerencias relacionadas con el modelo
- Plan de formación
- Gestión de las medidas.

El compromiso con esta gestión parte desde la alta dirección con el liderazgo de la Gerencia General y se materializa en la subgerenta de Gestión Humana quien se desempeña como directora de la Gestión efr y es responsable del éxito de la gestión en términos de desarrollo, consolidación, avance del modelo y de la evolución de la cultura organizacional de conciliación.

De igual manera se cuenta con la mánger como la persona responsable de jalonar y movilizar de manera transversal la gestión global para su desarrollo; a su vez lidera el Comité efr con la participación de las áreas estratégicas para la gestión de lo humano, como son comunicaciones, sostenibilidad y áreas invitadas de acuerdo con el tema en evolución.

Objetivos de mejora del modelo

Sobre la base del compromiso de mejora continua del modelo efr, Triple A ha definido, documentado, revisado y actualizado cada uno de sus objetivos con el fin de ir más allá de los requisitos legales vigentes y vinculantes en materia laboral, así como los recogidos en el convención colectiva de trabajo.

La norma exige que cada objetivo debe llevar asociado un programa ad hoc para su consecución con indicación como mínimo del plazo de ejecución, responsabilidades y funciones, inversión estimada, dedicación interna y/o externa y parámetros de medida para su seguimiento.

Los objetivos de mejora son accesibles y disponibles para cualquier colaborador que desee consultarlos a través de la intranet de la organización. Ver anexo No. 4: Objetivos de mejora.

La comunicación en efr

Uno de los elementos del modelo de gestión es la comunicación periódica a toda la organización incluida en el alcance de la certificación, de las medidas efr, de los objetivos de mejora, de los principales resultados y logros alcanzados o no en la base a la medición de indicadores, de los procesos y sus soportes, así como las principales responsabilidades y funciones en la organización en relación con el modelo.

Como el alcance de la certificación son los colaboradores y sus familias la empresa tiene dispuesto toda la información efr en la página web de la empresa www.aaa.com.co y en la intranet en donde se cuenta con información detallada de las medidas disponibles.

Uno de los requisitos normativos es contar con un canal de comunicación directo con la Fundación Másfamilia³⁵, siempre preservando el secreto profesional de la organización y para tratar temas específicos en el ámbito de la conciliación que no han sido tramitados primero en Triple A. En ningún caso este canal es para temas personales.



A través de la página web y la Intranet los colaboradores de Triple A tienen acceso al catálogo de beneficios efr que se oferta para ellos y sus familias.

³⁵Entidad propietaria de la norma 1000-1 del modelo y la marca efr. Es quien otorga la certificación cuando una organización implanta de manera exitosa el modelo.

◆ Evaluación de la gestión

◆ *Gri 103-3*

Como modelo de gestión certificable contiene indicadores que le permiten a la empresa medir y hacer seguimiento a los avances obtenidos en la gestión de lo humano. Durante 2018 se instauró el programa Fortalecimiento de la cultura con el cual se logró impactar al 88 por ciento de los colaboradores a través de talleres “Vive la cultura efr” e inducción de bienvenida, con el fin de interiorizar el modelo de gestión.

Otro elemento del modelo exige la autoevaluación global de la gestión que realiza el director efr para identificar el avance y/o alguna desviación en el modelo. Los resultados son presentados a la Gerencia General para la respectiva toma de acciones.

Se destaca en la gestión con la alta dirección la implementación del protocolo de liderazgo y la formación a los nuevos líderes sobre la importancia del rol que ocupan para apalancar el modelo y lograr el equilibrio entre la vida personal y laboral en sus equipos de trabajo.

Desde que se inició la implementación, certificación y desarrollo del modelo se han realizado mediciones que han permitido evidenciar progresos graduales. La mejora en la oferta de conciliación ha permitido ampliar públicos y coberturas, y las acciones comunicativas, ganar más visibilidad de los beneficios del modelo como eje fundamental de la cultura organizacional; los comunicados internos relacionados con la promoción de la conciliación se han incrementado en un 82 por ciento con respecto al año anterior.

Finalmente se destaca que en el programa de formación de la organización contó un alcance de más de 5000 horas relacionadas con la con-

ciliación dirigida a colaboradores y familias, para así dar un paso importante en el entendimiento de lo que significa ser una empresa.

Se puede observar que los indicadores se mantienen resaltando que durante el periodo del reporte la planta de personal ha tenido un crecimiento del 6,4 por ciento, es decir, que no solo se han mantenido las buenas prácticas en materia de conciliación, sino que se ha logrado impactar a un mayor número de personas y sus familias.

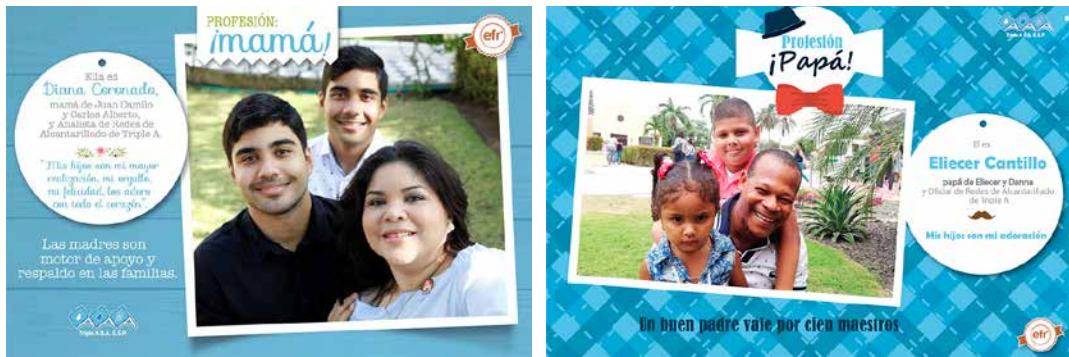
En este mismo sentido cabe resaltar que a medida que ha crecido la organización han aumentado las oportunidades de desarrollo para los colaboradores sin que ello represente algún tipo de desmejora en su uso continuado de medidas, como se puede observar en el indicador de desarrollo profesional.

Las medidas efr más reputadas y que se han convertido en un logro organizacional son las medidas relacionadas con la flexibilidad temporal. Estas se habían planteado como una oportunidad de mejora al momento de realizar la voz del empleado en la que los colaboradores manifestaron la importancia de tener más tiempo para dedicar a su familia, teniendo en cuenta que Triple A es una empresa operativa de servicios públicos.

Efr se ha convertido en el eje central de la gestión de lo humano, su implementación ha sido una herramienta importante para apalancar la atracción y retención del talento aún en los momentos más difíciles, y los logros que se han enunciado se complementan con los alcanzados adicionalmente por el equipo en el 2018 los cuales se destacan:



En el mes de marzo de 2019, Triple A cumple un año de haber sido certificada con el sello efr -Empresa Familiarmente Responsable-.



En épocas especiales como el Día de la Madre y el Día del Padre, la empresa ha resaltado a través de campañas internas a los colaboradores y sus familias.

Nuestros logros

Objetivo estratégico	Logros	Beneficiados	Impacto
Fortalecer nivel de competencias críticas del personal y su comunicación interprocesos.	Lanzamiento de la Plataforma Virtual "Portal Azul"	Colaboradores	Cubrir un mayor número de beneficiados por actividades formativas lo cual impacta en el cumplimiento de los objetivos de cada proceso.
Potencializar los líderes de Triple A orientando a la gestión de las personas.	Duplicamos la participación de los colaboradores en el programa INNOVA. Se brindó asesoría en el trámite de solicitud de pensión para quienes llegan a la edad requerida para obtener este derecho en el ámbito laboral.	La empresa 55 colaboradores	Fortalecer el programa de innovación en la organización es una estrategia para el desarrollo de los procesos de la organización. Permitir a la empresa tener una adecuada y sana transición generacional.
	Asistir a todos los empleados interesados en revisar su historia pensional y realizar solicitudes de correcciones ante las administradoras de fondos pensionales.	57 colaboradores	Evitando así que los colaboradores de mayor edad caigan en el limbo jurídico de no obtener pensión y cubrimiento en salud.
	Se realizaron conversatorios/charlas con líderes para instruirlos en temas asociados a la administración de personal, obligaciones y deberes de los empleados y empleadores y demás temas que los potencialicen en su labor.	39 líderes	Mejorar la calidad y efectividad de liderazgo Triple A.

Nuestros retos

Objetivo estratégico	Retos	Beneficiados	Impacto
Potencializar los líderes de Triple A orientando a la gestión de las personas	Desplegar acciones para el fortalecimiento del estilo del liderazgo Triple A.	229 líderes	Apalancar las estrategias organizacionales por medio de líderes humanizados orientados a la búsqueda constante de la conciliación entre la vida personal y laboral de sus colaboradores con los resultados de la organización.
	Lograr el mantenimiento del sello efr, el sostenimiento del modelo y cumplimiento del plan de intervención del mismo.	La empresa	Avanzar en el modelo efr que conlleva a la mejora continua de las medidas actuales y a la búsqueda constante de nuevas estrategias basadas en el modelo de conciliación que traigan consigo impactos positivos en lo interno de Triple A.
Fortalecer nivel de competencias críticas del personal y su comunicación interprocesos.	Lanzamiento del programa de inducción organizacional virtual desde la plataforma Portal Azul.	Nuevos colaboradores	Garantizar que todos los nuevos colaboradores al ingresar a la organización conozcan los procesos claves de la misma, lo que facilita que el proceso de adaptación y de identificación de su rol implique menor tiempo.
	Implementación de la prueba piloto del Plan de Sucesión.	Cargos y procesos críticos de la organización	Garantizar la retención del conocimiento de los cargos críticos de la organización e identificar el personal clave en la organización para desarrollar planes de entrenamientos como futuros candidatos minimizando la afectación de los procesos.
Potencializar a los líderes de Triple A orientando a la gestión de las personas.	Documentar la metodología para la gestión del cambio en la organización.	La empresa	Contar con una metodología para la implementación de los cambios organizacionales que facilite el proceso de aceptación e interiorización por parte de los impactados e ir construyendo una cultura del cambio.



Salud y seguridad en el trabajo

◆ Importancia empresarial y su cobertura

Triple A busca garantizar la seguridad y salud en el trabajo de sus colaboradores directos, suministrados, contratistas, subcontratistas y/o terceros involucrados en sus operaciones en las diferentes ciudades y centros de trabajo para cada uno de sus tres negocios, con el reconocimiento del derecho fundamental a la seguridad, a la vida y a la salud. El impacto puede ocurrir por la exposición de los colaboradores a riesgos laborales y la materialización de accidentes y/o enfermedades laborales.

Para disminuir la probabilidad de ocurrencia de dichos impactos, a partir de un proceso de mejora continua se procura un ambiente de trabajo adecuado para dar cumplimiento a la legislación en tal materia y asegurar la continuidad de las operaciones.

La trazabilidad al cumplimiento de requisitos legales del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo contribuye de manera determinante a la reducción de los posibles impactos económicos para Triple A por la materialización de eventos no deseados, demandas y/o sanciones. La gestión efectiva en este campo permite la reducción de colaboradores accidentados y enfermos, lo que disminuye la pérdida de tiempo por ausentismo con efecto positivo sobre la continuidad de las operaciones y el aumento de la productividad empresarial.

◆ Gestión para el avance

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de Triple A está certificado en la norma NTC-OHSAS 18001:2007 otorgada a través del ICONTEC desde el año 2008 y renovada de forma periódica por este mismo ente certificador. El Sistema se sustenta en las políticas organizacionales relacionadas con la salud, seguridad laboral y de seguridad vial. El SG-SST es liderado por la Dirección de SST; sin embargo, a algunos otros colaboradores también se les ha sido asignadas responsabilidades puntuales, debidamente documentadas y comunicadas.

Los objetivos que se buscan a partir de la adecuada gestión de este tema son los siguientes:

- Prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales (ATEL) en los colaboradores, contratistas, subcontratistas y terceras personas involucradas en las operaciones, mejorando continuamente el Sistema.
- Cumplir con los requisitos legales y otros aplicables en materia de salud y seguridad en el trabajo.
- Asegurar los recursos necesarios para la implementación del Sistema
- Promover la participación de los colaboradores y de aquellas personas que se relacionen con las diferentes actividades organizacionales.
- Fomentar una cultura de prevención de riesgos en todos los niveles de la organización.

Los impactos en la seguridad y salud en el trabajo son evaluados a partir de la identificación de los riesgos a los que son expuestos las personas, en los diferentes procesos, herramientas, máquinas, equipos, insumos, centros de trabajos y/o tareas a realizar en condiciones normales, anormales y de emergencias, con el fin de contar con altos estándares de seguridad y salud, implementando las medidas de control y mejoras pertinentes para prevenir accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales (ATEL).

Posteriormente se realizan las matrices de identificación, evaluación, valoración y control de los riesgos, las cuales son socializadas en el proceso

◆ *Gri 103-1, 403-1*

◆ *Gri 103-2*

³⁶ODS 3 Salud y Bienestar: El objetivo es lograr una cobertura universal de salud y facilitar medicamentos y vacunas seguras y asequibles para todos. Una parte esencial de este proceso es apoyar la investigación y el desarrollo de vacunas.

de inducción y rein inducción de los colaboradores y contratistas. Además, se adelantan capacidades, entrenamientos y formaciones especializadas para prevenir accidentes en las tareas de alto riesgo y actividades críticas. En paralelo se practican inspecciones y observaciones de seguridad de manera sistemática, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y comportamientos subestándares que deben mejorarse para evitar y prevenir los accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Se cuenta con procedimientos de gestión del cambio que permiten identificar, previamente a los cambios, los impactos en salud y seguridad en el trabajo y tomar las medidas necesarias para controlarlos o definir la viabilidad de los cambios propuestos.

La gestión en el Sistema se realiza con el programa de promoción y prevención conocido como Liga 100% segura y saludable; existen también sistemas de vigilancia epidemiológica (SVE), planes de capacitación, planes operativos de trabajo seguro, programa de inspecciones y otros procedimientos, documentos e instrucciones de trabajos. Se cuenta también con un plan de emergencias estructurado y liderado por la Gerencia General y la Gerencia de Operaciones con equipos e instalaciones y controles para la prevención de emergencias, contingencias y desastres. Se hacen prácticas de simulacros anuales para poner en prueba los protocolos de seguridad y se realiza un proceso de mejora continua a los mismos. Cada año se hace auditoría al Sistema, como también la debida revisión gerencial que contribuye a identificar las conformidades, oportunidades y mejoras.

En el marco del SG-SST se tiene conformado el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)³⁷, que representa al 100% de los colaboradores está integrado por cuatro representantes principales de los colaboradores y cuatro representantes principales de la empresa y sus respectivos suplentes. Los representantes de los colaboradores son elegidos por votación democrática y los representantes de la administración son delegados por la Gerencia General, acorde a lo establecido en la legislación colombiana. Este comité participa conjuntamente con el equipo líder de SST en el desarrollo de las medidas de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de controles que prevengan daños en la salud de los colaboradores y en los equipos e instalaciones. Así también, participa de manera activa en el diseño y ejecución de los programas de seguridad en el trabajo.

Otro comité de suma importancia para Triple A es el Comité de Seguridad Vial cuyo objetivo principal es mitigar los riesgos viales y diseñar acciones para garantizar un cambio de actitud en los diversos actores de la movilidad en la compañía.

En Triple A se asigna presupuesto para este ámbito a cada uno de los líderes de procesos.

Además, se fijó para la Dirección SST una partida presupuestal para 2018 de \$2.036.829.15. Asimismo se cuenta con equipos, vehículos, oficinas dotadas, infraestructura, software, salones de capacitación y equipos para atención de emergencias, entre otros.

Para el control de los contratistas y proveedores existen procedimientos documentados que especifican los criterios a considerar para la evaluación del desempeño en SST y fomentar la mejora continua en este sentido. Instrumentos como los siguientes son los utilizados para tal propósito:

- Manual para los Interventores
- Manual de compras y contrataciones
- Procedimiento de evaluación de proveedores y contratistas
- Cláusula de seguridad y salud en el trabajo.

Triple A realiza la investigación de incidentes y/o accidentes de trabajos, conforme a la legislación respectiva, estableciendo planes de acciones que fomentan la mejora de condiciones y/o comportamientos que prevengan la repetición de incidentes y/o accidentes por las mismas causas identificadas.

◆ Evaluación de la gestión

◆ *Gri 103-3, 403-2, 403-3, 403-4*

Los mecanismos utilizados para la evaluación de esta gestión son los siguientes:

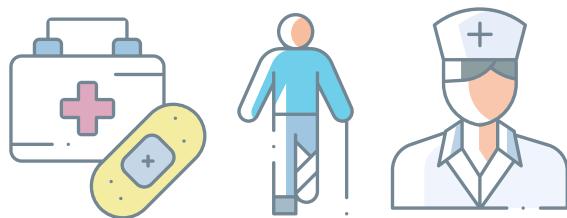
- Revisión gerencial
- Auditoría interna al SG-SST
- Auditoría externa al SG-SST.

El principal resultado de esta evaluación ha sido el otorgamiento a la empresa del certificado en la norma OHSAS 18001: 2007 lo cual es un indicador de la gestión en seguridad y salud en el trabajo.

Algunos colaboradores de la organización están más expuestos que otros por la naturaleza de sus actividades laborales con incidencia o riesgo de determinadas enfermedades, razón por la cual, Triple A cuenta con programas de preventión y promoción que dan alcance a toda su población trabajadora, documentados e implementados conforme a las guías técnicas nacionales a través de los Sistemas de Vigilancia Epidemiológica (SVE) establecidos para monitorear la salud de los empleados. De la misma manera se apela a la medición del ambiente de trabajo, para luego analizar y establecer las medidas preventivas, correctivas y/o de mejoras de forma sistemática sobre las condiciones de trabajo y salud de los colaboradores previniendo la alteración de su salud por causas de origen laboral. Los resultados de estas acciones obtenidos durante el 2018 son los siguientes:

³⁷ El COPASST tiene cobertura y control sobre todos los trabajadores y centros de trabajos ubicados en Barranquilla y los 14 municipios donde opera Triple A.

a) Tipo de lesión



		Caída a un mismo nivel		Contacto con objeto cortopunzante		Movimiento Inadecuado	
Tipo de cargo		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Administrativo		0	5	0	0	1	0
Directivo		0	0	0	0	0	0
Operativo		3	0	6	0	3	0

*Estos fueron los 3 tipos de lesión de mayor frecuencia durante el 2018.

b) Índice de accidentes por lesiones

Planta personal Dic/2018		Tipo de cargo	Accidente con caída a un mismo nivel		Accidente con contacto con objeto cortopunzante		Movimiento inadecuado	
Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
218	234	Administrativo	0	0,0214	0	0	1	0
26	20	Directivo	0	0	0	0	0	0
508	8	Operativo	0,0059	0	0,0118	0	3	0

c) Tasa de enfermedades profesionales

Planta personal Dic/2018		Tipo de cargo	Tasa de EP	
Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres
218	234	Administrativo	0	0
26	20	Directivo	0	0
508	8	Operativo	0	0

d) Tasa de días perdidos

Tipo de cargo	días perdidos por AT	
	Mujeres	Hombres
Administrativo	33	1
Directivo	0	0
Operativo	0	386

	Índice de severidad	
Tipo de cargo	Mujeres	Hombres
Administrativo	12,6333	0,4090
Directivo	0	0
Operativo	0	56,5652

e) Tasa de absentismo

Tipo de cargo	Tasa de absentismo	
	Mujeres	Hombres
Administrativo	101,0662	3,2722
Directivo	0	0
Operativo	0	452,5219

f) Víctimas mortales

	Número de muertes	
Tipo de cargo	Mujeres	Hombres
Administrativo	0	0
Directivo	0	0
Operativo	0	0

Los logros alcanzados en materia de seguridad y salud en el trabajo en el período de reporte que aportaron al alcance de los objetivos estratégicos fueron como se consignan a continuación:

Nuestros logros

Objetivo estratégico	Logros	Beneficiados	Impacto
Integrar los Sistemas de Gestión	Reducción de un 5% de la accidentalidad empresarial, contratista Contactamos.	Contratistas y la empresa	Disminución de los riesgos de accidentalidad y lesiones en el personal.
	Cumplimiento de auditoría de segunda parte para contratistas en temas de seguridad y salud en el trabajo.	Contratistas y sus colaboradores	Conocimiento del estado actual en gestión de SST en contratistas evaluados.
	Recertificación de Sistema de Gestión de SST bajo los estándares de la norma OH-SAS 18001:2007 a través del ICONTEC.	La empresa	Prevención de accidentes y enfermedades y cumplimiento legal en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Nuestros retos

En el año 2017 el gobierno nacional expidió la Resolución 1111 que define los estándares mínimos de SG SST. En virtud de ello se procederá a realizar los debidos ajustes para dar cumplimiento a tal obligación.

Asimismo, en marzo de 2018 se publicó la norma ISO 45001 2018³⁸, esto supone la anulación de OHSAS 18001, por lo que la organización dispone de un período de tres años, hasta el 12 de marzo de 2021, para realizar la transición.

Las diferencias entre las normas son notables. La norma ISO 45001 incluye diferentes cambios con respecto a su antecesora la OHSAS 18001, todos estos se pueden clasificar en dos tipos:

1. Cambios debidos a la adopción de Anexo SL, válidos para cualquier norma, estructura de alto nivel, contexto de la empresa, liderazgo, etc.
2. Cambios específicos que se aplican en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo
 - a. Se redefine el concepto de riesgo, lugar de trabajo y
 - b. cambio en la visión del proceso de identificación de peligros.

A continuación, se relacionan los retos referidos a los objetivos estratégicos organizacionales:

Objetivo estratégico	Retos	Beneficiados	Impacto
Integrar los Sistemas de Gestión	Lograr el 89% de cumplimiento de planificación de actividades del SST.	Colaboradores	Implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
	Reducción del 10% de la accidentalidad empresarial	Colaboradores	Disminuir los riesgos de accidentalidad y lesiones en el personal.
	Reducción de un 5% de la accidentalidad empresarial del contratista Contactamos, que suministra personal para prestar el servicio de aseo.	Contratistas	Disminuir los riesgos de accidentalidad y lesiones en el personal del contratista.
	Cumplimiento del plan de auditorías de segunda parte a contratistas.	Contratistas y la empresa	Para monitorear y hacer seguimiento a las empresas contratistas críticas en seguridad.



La correcta utilización de los equipos y elementos de protección personal es una directriz en todo trabajador de Triple A amparado en el sistema de seguridad y salud en el trabajo.

³⁸Tomado de: <https://www.nueva-iso-45001.com/2018/04/diferencias-ohsas-18001-iso-45001-2018/>

Comunidades locales

◆ Importancia empresarial y su cobertura

El relacionamiento adecuado con las comunidades locales contribuye a consolidar el posicionamiento público de Triple A en las poblaciones locales y las nuevas atendidas, como una organización que se preocupa y acciona para formarlas como ciudadanos responsables en el manejo adecuado de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en áreas del conocimiento técnico, comercial y ambiental.

La organización impacta en forma positiva a las comunidades locales con la normalización del servicio de acueducto en zonas que presentan dificultades técnicas para la prestación óptima de éste. Se educa a los nuevos usuarios en condición de irregularidad, brindándoles una nueva oportunidad para mejorar su calidad de vida con un servicio legal, y promoviendo el disfrute del agua potable. Los habitantes ubicados cerca de la operación, realizan acercamientos formales a través de diversos programas que permiten conocer la realidad del entorno y generar relaciones que permiten el desarrollo adecuado de trabajos con la comunidad.

Los programas desarrollados impactan diferentes públicos como instituciones educativas, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

(ICBF), empresas, comunidades y fundaciones, entre otros. Además, se realizan trabajos continuos con líderes comunitarios, vocales de Control y representantes de las Juntas de Acción Comunal (JAC) de los diferentes sectores, con el fin de afianzar relaciones y mantener una buena comunicación sobre temas operativos y comerciales de la empresa.

Una de las limitaciones que se presentan en el desarrollo de estas intervenciones es que las veedurías ciudadanas no tienen comunicación directa con la organización y acuden a las autoridades competentes para recibir ampliación de información, esto implica una comunicación indirecta con los ciudadanos y una respuesta más lenta a sus requerimientos por parte de Triple A.

A través de la gerencia comercial se brinda tal atención de modo directo entre cuyas varias actividades adelantadas por ésta, es la movilización de las distintas áreas de la empresa que participan en los procesos de obras civiles o que están relacionadas con las necesidades expresadas en los diferentes requerimientos y de esta manera atender las solicitudes de las veedurías ciudadanas.



◆ *Gri 103-1*

³⁹ ODS 1, Fin de la pobreza: Los Objetivos de Desarrollo Sostenible constituyen un compromiso audaz para finalizar lo que comenzamos y terminar con la pobreza en todas sus formas y dimensiones para 2030. Esto requiere centrarse en los más vulnerables, aumentar el acceso a los recursos y servicios básicos y apoyar a las comunidades afectadas por conflictos y desastres relacionados con el clima.

ODS 4, Educación de calidad: El objetivo busca asegurar que todas las niñas y niños completen su educación primaria y secundaria gratuita para 2030. También aspira a proporcionar acceso igualitario a formación técnica asequible y eliminar las disparidades de género e ingresos, además de lograr el acceso universal a educación superior de calidad.

◆Gestión para el avance

◆ Gri 103-2, 413-2

El relacionamiento con las comunidades locales está a cargo de la Gerencia Comercial a través de la Dirección de Mercadeo Relacional. El propósito de esta gestión es la mitigación del impacto que tienen las operaciones en las poblaciones, el adecuado relacionamiento con estas y el posicionamiento organizacional.

Se desarrollan programas enfocados en el fortalecimiento de las relaciones a través de procesos educativos que permiten la aprehensión de conocimientos por parte de los habitantes en temas operativos, comerciales, de cuidado ambiental y de crecimiento personal. Estos espacios constituyen escenarios propicios para consolidar el posicionamiento de la empresa en las zonas donde opera. Se cuenta con una línea directa de comunicación con este grupo de valor que permite informar oportuna y detalladamente la intervención por procesos operativos y fallas en el servicio. De igual manera se realizan recorridos programados para atender necesidades puntuales y jornadas de formación que incluyen visitas a las plantas físicas de Triple A.

Todas las acciones están orientadas por políticas que buscan el fortalecimiento de las comunidades atendidas, a partir de lo cual, se promueve también la participación ciudadana.

Este enfoque de la gestión coadyuva a la vinculación de nuevos aliados estratégicos para la conformación de vocales Control y sus Comités de Desarrollo y Control Social. Es necesario señalar que la participación ciudadana es un derecho y su garantía una obligación del Estado colombiano. Así pues, la Constitución Política de Colombia en el artículo 270, brinda herramientas a los ciudadanos para ejercer control sobre la gestión pública. Por otro lado, la Ley 142 de 1994 reconoce la participación ciudadana para la vigencia de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, concentrada en dos instituciones: los Comités de Desarrollo y Control Social y los vocales de Control.

A través del programa Mi buen vecino se realizan actividades con las comunidades cercanas a las estaciones de tratamiento de agua residual y el relleno sanitario Los Pocitos, poblaciones que son impactadas directamente por la operación de Triple A. El objetivo de esta intervención es fortalecer las relaciones con la comunidad a partir de la recuperación de espacios, la promoción de hábitos saludables y de bienestar en niños, jóvenes y adultos. Esta labor se ejecuta mediante alianzas con las JAC e instituciones educativas del sector.

Por otro lado, con el programa Socialización de Obras se busca educar a los nuevos usuarios con estrategias de mercadeo social tales como la Feria Cada Gota Cuenta y actividades pedagógicas sobre los servicios prestados en estas poblaciones.

El programa Cuidado del agua desarrolla sus actividades en instituciones educativas, empre-

sas y comunidades para fomentar los buenos hábitos y el uso responsable del agua. Y con actividades puntuales se trabaja con los habitantes donde se presentan altos índices de fugas en los hogares, sean perceptibles o imperceptibles, lo que apalanca la construcción de una cultura hídrica a través del buen uso y la reparación de fugas. En todo ello la pedagogía comunitaria contribuye para que los usuarios aprendan a identificar y reparar las fugas y así evitar el alto consumo en su factura y el cuidado del agua.

La Fundación Triple A también es responsable de la intervención y desarrollo de programas de impacto social frente a la comunidad en el marco de las siguientes dos líneas de acción:

- **Enfoque productividad-empleabilidad:**

Tiene como finalidad contribuir al desarrollo integral de los beneficiarios con la creación de oportunidades que impacten y transformen las expectativas de calidad de vida. Propende también por el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, al minimizar el índice de pobreza; promover el acceso a una educación de calidad y a un trabajo decente, lo que conlleva a un mayor bienestar y crecimiento económico.

- **Enfoque medioambiental:** Con el fin de aportar estrategias educativas para el uso adecuado del tiempo libre y el mejoramiento de la calidad de la educación a través de herramientas pedagógicas que generan espacios de aprendizaje y desarrollo integral de los estudiantes vinculados. El programa promueve la adquisición de conocimientos de medio ambiente, cultura ciudadana y responsabilidad social.



'Mi Colegio Limpio' es un programa para concientizar y crear cultura ciudadana en aseo.

◆ Evaluación de la gestión

◆ Gri 103-3, 413-1

La evaluación de esta gestión es adelantada por los usuarios a través de canales institucionales como el proceso de peticiones, quejas y reclamos (PQR), el contact center o a partir de encuentros promovidos por Triple A en grupos focales, diálogos, aplicación de encuestas o por la matriz de seguimiento, entre otros.

Como resultado de la evaluación realizada en el año 2018 se identificó un aspecto relevante a mejorar: es importante para la organización utilizar instrumentos de medición donde se evidencie el seguimiento a los procesos informativos a la comunidad por motivo de intervención operativa; mantenimientos a las redes para garantizar la prestación del servicio; fallas por emergencias en el sistema; divulgación de jornadas de recaudo; actividades educativas y lúdicas y suministro del servicio a través de medios alternos. El programa Red de Apoyo maneja una bitácora anual donde se ingresa información de los procesos que se comunican a la comunidad y esto incluye datos como: mensaje, fecha de la gestión, número de líderes informados, llamadas de seguimiento y resultado de la gestión.

A continuación el impacto de las actividades adelantadas con las comunidades:



- Socialización de obras con actividades para la normalización de trece asentamientos subnormales impactando a 2782 nuevos usuarios en el servicio de acueducto y 5038 nuevos usuarios durante la normalización del servicio de alcantarillado en trece barrios de los municipios de Baranoa, Palmar de Varela y Soledad.



- Se ejecutaron 14 ferias pedagógicas Cada gota cuenta en barrios donde se inició facturación.



- Campaña Cuidado del agua: Se ha impactado a 25.510 usuarios de 66 instituciones educativas, 39 empresas y 87 comunidades que se sumaron a participar en el mejoramiento y la protección ambiental, con el fin de construir una cultura hídrica y asegurar el abastecimiento en la comunidad.



- Programa Mi colegio limpio: se promovió la cultura ciudadana y el manejo correcto de los residuos sólidos a 37.252 estudiantes de 80 instituciones educativas del Distrito de Barranquilla y los municipios de Galapa, Sabanalarga, Puerto Colombia, Ponedera con sus corregimientos Martillo y La Retirada .



- Programa Áreas de valor: se han realizado 152 actividades de intervención socio ambiental con niños, adultos mayores y líderes de las JAC de las comunidades de los barrios El Pueblo y Villanueva y los corregimientos de Juan Mina, Cuatro Bocas, Eduardo Santos y El Porvenir. Además, se llevó a cabo el programa Guardianes del medio ambiente con 128 estudiantes de las siete instituciones educativas pertenecientes a las áreas de valor, cumpliendo con las 80 horas de servicio social obligatorio a través de 257 actividades teórico-prácticas sobre el cuidado del medio ambiente, habilidades del ser y la prestación de los servicios de la empresa.



- Programa Líder 10: durante el año 2018 se formaron 414 líderes de Barranquilla y de los municipios de Galapa, Puerto Colombia y Soledad en tópicos técnicos, operativos y comerciales de la empresa, así como también mediante talleres relacionados con el ser en habilidades sociales.



- Red de apoyo: se realizaron 130 activaciones y más de 210 llamadas de seguimiento por obras civiles que realiza la empresa y por suspensiones del servicio que son reportadas por los miembros, gracias a los 25 líderes miembros de la 1ra línea de la Red de Apoyo de los municipios de Juan de Acosta, Piojó, Sabanalarga, Tuberá y Usiacurí. Además, se logró conformar con 10 líderes la Red de Apoyo de los municipios de Galapa y Puerto Colombia.



- Programa Supercliente: en el año 2018 se registraron un promedio de 137.657 super-clientes. Fueron adelantadas 46 ferias en Barranquilla y en los municipios en los cuales se realiza redención de estrellas en los barrios, ferias programadas de acuerdo con el calendario de facturación.

Por su parte la Fundación Triple A obtuvo los siguientes logros:

- Beneficiar a 271 personas a través de diez procesos formativos
- Gracias a la alianza con Comfamiliar del Atlántico en el 2018 se vincularon 717 estudiantes pertenecientes a 14 instituciones educativas distritales y cinco instituciones educativas departamentales.
- A través de la estrategia de intervención comunitaria⁴⁰ y con la ayuda del voluntariado corporativo se llegó a beneficiar a 1646 personas y una familia de un colaborador de la empresa Triple A en actividades como: donaciones de kits escolares, apoyo a brigadas de salud, recreación, arborización y mejoramiento de vivienda.
- Jornadas de dignificación del valor de la mujer y la tercera edad, apoyo a la cultura por medio de la creación de una obra de arte en la estación de Transmetro Pedro Ramayá, hacen parte de las actividades de intervención comunitaria.

Por otro lado, actividades como formación académica para la empleabilidad, productividad y medio ambiente en los barrios Ferry y Simón Bolívar en Barranquilla y el municipio de Soledad, hacen parte de la línea de acción de educación integral.

Los logros alcanzados que contribuyen directamente a la consecución de uno de los objetivos estratégicos de Triple A se describen a continuación:



Fundacion Triple A.

⁴⁰ La intervención comunitaria es una iniciativa que busca la implementación de un cuerpo de voluntariado corporativo a través del cual los colaboradores de Triple A puedan emprender acciones organizadas que contribuyan al desarrollo social y económico de la región, revelen su solidaridad y compromiso social.

Nuestros logros

Objetivo estratégico	Logros	Beneficiados	Impacto
Consolidar posicionamiento de Triple A en las comunidades actuales y nuevas atendidas	Realización de la campaña externa Orgullo de ciudad que incluye Agua es vida, Vive tu Ciudad Limpia, YOSI, atención Juegos Centroamericanos y Carnaval de Barranquilla.	Clientes y comunidades	Apporte al posicionamiento de Triple A frente a las comunidades
	Realización de campañas de alto impacto en la operación como Al ritmo de la ciudad y Operación válvula.	Clientes y comunidades	Se mostró a la comunidad la gestión operativa y mejoramiento continuo en el servicio de acueducto.

Nuestros retos

Objetivo estratégico	Logros	Beneficiados	Impacto
Consolidar posicionamiento de Triple A en las comunidades actuales y nuevas atendidas	Sostener los beneficiarios de los proyectos educativos liderados por la Fundación Triple A con respecto al año anterior.	Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> * Aportar al mejoramiento de calidad de vida de los beneficiarios con programas de formación para la empleabilidad y la productividad. * Fortalecer las relaciones interinstitucionales * Construir tejido social a través de actividades sociales/culturales.
	Incorporar nuevos proyectos en la línea de acción de intervención comunitaria.		
	Implementar la estrategia ambiental, Triple A promueve cuidado del río Magdalena y adecuado manejo de residuos con Mi colegio limpio y La cuadra ejemplar	La empresa	
Consolidar posicionamiento de Triple A en las comunidades actuales y nuevas atendidas	Estrategia Triple A convoca generando agenda propia que le aporte al desarrollo de la ciudad	La empresa	Contribuir al bienestar de la sociedad y la protección del medio ambiente buscando en los grupos de valor fortalecer la confianza, la estima, la admiración y el respeto hacia Triple A.
	Estrategia Supercliente evoluciona a Club Azul Triple A -	Clientes y usuarios	Mejora de la reputación y credibilidad organizacional de la empresa frente a la comunidad.
			Evidenciar la importancia que tiene para Triple A el beneficio de sus clientes y apalancar el recaudo de la compañía; con ello se incrementa y sostiene las variables de reputación, credibilidad e imagen.

Nuestro
desempeño
ambiental





Gestión del agua

93

- Importancia empresarial y su cobertura 93
- Gestión para el avance 93
- Evaluación para la gestión 95
- Nuestros logros 96
- Nuestros retos 96

Aguas residuales

97

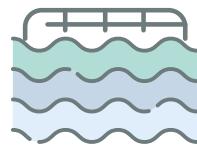
Aguas residuales 97

- Importancia empresarial y su cobertura 97
- Gestión para el avance 97
- Evaluación para la gestión 98
- Nuestros logros 100
- Nuestros retos 100

Efluentes lixiviados 101

- Importancia empresarial y su cobertura 101
- Gestión para el avance 101
- Evaluación para la gestión 101
- Nuestros logros 103
- Nuestros retos 103

Valor ambiental que generamos en cifras



9.910
asistentes

a 109 jornadas
del programa
de ahorro y uso
eficiente del agua

7.749 kg
reciclados

papel
cartón
y plásticos

\$11.613.000.000
inversión

en planes de
saneamiento
y manejo de
vertimientos

19.728
toneladas

de residuos de
construcción y demolición
generadas en obras
civiles propias

15.261 kg
recuperados

correspondientes
a aceites usados
(recuperación)
y baterías
(aprovechamiento)

100 %
cumplimiento

de la reducción
de carga contaminante
por vertimientos
a los cuerpos
receptores.

30% | **70%**
aprovechas | dispuestas



Gestión del agua

◆ Importancia empresarial y su cobertura

El Río Magdalena con un caudal medio de 6840 m³/seg es el recurso natural más importante con el que cuenta La empresa para garantizar un servicio con calidad, continuidad y cobertura para Barranquilla y 14 municipios en el departamento del Atlántico. Sin embargo la oferta hídrica no es suficiente, se requiere el compromiso de diferentes actores para evitar que continúe el detrimento de la calidad de agua cruda y los riesgos que ello conlleva para los procesos de captación y tratamiento.

Aguas Arriba de las bocatomas⁴¹ se presentan factores asociados a la calidad del agua cruda que ponen en riesgo la prestación del servicio, algunos de ellos son: la descarga de aguas residuales domésticas e industriales sin tratamiento, la mala disposición de residuos sólidos, la desecación de lagunas amortiguadoras del régimen hidráulico del río, actividades de transporte fluvial y sedimentaciones, que ponen en alto riesgo y vulnerabilidad los sistemas de captación y agua potable.

◆ Gestión para el avance

Triple A es consciente de la importancia de actuar en conjunto con las autoridades ambientales y de planeación para gestionar proyectos que conduzcan a disminuir la contaminación ambiental y el mal uso del recurso hídrico, disminuyendo la vulnerabilidad del sistema.

Desde el punto de vista operativo, con un enfoque de ciclo urbano del agua, se trabaja en el mejoramiento continuo de los procesos, para mejorar la eficiencia de su uso. En el marco del programa de ahorro y uso eficiente de agua aprobado por la autoridad ambiental se viene cumpliendo con los objetivos de pérdidas físicas de agua en los procesos de distribución. La disminución de las pérdidas de agua se ve reflejada en la evolución de IPUF (índice de perdida por usuario facturado) resultado de la gestión de los programas de reposición de redes, instalación de macro y micromedidores, programa de atención oportuna y control de fugas, normalización de redes de acueducto y campañas de socialización y buen uso del agua.

A continuación, se muestran los indicadores del programa de ahorro y uso eficiente de agua.

◆ *Gri 103-1*

◆ *Gri 103-2*

⁴¹Una bocatoma es la obra destinada a captar un cierto caudal líquido de un río, de un lago o embalse. La bocatoma puede ser superficial o profunda. Cuando se capta desde un río o cauce natural, la bocatoma es superficial, en cambio cuando se capta en un embalse la bocatoma es profunda. Definición tomada de: https://www.u-cursos.cl/ingenieria/2011/2/Ci5104/1/material_docente/bajar?id_material=404156



Un elemento esencial de los programas de ahorro y uso eficiente de agua, son las campañas de concientización realizadas en empresas, instituciones educativas y a la comunidad en general en eventos como ferias, y actividades de Supercliente. Durante el 2018 se realizaron 109 actividades a las que asistieron 9.910 personas.

Para controlar el nivel de utilización del recurso, se realiza un procedimiento de medición constante al consumo de agua en el servicio de planta prestando especial atención al estado de las válvulas de drenaje de filtros y decantadores, a las curvas de lavado de filtros y de drenaje de lodos. Adicionalmente se realiza seguimiento a los consumos internos en las diferentes ETAP y en todas las sedes de la empresa para controlar el nivel de utilización del recurso.

Para llevar a cabo las mediciones caracterizadas anteriormente, se cuenta con sistemas de macromedición que miden la cantidad de agua captada y bombeada que llega a los usuarios de manera continua y en línea, lo cual permite un control permanente de los caudales. Adicionalmente se desarrolla un sistema de micromedición el cual monitorea de manera periódica, según cada aplicación, para evidenciar tendencias y tomar los correctivos necesarios rápidamente.

El objetivo principal de estas acciones es disminuir la cantidad de agua captada, maximizando los valores suministrados a los usuarios. Para ello se tienen dos metas específicas:

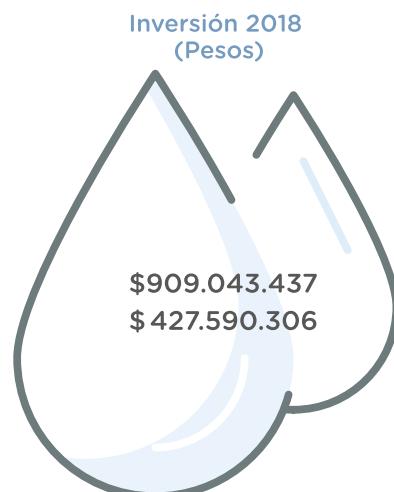
- Revisar de manera periódica las válvulas de filtros y decantadores por donde se pudieran presentar pérdidas de agua en proceso.
- Mantener el registro de consumo de las diferentes sedes y dependencias de la empresa

Este proceso está liderado por la Gerencia de Operaciones en cabeza de la Subgerencia de Agua Potable y la Dirección de Producción de Triple A.

Las acciones realizadas en este frente se encuentran debidamente descritas en los planes de mantenimiento de válvulas de filtros, drenajes de plantas y en el proceso de seguimiento a los consumos internos en las diferentes sedes de la empresa, en las ETAP y otras instalaciones. Durante el 2018 se llevó a cabo la reposición del sistema neumático de la planta cinco con el fin de mejorar la operación de los sistemas de drenajes de la planta.

El monto de las inversiones realizadas fue:

Actividad
Mantenimiento de plantas
Compra de materiales y repuestos



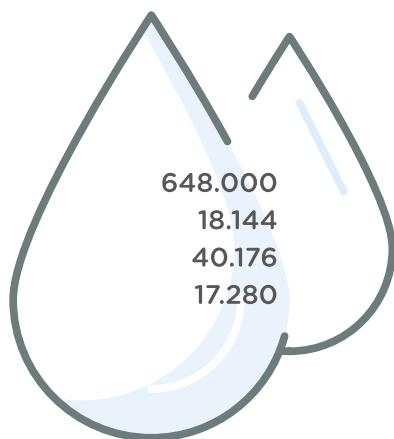
◆ Evaluación de la gestión

◆ *Gri 103-3, 303-1,
303-2, 303-3*

La medición de caudales de agua extraída se hace a través de medidores de caudal electromagnéticos o ultrasónicos. Para el 2018 el total de volumen de agua extraída fue de 239,7 hm³. Cada una de las Estaciones de tratamiento (ETAP) tiene una capacidad establecida, la cual ha sido igual desde el 2016 hasta el año reportado:

ETAP	Barranquilla
	Las Flores
	Sabanagrande
	Ponedera

Capacidad de tratamiento m³/día



A continuación, se presenta el volumen captado por tipo de fuente:

Fuente	2017 (hm ³)	2018 ⁴² (hm ³)
Captación ETAP Barranquilla	214,662	216,147
Captación Las Flores	4,737	5,596
Captación Sabanagrande	9,924	10,910
Captación Ponedera	6,361	7,116
Total volúmenes derivados para consumo. Captaciones superficiales	235,683	239,769

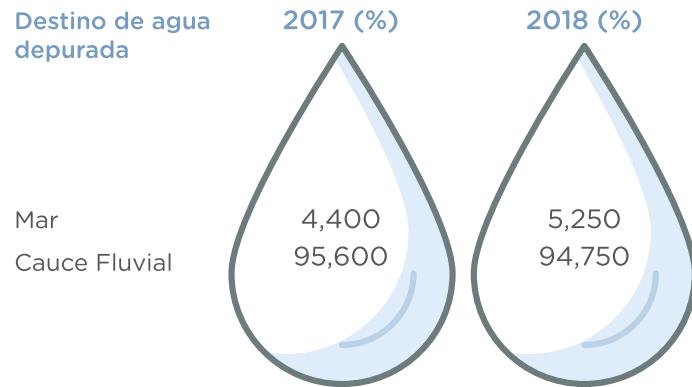
La captación de agua necesaria para suministrar a los usuarios el servicio se efectúa en su totalidad del río Magdalena, esta fuente tuvo un caudal promedio de 6.840 m³/s para este año y no hubo afectación significativa en el río. Esta agua se abastece por medio de tuberías que forman redes de abastecimiento, durante el 2018 se renovaron 7,71 kms de esta red, incrementando la longitud de redes en 1,41% como se aprecia:

Longitud total de la red de abastecimiento



⁴²Las cifras presentadas demuestran un aumento significativo en la demanda de agua por los usuarios.

El destino final de estas aguas depuradas puede ser el mar o un cauce fluvial; específicamente para el total del volumen depurado durante los años 2017 y 2018 fue:



Adicionalmente a lo presentado, se alcanzaron los siguientes logros que contribuyen a la consecución de objetivos estratégicos organizacionales:

Nuestros logros

Objetivo estratégico	Logros	Beneficiados	Impacto
Garantizar a los usuarios el suministro de agua potable que cumpla con la normatividad vigente.	Se adquirieron equipos de medición para laboratorio de control de calidad, y equipos de medición en línea para agua suministrada a los usuarios.	El proceso de la Subgerencia de agua potable por mejorar la capacidad de aseguramiento de procesos. La comunidad servida también se benefició.	Aseguramiento de la calidad del agua suministrada a nuestros usuarios.
Fortalecer la infraestructura de tratamiento medición y control para garantizar el agua potable	Se compraron dosificadoras de productos químicos para garantizar la continuidad y la calidad del suministro de agua potable.		

Nuestros retos

Objetivo estratégico	Reto	Beneficiados	Impacto
Garantizar la calidad del agua, continuidad y distribución del servicio.	Mejorar el sistema de captación baja presión 1 Barranquilla.	Clientes y la empresa.	Aumentar la capacidad de bombeo hacia las plantas de tratamiento y asegurar la continuidad del suministro de agua potable.

Aguas residuales

Aguas residuales

◆ Importancia empresarial y su cobertura

EL tratamiento de las aguas residuales es de relevancia para los municipios, la Gobernación, la Corporación Autónoma Regional del Atlántico y la comunidad en general por ser un proceso que contribuye a la descontaminación del agua y a su reutilización lo que genera un impacto positivo en el medio ambiente y en la sociedad en general.

Triple A como el prestador de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en varios municipios del Atlántico, tiene la obligatoriedad de gestionar o minimizar los impactos ambientales causados por la operación según lo establecen los contratos vigentes con los municipios, que incluyen el adecuado manejo de vertimientos y saneamiento.

Este tema también constituye uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) concretamente el número seis que hace referencia a "Agua limpia y saneamiento". Colombia incluyó a su política los ODS a través del CONPES 3918, en el cual se establece la siguiente meta relacionada: "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". Esta meta en términos organizacionales se traduce en que en un periodo máximo de 12 años, se deberá llegar a coberturas para las ciudades de Barranquilla y Soledad del 62,5 por ciento y 50 por ciento, respectivamente.

En este sentido Triple A participa en la elaboración de instrumentos de planificación del recurso hídrico y planes de desarrollo para la construcción y progreso de proyectos encaminados al cumplimiento de esta meta.

Además, las autoridades ambientales encargadas de la conservación del recurso hídrico han acordado con los usuarios (específicamente río Magdalena) metas de reducción de carga conta-

minante que han sido cumplidas por la empresa y en lo que es claro el compromiso de Triple A de continuar del mismo modo.

◆ *Gri 103-1*

◆ *Gri 103-2*

◆ Gestión para el avance

La adecuada gestión de las aguas residuales está en cabeza de la Subgerencia de Redes de Alcantarillado. Se indica también que el trabajo ambiental global en Triple A se fundamenta en la Política Ambiental que indica lo siguiente:

"Triple A está comprometida con la protección ambiental a través del aprovechamiento sostenible de los recursos, la prevención de la contaminación de los ecosistemas agua y suelo, el mejoramiento continuo en la interrelación empresa - entorno ambiental, el cumplimiento de los requisitos legales, la generación de confianza, imagen y posicionamiento ante la comunidad atendida mediante la optimización de los procesos en su operación, la cultura ambiental del talento humano, la maximización del valor invertido en el medio ambiente y el fortalecimiento de las relaciones con los entes de control".

Para gestionar este tema se proyectaron diversos planes de saneamiento y manejo de vertimientos (PSMV), englobados dentro del plan de manejo ambiental organizacional. Para cumplir con estos planes se plantearon las siguientes metas:

- Ejecutar el ciento por ciento de los programas incluidos en el PSMV en un horizonte de cinco años.
- Cumplir con las metas individuales de carga establecida por la Corporación y la eliminación de puntos de vertimientos que quedaron como compromiso en el PSMV.
- Eliminar puntos de vertimientos.

Todos los programas y proyectos que integran el PSMV tienen los recursos asegurados a través del plan de obras e inversiones regulado. Las obras del PSMV a cargo de los municipios requieren de una gestión para ser incorporadas en los planes maestro de acueducto y alcantarillado y en los planes de desarrollo para el periodo gubernamental en curso.

Las acciones frente al manejo de aguas residuales de mayor relevancia llevadas a cabo en el 2018 son las siguientes:

1. Implementación de la línea de tratamiento de lodos para las ETAP de Puerto Colombia, Sabanagrande y Ponedera, proyectos incluidos en el plan de obras e inversiones regulado (POIR)⁴³.
2. Plan de saneamiento de la cuenca nororiental de Barranquilla que se gestiona a través del plan maestro de acueducto y alcantarillado de Barranquilla. Cuenta con diseños y fue presentado ante la alcaldía de Barranquilla con el fin de que dicha entidad pueda gestionar la consecución de los recursos económicos ante la nación para el desarrollo del proyecto.
3. Reubicación de la EDAR de Puerto Colombia, también con recursos externos. Se vienen realizando visitas a posibles sitios para determinar cuál se ajusta a las condiciones requeridas para este tipo de sistema.

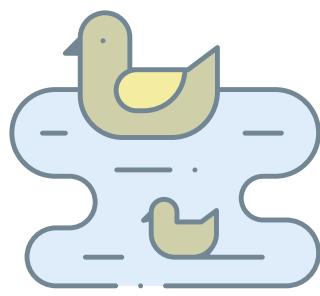
◆ Evaluación de la gestión

◆ *Gri 103-3, 306-1, 306-5*

El desempeño acerca de este tema es evaluado a partir de tres mecanismos:

- Autocontrol: la empresa realiza un control del cumplimiento de sus metas, seguimiento a ejecución de presupuesto, calidad del lixiviado tratado y cumplimiento de las especificaciones ambientales contractuales.
- Control de autoridades: seguimiento por parte de las autoridades ambientales competentes, lo que se traduce en cero multas y/o el inicio de procesos de investigación.
- Control de los ciudadanos: quejas y/o reclamos recibidos mediante los diferentes canales de atención institucionales.

Los vertidos de agua realizados en el periodo reportado y su destino son:



Municipio aportante Destino del vertimiento

Barranquilla	Río Magdalena Arroyo León
Puerto Colombia	
Galapa	Arroyo grande
Baranoa	
Sabanalarga	Arroyo Armadillo Arroyo Cabeza de León
Sabanagrande	Caño Pingullo
Santo Tomás	Ciénaga de Santo Tomás
Palmar de Varela	Río Magdalena
Soledad	Arroyo El Platanal
Tubara	Arroyo Piedra
Polonuevo	Arroyo Cañafistula
Usiacurí	Arroyo Chocorito

Para la realización del proceso de depuración de agua doméstica se cuenta con dos estaciones nuevas que iniciaron su operación en mayo de 2017, Usiacurí y Polonuevo para una totalidad

de diez estaciones de depuración de aguas residuales (EDAR). El volumen depurado para cada una de las estaciones se detalla a continuación:

EDAR	Volumen de agua depurada (hm ³) 2017	Volumen de agua depurada (hm ³) 2018
El Pueblo	27,98	25,601
Laguna de Puerto Colombia	1.480	1,719
Laguna de Sabanagrande	1,710	1,722
Laguna de Santo Tomás	1,300	1,256
Laguna de Baranoa	0,790	0,834
Laguna de Galapa	1,210	1,095
Lagunas de Sabanalarga (norte y sur)	2,140	2,161
Lagunas de Tubará (Norte y sur)	0,140	0,135
Usiacuri	0,110	0,365
Polonuevo	0,180	0,416

⁴³El POIR es el plan a través del cual se determinan las obras que se realizarán con recursos provenientes del cobro de la tarifa por el servicio.

En relación a las metas de gestión establecidas, los logros obtenidos en el 2018 se describen a continuación:

Meta N° 1: cumplir con las metas individuales de carga establecida por la corporación y la eliminación de puntos de vertimientos que quedaron como compromiso en el PSMV. Los resultados frente a esta meta que se presentan a continuación son con corte a junio del 2018:

	TOTAL DE CARGAS VERTIDAS		ACUERDO DE CARGAS 2018		CUMPLIMIENTO	
	MUNICIPIO	DBO5 (Kg/año)	SST (Kg/año)	DBO5 (Kg/año)	SST (Kg/año)	DBO
Baranquilla	47.806,47	48.237,69	180.403,00	180.403,00	Si	Si
Barranquilla	26.133.411,00	16.189.311,34	36.635.781,00	26.809.300,00	Si	Si
Galapa	106.652,19	50.351,65	172.528,00	172.528,00	Si	Si
Palmar De Varela	65.726,51	29.697,46	107.643,00	107.643,00	Si	Si
Polonuevo	13.214,58	24.750,17	40.028,00	40.028,00	Si	Si
Puerto Colombia	108.522,85	94.869,82	144.824,00	144.824,00	Si	Si
Sabanagrande	145.003,42	58.056,45	200.795,00	200.795,00	Si	Si
Sabanalarga Sur	91.390,74	108.441,20	118.962,00	134.802,00	Si	Si
Sabanalarga Norte	96.861,26	113.174,86	120.533,00	181.582,00	Si	Si
Santo Tomás	97.448,06	51.728,25	119.158,00	119.158,00	Si	Si
Soledad Platanal	108.039,18	45.087,42	3.659.112,00	3.161.472,00	Si	Si
Soledad Río Magdalena	4.116.561,89	1.791.867,82	7.932.786,00	6.226.398,00	Si	Si
Tubará	4.890,19	4.656,12	47.268,00	47.268,00	Si	Si
Usiacurí	12.839,45	9.684,77	17.795,76	17.975,76	Si	Si

Meta N° 2: Ejecutar el ciento por ciento de los programas incluidos en el PSMV en un horizonte de diez años, a partir de 2016. Esto es equivalente a un diez por ciento para el primer año de inversión. El resultado fue superior a la meta como se puede apreciar en la tabla siguiente:

Seguimiento avance financiero año 2018

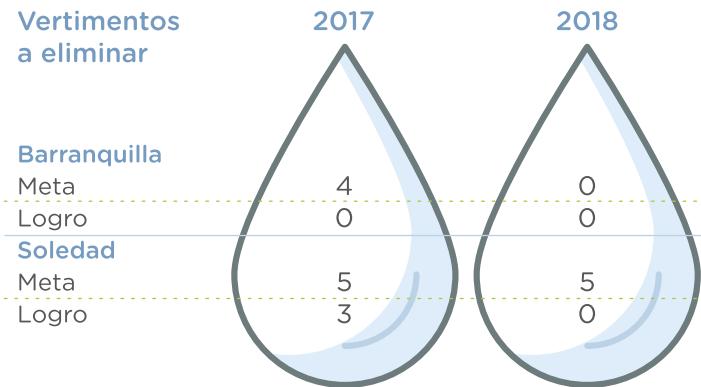
Municipio	Actividades	Proyectado POIR Año 2018 (\$)	Ejecutado POIR Año 2018 (\$)	% ejecución inversión
Barranquilla	Reposición de Redes de Alcantarillado	5.500.000.000,00	4.648.734.571,00	84,52
	Construcción estación Elevadora Vía 40	123.870.884,00	136.575.639,00	75,88
Puerto Colombia	Reposición de Impulsión Ebar - PTAR	254.200.000,00	761.859.896,00	299,71
	Reposición de Redes de Alcantarillado	1.000.000.000,00	548.968.040,00	54,90
Sabanagrande	Reposición de Redes de Alcantarillado	250.000.000,00	253.829.489,00	101,53
Santo Tomás	Reposición de Redes de Alcantarillado	269.000.000,00	98.742.404,00	36,71
Soledad	Construcción Estación Oasis - Saneamiento Arroyo Platanal	213.784.371,00	13.737.619,00	4,58
	Reposición de Redes de Alcantarillado	2.400.000.000,00	3.818.025.118,00	159,08
Sabanalarga	Reposición de Redes de Alcantarillado	280.000.000,00	1.332.542.340,00	475,91

Monto total de la inversión \$ 10.433.200.000

Monto total invertido \$ 11.613.015.116

% inversión ejecutada 143,65

Meta N° 3: eliminar puntos de vertimientos contemplados dentro de los PSMV de cada municipio. A continuación se presentan los resultados esperados y alcanzados para los períodos 2017 y 2018:



En Barranquilla durante el año 2018 se inició la construcción de una estación elevadora para eliminar dos vertimientos al caño Las Compañías; el avance de las obras en su construcción a finales de 2018 es del ciento por ciento y falta las instalaciones eléctricas.

Los dos vertimientos ubicados sobre el caño La Ahuyama continúan sin eliminar, porque según el Plan de Ordenamiento Territorial de Barranquilla, las viviendas afluentes a este vertimiento se encuentran en zona de inundación. Para definir la construcción de una estación elevadora se

requiere un pronunciamiento del Distrito sobre la reubicación de las viviendas o la implementación de obras de mitigación.

En el municipio de Soledad no se eliminaron cuatro de los vertimientos proyectados porque las obras de ingeniería asociadas a esta meta están a cargo de la alcaldía municipal y no fueron ejecutadas. Para eliminar un vertimiento en el barrio El Oasis, a cargo de Triple A, se contrató la construcción de la estación elevadora El Oasis.

Nuestros logros

Objetivo estratégico	Logro	Beneficiados	Impacto
Mejorar la infraestructura de la recolección, transporte y tratamiento de agua residual.	Fortalecer la infraestructura de medición de caudal y control de parámetros operacionales de agua residual tratada para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.	La empresa, las comunidades, el medio ambiente.	Se elimina uno de los riesgos por incumplimiento de requerimiento de las autoridades ambientales.

Nuestros retos

Objetivo estratégico	Reto	Beneficiados	Impacto
Reducir los pasivos ambientales	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir las metas de reducción de carga contaminante en el año 2019. Cumplir con la ejecución de obras anuales del plan de saneamiento y manejo de vertimientos. Cumplir con el programa de eliminación de vertimientos. 	La empresa	Calidad de cuerpos receptores.

Efluentes Lixiviados⁴⁴

◆ Importancia empresarial y su cobertura

La generación de lixiviados es consecuencia directa del manejo de los residuos ordinarios que se lleva a cabo en el relleno sanitario Los Pocitos. Es un pasivo ambiental presente en el relleno sanitario Henequén que en la actualidad se encuentra en etapa de post clausura. Sin embargo, la organización tiene la responsabilidad de establecer mecanismos que permitan manejar de forma adecuada estos efluentes, previniendo la contaminación de los cuerpos de agua receptores, suelos y afectación de la calidad de vida de las comunidades asentadas en el área de influencia de estos rellenos, más aún cuando los cambios normativos han restringido las condiciones que deben cumplirse para el manejo de los mismos.

En este contexto, la organización comprende que si bien estos aspectos se generan por la ejecución de las actividades misionales, es decir son parte de la operación normal, debe promover la minimización de los impactos negativos sobre los grupos de valor que se verán directamente afectados como son comunidades, colaboradores, Estado, proveedores y contratistas, mediante el cumplimiento legal ambiental, el establecimiento de controles operativos y la implementación de tecnología.

◆ Gestión para el avance

El manejo que se debe dar a los lixiviados procedentes de los rellenos sanitarios Los Pocitos y Henequén está contemplado en la licencia y prevé el tratamiento de los mismos de acuerdo con la norma de vertimientos vigente. A partir del año 2015 la Resolución 631 establece una nueva norma de vertimiento más restrictiva en materia de concentración de cloruros en los lixiviados. Desde entonces las plantas de tratamiento existentes quedaron obsoletas para cumplir

con la nueva norma de vertimiento, razón por la cual no se ha podido renovar los permisos de vertimiento ante las autoridades ambientales, y como solución alterna, se recircula el lixiviado en la misma masa de residuos, actividad que se hace de manera cuidadosa para evitar una alta acumulación de lixiviado en las celdas de disposición de residuos.

En la actualidad se trabaja en una solución definitiva que permita la eliminación de cloruros en el efluente para poder verter el lixiviado tratado al medio natural con el aval de las autoridades ambientales, y de esta manera, eliminar el riesgo de almacenar los lixiviados en la masa de residuos sólidos.

Entre los proyectos de mayor impacto y esenciales para el correcto desempeño ambiental en el manejo de lixiviados se destaca la apertura de una licitación para la instalación de tecnología compacta para su tratamiento que permita cumplir, ya sea con los límites de los parámetros establecidos en las resoluciones 1207 de 2014 y 631 de 2015.

Evaluación de la gestión

Los principales mecanismos utilizados para la evaluación de desempeño frente a este tema son los mismos referidos en el manejo de agua residual: autocontrol, control de autoridades y control social por parte de la comunidad⁴⁵. Al tener como objetivo principal el cumplimiento de los límites legales establecidos, los resultados de esta gestión, se miden principalmente a partir del número de procesos de investigación y/o multas relacionadas con el tema, que para el cierre del año 2018 ha sido de cero (0).

Para prestar el servicio de gestión de residuos se cuenta con la capacidad para el tratamiento de lixiviados de 7 litros por segundo. Las siguientes son las cifras con respecto a lixiviados gestionados:

	Unidad	2017	2018
Cantidad de lixiviado producido	M ³	71.032	64.975
Cantidad de lixiviado tratado	M ³	63.326	43.811
DBO ⁴⁶ eliminada en lixiviados	%	74	82
DQO ⁴⁷ eliminada en lixiviados	%	78	82
SST ⁴⁸ eliminadas en lixiviados	%	61	52
Grasas eliminadas en lixiviados	%	69	52
Cantidad de lodo producido en depuración de los lixiviados	Toneladas	388	263

◆ *Gri 103-1*

◆ *Gri 103-2*

⁴⁴ Lixiviados se refiere al líquido contaminante de color negro y olor penetrante que se genera como consecuencia de la degradación de los residuos sólidos urbanos.

⁴⁵ Para ampliar más esta información puede remitirse a la parte de aguas residuales en este mismo capítulo.

⁴⁶ DBO: Demanda Biológica de Oxígeno.

⁴⁷ DQO: Demanda Química de Oxígeno.

⁴⁸ SST: Sólidos suspendidos totales.

◆ Gestión de residuos peligrosos

◆ *Gri 306-2, 306-3, 306-4*

Los contratistas que realizan la disposición final de residuos deben presentar a Triple A un estudio con alternativas y propuestas para la eliminación. La Dirección de Gestión Ambiental, buscando la minimización del impacto ambiental, decide cual será el método que deben utilizar y se lo comunica al contratista. Sobre la disposición final de los residuos la empresa no elimina de forma directa los residuos peligro-

sos generados en la operación. Sin embargo, basándose en la normativa y en las técnicas de eliminación ambientalmente más sustentables, recomienda a las áreas generadoras el método de eliminación.

Los métodos de eliminación de este tipo de residuos usados fueron:

Reutilización	Reciclaje	Compostaje	Recuperación	Incineración
0 kg	0 kg	0 kg	15261,2 kg correspondientes a aceites usados (recuperación) y baterías (aprovechamiento)	651kg correspondientes a los de sistema de tratamiento de aguas residuales procedentes del laboratorio, residuos citotóxicos, cortopunzantes, y microbiológicos

El único residuo peligroso para el que se tiene contemplado realizar movimiento trasfronterizo corresponde a los residuos de aceites contaminados con Policlorobifenilos, PCB, pero en el periodo anual reportado no se generaron estos residuos por parte del área de mantenimiento

eléctrico. Tampoco hubo derrames significativos de sustancias peligrosas para el medio ambiente.

Por otra parte, la disposición final de residuos no peligrosos fue:

Reutilización	Reciclaje	Compostaje	Recuperación	Incineración
7,749 kg correspondiente a los siguientes materiales: papel, cartón, plásticos, periódico, PET, plegadiza, pasta y papel satinado.	0 kg	0 kg	0 kg	0 kg

La comunicación del desempeño respecto a la gestión de este tema se realiza básicamente a través de la entrega de los siguientes informes a las autoridades ambientales, de seguimiento y control correspondientes:

- Informes de caracterización
- Informes de cumplimiento ambiental
- Informes de sostenibilidad.



En el Parque Ambiental Relleno Sanitario Los Pocitos Triple A realiza tratamiento a los lixiviados transformándolos en agua apta para riego.

Nuestros logros

Objetivo estratégico	Logro	Beneficiados	Impacto
Mitigar el impacto del pasivo ambiental.	Se amplió la acreditación del Laboratorio de Control de Calidad ante el Instituto Nacional de Hidrología y Estudios Ambientales (IDEAM) bajo los requisitos de la Norma ISO/IEC 17025:2005 de los siguientes ensayos de interés ambiental: hidrocarburos totales de petróleo; ortofosfatos; color; dureza total, DBO5 por luminiscencia y metales por ICP (arsénico total, bario, boro total, cobalto, cobre, estaño, manganeso, manganeso y vanadio total).	La empresa y los clientes.	Permite reportar estos parámetros con el respaldo del IDEAM y poder emitir resultados en matrices ambientales (agua residual, agua superficial, lixiviados, etc) ante la autoridad ambiental.

Nuestros retos

Objetivo estratégico	Reto	Beneficiados	Impacto
Mejorar el servicio público de aseo para ser más competitivo.	Implementar el sistema de tratamiento de lixiviados con ósmosis inversa, en cumplimiento de la norma de reuso.	La empresa y los clientes .	Continuidad operativo por cumplimiento legal.
	Instalación de red de monitoreo de estabilidad en el relleno sanitario Los Pocitos.	La empresa	Continuar con la gestión operativa por cumplimiento legal.

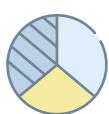
Nuestro desempeño económico





Desempeño económico	107
• Importancia empresarial y su cobertura	107
• Gestión para el avance	107
• Evaluación para la gestión	102
• Nuestros logros	113
• Nuestros retos	113
Nuestro servicio al cliente	114
• Importancia empresarial y su cobertura	114
• Gestión para el avance	115
• Evaluación para la gestión	118
• Nuestros logros	119
• Nuestros retos	120
Regulación	121
• Importancia empresarial y su cobertura	121
• Gestión para el avance	123
• Evaluación para la gestión	125
• Nuestros logros	125
• Nuestros retos	126
Agua no contabilizada	127
• Importancia empresarial y su cobertura	127
• Gestión para el avance	128
• Evaluación para la gestión	131
• Nuestros logros	131
• Nuestros retos	132
Nuestro relacionamiento con los proveedores y contratistas	133
• Importancia empresarial y su cobertura	133
• Gestión para el avance	134
• Evaluación para la gestión	137
• Nuestros logros	137
• Nuestros retos	137

Valor económico que generamos en cifras



\$42.272.772.767 inversión en infraestructura para garantizar los servicios	\$540.173.875.987 en facturación	\$508.729.671.154 en recaudo
\$285.622.243.913 en pago a proveedores	\$42.569.055.023 en pagos a proveedores de capital	\$42.252.416.797 Pagos tributarios a Estado
26.287 medidores repuestos	418.520 llamadas telefónicas atendidas	1.077.580 contactos a través de oficina virtual
579.787 gestiones de auto-atención telefónica	51.5% Índice de Agua No Contabilizada (IANC).	18.7 m³/susc/mes Índice de Pérdida por Suscriptor (IPUF).
536.130 clientes facturados en el año	22.822 nuevos clientes	24.847 medidores a clientes por primera vez

Desempeño económico



◆ Importancia empresarial y su cobertura

En un departamento como el Atlántico en el cual su desarrollo pasa por la infraestructura de servicios públicos como uno de los ejes de crecimiento, el desempeño económico de Triple A se convierte en pilar de la gestión empresarial para la generación de valor a sus accionistas, a sus colaboradores, a la transformación social en los municipios donde opera y al cuidado medio ambiental.

A raíz de las decisiones judiciales que afectaron a la organización en el año 2018, la empresa implementó una estrategia de optimización de costos y gastos, garantizando así la calidad y la continuidad de los servicios que presta la empresa.

En materia económica la mayor contingencia de 2018 fue la no renovación de los cupos de crédito por parte de los bancos. En el segundo semestre del mismo año fue realizado un control exhaustivo de costos y gastos, lo que permitió estabilizar la caja. En paralelo se negoció un acuerdo de espera de la deuda con los bancos en los que se pagaba una parte del capital y el ciento por ciento de los intereses. Se espera para el próximo año se llegue a un acuerdo de reperfilamiento de deuda con las entidades bancarias.

Los bancos con los cuales la organización mantiene relaciones comerciales para el funcionamiento son los siguientes:

- Banco Itaú
- Banco de Occidente
- Banco Colpatria
- Banco GNB Sudameris
- Banco Agrario
- Banco de Bogotá
- Bancolombia.

Como la mayor incidencia se produjo en la cadena de suministro, la empresa implementó una estrategia de comunicación directa con los proveedores y contratistas para presentarles de primera mano la situación que para tal momento se vivía con resultados que se presentan en este Informe. De igual forma se realizaron acuerdos financieros con los bancos.

◆ Gestión para el avance

La Junta Directiva aprobó el presupuesto para el año 2018 bajo el criterio de optimizar los recursos sin afectar la prestación de los servicios públicos suministrados por la compañía. Se buscó la estabilidad financiera mediante la priorización de costos, gastos e inversiones, sin detrimiento de los estándares de calidad, continuidad y cobertura que caracteriza a Triple A.

Las inversiones de la organización están encaminadas a lograr aspectos como los siguientes:

- Mejora continua de toda la cadena de suministro de los servicios operados, en especial, lo relacionado con el abastecimiento de agua potable como recurso vital y determinante para garantizar la calidad de vida de la población.
- Optimizar los procesos de tratamiento, almacenamiento y eficiencia en su distribución, a través de reposiciones de las redes que han llegado al final de su vida útil.
- Mejorar el desempeño ambiental de la organización al optimizar los sistemas de recolección, transporte y disposición final de las aguas residuales por la reposición de redes de alcantarillado y de las mejoras en las estaciones y en las EDAR⁴⁹.

La empresa está comprometida con mantener al día las obligaciones con proveedores, contratistas y el sector financiero y continuar con el normal funcionamiento de las operaciones.

◆ *Gri 103-1, 102-45, 201, 203*

◆ *Gri 103-2, 203-1, 203-2*

Estas fueron las inversiones en el año 2018:

Inversiones	2017	2018
Captaciones y grandes conducciones	\$ 2.950.939.088	\$ 3.489.725.523
ETAP	\$ 3.153.855.900	\$ 3.583.386.546
Redes de distribución	\$ 8.594.388.274	\$ 9.492.366.221
Redes de saneamiento	\$ 19.683.183.094	\$ 13.981.867.148
EDAR	\$ 2.685.694.905	\$ 1.530.042.587
Depósitos	\$ 2.242.103.879	\$ 765.747.060
Otros conceptos	\$ 13.657.610.418	\$ 9.429.637.682
Total	\$ 52.967.775.558*	\$ 42.272.772.767

*El total de la inversión año 2017 ha sido reexpresado para efectos comparativos.

Los impactos positivos generados por la ejecución de las inversiones de la empresa consisten en la prestación de servicios de excelente calidad a los diferentes municipios operados. En lo referente al servicio de agua potable, las inversiones están encaminadas a garantizar su calidad, continuidad y disponibilidad, teniendo en cuenta el crecimiento residencial, urbanístico, comercial e industrial que ha venido presentando el Distrito de Barranquilla y los demás municipios atendidos.

De igual manera, se realizan obras con alto contenido social y medioambiental; se eliminan puntos de vertimientos de aguas residuales a través de la reposición de redes de alcantarillado sanitario; se evitan posibles focos de infección y el deterioro de la calidad de vida de la población y el entorno donde se desarrollan.

En cuanto a los impactos negativos que se pueden presentar, los más representativos son la suspensión del servicio de acueducto (sólo en casos de emergencias o forzosos) y la apertura de zanjas para la instalación y /o reposición de tuberías, lo que eventualmente puede ocasionar molestias a los usuarios.

En lo referente a los servicios de acueducto y alcantarillado las inversiones ejecutadas obedecen a lo estipulado en el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), el cual contempla los compromisos de inversión adquiridos por la compañía.

Las inversiones realizadas por Triple A generan una serie de impactos económicos indirectos tales como los siguientes:

- Con las inversiones ejecutadas en las reposiciones de redes de acueducto y las obras de sectorización y normalización se disminuye el porcentaje de agua no contabilizada y por consiguiente se genera un impacto económico evidenciado en la disminución de las pérdidas técnicas y comerciales.
- Con las reposiciones de las redes de alcantarillado se mejoran los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción teniendo en cuenta los tiempos de respuesta y la eliminación del problema que afecta a la comunidad.
- La calificación positiva que se obtiene por parte de los diferentes grupos de valor de la empresa maximiza el valor de Triple A y la posiciona como una de las mejores empresas de servicios públicos en el ámbito nacional.

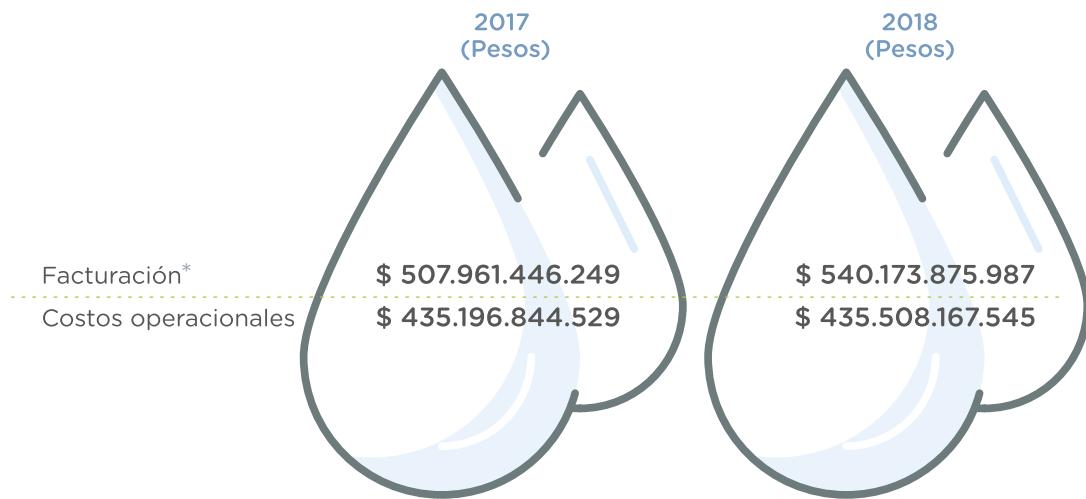
◆ Valor económico generado y distribuido

◆ *Gri 201-1, 201-4*

Triple A contribuye al desarrollo social y es fuente de riqueza en los entornos donde promueve sus actividades, como las siguientes: i) contribuyente en el pago de impuestos por las actividades que realiza; ii) fomenta la igualdad de oportunidades; iii) impulsa la contratación de proveedores y contratistas regionales y locales; iv) invierte en infraestructuras que permiten el acceso a los servicios que presta la empresa; v) ejecuta proyectos sociales para el beneficio de las comunidades a través de programas de educación y salud.

Los proyectos de inversión social buscan dar respuesta a algunas de las expectativas identificadas en las comunidades, siempre con un enfoque de generar valor compartido como parte de su visión de organización responsable socialmente en contexto de la política de sostenibilidad. Estas contribuciones ayudan a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impulsados por Naciones Unidas.

La gestión realizada por Triple A en procura de dar la sostenibilidad financiera y continuidad de los servicios que presta, se ve reflejado en los ingresos obtenidos por concepto de facturación:



*La facturación año 2017 ha sido reexpresada para efectos comparativos.

El valor económico directo generado y distribuido por la organización en el año 2018 se registra así:

Valor económico generado y distribuido	2017	2018
Pagos laborales Administradores	\$ 2.456.860.046	\$ 1.850.206.733
Inversión social	\$ 352.225.930	\$ 461.046.706
Beneficios sociales a colaboradores y sus familias	\$ 4.648.418.284	\$ 5.044.059.076
Pago a proveedores	\$ 301.526.000.000	\$ 285.622.243.913
Pagos a proveedores de capital	\$ 35.707.711.446	\$ 42.569.055.023
Pagos tributarios a Estado	\$ 40.706.445.550	\$ 42.252.416.797

La generación de valor de la organización está destinado al entorno en que opera la empresa e invierte en comunidades con programas para educación y desarrollo de jóvenes, aportes a entidades sociales e inversiones en infraestructura para mejorar la calidad de vida de los atlanticenses. Estas son las inversiones en la sociedad y el medio ambiente en 2018:

Recursos económicos destinados a la sociedad y el medio ambiente	2017	2018
Apoyo a actividades deportivas	\$ 1.607.505	\$ 12.829.500*
Cultura (general)	\$ 279.698.939	\$ 194.617.842
Aportaciones y donaciones entidades sociales	\$ 212.403.500	\$ 69.192.400
Desarrollo económico y social	\$ 374.686.700	\$ 38.883.585**
Educación y juventud	\$ 645.350.283	\$ 665.687.887
Gastos en actuaciones de RSC mantenimiento de infraestructuras sociales y ambientales	\$ 378.467.275	\$ 307.412.053

*El incremento en este valor se debe a las actividades realizadas en el marco de los XXIII Juegos Centroamericanos del Caribe.

**La disminución en este dato se debe a la reclasificación de conceptos de este ítem.

Por la estructura regulatoria de los servicios públicos en Colombia existe un régimen de subsidios y recaudo de contribuciones que contempla una estructura financiera para el otorgamiento de los mismos a través de los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, que es un procedimiento para la transferencia de los subsidios a los prestadores de los servicios públicos desde los municipios.

Estos recursos no son ayuda del Estado, pero otorga una responsabilidad a las empresas en su manejo y redistribución. El valor recaudado por FSRDI (Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos) para el año 2017 fue: \$21.466.880.296, mientras que para el 2018: \$28.023.010.573.

◆ Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.

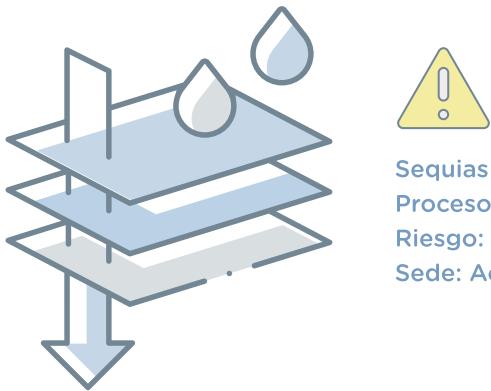
◆ *Gri 201-2*

Triple A como empresa comprometida con la protección del medio ambiente y cumpliendo los requisitos legales, estableció una política ambiental en busca del aprovechamiento sostenible de los recursos de agua, aire y suelo; de esta forma, la gestión operacional se basa en la identificación, medición, monitorio y control de los riesgos derivados del cambio climático, teniendo en cuenta las circunstancias de la organización y la naturaleza del negocio.

Con base en lo anterior, se realizó una evaluación de las amenazas y riesgos que afectan la continuidad de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Barranquilla. Para ello se adoptó la metodología sugerida en la "Herramienta Metodológica para la Formulación de Programas de Gestión de Riesgo de Desastres en los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo" desarrollada conjuntamente por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y la Unidad Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres. Así mismo se partió del esquema de valoración de amenazas, establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el reporte de información al SUI de los Planes de Emergencia y Contingencia.

A continuación se detalla el riesgo y las posibles amenazas.

Durante el año 2018 la afectación que se presentó por el cambio climático fue la siguiente:



Sequias

Proceso: Potabilización

Riesgo: Disminución significativa del río

Sede: Acueducto Barranquilla

Información Acueducto Barranquilla

Amenazas	Componente	Amenaza	Vulnerabilidad	Riesgo
 	Bocatoma	Alto	Bajo	Medio
	Aducción	Bajo	Bajo	Bajo
	Desarenador	Bajo	Bajo	Bajo
	PTAP	Bajo	Bajo	Bajo
	Conducción	Bajo	Bajo	Bajo
	Almacenamiento	Bajo	Bajo	Bajo
	Red de Distribución	Bajo	Bajo	Bajo
	Bombeo	Bajo	Bajo	Bajo

Alerta	Nivel	Impacto	Descripción
Amarilla	1	Bajo	Pronóstico de sequía extensa prolongada
	2	Medio	Descenso drástico y sostenido en los niveles del río.
	3	Alto	Nivel crítico en el cual las bombas no pueden operar quedando fuera de servicio

Métodos utilizados para gestionar el riesgo

- Medición diaria del nivel en el punto de captación.
- Consulta permanente de las predicciones climáticas del IDEAM⁵⁰
- Consulta diaria de la página web del IDEAM, para observar las tendencias en los niveles del río.
- Batimetrías extendidas en las áreas de captación y su zona de influencia.
- Continuidad en los dragados. Estos controles se mantienen en permanente revisión y a través del análisis se llega a la toma de acciones de mitigación más fuertes
- Campañas de uso y ahorro eficiente del agua como estrategia para elevar la conciencia y sensibilizar sobre la importancia de conservar los recursos naturales.

Costos:

Trabajos de Dragados: los costos para la mitigación del riesgo ascienden a \$150.118.500 esto incluye la contratación de sistemas: draga/remolcador/planchon/excavadora hidráulica. Además de la maquinaria incluye el personal que opera los equipos.
 Proceso: Potabilización
 Riesgo: Mezcla de agua de mar con el río en la bocatoma
 Sede: Puerto Colombia.

Información planta las flores (Puerto Colombia)

Amenazas	Componente	Amenaza	Vulnerabilidad	Riesgo
	Bocatoma	Medio	Medio	Medio
	Aducción	Bajo	Bajo	Bajo
	Desarenador	Bajo	Bajo	Bajo
	PTAP	Alto	Medio	Alto
	Conducción	Bajo	Bajo	Bajo
	Almacenamiento	Bajo	Bajo	Bajo
	Red de Distribución	Bajo	Bajo	Bajo
	Bombeo	Bajo	Bajo	Bajo

Alerta	Nivel	Impacto	Descripción
Amarilla	1	Bajo	Pronóstico de sequía extensa y prolongada con aumento de los valores de conductividad y cloruros en la captación. Se presentan oscilaciones del valor de la conductividad en el agua cruda, pudiendo llegar hasta 300 $\mu\text{s}/\text{cm}$
Naranja	2	Medio	"Descenso drástico y sostenido en los niveles del río. Este nivel de alerta inicia cuando se detecta un rápido ascenso en las concentraciones de cloruros y conductividad medidos en el agua así como cambios en el sabor de la misma. Se presentan valores de conductividad hasta 600 $\mu\text{s}/\text{cm}$ "
Roja	3	Alto	Valores en las concentraciones de cloruros y conductividad que no se puedan manejar de manera permanente a través de la mezcla, y se presente incumplimiento de la norma

Métodos utilizados para gestionar el riesgo

Los eventos de sequía que causan bajas en el nivel del río Magdalena, provocan la entrada de la cuña marina⁵¹, impactando en la bocatoma de Las Flores. Frente al fenómeno se realiza monitoreo permanente de los valores de conductividad, sabor en el agua y cloruro. La conductividad y el cloruro presentan tendencia al ascenso sin cumplir los valores descritos en la normativa legal vigente y el sabor del agua es normal.

Si los valores en las concentraciones de cloruro, conductividad y sabor no se puedan manejar de manera permanente a través de la mezcla, presentando incumplimiento de la norma se procederá a realizar operativos que permitan el llenado del tanque de la Planta Las Flores con agua del Acueducto de Barranquilla, con un bombeo racionado a los usuarios. En el año 2018 se presentó el evento entre los días 16 y 30 de marzo, y se manejó con mezclas de agua entrando por la red de distribución de Barranquilla al tanque de almacenamiento de la ETAP Puerto Colombia.

También se realizaron campañas de uso y ahorro eficiente del agua como estrategia para elevar la conciencia y sensibilizar sobre la importancia de conservar los recursos naturales.

◆ Evaluación de la gestión

◆ *Gri 103-3, 201, 203*

Toda la información financiera es evaluada y revisada por la Revisoría Fiscal, ente externo que firma y avala los estados financieros.

En el ámbito económico se ha generado un nuevo planteamiento en la forma de ejecutar las acciones que se toman desde el área financiera y que se extienden a toda la empresa. Parte de dicha gestión fue el de contribuir con el área administrativa con la reforma al Manual de Compras y Contrataciones para mejorar los procedimientos y asegurar su estricto cumplimiento.

⁵¹La cuña marina, es la intrusión salina se origina cuando el agua salada se introduce desde el mar hacia los acuíferos costeros debido a la reducción del nivel freático del agua dulce, a la sobreexplotación de los acuíferos costeros o por la elevación del nivel medio del mar.

Nuestros logros

Objetivo estratégico	Logros	Beneficiados	Impacto
Consolidar capacidad financiera	Capacidad de negociación con las diferentes entidades bancarias logrando prórrogas que eviten que la empresa incurra en mora o sanciones.	Proveedores, Contratistas, Bancos	Mejoró el flujo de caja y el cumplimiento con los aliados estratégicos
	Poner al día la deuda vencida con proveedores y contratistas sin recursos de la deuda bancaria nueva.	Proveedores y contratistas	Dejó de tener reclamos por parte de sus grupos de valor y se eliminó el pánico económico que había comenzado a circular por un temor de que la empresa entrara en cesación de pagos.
Optimizar la gestión de costos y gastos	Elaboración de manera coordinada con las diferentes áreas el presupuesto de la compañía bajo el esquema de objetivos estratégicos.	La empresa	Integración de todas las áreas para guiar las estrategias y acciones enfocadas al cumplimiento de las perspectivas del direccionamiento estratégico de la compañía.
Gestionar relación con grupos de valor	Recepción de facturación Electrónica	Proveedores y contratistas	Agilización en los procesos de recepción de factura, el proveedor/contratista, disminuye la cantidad de papel utilizado.

Nuestros retos

Objetivo estratégico	Retos	Beneficiados	Impacto
	Montaje, ejecución, seguimiento y control del presupuesto financiero por objetivos estratégicos a través de la herramienta SAP.	La empresa	Para garantizar de esta manera que los recursos asignados se ejecuten en concordancia con cada una de las perspectivas del direccionamiento estratégico de la compañía.
Optimizar la gestión de costos y gastos	Implementar pagos en línea con la entidad recaudadora Efectivo Ltda y con los Bancos Popular y BBVA.	La empresa y los clientes	Automatizar la aplicación de pagos manuales, garantizando el registro en base de datos, el mismo día de su recepción, lo cual aumentará el recaudo diario.
	Contratar el servicio de recaudo en línea con Supergiros y RAPPI	Los clientes y la empresa	Aumentar el recaudo y brindar a los usuarios entidades adicionales para realizar sus pagos, con opciones novedosas.
	Reactivación negociaciones de descuento por pronto pago.	Proveedores y contratistas	Gestionar la relación con grupos de valor.

Nuestros clientes

◆ Importancia empresarial y su cobertura

◆ *Gri 103-1*

En Triple A, estamos comprometidos con la satisfacción de los clientes, el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y el relacionamiento con los grupos de valor, buscando su fidelización y reconocimiento.

La gestión comercial ha desarrollado estrategias para comunicar de forma veraz y oportuna sobre la prestación de los servicios e interiorizar en el usuario la responsabilidad en el uso y manejo de éstos.

Contamos con talento humano competente y tecnología de punta, de esta forma se dispone de información actualizada de nuestros clientes.

Lo anterior, nos permite contribuir con la sostenibilidad y continuidad de la empresa materializado en una facturación, precisa y confiable; es así como en el año 2018, el recaudo superó la cifra de los 500 mil millones de pesos, lo que representó un incremento de 9 puntos frente al año 2017, logrando un cumplimiento de 97% frente a la meta propuesta.

Para lograr un cubrimiento total en la gestión comercial, los clientes que facturan acueducto, se han segmentado en:

Tipo de cliente		2017	2018
Doméstico unifamiliar	Se identifican como aquellas pólizas facturadas de uso residencial, incluye inmuebles medidos y no medidos	470.300	491.142
Doméstico plurivivienda	Corresponde a las pólizas facturadas con el Uso M, incluye inmuebles medidos y no medidos. Crecimiento del segmento, es el comportamiento identificado producto de censos realizados por la empresa, en los cuales, se evidencia conexión de agua de varias familias con una sola acometida.	3.389	3.802
Comercio-industria	Pólizas de uso comercial e industrial facturables medidas y no medidas	28.672	29.495
Resto de usos	Pólizas de uso especial y oficial facturables medidas y no medidas	1.623	1.707

El constante crecimiento que experimenta el departamento del Atlántico es directamente proporcional al crecimiento de los clientes de acueducto, alcantarillado y aseo de Triple A, constituyéndose en un reto, en el cual no solo se deben garantizar la prestación del servicio, si no una precisa y oportuna facturación y atención al cliente; en este contexto el apoyo de los sistemas tecnológicos es fundamental. Conjuntamente, con el área de sistemas se evalúa constantemente los niveles de procesamiento de información, optimización de procesos y seguridad en las transacciones.

La consistencia en el análisis de datos, la interpretación y el conocimiento de las características socioeconómicas de los clientes de Triple A, ha permitido estructurar estrategias segmentadas en lo que a la recuperación de cartera se refiere. El 79% de los suscriptores de Triple A están ubicados en los estratos 1,2 y 3. Campañas creativas, innovadoras y flexibles mantiene el recaudo de este segmento con índices cercanos al 80%

Acorde con los lineamientos normativos, el área de Base de Datos adscrita a la Gerencia Comercial participa en los Comités Permanentes de Estratificación, el conocimiento específico de los funcionarios ha sido fundamental para establecer un sistema colaborativo entre las oficinas de planeación de los municipios y Triple A.

Aspectos como la integralidad del conocimiento, constante comunicación y la acción pertinente, oportuna ha permitido garantizar los niveles de satisfacción de los clientes impactando en aspectos tales como los siguientes:

- Evita inconformidades de los clientes con la prestación del servicio
- Maximiza los ingresos y por ende la rentabilidad de la organización
- Disminuye el riesgo de intervención por parte de los organismos de control.

◆ Gestión para el avance

◆ *Gri 103-2*

La gestión comercial se enmarca en las políticas empresariales de calidad y ambiental las cuales orientan los procesos que realiza la organización para cumplir a los clientes su promesa de valor.

El compromiso de Triple A con sus clientes va más allá de lo que estipula la prestación de los servicios públicos al ofrecer una atención amable y diligente al cliente al contar con medios no presenciales para evitar desplazamientos hasta las oficinas de la organización; disponer de una herramienta tecnológica que permite el pago de los servicios en línea y mantener una relación directa y cordial con las entidades de vigilancia y control. Estos son los canales de atención para la gestión con los clientes en la empresa:



Nuestros usuarios son el recurso más valioso que tiene Triple A. contamos con 6 canales de atención directa para ellos.

Estadísticas del servicio de atención al cliente	2017	2018
Nº oficinas comerciales fijas	8	8
Nº de llamadas telefónicas atendidas	389.009	418.520
Visitas oficina central	159.894	119.989
Visitas oficinas periféricas	133.770	152.531
Contacto a través de oficina virtual	1.084.154	1.077.580
Contacto a través de carta	26.030	26.829
Contacto a través de fax	79	6
Contacto a través de chat / WhatsApp	16.403	15.564
Contacto a través de correo electrónico	52.978	63.703
Auto-atención telefónica	625.685	579.787

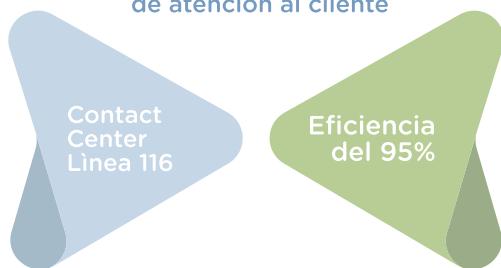
La empresa ha implementado un mecanismo operativo para la atención de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes, el cual define el procedimiento y el trámite de su presentación, radicación y generación de pruebas a través del módulo técnico hasta la expedición de la respuesta al usuario y el procedimiento de notificación.

Toda la gestión con los clientes se mide para controlar la calidad, eficiencia y oportunidad en las respuestas que se les entrega a los usuarios de Triple A. Los siguientes son los resultados del trabajo adelantado en el período del presente informe:

Estadísticas del servicio de atención al cliente



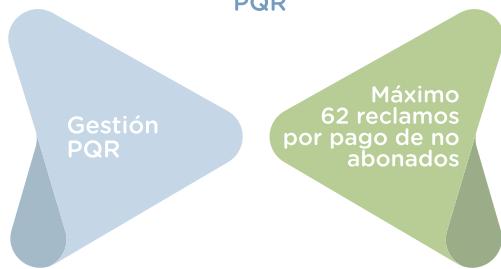
Estadísticas del servicio de atención al cliente



Coordinación Plataforma de Pagos



Jefatura de gestión PQR



Jefatura nuevos servicios



En cuanto a la facturación y el recaudo la organización analiza las condiciones del mercado segmentándolo principalmente por días de cartera y número de documentos pendientes de pago. Una vez se tiene esta caracterización se aplican las siguientes estrategias:

- Contactos no presenciales: llamadas telefónicas, mensajes de texto, cartas.
- Contactos presenciales: Visita de un gestor social, suspensiones en terreno.

Frente al año 2017 el incremento total de recaudo fue del 9,05 por ciento, resaltando que en la parte del Fondo de Solidaridad y Redistribución del Ingreso el incremento del recaudo fue del 31 por ciento. Durante el año 2018 se incluyó en el análisis de la información el número de días de cartera y seguimiento a la prescripción de la deuda. Se hizo énfasis en la gestión presencial periódica continua.



Los Superclientes Triple A ganan fabulosos premios redimiendo sus super estrellas. Son clientes preferenciales.

Año	Recaudo	Días Hábiles
2018	\$ 508.729.671.154	240
2017	\$ 466.530.220.843	242
Variación \$	\$ 42.199.450.311	
Variación %	9,05%	

En el 2018 se obtuvo un 99 por ciento de cumplimiento de la meta prevista (valor real de \$508.729.671.154 frente a un objetivo de \$514.416.979.806).

Triple A desde sus inicios ha garantizado la prestación de los servicios a las comunidades donde opera y su compromiso se ha basado en una información en la facturación clara, preci-

sa y oportuna. A su vez, la Gerencia Comercial en conjunto con la Subgerencia de Procesos Comerciales y la Dirección de Cartera realiza un análisis de la cartera para identificar las estrategias de mayor pertinencia de acuerdo con las condiciones de los usuarios con una segmentación del mercado. De este análisis, se han materializado los siguientes programas que mejoran la gestión de recaudo:



Cliente al día



Mantenimiento de Convenio



Cuatro cupones



Campañas en los barrios



Superclientes

◆ Evaluación de la gestión

◆ Gri 103-3

Para evaluar la gestión realizada se cuenta con los siguientes indicadores con sus resultados:

Tiempo promedio resolución de las radicaciones atendidas por la Dirección Gestión Clientes

10 días

Porcentaje de recursos de apelación fallados a favor del usuario

4%

Pagos incorporados en el sistema dentro del tiempo límite

99,4%

Reclamos por pagos no abonados

18

Porcentaje de clientes atendidos a través de canales de atención no presencial

80%

Porcentaje de resolución de peticiones, quejas y reclamos por atención al cliente

62%

Tiempo promedio de respuesta a solicitudes nuevos servicios

13 días

En el tema de recaudo el área comercial caracteriza el mercado para la recuperación de la cartera y define cuáles son los clientes con más de 360 días de mora y así determinar las líneas de acción operativas. Esa segmentación tiene un avance de gestión del 65 por ciento del mercado, teniendo en cuenta que en el proceso confluyen varios factores que inciden en la baja recaudación.



La Línea de Atención al Cliente de Triple A es la 116. Desde allí son atendidos las 24 horas del día los usuarios.

Nuestros logros

Objetivo estratégico	Logros	Beneficiados	Impacto
Fortalecer la gestión de clientes para un mejor servicio	Diseño y elaboración de un nuevo formato de factura.	Los clientes y la empresa	Atender el requerimiento regulatorio, y se logró orden y claridad en la información y la confidencialidad de los datos.
Consolidar capacidad financiera	El incremento del número de fallos expedidos por la SSPD favorables a la empresa, minimiza el riesgo de incumplimiento de la Meta Tarifaria de IQR establecida de acuerdo a lo dispuesto en las Resoluciones CRA 688 de 2014, CRA 735 de 2015 y CRA 823 de 2017.	La empresa	Lograr un control efectivo de las decisiones expedidas por la empresa para evitar aplicar descuentos en la facturación.
Incrementar el nivel de satisfacción y vinculación de los clientes.	Cubrir los canales de recaudo en los corregimientos del departamento del Atlántico donde Triple A presta los servicios y no hay punto de recaudo.	Clientes de los corregimientos de Vaivén, Chorrera, San José de Saco, Aguas Vivas, Pital de Carlin, Martillo, Retirada Santa Rita, Cuatro Bocas, Isabel López, La Peña, Molinero Colombia, Aguada de Pablo, Gallego, Patilla y Mirador.	<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro de tiempo en el proceso de recaudo y aplicación de pagos. • Mayor control y seguimiento a través de aplicativo electrónico. • Incremento de la satisfacción de los clientes.
	Incremento en la vinculación de clientes como resultado del programa "Conéctate a lo bien" lanzado por la Gerencia Comercial en noviembre de 2017.	Clientes residenciales estrato 1, 2 y 3.	1.692 nuevos suscriptores activos, a corte de noviembre de 2018, registrados en la base de datos, a través del programa.
	Dirección de Cartera. Cumplimiento de la meta de 26.114 convenios nuevos suscritos.	Clientes con deuda	Normalización de la cartera de la empresa
Consolidar capacidad financiera	Mejora en el recaudo corriente del mes. Establecer la estructura de financiamiento ideal para la empresa, atendiendo las nuevas necesidades de inversión. Promedio 2017: 65,62% Promedio 2018: 67,75%	Gerencias Comercial y Financiera	Mantuvo compromisos con proveedores, colaboradores, inversiones y grupos de valor.
	Negociación a través de pago total del Hospital del municipio de Puerto Colombia. Normalizar cartera de un predio oficial.	Dirección Gestión Municipios	Recuperación de cartera y normalización de predio oficial
	4.707 convenios nuevos suscritos.	Dirección Gestión Municipios	Normalización de la cartera
	Mejora en el recaudo de los fondos de solidaridad.	Dirección Gestión Municipios	Recaudo total 2017 Municipios: \$21.466.880.296 Recaudo a corte noviembre 2018: \$21.294.326.756. Consolidación financiera .
	Implementación de la estrategia de mensajes de texto a partir del mes de noviembre.		Un 25% de efectividad del recaudo sobre la facturación. Esta estrategia busca abaratar los costos de la gestión presencial.

Nuestros retos

Objetivo estratégico	Retos	Beneficiados	Impacto
Optimizar la gestión de costos y gastos	<p>Aumentar la participación de los canales no presenciales en la gestión de cobro del segmento de clientes al día.</p> <p>Pasar de un 28% de participación a un 40% con canales no presenciales sobre la gestión de clientes al día.</p>	La empresa	Disminución de costos de gestión
Incrementar el nivel de satisfacción y vinculación de los clientes	<p>Aumentar la efectividad de la estrategia Programa tu pago del 9% promedio en el año 2018 a un 15% promedio en el año 2019.</p>	La empresa	<p>Mejorar los índices de recaudo en las zonas de difícil gestión con la estrategia Programa tu pago. Por otra parte, se tendrán logros sociales como la fidelización en la cultura del pago.</p>
Fortalecer la gestión de clientes para un mejor servicio.	<p>Mejorar el nivel de satisfacción y vinculación de clientes, capacitando a los funcionarios que tienen contacto directo con los clientes y al personal del área de Nuevos Servicios con el fin de garantizar la calidad en la atención y oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los clientes.</p> <p>Implementar la aplicación de pagos en línea en dos entidades recaudadoras que hoy no tienen este servicio.</p>	Clientes	<p>Fortalecer la atención a los clientes en lo que respecta a los procesos de Nuevos Servicios.</p> <p>Fortalecer la atención a los clientes en lo que respecta a los procesos de Nuevos Servicios.</p>
	<p>Fidelizar a los clientes en las alianzas de terceros, velando por la consecución de nuevos negocios con el fin de maximizar los ingresos para la empresa.</p>	Clientes	Brindar a nuestros clientes una alternativa de solución para la reparación de fugas internas.
	<p>Presentación de 100 demandas ejecutivas durante el año 2019, a través de abogados especializados.</p>	La empresa	Lograr la recuperación de cartera morosa a través de gestión de cobro jurídico.
	<p>Alcanzar el 64% en la eficacia de las suspensiones en el segmento de clientes al día para las cuadrillas contratadas.</p>	La empresa	Mejorar los índices de recaudo del segmento de clientes al día, mercado con cartera vencida menor a 60 días con y sin convenio.
Consolidar capacidad financiera	<p>Alcanzar el 40% en la eficacia de las suspensiones en el segmento de mantenimiento de convenio para las cuadrillas triple A.</p>	La empresa	Mejorar los índices de recaudo del segmento de mantenimiento de convenio, mercado con cartera vencida de 60 a 360 días con y sin convenio, además del segmento de clientes con reclamos.
	<p>Alcanzar el 23% en la eficacia de las suspensiones en el segmento de suscripción de convenio para las cuadrillas Triple A.</p>	La empresa	Mejorar los índices de recaudo del segmento de suscripción de convenio, mercado con cartera vencida de más de 360 días, incluyendo el segmento de clientes con comerciales.

Regulación

◆ Importancia empresarial y su cobertura

◆ *Gri 103-1, 419*

La regulación económica de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo articula la estructuración tarifaria con consideraciones financieras, técnicas, sociales, ambientales y de calidad del servicio. En este sentido, las tarifas deben ser consistentes con las metas en indicadores de cobertura, continuidad y calidad, así como con los criterios de eficiencia y solidaridad⁵².

Los cambios regulatorios emitidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), el ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y las autoridades ambientales, entre otros entes, inciden en el equilibrio de la satisfacción de los intereses de los usuarios, de Triple A como empresa y del Estado, que se materializa en unas tarifas asequibles que al mismo tiempo brinden suficiencia financiera a la empresa y permitan alcanzar los estándares de servicio acordes con el nivel de bienestar al que aspira la sociedad.

Triple A presta los servicios de acueducto y alcantarillado bajo un esquema de mercado regional⁵³, el cual le permite tener una tarifa única que refleja el costo medio y de prestación para todos los municipios que lo conforman como se muestra en el siguiente mapa:



Los colaboradores administrativos y operativos de Triple A están disponibles para cumplir a calidad su labor en la compañía.

⁵²Por solidaridad se entiende el esquema que permite otorgar subsidios a usuarios de extratos bajos como un menor valor de la factura y cobrar aportes a los de extratos altos como un mayor valor de la factura.

⁵³Ver informe de Sostenibilidad 2017, capítulo Nuestro desempeño económico, regulación, mercado regional.

Tarifa unificada por Mercado Regional del Atlántico

Municipios:



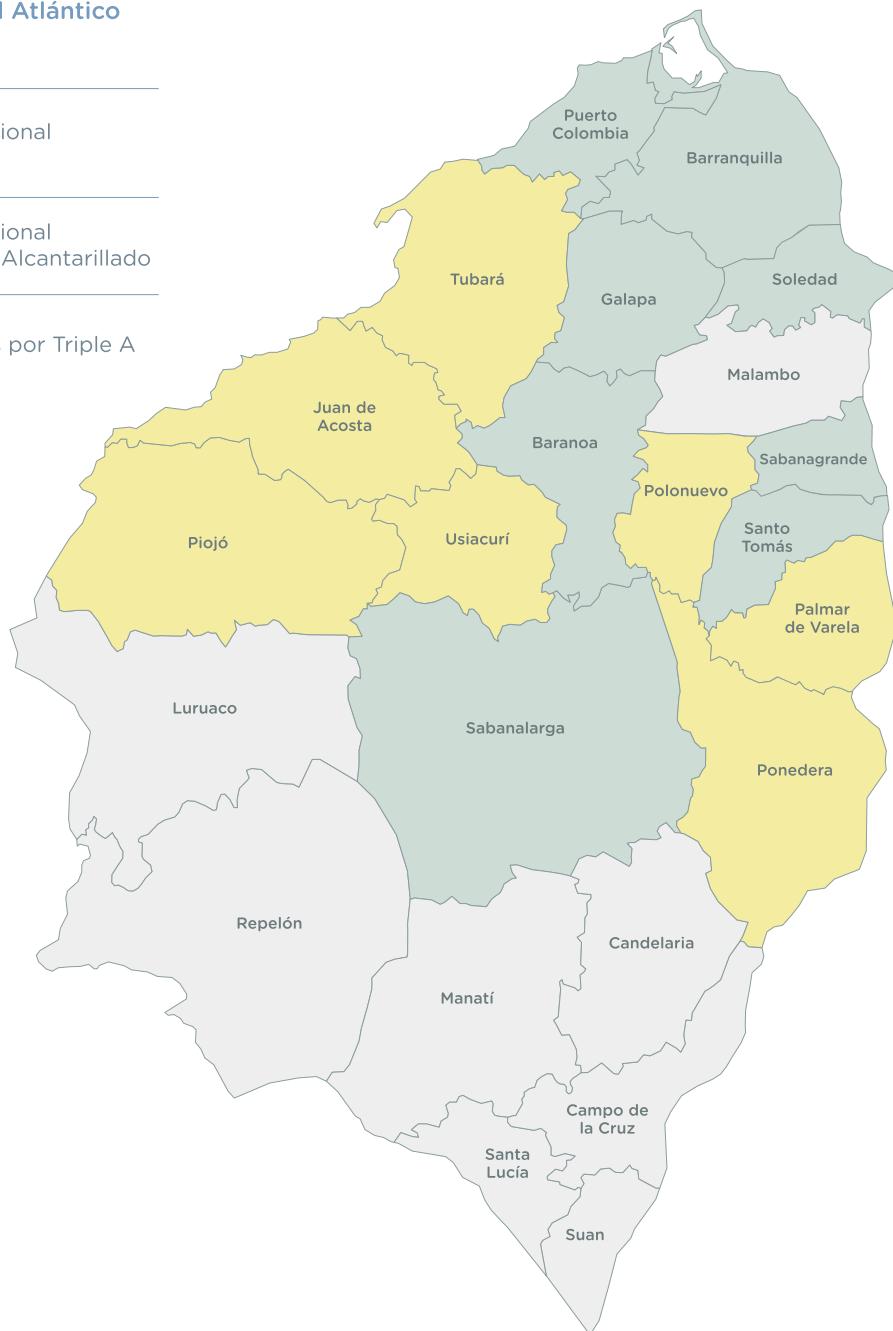
Mercado Regional
Acueducto



Mercado Regional
Acueducto y Alcantarillado



No atendidos por Triple A



Nota 1: la tarifa regional se encuentra expresada a costo de referencia.

Nota 2: Triple A presta el servicio de alcantarillado en los municipios de Palmar de Varela, Polonuevo, Tubará y Usiacurí, sin incluirlo en el mercado regional y aplicando la metodología tarifaria expedida por la CRA para municipios de menos de 5.000 suscriptores.

Nota 3: El servicio público de aseo se presta en Barranquilla, Puerto Colombia, Sabanalarga, Galapa y en zona rural de Ponedera y Tubará.

◆ Gestión para el avance

◆ Gri 103-2, 419

La gestión relacionada con cambios regulatorios es liderada por la Subgerencia de Regulación y Análisis Económico que se encuentra adscrita a la Gerencia General de la empresa. Esta gestión se enmarca en las siguientes etapas:

1. Acceso a información sobre proyectos regulatorios principalmente a través de Andesco, organización gremial a la que se encuentra afiliada Triple A o directamente con entidades estatales (nacionales o territoriales), manteniendo una comunicación permanente que permite anticipar los impactos de dichos proyectos e incidir positivamente en su formulación.
2. Socialización de los proyectos regulatorios con las diferentes áreas que incluye análisis de su impacto. Se hace presencia activa en los procesos de participación ciudadana previos a la aprobación y expedición.
3. Aplicación e implementación de las nuevas medidas regulatorias dentro de la organización. El proceso de aplicación implica recolectar información que se requiere de diferentes áreas según la regulación marco, realizar cálculos según fórmulas e indicadores establecidos en las normas y, en el caso de cambios o actualizaciones de costos y tarifas, su aprobación en Junta Directiva e informar a los usuarios mediante la publicación en los medios existentes y su socialización directa con vocales de control.

4. Seguimiento y monitoreo de la implementación de los cambios regulatorios y sus efectos, generando recomendaciones dentro de Triple A para potenciar los impactos positivos o mitigar los negativos, así como solicitudes de ajustes al regulador si se considera pertinente.

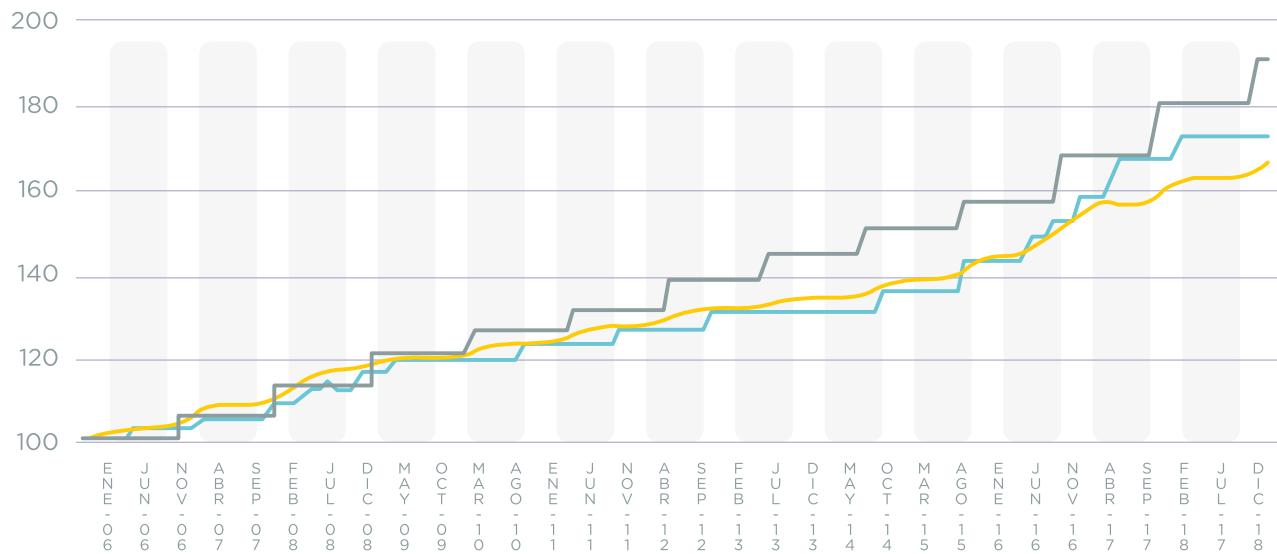
La gestión se enfoca en que los entes de regulación y control del Estado reconozcan la realidad operacional y social de la prestación de los servicios para que la regulación sea coherente con la capacidad de pago de los usuarios, las condiciones naturales del territorio en que se opera, las tecnologías realmente disponibles y la suficiencia financiera de la compañía. Asimismo, la gestión se orienta a garantizar que los ingresos de la organización sean suficientes para cumplir con los compromisos de inversión, cobertura de gastos y costos eficientes y la adecuada remuneración de los accionistas, a través del cálculo, aplicación, actualización y optimización de las tarifas de acuerdo con la normativa vigente.

Evolución tarifaria

Servicio de acueducto

La tarifa de referencia para el metro cúbico de acueducto, en un análisis desde el año 2006, ha aumentado por debajo del poder adquisitivo de los colombianos. Como se aprecia en la gráfica, se puede concluir que, para efectos de pesos constantes, su precio no ha aumentado, o lo ha hecho en menor proporción con respecto al salario mínimo de la población.

Variación en la Tarifa del Servicio de Acueducto



 Cargo por consumo
Acueducto (ene-2006 = 100)

 IPC
(ene-2006 = 100)

 Salario Mínimo Legal Vigente
(ene-2006 = 100)

Nota: el valor del cargo por consumo corresponde al facturado en los municipios del mercado regional.

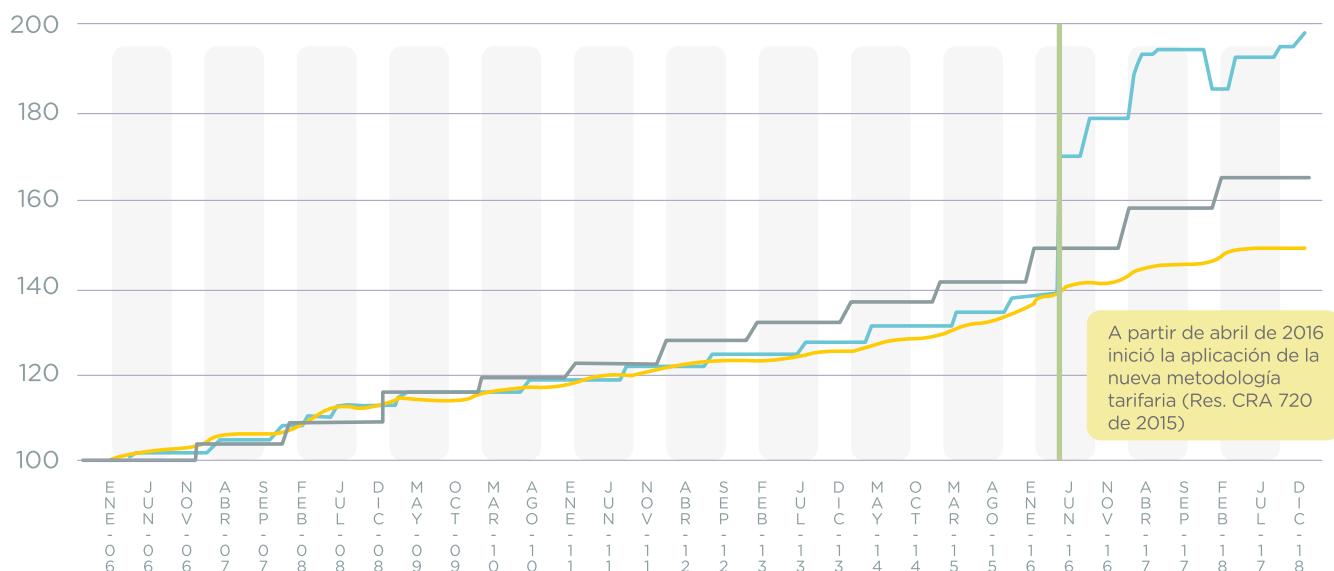
Servicio de alcantarillado

Para el servicio de alcantarillado se puede apreciar que el comportamiento de la tarifa en los primeros años tuvo una evolución por debajo del poder adquisitivo de los colombianos. Hasta el año 2011, se observa que la tarifa por consumo de este servicio tiene un incremento por encima del salario mínimo, debido a que en los años anteriores la tarifa cobrada estaba por debajo del costo de referencia (por debajo de lo autorizado) y sólo hasta este año, se procedió a cobrar el precio techo del cargo por consumo. A partir de 2015 se incrementan los precios no sólo por efectos inflacionarios, sino por la entrada en operación del sistema de saneamiento denominado Caños 2 y la ampliación y mejora de la PTAR⁵⁴ El Pueblito, ambas ubicadas en la ciudad de Barranquilla. Estas dos operaciones incrementaron los costos de funcionamiento y por tanto se reflejaron en tarifas.

Servicio de aseo

Para el servicio público de aseo la tarifa al inicio del periodo analizado estaba casi que al mismo ritmo del comportamiento del salario mínimo. Hacia el año 2012 se observa que la tendencia de la tarifa por cargo variable de dicho servicio presenta un incremento en menor proporción que el salario mínimo; deduciendo que el valor cobrado por éste no supera el poder adquisitivo de los colombianos. Solo hasta el año 2016, se observa que el incremento en la tarifa del servicio público de aseo supera al del salario mínimo, debido a la aplicación de la nueva metodología tarifaria (Resolución CRA 720 de 2015) que incluyó la prestación de nuevas actividades que antes no se cobraban en la tarifa (poda de árboles, limpieza de playas, instalación de cestas, corte de césped y lavado de vías y áreas públicas), el incremento en los kilómetros de barrido (pasando de 484,454 km barridos en 2012 a 1,206,822 en el año 2018) y el aumento de la frecuencia de esta actividad en zonas críticas. En otras palabras, las tarifas hasta marzo de 2016 no son comparables con las que se aplicaron a partir de abril de dicho año, por el inicio de aplicación de la nueva metodología tarifaria y todos los cambios que implicó.

Variación en la Tarifa del Servicio de Aseo



Nota: el cargo variable corresponde al facturado en el Distrito de Barranquilla.

IPC
(ene-2006 = 100)

○ Salario Mínimo Legal Vigente
(ene-2006 = 100)

54 Planta de tratamiento de aguas residuales

◆ Evaluación de la gestión

El cumplimiento y la aplicación de la legislación y regulación vigente y vinculante en la organiza-

ción, es la forma de medir la gestión que realiza la Subgerencia de Regulación.

◆ *Gri 103-3*

Nuestros logros

Objetivo estratégico	Logros	Beneficiados	Impacto
Maximizar el valor de Triple A.	<p>En 2018 se surtió de forma satisfactoria el reporte del estudio de costos de acueducto y alcantarillado que sustenta las tarifas, en el sistema de verificación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).</p> <p>Ante la SSPD se cerró satisfactoriamente el control tarifario para el servicio de alcantarillado en los municipios de Túbará, Palmar de Varela, Polonuevo y Usiacurí, que se encuentran por fuera del mercado regional.</p>	<p>Empresa.</p> <p>Empresa.</p> <p>Empresa.</p>	<p>Mantener su proyección de ingresos y el margen para incrementarlo con eventuales ajustes tarifarios dentro del precio techo aprobado.</p> <p>Realizar una adecuada aplicación tarifaria eliminando el riesgo de sanciones por parte de la SSPD.</p> <p>Defender el cálculo de las tarifas de aseo en Barranquilla.</p>
	<p>Se avanzó en el proceso de control tarifario del servicio de aseo en el Distrito de Barranquilla, lo cual permitió eliminar algunos riesgos de orden de devolución a los usuarios.</p>	<p>Empresa.</p>	<p>Cumplir con la obligación de la facturación y distribución de los recursos recaudados por la actividad de aprovechamiento a las organizaciones de recicladores.</p>
	<p>Se implementó el esquema de la liquidación de los recursos recaudados mediante el cobro de la tarifa de la actividad de aprovechamiento de residuos sólidos en el servicio público de aseo y su asignación entre organizaciones de recicladores, y se inició el proceso de su documentación.</p>	<p>Organizaciones de recicladores.</p>	



Triple A inició en el año 2018 el proceso de contenerización para la optimización del servicio de aseo en Barranquilla.

Nuestros retos

Objetivo estratégico	Retos	Beneficiados	Impacto
Maximizar el valor de Triple A	<p>Implementar el Régimen de Calidad y Descuentos en el servicio público de aseo, así como el esquema de seguimiento y control a su aplicación en acueducto y alcantarillado.</p>	Empresa y usuarios.	Además del cumplimiento de la Resolución CRA 688 de 2014, 798 de 2017 y 720 de 2015, se realizará un adecuado monitoreo a los indicadores de calidad y descuentos de la Empresa, con el fin de generar las alertas tempranas y evitar impactos negativos.
	<p>Elaborar un balance entre estructura de costos que soporta la tarifa, ejecución histórica, proyección financiera y metas de servicio, que permitirá modelar eventuales ajustes tarifarios y de financiamiento que soporten las necesidades de inversión para alcanzar las metas regulatorias y contractuales.</p>	Empresa y usuarios.	Realizar el seguimiento al cumplimiento de las metas de los contratos de operación en cada uno de los municipios atendidos y de la inversión.
			Hacer un adecuado monitoreo al comportamiento de costos.
			Cumplir con las disposiciones de la Resolución CRA 783 de 2016, que permite realizar eventuales ajustes a las tarifas según comportamiento de los costos.”
	<p>Se desarrollarán criterios tarifarios particulares en el marco de la aplicación de los esquemas diferenciales para áreas de difícil gestión, establecidos mediante el Decreto 1272 de 2017, y se gestionará la participación de la Empresa en un piloto impulsado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT, para este tipo de esquemas en el Distrito de Barranquilla y en el municipio de Soledad.</p>	Empresa. Usuarios en áreas de difícil gestión.”	Mejorar la calidad de vida de los habitantes quienes por sus condiciones de ubicación no permite garantizar estándares de eficiencia, cobertura y calidad.
			Registrar y facturar los consumos de los habitantes de estas zonas reduciendo los niveles de pérdidas de agua.”
	<p>Implementar la nueva metodología tarifaría del servicio público de aseo aplicable a municipios de hasta 5.000 suscriptores, en los municipios de Tuberá y Ponedera, que deben regir a partir de julio de 2019.</p>	Empresa Usuarios del servicio de aseo en zonas rurales de Tuberá y Ponedera.”	Cumplir con las disposiciones tarifarias de la Resolución CRA 853 de 2018.
	<p>Defender frente a la CRA la adecuada aplicación del factor de eficiencia comparativa en el cálculo de los costos de acueducto y alcantarillado, así como la posición gremial frente al gobierno sobre la aplicación del factor de productividad previsto en la regulación del servicio público de aseo.</p>	Empresa y usuarios.	Mantener la proyección de ingresos de la Empresa.

Agua no contabilizada

◆ Importancia empresarial y su cobertura

◆ *Gri 103-1*

El agua no contabilizada es uno de los problemas más persistentes en los sistemas de suministro de agua de los municipios. El término describe el agua que es bombeada o suministrada pero que con posterioridad se pierde o no se factura en el sistema.

Los costos asociados con estas pérdidas, que pueden ser el resultado de fraudes, evasión, usuarios ilegales, evaporación, fugas en tuberías o incluso producto de una errónea o poca precisión en la medición de los consumos o indebida recolección de datos, dan como resultado que mucha del agua producida se desvíe de su proceso de distribución.

Las pérdidas de agua en los sistemas de acueducto se pueden clasificar, de forma general, en pérdidas técnicas y pérdidas comerciales.

- Pérdidas técnicas: corresponden al agua perdida por fugas por fallas en los elementos de la red tales como tuberías, acometidas, accesorios, válvulas, y tanques de almacenamiento.
- Pérdidas comerciales: corresponden al agua perdida por fraudes, consumos ilegales, consumos de comunidades en condición de subnormalidad, consumos no medidos, consumos medidos no facturados y a errores de micromedición y facturación.

De acuerdo con lo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento CRA bajo las resoluciones 688 de 2014 y 735 de 2015, se dispusieron algunas modificaciones en la metodología tarifaria; entre ellas, reevalúa el indicador de pérdida de agua, índice de Agua No Contabilizada, IANC y plantea el cálculo de un nuevo indicador como es el Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado (IPUF) estableciendo dos caminos para medirlo y controlarlo:

1. Estableciendo una meta de IPUF de 6 m³/suscriptor/mes;
2. El nivel económico de pérdidas (NEP) que representa el volumen de pérdidas por suscriptor que se obtiene con la ejecución de todos los programas de reducción de pérdidas con una relación beneficio/costo mayor a 1.

La empresa ha seleccionado el camino del NEP para asegurar la reducción de pérdidas en todas sus zonas de servicio pues genera el menor

impacto económico sobre sus suscriptores. Es así como se ha establecido una meta final de cumplimiento de 15.8 m³/suscriptor/mes para el 30 de junio de 2021.

Para la organización es un compromiso permanente ser más eficientes con los recursos con base en los estándares de eficiencia optimizando los procesos propios del servicio de acueducto, ya que se reduce sus volúmenes y costos de producción de agua potable; se incrementa el número de clientes y los niveles promedio de facturación; se aumentan los ingresos; se mejora el servicio y se expande de manera sostenible y consistente con el crecimiento urbano; se mejoran los tiempos de atención frente a sus usuarios y se reducen las necesidades de expansión de la infraestructura para producción de agua.

Triple A desde el año 2014 creó el programa de agua no contabilizada alineándose a lo que requiere la regulación nacional, mejorando los estándares de eficiencia en la compañía, expandiendo el servicio seguro, sostenible y acorde con el crecimiento de la región del Atlántico donde opera la empresa⁵⁵, bajo una estructura matricial que unifica esfuerzos de distintas áreas de la compañía para la ejecución del mismo. La gestión principal está organizada de la siguiente manera:

1. La evasión, control de fraudes y normalización clandestinos, normalización de los clientes no medidos y/o no facturados, reposición de medidores a través de la Dirección de Facturación y Base de Datos, con la Jefatura de Gestión de Pérdidas Comerciales.
2. Atender, identificar, prevenir y mejorar el proceso de atención de fugas, así como el plan de gestión de presiones, control de la distribución y sectorización de la red en la Subgerencia de Redes Acueducto bajo las Direcciones Control Pérdidas y Mantenimiento Redes.
3. La construcción y seguimiento del balance hídrico, el seguimiento de los indicadores y metas de Agua No Contabilizada, del Plan de Obras e inversiones de ANC y avance de las gestiones técnicas y comerciales, así como los reportes del avance del Plan de Pérdidas en la Dirección de Planeación, Información y Control ANC.

⁵⁵Ver mercados servidos, donde se presta el servicio de acueducto en el Atlántico que corresponde a la cobertura del servicio.

◆ Gestión para el avance

◆ *Gri 103-2*

Para el logro de la gestión operacional del agua no contabilizada la empresa ha implementado acciones técnicas que garantizan la mejora en cada proceso y la optimización de los recursos en las áreas afectadas. Estos son:

- Mejora de la resolución y confiabilidad de la información
- Automatización de sus procesos y agilidad en los tiempos de respuesta
- Ampliación de la medición precisa y confiable, e implementación telemetría⁵⁶ en micros y datos en línea de macromedidores.
- Robustecimiento la precisión y estado del parque de medidores soportado por un plan de reposición, ampliación de la cobertura y un Banco de pruebas de micro y macro medidores acreditado ante la ONAC⁵⁷.
- Implementación de sistemas de gestión inteligentes en las redes (Smart Water management) como los sistemas de control activo de presiones y demanda en toda la red.
- Implementación de un programa de búsqueda sistemática de fugas no visibles.
- Expansión de señales del SCADA⁵⁸ y del monitoreo en línea de las presiones y demanda de la red, para la gestión de la distribución y el suministro.
- Actualización del catastro de clientes, con el programa anual de censo de usuarios y normalización de clientes en estado de prealtas.
- Gestión del estado de la infraestructura (mantenimiento y reparación de tanques, válvulas, accesorios, macromedidores, reguladoras de presión y tuberías).
- Normalización de usuarios clandestinos masivos en comunidades subnormales.

- Implementación de plataforma BI⁵⁹ para seguimiento de los indicadores de ANC, cumplimiento de las metas y toma decisiones.
- Implementación de balances en línea en circuitos pilotos (con telemetría y control en tiempo real) y seguimiento del comportamiento del balance hídrico a nivel de municipio y zonas de presión y sectores, avanzando con la sectorización de la red.

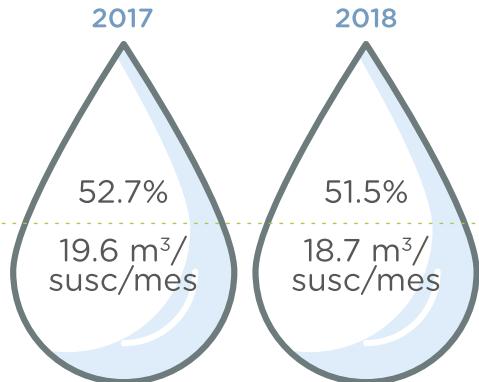
La regulación en Colombia sobre el tema de agua no contabilizada está enmarcada en la Ley 1373 de 1997 sobre "El uso eficiente y ahorro del agua y sus resoluciones anexas", y la Resolución CRA 688 de 2014 mediante la cual se estipula un nuevo marco tarifario que exige la formulación y cumplimiento de un Plan de Recuperación de Pérdidas, dentro del cual definen metas anuales de reducción de pérdidas de agua.

Para la gestión de la evasión, control del fraude e incidencias comerciales, Triple A cuenta con los siguientes lineamientos estratégicos:

- Gestión consumo cero suscriptores con medidor y sin medidor
- Gestión de asentamientos subnormales
- Gestión bajos consumos residenciales con medidor
- Actualización de promedios - suscriptores con medidor
- Balance hídrico general y por municipios operados por Triple A

La organización tiene como compromiso empresarial el cumplimiento de la megameta anual de reducir el Índice de Agua No Contabilizada, no solo por cumplimiento regulatorio sino como eficiencia de la gestión operacional:

Índice de Agua No. Contabilizada (IANC)
Índice de Pérdida por Suscriptor (IPUF)



⁵⁶Telemetría es una tecnología que permite la lectura remota del consumo de agua en viviendas e industrias sin necesidad de ingresar a las instalaciones o casas de los usuarios, lo que garantiza la lectura del ciento por ciento del parque de medidores y elimina por completo los errores asociados del factor humano e impacta positivamente la gestión del proceso comercial de la empresa.

⁵⁷Organismo Nacional de Acreditación de Colombia

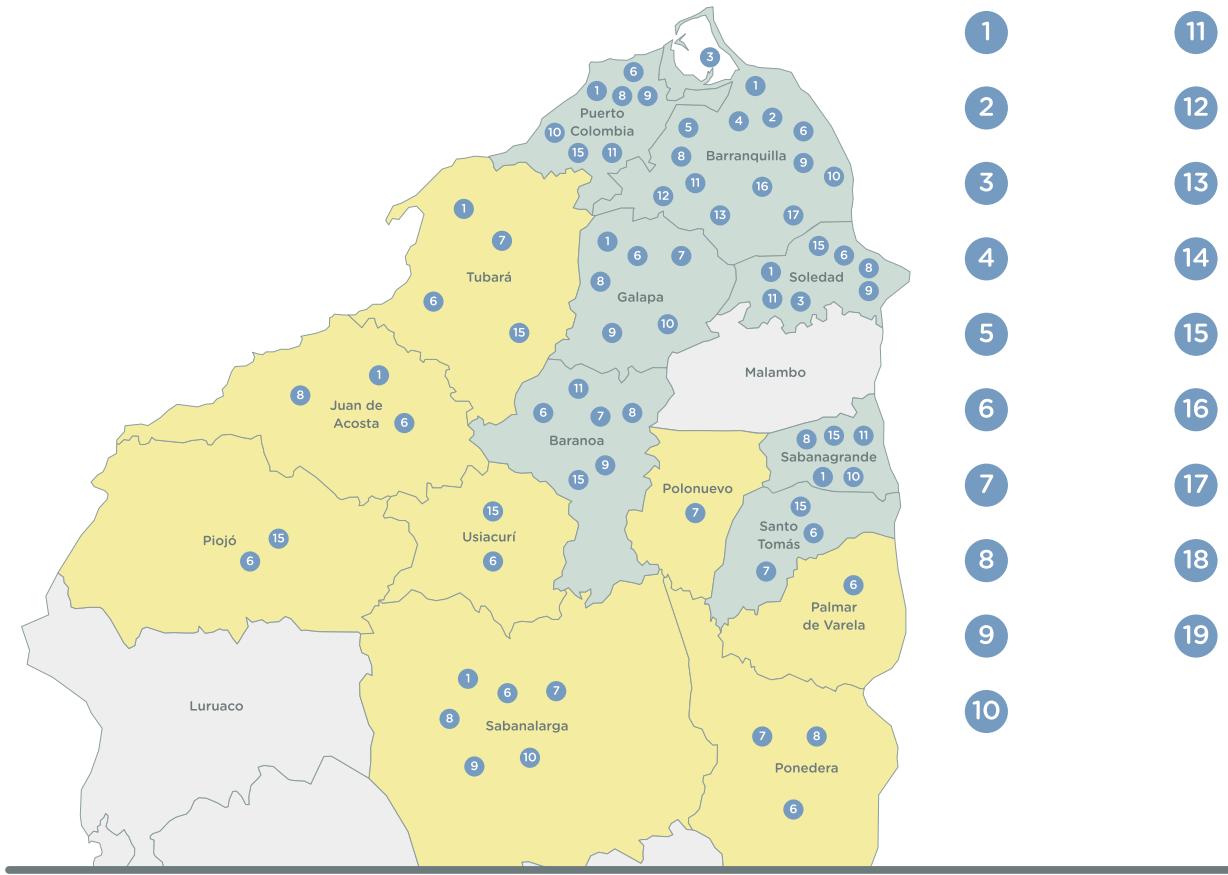
⁵⁸(Supervisory Control and Data Acquisition, es decir, Supervisión, Control y Adquisición de Datos).

⁵⁹Business Intelligence es la habilidad para transformar los datos en información, y la información en conocimiento, de forma que se pueda optimizar el proceso de toma de decisiones en los negocios.



⁶⁰El APS es el área de prestación de servicio, regulada por la resolución CRA 688 de 2014.

⁶¹Organismo Nacional de Acreditación de Colombia



1. Análisis y reposición de medidores de 421 grandes clientes por dimensionamiento en Barranquilla y todos los municipios.
2. Análisis y gestión de la facturación en 3942 clientes con consumo cero en Barranquilla y todos los municipios.
3. Ampliación de la cobertura de micromedidores en áreas de difícil de gestión.
4. Inspecciones de las instalaciones internas en 207 edificaciones con más de tres pisos e inspección del medidor totalizador en Barranquilla.
5. Investigación de 32 puntos potable de zonas verdes y boulevares con servicio no autorizado.
6. Gestión de 377 clientes con consumos < 100 m³ no residencial no comerciales en todos los municipios y Barranquilla.
7. Gestión de pérdidas en áreas rurales y conducciones, con catastro de usuarios y telemetría en 287 micromedidores.
8. Búsqueda sistemática de fugas no visibles de 1400 km de red y alrededor de 45000 acometidas.
9. Programa de normalización de clandestinos masivos que viven en 14 asentamientos subnormales con la construcción de 11.59 Km de red e instalación de acometidas con micromedidores en Barranquilla, Baranoa, Galapa, Puerto Colombia, Sabanalarga y Soledad.
10. Macromedición efectiva en ETAP, estaciones, conducciones, entrada a municipios y zonas de presión en Barranquilla, con la instalación de 17 macromedidores entre 8" a 36" de diámetro.
11. Control y optimización de la macromedición en sectores y circuitos en Barranquilla y municipios, con la instalación de 43 macromedidores entre 3" a 6".
12. Optimización de consignas de operación y control en línea del suministro en las ETAP y estaciones de acueducto.
13. Intervención integral técnico-comercial con gestión de fraudes, clandestinos, fugas visibles y no visibles, reposición e instalación de micromedidores, control activo de presiones y normalización de un asentamiento subnormal, en cinco barrios del suroccidente de Barranquilla.
14. Optimización de las estaciones de bombeo de Alta 1 y Alta 3 sur de la ETAP Barranquilla.
15. Gestión y control activo de presiones con la instalación de 9 Válvulas reguladoras de presión entre 4" a 16" de diámetro y 64 loggers en Barranquilla y municipios.
16. Modelación hidráulica y plan de sectorización de la zona 6 de Barranquilla.
17. Sectorización de zonas de presión 1 y 8 de Barranquilla.
18. Proyecto de gestión vinculación pólizas en estado Pre Altas e Independización de multiusuarios en sectores con servicio Normalizado con 770 nuevos clientes, en Barranquilla y el municipio de Soledad.
19. Programa de censo de usuarios con la actualización de 46.094 usuarios e ingreso de 1.519 clientes nuevos de acueducto, en el suroccidente de Barranquilla y municipios.

◆ Evaluación de la gestión

◆ *Gri 103-3*

Para el seguimiento en la gestión del área de ANC la organización cuenta con los sistemas descritos anteriormente, los cuales permiten el monitoreo diario y permanente al cumplimiento de los indicadores de pérdidas IANC⁶², IPUF⁶³, ISUF⁶⁴ e ICUF⁶⁵.

En cuanto al balance hídrico, el monitoreo de su comportamiento general y por municipio se realiza a través del cumplimiento del POIR⁶⁶

de las obras de ANC, con el seguimiento a los indicadores de gestión comercial y técnicos del 2018, el plan de gestión establecido en el Cuadro de Mando Unificado y los objetivos estratégicos de gestionar el agua no contabilizada y evasión.

Se destacan los siguientes hitos organizacionales en 2018 como parte de las áreas involucradas en el programa de agua no contabilizada:

Nuestros logros

Objetivo estratégico	Logros	Beneficiados	Impacto
	<p>Se Implementó el sistema de electro-fusión para la instalación de las nuevas acometidas para las redes de distribución de Polietileno de alta densidad, PEAD.</p>	Clientes y la empresa	Aumento de calidad de las instalaciones y reducción de fugas en acometidas.
	<p>Se mejoró la efectividad respecto a los clientes citados versus clientes que realizaron acuerdo con ocasión al uso irregular del servicio.</p>	La empresa	Aportó para mejorar el indicador de ANC.



Evitar desperdiciar el agua manteniendo la llave cerrada mientras lava frutas y verduras es una de las recomendaciones que hace la empresa a sus usuarios.

⁶²IANC es el índice de Agua No Contabilizada

⁶³IPUF es el índice de pérdidas por usuario facturado, en m³/suscriptor/mes

⁶⁴ISUF es el índice de suministro por usuario facturado, en m³/suscriptor/mes

⁶⁵ICUF es el índice de consumo por usuario facturado, en m³/suscriptor/mes

⁶⁶Plan de obras e inversiones regulado.

Nuestros retos

Objetivo estratégico	Retos	Beneficiados	Impacto
Gestionar reducción de agua no contabilizada y evasión.	Gestionar las actividades para garantizar el ingreso de los 21.000 nuevos usuarios en el año 2019.	La empresa	Contribuirá a la facturación presupuestada para 2019.
	Planificación y ejecución del censo ANC de las zonas de presión III y VI en el Distrito de Barranquilla	La empresa	Identificación de nuevos usuarios, incremento de m3 y actualización del catastro y de los datos de clientes.
Consolidar la capacidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> Superar la meta de 113 millones de m3 facturados. Cumplir la meta de \$590 MM 	La empresa.	Disminuir los indicadores de pérdidas comerciales. Garantizar ingresos a la compañía que soporten la operación de la empresa.
	Lograr una efectividad no menor al 88 por ciento de usuarios facturados por diferencia de lectura del total de clientes medidos.	La empresa	Facturar por diferencia de consumo y garantizar el cobro del precio facturado.
Gestionar reducción de agua no contabilizada y evasión Crear programas innovadores que mitiguen el uso irregular de los servicios.	Instalación de 3.000 Cajas de seguridad con telemetría a clientes comerciales.	La empresa	Disminuir los indicadores de agua no contabilizada (IPUF)
	Normalización y facturación de 3.500 usuarios clandestinos de comunidades de subnormalidad.	La empresa	Incrementar la cobertura de micro medición y mantener un parque de medidores actualizado.
	Instalación de 20.000 medidores a predios por primera vez y 24.000 medidores por reposición.	La empresa	Disminuir los indicadores de agua no contabilizada (IPUF).
	Macro medición del ciento por ciento de las áreas comunes.	La empresa	Disminuir los indicadores de agua no contabilizada (IPUF).
	Gestión de búsqueda de fugas no visibles en tanques e infraestructura, con métodos convencionales e intrusivo.	La empresa	Disminuir el agua no contabilizada (IPUF).
	Rehabilitación de tanques 3 y 4 Recreo, Achetona y Baranoa.	La empresa	Disminuir el agua no contabilizada (IPUF).

Nuestro relacionamiento con los proveedores y contratistas

◆ Importancia empresarial y su cobertura

◆ *Gri 103-1, 204*

La Política de Sostenibilidad de Triple A define: "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 con sus accionistas, colaboradores, proveedores, contratistas, medios de comunicación, estado, clientes, gremios y comunidades"⁶⁷.

Basada en esta política la empresa reconoce la gestión sustentable de la cadena de valor como esencia de la continuidad del negocio y de su rentabilidad. Gestionarla es un aspecto crítico para la reducción de riesgos de la compañía. Por esta razón en el relacionamiento con proveedores y contratistas se incluyen estándares de sustentabilidad que se evidencia en el cumplimiento de criterios sociales, medioambientales y de transparencia.

Los estándares de calidad en los servicios que presta Triple A los obtiene por una gestión de abastecimiento estratégico y por el buen relacionamiento que sostiene y perfecciona con los proveedores y contratistas, para garantizar la adquisición de bienes y servicios que cumplan con los requerimientos exigidos por la empresa en cuanto a calidad, oportunidad y precios ajustados al mercado.

Triple A ha entendido el desafío de gestionar con responsabilidad social la cadena de sumi-

nistro en un entorno nacional que regula de manera importante el sector de los servicios públicos. Por ello la empresa actúa de modo proactivo para generar un liderazgo en su sector. De esta forma aumenta el retorno económico a través de la reducción de riesgos y la eficiencia operacional.

Para la empresa el relacionamiento con los proveedores⁶⁸ "se enmarca en un contexto de confianza, de reconocimiento justo a su producto o servicio, de largo plazo y de beneficio mutuo, todo soportado en la gestión de calidad y la apuesta de crear innovación conjunta que propenda por el respeto a los ecosistemas y el medio ambiente".

Para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios la organización ha segmentado a sus proveedores:

- De productos, bienes y servicios
- De capital
- De recursos humanos

A su vez con los contratistas el relacionamiento se orienta a la generación de crecimiento conjunto, innovación y ventajas competitivas en los procesos de Triple A. De esta forma se han segmentado en:

- De obras
- Asesores legales

⁶⁷ Ver www.aaa.com.co/RSE

⁶⁸ Caracterización Grupos de valor de Triple A, proveedores.

◆ Gestión para el avance

◆ *Gri 103-2, 204-1*

Para Triple A es importante contratar con empresas que comparten sus mismos principios y que sean reconocidas por sus prácticas responsables. Los proveedores y contratistas representan un importante papel en la consecución de cada una de las metas trazadas por la organización, por lo cual se integran plenamente en la forma ética de hacer negocios, en el cumplimiento de normas y requisitos legales; manteniendo una relación de mutua confianza, transparencia, respeto y equidad; garantizando así la satisfacción de los clientes, siendo esta la razón de ser de la empresa.

Para la gestión responsable de la cadena de suministro la empresa cuenta con los siguientes lineamientos organizacionales:

- **Comunicación abierta y transparente.** Es proporcionada desde el inicio de las relaciones comerciales en el proceso de selección de contratistas y proveedores en la cadena de valor, observable en los procesos licitatorios y de compras, utilizando para ellos, distintos canales para la publicación de información tales como página Web, redes sociales, prensa escrita y correos electrónicos, entre otros. Para la ejecución del contrato u orden de pedido se establecen condiciones comerciales claras y de común acuerdo para las partes.
- **Lineamientos definidos en compras y contrataciones.** El cumplimiento del Manual de Compras y Contrataciones en estos procesos contribuye a garantizar la

transparencia requerida, dadas las condiciones de normalización y regulación que brinda el mismo. La instancia encargada de velar por el cumplimiento y aplicación efectiva del Manual es el Comité de Compras y Contrataciones.

- **Acompañamiento y vigilancia del interventor.** Es el interventor nombrado por la empresa fundamental en la vigilancia de la contratación. Se encarga de la comunicación directa con los proveedores y contratistas y quien en su actividad de acompañamiento vigila el cumplimiento de las condiciones pre establecidas, sea en la consecución de un contrato o de una orden de pedido.
- Se cuenta con el Manual de Compras, Contrataciones y Logística⁶⁹ que puede ser consultado a través del portal web de la empresa. Define el conjunto de disposiciones que regulan y optimizan el funcionamiento de las compras y contrataciones de materiales de obras y servicios, así como la logística requerida para su normal desarrollo. De igual forma asegurar que se ejecutan bajo los requerimientos ambientales y las medidas de seguridad establecidas por la legislación y/o propias de la empresa.

La gestión de la Dirección de Procesos Administrativos con las Jefaturas de Compras y Contrataciones abarca estos temas. Las contrataciones se realizan a través de procesos de licitatorios que en el 2018 tuvieron el siguiente comportamiento:

Procesos de Contratación 2018

No. de licitaciones publicadas	30
No. de contrataciones simplificadas	6
No. de contrataciones abiertas en 2018	36
No. Contrataciones que seguían de 2017	8
No. de contrataciones gestionadas en 2018	44
No. contrataciones adjudicadas	25
Declarado desierto	11
Declarado parcialmente desierto	1
En evaluación de oferta para 2019	5
Licitaciones suspendidas	2

⁶⁹http://www.aaa.com.co/wp-content/uploads/2015/11/MANUAL_COMPRAS_REV07.pdf

La empresa licitó contratos por un valor de \$30.801.362.259 de pesos durante el 2018:

Objeto del contrato	Monto adjudicado	Contratista (s)
Construcción del sistema de alcantarillado sanitario del barrio Villa Campesino, primera etapa, departamento Del Atlántico.	\$ 303.016.982	CONSTRUCTORA NIRVANA S.A.S
Instalación del colector Las Colonias en la calzada derecha de la calle 30 con carrera 22 en el municipio de Soledad, entre el punto de referencia 78+700 y pr 78+800 de la carretera Calamar - Barranquilla - Ruta 25.	\$505.939.760	CONSTRUCTORA NIRVANA S.A.S
Instalación de nuevas acometidas de acueducto de 1/2 A 4", reconexión y obras civiles complementarias.	\$ 1.355.238.661	SUPRALEX S.A.S.
Rehabilitación talud anaeróbico - laguna de oxidación - municipio de Usiacurí.	\$ 335.051.771	UNIÓN TEMPORAL J.A & ASOCIADOS - INVERSIONES OSORIO GONZALEZ S.A.S
Realización de levantamientos topográficos para diseños de los proyectos de la Gerencia de Planeación.	\$ 117.444.075	TOPÓGRAFOS SAAVSAN S.A.S.
Recarga y mantenimiento de extintores, sistemas sonoros de protección contra incendios, sistemas De alarmas para emergencias y dotación de equipos para atención de emergencias.	\$ 131.675.198	CONSEGURIDAD DEL CARIBE LTDA
Lavado y mantenimiento de estructuras civiles de plantas de tratamiento y lavado y desinfección de tanques de almacenamiento de agua potable.	\$ 739.931.010	ASEOS COLOMBIANOS ASEO COLBA S.A
Cerramiento frontal y obras de adecuación del sistema antirriete Alta 3 - Acueducto Distrital.	\$ 133.359.773	CONSTRUCCIONES SIÓN S.A.S
Suministro de cloro gas para la ETAP Barranquilla	\$ 5.951.049.104	BRINSA S.A
Obras civiles para la instalación de generador de media tensión 4160 V y otros equipos en la ETAP de Ponedera, Sabanalarga, municipio de Ponedera.	\$ 92.562.174	INVERSIONES OSORIO GONZALEZ S.A.S
Outsourcing para el servicio integral de impresión de facturas y documentos de la empresa Triple A S.A. E.S.P.	\$ 2.687.940.022	DEL COP COLOMBIA S.A.S
Servicio de auditoría ambiental para los rellenos sanitarios Parque Ambiental Los Pocitos y El Henequén de la empresa Triple A S.A E.S.P.	\$ 218.399.715	CONSUCARIBE E.U
Obras locativas Edificio Planta N°2 del Acueducto Distrital	\$ 283.206.242	MCC INGENIERÍA S.A.S.
Reparación tanque almacenamiento de agua potable #1 Sede Recreo, Distrito de Barranquilla.	\$ 161.311.009	CONSTRUCCIONES SIÓN S.A.S
Instalación de redes de acueducto entre calle 110 a la 119b y la carrera 13 hasta el arroyo León, Distrito de Barranquilla.	\$ 509.700.236	CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO URBANO S.A.S

Objeto del contrato	Monto adjudicado	Contratista (s)
Instalación tubería de agua potable 500 Mm Grp en la carrera 9g entre calles 99 ^a y calle 87 zona suroccidental de la ciudad de Barranquilla.	\$ 667.937.374	INVERSIONES OSORIO GONZALEZ S.A.S.
Suministro de llantas, aceites y lubricantes para los vehículos livianos y maquinaria pesada de la sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.	\$ 1.107.936.200	URVICOSTA S.A.S - GARCILLANTAS BARRANQUILLA S.A
Sistema de preparación y dosificación de carbón activado en las estaciones de bombeo baja N°2, Acueducto Barranquilla.	\$ 265.550.000	MCC INGENIERÍA S.A.S.
Construcción del sistema de control de escape de gas cloro para la planta de tratamiento de agua potable del municipio de Puerto Colombia, departamento del Atlántico.	\$ 109.401.870	CONSTRUCCIONES SIÓN S.A.S
Demolición y construcción de rampas de acceso a las básculas camioneras.	\$ 240.246.485	CONSTRUCCIONES SIÓN S.A.S
El suministro de Policloruro de Aluminio o Hidroxicloruro de Aluminio para el proceso de potabilización Triple A S.A. E.S.P.	\$ 8.047.600.000	QUIMPAC DE COLOMBIA S.A.
Instalación de tubería 20" para alivio de estación Montoya - Barranquilla, departamento del Atlántico.	\$ 152.077.643	UNIÓN TEMPORAL J.A & ASOCIA- DOS - INVERSIONES OSORIO GON- ZALEZ S.A.S
Instalación tubería Rebose Ebar, municipio de Puerto Colombia, departamento del Atlántico.	\$ 165.040.910	CONSTRUCCIONES SIÓN S.A.S
Suministro de productos químicos clorados para el proceso de potabilización Triple A S.A. E.S.P.	\$ 1.613.248.000	QUIMPAC DE COLOMBIA S.A.
El suministro de polímeros para el proceso de potabilización de Triple A S.A. E.S.P.	\$ 4.906.498.044	SULFOQUÍMICA S.A.



De manera permanente, Triple A lidera encuentros con sus proveedores y contratistas para la actualización de sus ofertas y servicios.

◆ Evaluación de la gestión

◆ *Gri 103-3, 204*

Como parte de la evaluación que se realiza a los proveedores y contratistas la organización ha implementado auditorías internas y externas; uno de sus focos es el cumplimiento del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en las orga-

nizaciones que tienen una relación contractual con la empresa, evaluando la efectividad de las medidas implementadas para controlar los peligros, riesgos y amenazas.

Nuestros logros

Objetivo estratégico	Logros	Beneficiados	Impacto
Integrar los Sistemas de Gestión	Reducción de un 5% de la accidentalidad empresarial del contratista	Contratista Contactamos del proceso de aseo	Mantener altos estándares de seguridad. Disminuyeron las lesiones y el ausentismo laboral para garantizar la continuidad del proceso de aseo.
	Cumplimiento del plan de auditorías de segunda parte a contratistas.	La empresa	Fortalecer la gestión de la empresa hacia los contratistas
	Ampliación del equipo de trabajo del área de compras y contratación.	La empresa	Mejorar los tiempos de respuestas de las solicitudes de pedido y procesos de contratación.
Optimizar gestión de costos y gastos	Fortalecimiento de las competencias del equipo de compras y contrataciones a través de la capacitación sobre reducción de costos y abastecimiento estratégico.	La empresa	Contar con un equipo de compras con un perfil integral y de negociación.

Nuestros retos

Objetivo estratégico	Reto	Beneficiados	Impacto
Optimizar gestión de costos y gastos	Puesta en marcha del software SAP Ariba	La empresa	Fortalecer la herramienta SAP - ARIBA, que permita simplificar las transacciones comerciales, y obtener negociaciones más competitivas que aporten eficiencia y trazabilidad en todo el proceso de compras.
	Implementar los nuevos lineamientos del manual de compras y contrataciones de la empresa.		Contribuir en la competitividad y rentabilidad en la compañía a través del fortalecimiento de controles en el proceso de compras y contrataciones.
	Centralización de compras.		



Estados Financieros



- Situación financiera 140
- Indicadores financieros 141
- Certificaciones 142
- Informe del Revisor Fiscal 143
- Estado de situación financiera 144
- Estado de resultados integrales 145
- Estado de cambios en el patrimonio 146
- Estado de flujos de efectivo 147
- Notas a los estados financieros 148

Situación financiera

Los activos totales al cierre de diciembre de 2018 ascienden a \$643.903 millones con un decrecimiento frente a diciembre de 2017 del 3%. De los activos totales, \$185.111 millones corresponden a activos corrientes, dentro de los cuales encontramos \$153.956 millones que conforman las cuentas por cobrar a corto plazo. Los activos no corrientes suman \$458.792 millones, de los cuales \$372.686 millones corresponden a intangibles (concesión) y \$56.244 millones deudores de largo plazo.

Los pasivos totales de la compañía se ubican en \$363.105 millones, mostrando un decrecimiento del 13% frente a diciembre del año 2017. Los pasivos están compuestos así; \$219.153 millones de pasivos corrientes y \$143.952 millones a pasivos a largo plazo; El nivel de endeudamiento al cierre de diciembre de 2018 se situó en 56.4%.

El patrimonio cierra en \$280.799 millones, mostrando un incremento del 13% con respecto al año anterior.

Los ingresos operacionales de Triple A ascienden a \$571.386 millones, con un crecimiento del 6% frente al año anterior.

Los costos y gastos operacionales fueron \$435.508 millones (representan el 76% de los ingresos), incluyendo depreciaciones y amortizaciones, excluyendo estas últimas, los costos y gastos se ubicaron en \$400.435 millones (representan el 69% de los ingresos).

Con este comportamiento, el EBITDA se ubica para el mes de diciembre de 2018 en \$226.910 millones, mostrando un crecimiento del 20% frente al EBITDA de Diciembre del año 2017.

La utilidad operacional fue de \$142.247 millones, lo que muestra un incremento con respecto al 2017 de 35%.

El resultado no operacional generó un gasto por \$19.688 millones, lo anterior unido a la provisión para el impuesto de renta la cual fue de \$50.442 millones, arroja un resultado neto del ejercicio de \$72.117 millones, resultado mayor a la utilidad del ejercicio a diciembre del año 2017 en un 48%.

Indicadores financieros

INDICADORES FINANCIEROS		2018	2017
DE RENTABILIDAD			
Margen operacional de utilidad	Utilidad de operación Ingresos de operación	25%	20%
Margen de utilidad antes de impuestos	Utilidad antes de impuesto Ingresos de operación	21%	15%
Margen neto de utilidad	Utilidad neta Ingresos de operación	13%	9%
Rendimiento del patrimonio	Utilidad neta Patrimonio	26%	20%
Rendimiento del activo	Utilidad neta Activo total	11%	7%
DE LIQUIDEZ			
Razón corriente	Activo corriente Pasivo corriente	0,84	0,93
Prueba ácida	Activo corriente - Inventario Pasivo corriente	0,83	0,91
Solidez	Activo total Pasivo total	1,77	1,59
DE ENDEUDAMIENTO			
Endeudamiento total	Pasivo total Activo total	56%	63%
Apalancamiento a corto plazo	Pasivo corriente Patrimonio	78%	98%
DE ACTIVIDAD			
Rotación del activo	Ingresos Activo total	89%	81%
CALIDAD DE LOS SERVICIOS			
Cobertura acueducto	Suscriptores acueducto Número de viviendas	100%	100%
Cobertura de medición	Número de suscriptores medidos Suscriptores acueducto	94%	93%
Cobertura alcantarillado	Suscriptores alcantarillado Número de viviendas	98%	98%
Cobertura aseo	Suscriptores aseo Número de viviendas	100%	100%
EFICIENCIA LABORAL			
Acueducto y alcantarillado	Empleados 1000 suscriptores	1,91	1,88
Acueducto	Costo de personal acueducto m ³ facturados	250	259

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

Certifican que:

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

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

Existencia: Los activos y pasivos de las sociedades al 31 de diciembre de 2018 y 2017 y las transacciones registradas se han realizado durante los años terminados en esas fechas.

Integridad: Todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos al 31 de diciembre de 2018 y 2017.

Derechos y Obligaciones: Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la sociedad al 31 de diciembre de 2018 y 2017.

Valuación: Todos los elementos han sido reconocidos por los importes apropiados en los estados financieros al 31 de diciembre de 2018 y 2017.

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



Guillermo Peña Bernal
Gerente General



Frederich Vence Bermúdez
Contador

Informe del Revisor Fiscal

Señores

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

En mi calidad de Revisor Fiscal de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., he auditado los estados financieros adjuntos, que comprenden el estado de situación financiera al 31 diciembre de 2018 y 2017 y los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, así como el resumen de las políticas contables.

Responsabilidad de la Administración

La Administración es responsable por la adecuada preparación y presentación de los estados financieros adjuntos de conformidad con las Normas de Información Financiera Aceptadas en Colombia. Dicha responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener el control interno necesario para la preparación y presentación de los estados financieros libres de errores importantes, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; así como establecer los estimados contables razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del Revisor Fiscal

Una de mis responsabilidades es expresar una opinión sobre los estados financieros adjuntos, con base en mi auditoría. He llevado a cabo mi auditoría de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría Aceptadas en Colombia. Dichas normas exigen que cumpla con requisitos éticos, así como que planifique y ejecute la auditoría con el fin de obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores importantes.

Una auditoría conlleva la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del Revisor Fiscal, incluida la valoración de los riesgos de errores importantes en los estados financieros, debido a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el Revisor Fiscal tiene en cuenta el control interno para la preparación y presentación razonable por parte de la entidad de los estados financieros, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la administración, así como la evaluación de la presentación de los estados financieros en su conjunto. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para fundamentar mi opinión de auditoría.

Opinión

En mi opinión, los estados financieros adjuntos, tomados fielmente de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. a Diciembre 31 de 2018 y 2017, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con las Normas de Información Financiera Aceptadas en Colombia.

Por su importancia y efectos en los estados financieros, manifiesto lo siguiente, y que se revela más ampliamente en las notas a los estados financieros:

- La Fiscalía 36 Delegada de la Dirección Especializada de Extinción del Derecho de Dominio de la Fiscalía General de la Nación, mediante radicado N° 201800354 de octubre 3 de 2018, y resolución aclaratoria del 4 de octubre del 2018 decretó medida cautelar de suspensión del "poder dispositivo, embargo y secuestro" sobre el 82,16% de las acciones que tiene INASSA S.A., en la Sociedad Triple A de Barranquilla.
- En la diligencia de materialización de medida de embargo y secuestro realizada el 4 de octubre de 2018, la Fiscalía General de la Nación puso a disposición de la Sociedad de Activos Especiales SAE, la participación accionaria afectada en dicho proceso. En consecuencia, a partir de esta fecha los derechos derivados de esa participación accionaria en cabeza de la sociedad INASSA S.A. son actualmente ejercidos por la Sociedad de Activos Especiales SAE.

Informe sobre los requerimientos legales

Con base en los procedimientos de trabajo y la evidencia obtenida, conceptúo: que la sociedad lleva su contabilidad conforme a las normas y técnicas contables y las disposiciones legales; que la información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al sistema de seguridad social integral, en particular la relativa a los afiliados y a sus ingresos base de cotización, ha sido tomada de los registros y soportes contables y la sociedad no se encuentra en mora por concepto de aportes al sistema de seguridad social integral; que las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea General de Accionistas; que la correspondencia, los comprobantes de contabilidad y los libros de actas y de registros de accionistas se llevan y conservan debidamente. El informe de gestión de la gerencia fue objeto de mi auditoría y existe concordancia o consistencia en todos los aspectos importantes con los estados financieros.

Barranquilla, febrero 27 de 2019.


Alfredo Blanco Núñez
Revisor Fiscal T.P. No. 82159-T
Socio de Blanco & Blanco Ltda.

Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.

Estados de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017

(Expresado en miles de pesos colombianos)

	Nota	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
ACTIVOS			
ACTIVOS A LARGO PLAZO			
Intangible	7	372.686.017	364.757.038
Propiedades, planta y equipo	8	6.037.140	7.151.118
Propiedades de inversión		1.752.816	1.752.816
Inversiones patrimoniales		637.332	637.332
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	9	56.244.308	56.730.534
Activos por impuestos diferidos		21.434.765	5.826.276
Total activos a largo plazo		458.792.378	436.855.114
ACTIVOS CORRIENTES			
Inventarios	10	4.251.038	4.922.466
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	9	153.956.102	213.025.692
Gastos pagados por anticipados	11	1.330.439	924.531
Efectivo y equivalentes de efectivo	12	25.573.921	6.882.915
Total activos corrientes		185.111.500	225.755.604
Total activos		643.903.878	662.610.718
PATRIMONIO NETO Y PASIVO			
PATRIMONIO			
Capital		73.485.384	73.485.384
Prima en colocación de acciones		3.199.218	3.199.218
Reservas		127.276.778	98.465.612
Resultados acumulados		76.837.638	71.614.323
Total Patrimonio	13	280.799.018	246.764.537
PASIVOS A LARGO PLAZO			
Pasivos financieros con entidades de créditos	14	106.432.124	128.818.883
Acreedores por arrendamiento financiero	15	9.088.873	16.260.689
Provisiones	16	28.430.832	28.486.540
Total pasivos no corrientes		143.951.829	173.566.112
PASIVO CORRIENTE			
Pasivos financieros con entidades de créditos	14	68.871.031	77.688.480
Acreedores por arrendamiento financiero	15	7.496.480	7.820.451
Otros pasivos financieros - Dividendos por pagar		6.520.644	10.070.348
Pasivos por impuestos corrientes	17	23.244.377	2.352.762
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	18	108.572.673	139.879.433
Beneficios a los empleados	19	4.447.826	4.468.595
Total pasivos corrientes		219.153.031	242.280.069
Total pasivos		363.104.860	415.846.181
Total pasivos y patrimonio neto		643.903.878	662.610.718

Ver las notas que acompañan a los estados financieros.



Guillermo Peña Bernal
Gerente General
(Ver certificación adjunta)



Frederich Vence Bermúdez
Contador
T.P. No. 40879-T
(Ver certificación adjunta)



Alfredo Blanco Núñez
Revisor Fiscal
T.P. No. 82159-T
(Ver informe adjunto)

Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.

Estados de resultados integrales

Año terminado el 31 de diciembre
(Expresado en miles de pesos colombianos)

	Nota	Diciembre 31	Diciembre 31
		2018	2017
Ingresos de actividades ordinarias	20	571.385.743	537.022.447
Aprovisionamientos	21	-175.705.777	-186.662.967
Otros ingresos		4.136.894	1.012.251
Beneficios a los empleados	22	-59.232.399	-56.198.985
Otros gastos de operación	23	-164.947.007	-159.742.922
Amortización y depreciación	24	-35.072.771	-32.209.563
Otros resultados		1.682.114	2.268.120
Resultados de operación		142.246.797	105.488.381
Ingresos financieros	25	431.167	1.256.203
Gastos financieros	26	-20.127.100	-24.094.529
Diferencia en cambio		8.291	-16.181
Resultados financieros		-19.687.642	-22.854.507
Resultado antes de impuesto sobre la renta		122.559.155	82.633.874
Impuesto a las ganancias	27	-50.441.984	-33.834.684
RESULTADO DEL EJERCICIO		72.117.171	48.799.190

Ver las notas que acompañan a los estados financieros.



Guillermo Peña Bernal
Gerente General
(Ver certificación adjunta)



Frederich Vence Bermúdez
Contador
T.P. No. 40879-T
(Ver certificación adjunta)



Alfredo Blanco Núñez
Revisor Fiscal
T.P. No. 82159-T
(Ver informe adjunto)

Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.

Estado de cambios en el patrimonio

(Expresado en miles de pesos colombianos)

	Capital	Prima en colocación de acciones	Reservas	Resultados acumulados		Total resultados acumulados	Total Patrimonio
				Resultados	Efecto adopción por primera vez		
SALDO AL 01 DE ENERO DE 2017	73.485.384	3.199.218	77.454.537	49.730.122	14.084.111	63.814.233	217.953.372
Asignación de resultados			21.011.075	(21.011.075)		(21.011.075)	-
Dividendos dcretados				(19.988.025)		(19.988.025)	
Resultados del ejercicio			48.799.190			48.799.190	48.799.190
SALDO AL 31 DE DIC. DE 2017	73.485.384	3.199.218	98.465.612	57.530.212	14.084.111	71.614.323	246.764.537
Asignación de resultados			28.811.166	(28.811.166)		(28.811.166)	-
Dividendos dcretados				(19.988.024)		(19.988.024)	
Resultados del ejercicio			72.117.171			72.117.171	72.117.171
Efecto adopción NIIF 9					(18.094.666)	(18.094.666)	(18.094.666)
SALDO AL 31 DE DIC. DE 2018	73.485.384	3.199.218	127.276.778	80.848.193	(4.010.555)	76.837.638	280.799.018

Ver las notas que acompañan a los estados financieros.



Guillermo Peña Bernal
Gerente General
(Ver certificación adjunta)



Frederich Vence Bermúdez
Contador
T.P. No. 40879-T
(Ver certificación adjunta)



Alfredo Blanco Núñez
Revisor Fiscal
T.P. No. 82159-T
(Ver informe adjunto)

Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.
Estados de flujos de efectivo
(Expresado en miles de pesos colombianos)

Años terminados diciembre	2018	2017
FLUJOS DE EFECTIVO POR LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:		
Resultados del ejercicio	\$ 72.117.172	\$ 48.799.190
Ajustes para conciliar los resultados del ejercicio con el efectivo neto provisto por las actividades de operación:		
Depreciación	1.632.392	1.508.391
Amortización	33.440.379	30.701.172
Deterioro deudores comerciales	50.355.512	45.353.715
Impuesto a las ganancias	50.441.984	33.834.684
Retiro de intangibles	385.000	-
Provisión para contingencias y grandes reparaciones	(55.708)	3.521.678
Costos financieros	17.449.851	24.094.529
Cambios en activos y pasivos operacionales:		
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(20.957.473)	(63.731.234)
Inventorys	671.428	(72.269)
Gastos pagados por anticipado	(405.908)	38.933
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	(31.264.909)	28.986.894
Beneficios a los empleados	(20.771)	215.500
Pago de contingencias	-	(10.000)
Efectivo generado de actividades de la operación	173.788.949	153.241.183
Intereses pagados	(19.335.165)	(26.314.130)
Impuestos pagados	(33.137.599)	(36.945.422)
Efectivo neto provisto por (Usados) las actividades de operación	121.316.185	89.981.631
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:		
Adquisición de propiedades, planta y equipo	(518.414)	(2.703.210)
Aumento de intangibles	(41.754.358)	(50.264.565)
Disminución en inversiones financieras	-	90.000
Efectivo neto usado en las actividades de inversión	(42.272.772)	(52.877.775)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN:		
Adquisición de pasivos financieros con entidades de crédito	593.815	60.324.299
Adquisición de pasivos financieros por arrendamiento financiero	743.211	3.495.414
Dividendos pagados en efectivo	(23.537.726)	(11.792.855)
Pago de pasivos financieros con entidades de crédito	(29.952.246)	(77.895.581)
Pago de pasivos financieros por arrendamiento financiero	(8.199.461)	(7.449.239)
Efectivo neto (usado en) provisto por las actividades de financiación	(60.352.407)	(33.317.962)
CAMBIOS NETOS EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	18.691.006	3.785.894
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL INICIO DEL AÑO	6.882.915	3.097.021
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL FINAL DEL AÑO	\$ 25.573.921	6.882.915

Ver notas que acompañan los estados financieros.



Guillermo Peña Bernal
Gerente General
(Ver certificación adjunta)



Frederich Vence Bermúdez
Contador
T.P. No. 40879-T
(Ver certificación adjunta)



Alfredo Blanco Núñez
Revisor Fiscal
T.P. No. 82159-T
(Ver informe adjunto)

Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.

Notas a los estados financieros

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017
(Expresado en miles de pesos colombianos)

Nota 1: Entidad que reporta

La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. (en adelante Triple A o la Empresa) se constituyó de acuerdo con las leyes colombianas el 17 de julio de 1991, según la escritura pública No. 1.667 de la notaría Tercera de Barranquilla y su duración legal es indefinida. El domicilio principal de la Empresa es la ciudad de Barranquilla Colombia, ubicada en la carrera 58 N° 67-09. La Empresa tiene por objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, tratamiento y aprovechamiento de basuras, así como las actividades complementarias propias de todos y cada uno de estos servicios públicos. En la actualidad desarrolla sus actividades en el municipio de Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Piojó, Juan de Acosta, Usiacurí, Tubará, Sabanalarga, Sabanagrande, Santo Tomás, Baranoa, Ponedera, Palmar de Varela y Polo Nuevo.

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 04 de octubre de 2018, (ver nota 30 Hechos relevantes).

Marco legal y regulatorio

La actividad que realiza la Empresa, prestación de servicios públicos domiciliarios, está regulada en Colombia principalmente por la Ley 142 de 1994. Esta Ley definió los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, así:

Acueducto: Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Actividad que consiste en la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Incluye las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Alcantarillado: Actividad que consiste en la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. Incluye actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Aseo: Actividad que consiste en la recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. Incluye actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) cumple las funciones de control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan estos servicios públicos.

El Decreto 1524 de 1994 delega en las comisiones de regulación la función presidencial de señalar políticas generales de administración y control de eficiencia en los servicios públicos domiciliarios.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), regula las tarifas de acueducto, alcantarillado y aseo, organismo técnico adscrito al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Para el año 2017 y 2018 la metodología tarifaria de acueducto y alcantarillado vigente corresponde a la expedida mediante Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, manteniendo la aplicación del esquema tarifario de mercado regional, otorgado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – 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 aprobado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, mediante Resolución CRA 701 de 2014, por consiguiente la Empresa para el cálculo tarifario en el servicio de alcantarillado en estos municipios, aplicó para el 2017 la metodología tarifaria contenida en el título VI de la Resolución CRA 287 de 2004 que cobija a municipios con menos de 2.500 suscriptores y para el 2018 adopta nuevas tarifas de acuerdo con las disposiciones de la Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por las Resoluciones CRA 834 y 844 de 2018, las cuales establecen 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.

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 durante 2017 una actua-

lización de la tarifa en el mercado regional por acumulado de IPC de 3,16%, la cual fue aplicada a partir de los consumos del 15 de marzo de 2017 y en el 2018, la tarifa fue actualizada por acumulado de IPC de 3,37%, a partir de los consumos del 6 de abril de 2018 .

De igual manera, para los años 2017 y 2018 se actualiza el componente de tasas ambientales (CMT) aplicables a los servicios de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con la metodología tarifaria vigente, tomando en consideración las disposiciones de la Resolución CRA 783 de 2016, modificada por la Resolución CRA 810 de 2017.

En relación con el servicio público domiciliario de aseo prestado por Triple A S.A. E.S.P., en el mes de diciembre de 2017 se presentó una acumulación de los siguientes índices:

* IPC- Índice de precios al consumidor 3,03%

* IPCC- Índice Combinado de Precios al Consumidor y Combustible 3,46%

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 125 de la ley 142 de 1994, la acumulación de más del 3% del índice de precios al consumidor- IPC tuvo como efecto la actualización en enero de 2018 del costo de referencia de tratamiento de lixiviados (CTL) y el costo de referencia de comercialización (CCS). Por su parte el acumulado del IPCC generó una indexación del costo de referencia de recolección y transporte (CRT). Estas variaciones en la tarifa del servicio de Aseo fueron aplicadas en el distrito de Barranquilla y en los municipios de Galapa, Puerto Colombia y Sabanalarga.

En las áreas de prestación anteriormente citadas se aplicó durante los años 2017 y 2018 la metodología tarifaria del servicio de aseo Resolución CRA 720 de 2015, dando cumplimiento a esta se efectuaron actualizaciones semestrales de tarifas, acorde con la ejecución de actividades del servicio, en el semestre inmediatamente anterior. Para el caso de los municipios de Galapa, Puerto Colombia y Sabanalarga, pertenecientes al segmento 2, se aplicó la transición de tarifas estipulada en el artículo 71 de la ya citada resolución, incluyendo progresivamente el cobro de las nuevas actividades estipuladas por la nueva resolución sin causar un impacto grave en el usuario final. La resolución dictaminó un periodo de dos años desde el inicio de la nueva metodología del servicio de Aseo para la aplicación de la citada progresividad del artículo 71. Por lo anterior, en la actualización de tarifas del II semestre 2018 se terminó la progresividad de tarifas, que inició en abril 2016.

Así mismo, en el mes de junio de 2018 el IOEXP alcanzó un acumulado de 3.04%, este índice tiene efecto sobre el costo de disposición final (CDF). La indexación de este costo en la tarifa de aseo se aplicó para el periodo de septiembre de 2018.

Posteriormente, en septiembre de 2018 el IPCC alcanzó un acumulado de 3.29%, lo cual generó una actualización de tarifas de aseo aplicada en el mes de diciembre de 2018, específicamente del componente CRT -costo de recolección y transporte- en las áreas de prestación de servicio donde Triple A opera.

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%.

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.

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

a. 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.

- b. 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.
- c. 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.

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

1. Teniendo en cuenta que a la fecha de celebración del presente contrato no existía infraestructura de alcantarillado, el Municipio de Galapa se comprometió a constituirla y a entregarla para su operación.
2. El Municipio de Galapa girará durante el término de concesión y sus prórrogas, las sumas de dinero necesarias para cubrir la totalidad de los subsidios a otorgar a los usuarios residenciales pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3 y se obliga a obtener los recursos necesarios para cubrir la totalidad del déficit generado entre subsidios y aportes solidarios.

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

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

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

- 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 10/05/2002, y con la firma del otrosí No. 3 del 23 de diciembre del 2014, se prorroga en diez años mas la duración, es decir hasta el 09/05/2032.

El cedente se obliga a entregar al cesionario la totalidad de los activos que componen la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Sabanalarga al vencimiento en el año 2032.

- 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. Se inició operación de acueducto 07/06/2005, y la de Alcantarillado para Baranoa en feb/13 y Polonuevo en Nov/16.

- 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.

- 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/13 la prestación del servicio de Acueducto y el 30 de marzo del 2015 el servicio de Alcantarillado.

- 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.

Nota 2. Bases de presentación de los estados financieros

(a) Marco técnico normativo

Los estados financieros han sido preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por los Decreto 2496 de 2015, por el Decreto 2131 de 2016, 2170 de 2017 y 2483 de 2018. Las NCIF aplicadas en el año 2018 se basan en las normas internacionales de información financiera (NIIF), junto con sus interpretaciones, emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board-IASB, por sus siglas en inglés); las normas de base corresponden a las traducidas al español y emitidas al 31 de diciembre de 2015.

(b) Bases de medición

Los estados financieros han sido preparados sobre la base del costo histórico con excepción de los instrumentos financieros al valor razonable con cambios en resultado que son medidos al valor razonable.

(c) Moneda funcional y de presentación

Estos estados financieros son presentados en pesos colombianos, que es la moneda funcional de la Empresa, igualmente el peso colombiano es su moneda de presentación. Toda la información es presentada en miles de pesos y ha sido redondeada a la unidad más cercana.

(d) Uso de estimaciones y juicios

La preparación de los estados financieros de conformidad con las NCIF requiere que la administración realice juicios, estimaciones y supuestos que afectan la aplicación de las políticas contables y los montos de activos, pasivos, y revele activos y pasivos contingentes, ingresos y gastos informados. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones.

Las estimaciones y supuestos relevantes son revisados regularmente. Las revisiones de las estimaciones contables son reconocidas en el período en que la estimación es revisada y en cualquier período futuro afectado.

La información sobre supuestos e incertidumbres de estimación que tienen un riesgo significativo de resultar en un ajuste material en el próximo año financiero, se incluye en las siguientes notas:

Nota 16 – Provisiones.

Nota 3 – Literal e, vidas útiles de propiedades, planta y equipo.

Nota 3 – Literal f, vidas útiles de intangibles.

Nota 9 – Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar

Nota 3. Políticas contables significativas

Las políticas contables establecidas a continuación han sido aplicadas consistentemente en la preparación de los estados financieros de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), a menos que se indique lo contrario.

a. Materialidad

Un hecho económico es material cuando por su naturaleza o cuantía, su conocimiento o desconocimiento, teniendo en cuenta las circunstancias, puede alterar significativamente las decisiones económicas de los usuarios de la información.

De acuerdo con las políticas de la Empresa, la materialidad para el año 2018 se ha establecido en el 5% de las utilidades antes de impuesto del estado de resultado NCIF del año 2018.

b. Transacciones y saldos en moneda extranjera

Las transacciones en moneda extranjera son convertidas a la moneda funcional de la Empresa en las fechas de las transacciones. Los activos y pasivos monetarios denominados en monedas extranjeras a la fecha de reporte son reconvertidos a la moneda funcional a la tasa de cambio de esa fecha. Los activos y pasivos no monetarios denominados en monedas extranjeras que son valorizados al valor razonable son reconvertidos a la moneda funcional a la tasa de cambio a la fecha en que se determinó el valor razonable. Las partidas no monetarias que son valorizadas al costo histórico en una moneda extranjera no se convierten.

c. Instrumentos Financieros

Activos financieros:

Reconocimiento, medición inicial y clasificación

El reconocimiento inicial de los activos financieros es a su valor razonable, en el caso de un activo financiero que no se lleve al valor razonable con cambios en resultados se adicionan los costos de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero.

Los activos financieros se clasifican a costo amortizado o a valor razonable sobre la base del:

- (a) modelo de negocio de la entidad para gestionar los activos financieros y
- (b) de las características de los flujos de efectivo contractuales del activo financiero.

Activos financieros a valor razonable

Los activos financieros a valor razonable con cambios en resultados incluyen los activos financieros no designados al momento de su clasificación como a costo amortizado.

El interés es la contraprestación por el valor temporal del dinero y por el riesgo de crédito asociado con el importe del principal pendiente durante un periodo de tiempo concreto.

Un activo financiero deberá medirse al valor razonable, a menos que se mida al costo amortizado de acuerdo con lo anteriormente mencionado.

Activos financieros a costo amortizado

Un activo financiero se mide al costo amortizado usando el método de interés efectivo y neto de pérdida por deterioro, si:

- El activo es mantenido dentro de un modelo de negocio con el objetivo de mantener los activos para obtener los flujos contractuales; y
- Los términos contractuales del activo financiero dan lugar, en fechas específicas, a flujos de efectivo que son sólo pagos de capital e intereses.

Medición posterior de activos financieros

Después del reconocimiento inicial, los activos financieros se miden al valor razonable o al costo amortizado, considerando su clasificación.

Baja en cuentas

Un activo financiero se da de baja en cuentas cuando:

- Expiren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo;
- Se transfieran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo o se asuma una obligación de pagar a un tercero la totalidad de los flujos de efectivo sin una demora significativa, a través de un acuerdo de transferencia, y
 - (a) se hayan transferido sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo,
 - (b) no se hayan ni transferido ni retenido sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo, pero se haya transferido el control de este.

Efectivo

El efectivo se compone de los saldos en efectivo que están sujetos a riesgo insignificante de cambios en su valor razonable y son usados por la Empresa en la gestión de sus compromisos a corto plazo.

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son activos financieros no derivados con pagos fijos o determinables que no cotizan en un mercado activo. Después del reconocimiento inicial, estos activos se miden atendiendo cualquier deterioro del valor. No están sujetos a operaciones que impliquen reconocimiento posterior al costo amortizado.

d. Capital social

Las acciones comunes son clasificadas como patrimonio.

e. Propiedades, planta y equipo

Reconocimiento y medición

Los elementos de propiedades, planta y equipo son medidos al costo menos depreciación acumulada y pérdidas por deterioro acumuladas.

El costo incluye gastos que son directamente atribuibles a la adquisición del activo. El costo de activos construidos por la propia Empresa incluye el costo de los materiales y la mano de obra directa, cualquier otro costo directamente atribuible al proceso de hacer que el activo sea apto para trabajar para su uso previsto, y los costos de 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 netas dentro de otros ingresos en resultados.

- Costos posteriores

El costo de reemplazar parte de una partida de las propiedades, planta y equipo se capitaliza, si es posible que los beneficios económicos futuros incorporados dentro de la parte fluyan a la Empresa y su costo pueda ser medido de manera fiable. El valor en libros de la parte reemplazada se da de baja. Los costos del mantenimiento diario de las propiedades, planta y equipo son reconocidos en resultados cuando se incurren.

- Depreciación

La depreciación se calcula sobre el monto depreciable, que corresponde al costo del activo, u otro monto que se substituye por el costo.

La depreciación es reconocida en resultados con base en el método de depreciación lineal sobre las vidas útiles estimadas de cada parte de una partida de las propiedades, planta y equipo, puesto que éstas reflejan con mayor exactitud el patrón de consumo esperado de los beneficios económicos futuros relacionados con el activo. Los activos arrendados son depreciados en el período más corto entre el arrendamiento y sus vidas útiles, a menos que sea razonablemente seguro que la Empresa obtendrá la propiedad al final del período de arrendamiento. El terreno no se deprecia.

Las vidas útiles estimadas para los períodos actuales y comparativos son las siguientes:

Clase de activo	Vida Útil
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.

f. Activos intangibles

Acuerdos de concesión de servicios

Son acuerdos en los que la entidad concedente encomienda a una Empresa concesionaria la explotación de infraestructuras que están destinadas a la prestación de servicios públicos de naturaleza económica durante el período de tiempo previsto en el acuerdo de concesión, obteniendo a cambio el derecho a percibir una retribución, normalmente a través de las tarifas que se cobran a los abonados en función del grado de utilización del servicio prestado.

Es indispensable que, para que exista acuerdo de concesión, la entidad concedente controle o regule los servicios públicos que la concesionaria debe prestar con la infraestructura, a quién debe prestarlos y a qué precio, así como controlar a través del derecho de propiedad, del de usufructo o de otra manera, cualquier participación residual significativa en la infraestructura al finalizar el plazo del acuerdo de concesión.

El derecho de acceso a la infraestructura con la finalidad de prestar el servicio de explotación que la entidad concedente otorga a la Empresa concesionaria se contabiliza como un inmovilizado intangible, de acuerdo con la CINIIF 12 Acuerdo de Concesiones.

Actualmente, la Empresa tiene contratos del tipo “rehabilitar-operar-transferir”, con el Distrito de Barranquilla y los municipios de Soledad, Galapa, Puerto Colombia, Baranoa, Polonuevo, Sabanagrande, Santo Tomás y Palmar de Varela y Acueducto Regional, Costero (comprendido por los Municipios de Juan de Acosta, Túbará, Usiacurí y Piojó).

Los activos relacionados con los acuerdos de concesiones se registran inicialmente al costo. Este incluye el precio de adquisición, después de deducir cualquier descuento, o rebaja en el precio, mas todos los gastos adicionales y directamente relacionados que se produzcan hasta su puesta en condiciones de funcionamiento, incluida la ubicación en el lugar y cualquier otra condición necesaria para que pueda operar, como gastos de transporte, derechos arancelarios, seguros, instalaciones, montaje y otros similares.

Como medición posterior se utiliza el modelo del costo. Este modelo se determina en libros de la siguiente manera: Valor en libros = costo menos depreciación menos deterioro.

Otros activos intangibles

Otros activos intangibles que son adquiridos por la Empresa y tienen una vida útil mayor a un año, son valorizados al costo menos la amortización acumulada y las pérdidas acumuladas por deterioro. Los otros activos intangibles incluyen aplicaciones informáticas.

Desembolsos posteriores

Los desembolsos posteriores son capitalizados sólo cuando aumentan los beneficios económicos futuros incorporados en el activo específico relacionado con dichos desembolsos. Todos los otros desembolsos, incluyendo los desembolsos para generar internamente plusvalías y marcas, son reconocidos en resultados cuando se incurren.

Amortización

Como criterio general, los activos relacionados con los acuerdos de concesión, en los que la vida útil sea inferior al referido período, se amortizarán durante el período concesional, mientras que los que tengan una vida útil superior se amortizarán en función de su vida útil 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:

Años de amortización técnica	Denominación
Herramientas	
Entre 4 y 8 años	Herramientas
Redes	
Entre 20 y 30 años	Redes de distribución
Entre 20 y 30 años	Redes de saneamiento y alcantarillado
Instalaciones técnicas	
Entre 15 y 25 años	ETAP
Entre 15 y 25 años	EDAR
Entre 10 y 15 años	Equipos de bombeo
Entre 10 y 15 años	Maquinaria general y mantenimiento
Entre 10 y 15 años	Estaciones tele-control
Entre 5 y 10 años	Excavadoras, retro y dumper
Entre 8 y 10 años	Equipos de laboratorio
Otras Instalaciones	
Entre 5 y 10 años	Telecomunicaciones
Entre 5 y 10 años	Seguridad y vigilancia
Elementos de transporte	
Entre 5 y 8 años	Camiones y remolques
Mobiliario y enseres	
Entre 7 y 10 años	Mobiliario
Entre 7 y 10 años	Equipos autónomos de climatización
Entre 7 y 10 años	Electrodomésticos
Entre 7 y 10 años	Fotocopiadoras
Equipos y aplicaciones informáticas	
Entre 3 y 5 años	Aplicaciones informáticas, telecontrol
Entre 3 y 5 años	Aplicaciones informáticas
Entre 3 y 5 años	Equipos informáticos

La amortización es reconocida en resultados con base en el método de amortización lineal durante la vida útil estimada de los activos intangibles, desde la fecha en que se encuentren disponibles para su uso, puesto que éstas reflejan con mayor exactitud el patrón de consumo esperado de los beneficios económicos futuros relacionados con el activo.

Los métodos de amortización, vidas útiles son revisados en cada ejercicio financiero y se ajustan si es necesario.

g. Inventarios

Los inventarios se valorizan al costo o al valor neto de realización, el que sea menor. El costo de los inventarios se basa en el método promedio e incluye los desembolsos en la adquisición de inventarios, costos de producción o conversión y otros costos incurridos en su traslado a su ubicación y condiciones actuales.

La mano de obra y los demás costos relacionados con las ventas, y con el personal de administración general, no se incluirán en el coste de las existencias, pero se contabilizarán como gastos del ejercicio en el que se hayan incurrido.

La Empresa tiene como política valorizar sus inventarios al costo promedio ponderado; es decir, que cada unidad de producto se determinará a partir del promedio ponderado del costo de los artículos similares, poseídos al principio del ejercicio, y del costo de los mismos artículos comprados o producidos durante el ejercicio. El costo promedio se determina cada vez que se realizan entradas de inventarios. Se puede calcular el promedio periódicamente o después de recibir cada envío adicional, dependiendo de las circunstancias de la Empresa.

El valor neto de realización es el valor de venta o recuperación estimado durante el curso normal del negocio, menos los gastos de ventas estimados.

h. Activos arrendados

Los arrendamientos en términos en los cuales la Empresa asume sustancialmente todos los riesgos y beneficios de propiedad se clasifican como arrendamientos financieros. En el reconocimiento inicial, el activo arrendado se mide al menor entre el valor razonable y el valor presente de los pagos mínimos del arrendamiento. Después del reconocimiento inicial, el activo es contabilizado de acuerdo con la política contable aplicable a éste.

Otros arrendamientos son arrendamientos operacionales y, por tanto, los activos arrendados no son reconocidos en el estado de situación financiera de la Empresa.

i. Deterioro

Activos financieros (incluyendo partidas por cobrar)

Un activo financiero que no esté registrado al valor razonable con cambios en resultados es evaluado en cada fecha de balance para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero está deteriorado si existe evidencia objetiva que ha ocurrido un evento de pérdida después del reconocimiento inicial del activo, y que ese evento de pérdida haya tenido un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros del activo que puede estimarse de manera fiable.

Al evaluar el deterioro colectivo la Empresa usa las tendencias históricas de probabilidades de incumplimiento, la oportunidad de las recuperaciones y el monto de la pérdida incurrida, ajustados por los juicios de la administración relacionados con si las condiciones económicas y crediticias actuales hacen probable que las pérdidas reales sean mayores o menores que las sugeridas por las tendencias históricas.

Una pérdida por deterioro relacionada con un activo financiero valorizado al costo amortizado se calcula como la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados a la tasa de interés efectiva. Las pérdidas se reconocen en resultados y se reflejan en una cuenta de provisión contra las cuentas por cobrar. El interés sobre el activo deteriorado continúa reconociéndose a través del reverso del descuento. Cuando un hecho posterior causa que el monto de la pérdida por deterioro disminuya, esta disminución se reversa con cambios en resultados.

La evidencia objetiva de que los activos financieros (incluidos los instrumentos de patrimonio) están deteriorados puede incluir mora o incumplimiento por parte de un deudor, reestructuración de un monto adeudado a la Empresa en términos que la Empresa no consideraría en otras circunstancias, indicios de que un deudor o emisor se declarará en banca rota, desaparición de un mercado activo para un instrumento. Además, para una inversión en un instrumento de patrimonio, una disminución significativa o prolongada las partidas en su valor razonable por debajo del costo, representa evidencia objetiva de deterioro.

La Empresa considera la evidencia de deterioro de las partidas por cobrar y de los instrumentos de inversión mantenidos hasta el vencimiento tanto a nivel específico como colectivo. Todas las partidas por cobrar e instrumentos de inversión mantenidos hasta el vencimiento individualmente significativos son evaluados por deterioro específico. Todas las partidas por cobrar e instrumentos de inversión mantenidos hasta el vencimiento individualmente significativos que no se encuentran específicamente deteriorados son evaluados por deterioro colectivo que ha sido incurrido, pero no identificado. Las partidas por cobrar e instrumentos de inversión mantenidos hasta el vencimiento que no son individualmente significativos son evaluados por deterioro colectivo agrupando las partidas por cobrar y los instrumentos de inversión mantenidos hasta el vencimiento con características de riesgo similares.

Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros de la Empresa, como los inventarios e impuestos diferidos, se revisa en cada fecha de balance para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existen tales indicios, entonces se estima el importe recuperable del activo.

j. Beneficios a los empleados

Beneficios a empleados corto plazo

Los beneficios a los empleados a corto plazo son medidos en base no descontada y son reconocidos como gastos cuando se presta el servicio relacionado.

Se reconoce una obligación por el monto que se espera pagar si la Empresa posee una obligación legal o implícita actual de pagar este monto como resultado de un servicio entregado por el empleado en el pasado y la obligación puede ser estimada con fiabilidad.

Beneficios por terminación

Los beneficios por terminación son reconocidos como gasto cuando la Empresa no puede retirar la oferta relacionada con los beneficios y cuando la Empresa reconoce los costos de reestructuración. Si no se espera liquidar los beneficios en su totalidad dentro de los 12 meses posteriores al término del período sobre el que se informa, estos se descuentan.

Planes de aportaciones definidas

Las obligaciones por aportaciones a planes de aportaciones definidas se reconocen como gasto a medida que se presta el servicio relacionado. Las aportaciones pagadas por adelantado son reconocidas como un activo en la medida que esté disponible un reembolso de efectivo o una reducción en los pagos futuros.

k. Provisiones

Una provisión se reconoce si: es resultado de un suceso pasado, la Empresa posee una obligación legal o implícita que puede ser estimada de forma fiable y es probable que sea necesario un flujo de salida de beneficios económicos para resolver la obligación. Las provisiones se determinan descontando el flujo de efectivo que se espera a futuro a la tasa antes de impuestos que refleja la evaluación actual del mercado del valor del dinero en el tiempo y de los riesgos específicos de la obligación. El saneamiento del descuento se reconoce como costo financiero.

Litigios

El saldo de la provisión para litigios cubre demandas laborales, administrativas y civiles interpuestas contra de la Empresa. Se espera que algunas sean resueltas durante el ejercicio 2019. De acuerdo con la opinión de los Administradores, después de la correspondiente asesoría legal, no se espera que el resultado de estos litigios difiera significativamente de los importes provisionados al 31 de diciembre de 2018.

Rehabilitación del lugar

De acuerdo con la política medioambiental publicada y los requerimientos legales aplicables publicados por la Empresa, se reconoce una provisión para la restauración del terreno y el gasto relacionado, cuando éste se encuentra contaminado.

l. Impuestos

Impuesto a las Ganancias

El gasto o ingreso por impuesto a la renta comprende el impuesto a la renta y complementarios del período.

Los impuestos corrientes y diferidos se reconocen como ingresos o gastos y se incluyen en el resultado, excepto cuando se relacionan con partidas en otro resultado integral o directamente en el patrimonio, caso en el cual el impuesto corriente o diferido también se reconoce en otro resultado integral o directamente en el patrimonio, respectivamente.

Impuestos Corrientes

El impuesto corriente es la cantidad que pagar o a 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 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 Diferidos

El impuesto diferido se reconoce utilizando el método del pasivo, determinado sobre las diferencias temporarias entre las bases fiscales y el importe en libros de los activos y pasivos incluidos en los estados financieros.

Los pasivos por impuesto diferido son los importes para pagar en el futuro en concepto de impuesto a las ganancias relacionadas con las diferencias temporarias imponibles, mientras que los activos por impuesto diferido son los importes para recuperar por concepto de impuesto a las ganancias debido a la existencia de diferencias temporarias deducibles, bases imponibles negativas compensables o deducciones pendientes de aplicación. Se entiende por diferencia temporal la existente entre el valor en libros de los activos y pasivos y su base fiscal.

Reconocimiento de diferencias temporarias imponibles

Los pasivos por impuesto diferido derivados de diferencias temporarias imponibles se reconocen en todos los casos excepto que:

- Surjan del reconocimiento inicial de la plusvalía o de un activo o pasivo en una transacción que no es una combinación de negocios y en la fecha de la transacción no afecta ni al resultado contable ni a la base imponible fiscal;
- Correspondan a diferencias asociadas con inversiones en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos sobre las que la Empresa tenga la capacidad de controlar el momento de su reversión y no fuese probable que se produzca su reversión en un futuro previsible.

Reconocimiento de diferencias temporarias deducibles

Los activos por impuesto diferido derivados de diferencias temporarias deducibles se reconocen siempre que:

- Resulte probable que existan ganancias fiscales futuras suficientes para su compensación excepto en aquellos casos en las que las diferencias surjan del reconocimiento inicial de activos o pasivos en una transacción que no es una combinación de negocios y en la fecha de la transacción no afecta ni al resultado contable ni a la base imponible fiscal;
- Correspondan a diferencias temporarias asociadas con inversiones en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos en la medida en que las diferencias temporarias vayan a revertir en un futuro previsible y se espere generar ganancias fiscales futuras positivas para compensar las diferencias;

Las oportunidades de planificación fiscal, sólo se consideran en la evaluación de la recuperación de los activos por impuestos diferidos, si la Empresa tiene la intención de adoptarlas o es probable que las vaya a adoptar.

Medición

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se miden empleando las tasas fiscales que vayan a ser de aplicación en los ejercicios en los que se espera realizar los activos o pagar los pasivos, a partir de la normativa aprobada o que se encuentren a punto de aprobarse y una vez consideradas las consecuencias fiscales que se derivarán de la forma en que la Empresa espera recuperar los activos o liquidar los pasivos.

La Empresa revisa en la fecha de cierre del ejercicio, el importe en libros de los activos por impuestos diferidos, con el objeto de reducir dicho valor en la medida en que no es probable que vayan a existir suficientes bases imponibles positivas futuras para compensarlos.

Compensación y clasificación

La Empresa sólo compensa los activos y pasivos por impuesto sobre las ganancias diferidos si existe un derecho legal de compensación frente a las autoridades fiscales y dichos activos y pasivos corresponden a la misma autoridad fiscal, y al mismo sujeto pasivo o bien a diferentes sujetos pasivos que pretenden liquidar o realizar los activos y pasivos fiscales corrientes por su importe neto o realizar los activos y liquidar los pasivos simultáneamente, en cada uno de los ejercicios futuros en los que se espera liquidar o recuperar importes significativos de activos o pasivos por impuestos diferidos.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se reconocen en estado de situación financiera consolidado como activos o pasivos no corrientes, independientemente de la fecha de esperada de realización o liquidación.

Ingresos

La realización del ingreso se perfecciona con la entrega del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo en las instalaciones del cliente, independiente de que se dé o no el proceso de facturación. Por lo anterior, al final de cada mes se registran como ingresos estimados las ventas por servicios aun no facturadas.

El monto para reconocer es el valor razonable de la contrapartida a recibir. Este valor puede ser el valor nominal establecido de acuerdo con las tarifas legalmente fijadas por los acuerdos contractuales.

m. Arrendamientos

Los pagos realizados bajo arrendamientos operacionales se reconocen en resultados bajo el método lineal durante el período del arrendamiento. Los incentivos por arrendamiento recibidos son reconocidos como parte integral del gasto total por arrendamiento durante el período de éste.

Los pagos mínimos por arrendamientos realizados bajo arrendamientos financieros son distribuidos entre los gastos financieros y la reducción de los pasivos pendientes. Los gastos financieros son registrados en cada período durante el período de arrendamiento para así generar una tasa de interés periódica sobre el saldo pendiente de los pasivos.

Determinación de si un acuerdo contiene un arrendamiento

Cuando suscribe un contrato, la Empresa determina si ese contrato corresponde a o contiene un arrendamiento. Un activo específico es sujeto de un arrendamiento si el cumplimiento del contrato depende del uso de ese activo específico. Un contrato transfiere el derecho a usar el activo si el contrato le transfiere a la Empresa el derecho de controlar el uso del activo subyacente.

En el momento de la suscripción o reevaluación del contrato, la Empresa separa los pagos y otras contraprestaciones requeridos por el contrato en los que corresponden al arrendamiento y los que se relacionan con los otros elementos sobre la base de sus valores razonables relativos. Si la Empresa concluye que para un arrendamiento financiero es impracticable separar los pagos de manera fiable, se reconoce un activo y un pasivo por un monto igual al valor razonable del activo subyacente. Posteriormente, el pasivo se reduce a medida que se hacen los pagos y se reconoce un cargo financiero imputado sobre el pasivo usando la tasa de interés incremental.

n. 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.

o. Ganancia por Acción

La empresa presenta datos de las ganancias por acciones (GPA) básicas. Las GPA básicas se calculan dividiendo el resultado atribuible a los accionistas ordinarios de la empresa por el promedio ponderado de acciones ordinarias en circulación durante el ejercicio, ajustado por las acciones propias mantenidas.

p. Reconocimientos de gastos

La Empresa reconoce sus costos y gastos en la medida en que ocurran los hechos económicos en tal forma que queden registrados sistemáticamente en el período contable correspondiente (causación), independiente del flujo de recursos monetarios o financieros (caja).

Se reconoce un gasto inmediatamente cuando un desembolso no genera beneficios económicos futuros o cuando no cumple con los requisitos necesarios para su registro como activo.

Nota 4. Nuevas normas e interpretaciones no adoptadas

1. Normas y enmiendas aplicables a partir del 1 enero de 2018.

De acuerdo con lo indicado en el Decreto 2416 de 2015 y 2131 de 2016, se relacionan a continuación las normas emitidas aplicables a partir del 2018.

Norma de información financiera	Tema de la norma o enmienda	Detalle
NIC 7 - Estado de Flujos de Efectivo	Iniciativa sobre información a revelar	Requerir que las entidades proporcionen información a revelar que permita a los usuarios de los estados financieros evaluar los cambios en los pasivos que surgen de las actividades de financiación.
NIC 12 - Impuesto a las ganancias	Reconocimiento de Activos por Impuestos Diferidos por Pérdidas no Realizadas	Aclarar los requerimientos de reconocimiento de activos por impuestos diferidos por pérdidas no realizadas en instrumentos de deuda medidos a valor razonable.
NIIF 16 - Arrendamientos		Según decreto 2170 de diciembre 22 de 2017, la NIIF 16- Arrendamientos que fue emitida en enero de 2016, ha sido adoptada para ser aplicable en Colombia a partir de enero de 2019.

2. Impacto de la adopción de la nueva norma (NIIF 16)

NIIF 16 Arrendamientos: emitida en enero de 2016, entrará en vigencia la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) 16, a partir de enero 1 de 2019. Esta norma establece los principios para la identificación, medición de los contratos de arrendamiento, así mismo asegura el tratamiento contable de los arrendadores y arrendatarios para que estos proporcionen información relevante que presente fielmente las transacciones. Sustituirá la NIC 17-Arrendamientos y sus interpretaciones relacionadas.

No hay cambios en la contabilidad de los arrendadores, que seguirán con un modelo dual similar al de NIC 17 actual.

En la fecha de inicio, un arrendatario reconocerá un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento.

A partir de la fecha de entrada en vigor, tendrán que ser contabilizados en el activo como "Derechos de uso" y una contrapartida en el pasivo. El activo se irá amortizando como cualquier activo fijo en función de la vida del contrato, mientras que el pasivo, se irá dando de baja por los pagos realizados

El activo (derecho de uso) se mide inicialmente al costo y posteriormente se mide al costo (con ciertas excepciones) menos la depreciación acumulada y las pérdidas por deterioro, ajustadas para cualquier reevaluación del pasivo por arrendamiento. El pasivo por arrendamiento se mide inicialmente por el valor presente de los pagos futuros por arrendamiento. Posteriormente, el pasivo por arrendamiento se ajusta a los pagos de intereses y arrendamientos, así como al impacto de las modificaciones de arrendamiento, entre otros.

Según la NIIF 16, los pagos de arrendamiento se dividirán en amortización al capital y una porción de intereses que se presentarán como flujo de efectivo de financiamiento y operación, respectivamente.

Esta nueva norma requiere mayor detalle en las revelaciones.

Durante el año 2018, la sociedad evaluó los efectos que traerá los cambios de la NIIF 16 para el modelo contable de los arrendatarios, los cuales se reflejarán principalmente en su situación financiera y en su rendimiento financiero; incluido el efecto en el impuesto diferido. El cálculo del impacto calculado por la compañía es de \$5.987 millones.

NIIF 15 Ingresos procedentes de contratos con clientes.

El principio fundamental de la norma es que la entidad debe reconocer sus ingresos ordinarios de forma que la transferencia de bienes o servicios comprometidos con los clientes se registre por un importe que refleje la contraprestación que la entidad espera que le corresponda a cambio de dichos bienes o servicios. La norma debe aplicarse a cada contrato con carácter individual. No obstante, se permite un tratamiento colectivo siempre que exista una expectativa razonable de que el efecto en los estados financieros no diferirá significativamente del que resultaría de aplicar la Norma a cada contrato con carácter individual.

La empresa presta actualmente los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo; estos servicios se encuentran regulados por la Ley 142 de 1994 y 689 de 2.001.

El regulador obliga a suscribir un contrato entre la empresa y el usuario de Condiciones Uniformes; por lo cual la empresa tiene dos contratos así:

1. Condiciones Uniformes del Contrato de Prestación del Servicio Público Domiciliario de Acueducto y Alcantarillado.
2. Condiciones Uniformes del Contrato de Prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo.

El modelo se estructura en 5 PASOS los cuales se ha procedido a cotejar con los anteriores contratos mencionados, con las siguientes conclusiones:

1. La Empresa, a través de las condiciones uniformes contenidas en el Contrato de prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, cumple con el principio fundamental de la norma en relación a que la Triple A reconoce sus ingresos ordinarios de forma que la transferencia de bienes o servicios comprometidos con los clientes se registra por un importe que refleje la contraprestación que TRIPLE A espera que le corresponda a cambio de dichos bienes o servicios.
2. La Empresa, a través de las condiciones uniformes contenidas en el Contrato de prestación del servicio público domiciliario de aseo, cumple con el principio fundamental de la norma en relación a que la Triple A reconoce sus ingresos ordinarios de forma que la transferencia de bienes o servicios comprometidos con los clientes se registra por un importe que refleje la contraprestación que TRIPLE A espera que le corresponda a cambio de dichos bienes o servicios.
3. En consecuencia, la aplicación de la NIIF 15 INGRESOS PROCEDENTES DE CONTRATOS CON CLIENTES, EN TRIPLE A SA ESP no genera un impacto significativo en los Estados Financieros de la empresa, relacionados con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

NIIF 9. Instrumentos financieros.

Uno de los temas más complejos que se incluyó en la versión final de la NIIF 9 es el del registro del deterioro de Instrumentos financieros bajo el modelo de pérdidas esperadas.

Para las cuentas por cobrar a clientes y por arrendamiento, la norma permite una simplificación que aplica principalmente a las compañías que no son entidades financieras, y que es poder optar como política contable, registrar para estos créditos la pérdida esperada a 12 meses o la pérdida esperada por toda la duración estimada del crédito.

Con motivo de la aplicación de la NIIF 9 por primera vez cuya fecha de entrada en vigencia rige a partir del 01 de enero de 2018, la empresa registró en los libros de contabilidad en el año 2018 el deterioro correspondiente de la cartera. de los valores facturados del periodo enero a mayo de 2017.

Para lo anterior la empresa realizó un análisis estadístico-histórico de los valores facturados y pendientes por recaudar centrado en el período de julio a diciembre del año 2017. Con base en el estudio mencionado, se determinó una provisión por pérdida esperada en la cartera de usuarios por valor de \$30.157.778, valor que fue reconocido en los libros de contabilidad durante el año 2018, reflejando un impacto en el patrimonio de la empresa por valor de \$18.094.667 y en el impuesto diferido débito por valor de \$12.063.111.

Nota 5. Determinación de valores razonables.

Algunas de las políticas y revelaciones contables de la Empresa requieren la medición de los valores razonables, tanto de los activos y pasivos financieros como de los no financieros.

La NIF 13 define el valor razonable como el precio que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir y un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de la medición (es decir, un precio de salida). Esta definición de valor razonable enfatiza que el valor razonable es una medición basada en el mercado, no una medición específica de una entidad.

Jerarquía del valor razonable.

Para incrementar la coherencia y comparabilidad de las mediciones del valor razonable e información a revelar relacionadas, esta NIIF establece una jerarquía del valor razonable en tres niveles:

Nivel 1: precios cotizados (no-ajustados) en mercados activos para activos o pasivos idénticos a los que la entidad puede tener acceso a la fecha de medición.

Nivel 2: datos diferentes de los precios cotizados incluidos en el Nivel 1, que sean observables para el activo o pasivo, ya sea directa (es decir, precios) o indirectamente (es decir derivados de los precios).

Nivel 3: datos para el activo o pasivo que no se basan en datos de mercado observables (variables no observables).

Los activos y pasivos de la Empresa se clasifican dentro del nivel 2 de valor razonable

Nota 6. Instrumentos financieros

La Empresa está expuesta a los siguientes riesgos relacionados con el uso de instrumento financiero:

- Riesgo de crédito
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de mercado

En esta nota se presenta información respecto de la exposición de la Empresa a cada uno de los riesgos mencionados, los objetivos, las políticas y los procedimientos de la Empresa para medir y administrar el riesgo, y la administración del capital por parte de la Empresa.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es el riesgo de pérdida financiera que enfrenta la Empresa si un cliente o contraparte en un instrumento financiero no cumple con sus obligaciones contractuales, y se origina principalmente de las cuentas por cobrar incluyendo deterioro. El siguiente es un resumen de los conceptos expuestos:

Conceptos	Dic 31 2018	Dic 31 2017
Deudores clientes y fondo de solidaridad, neto (1)	\$ 140.833.021	200.146.433
Efectivo y su equivalente de efectivo	\$ <u>25.573.921</u>	<u>6.882.915</u>
	\$ <u>166.406.942</u>	<u>207.029.348</u>

(1) Incluye suscriptores servicios públicos y otros clientes

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 incurridas y 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 en las que se ha incurrido pero que aún no se han identificado. La provisión para pérdida colectiva se determina sobre la base de información histórica de estadísticas de pago para activos financieros similares.

Pérdidas por deterioro

La antigüedad de los deudores clientes y fondo de solidaridad es la siguiente:

Días	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Corriente	\$ 81.342.460	75.020.596
De 1 a 30 días	10.446.156	9.527.719
De 31 a 90 días	15.335.543	15.009.276
De 91 a 180 días	19.101.174	15.665.852
De 181 a 360 días	33.622.909	29.898.909
De 361 a 720 días	31.294.516	50.506.993
Mayor a 720 días	139.218.619	271.832.508
	\$ <u>330.361.377</u>	<u>467.461.853</u>

Los deudores clientes y fondo de solidaridad comprenden:

Conceptos	Diciembre 31	Diciembre 31
	2018	2017
Cartera por cobrar clientes suscriptores (1)	\$ 257.168.864	356.106.152
Cartera fondo de solidaridad	69.180.399	107.340.581
Cartera clientes otros servicios	4.012.114	4.015.120
	<u>\$ 330.361.377</u>	<u>467.461.853</u>

(1) Incluye cartera diferida por \$ 24.885.555 para el año 2018 \$ 22.325.085 para el año 2017.

La calidad crediticia de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar es evaluada sobre la base de una política crediticia establecida por la gerencia comercial de la Empresa quien monitorea el riesgo de crédito del cliente agrupando los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar según sus características.

Con base en su monitoreo del riesgo de crédito de los clientes, la Empresa considera que la provisión por deterioro para los deudores comerciales mencionada en la nota 9 es suficiente para cubrir el riesgo de crédito.

Las estimaciones de incobrabilidad con respecto a los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y los instrumentos de deuda medidos al costo amortizado son usadas para registrar pérdidas por deterioro a menos que la Empresa esté satisfecha de que no es posible recuperar el importe adeudado; en ese momento el importe es considerado irrecuperable y es dado de baja directamente contra el activo financiero. Durante el año 2018 la empresa ha dado de baja la suma de \$153.702.890 así: \$118.307.388 con cargo a las provisiones acumuladas y \$35.395.502 con cargo a resultados.

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez es el riesgo de que la Empresa tenga dificultades para cumplir con sus obligaciones asociadas con sus pasivos financieros, proveedores y acreedores, que son liquidados mediante la entrega de efectivo o de otros activos financieros. El enfoque de la Empresa para administrar la liquidez es asegurar, en la mayor medida posible, que siempre contará con la liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones cuando vencen, tanto en condiciones normales como de tensión, sin incurrir en pérdidas inaceptables o arriesgar la reputación de la Empresa. La Empresa anualmente prepara un presupuesto de ingresos y gastos requeridos para la vigencia siguiente, el cual es monitoreado en la medida de su ejecución mensual.

La Empresa mantenía efectivo por \$25.574 millones al 31 de diciembre de 2018 (año 2017 \$6.883 millones), que representan su máxima exposición al riesgo de crédito por estos activos. El efectivo es mantenido con bancos e instituciones financieras cuya calificación es AAA.

Riesgo de mercado

El riesgo de mercado es la posibilidad de que la Empresa incurra en pérdidas y vea disminuido el valor de su patrimonio como consecuencia de cambios en el precio de los instrumentos financieros. Estos cambios pueden presentarse como resultado de variaciones en las tasas de interés, tipo de cambio y otros índices.

La Empresa administra y controla las exposiciones de este riesgo en desarrollo de sus operaciones autorizadas, incluidas las de tesorería, dentro de parámetros razonables; y con el objetivo de optimizar su rentabilidad.

Nota 7. Intangible

El siguiente es un detalle del intangible a:

Conceptos	Diciembre 31	Diciembre 31
	2018	2017
Acuerdo de concesión (activo regulado)	\$ 346.634.472	339.589.348
Acuerdo de concesión (activo regulado en curso)	25.599.328	25.055.656
Aplicaciones informáticas	452.217	112.034
	<u>\$ 372.686.017</u>	<u>364.757.038</u>

El siguiente es el movimiento del intangible:

Diciembre 31 de 2018

Conceptos	Aplicaciones Informáticas	Acuerdo de concesión, activo regulado	Acuerdo de concesión, activo regulado en curso	TOTAL
Coste al 1 de enero de 2018	\$ 1.815.808	449.427.647	25.055.655	476.299.110
Altas	814.890	6.765.631	34.173.837	41.754.358
Traspasos por capitalización	-	32.446.897	(32.446.897)	-
Otros movimientos	-	(385.000)	-	(385.000)
Coste al 31 de diciembre de 2018	2.630.698	488.255.175	26.782.595	517.668.468
Amortización acumulada al 1 de enero de 2018	(1.703.773)	(109.838.299)	-	(111.542.072)
Amortizaciones	(474.707)	(32.965.672)	-	(33.440.379)
Amortización acumulada al 31 de dic. 2018	(2.178.480)	(142.803.971)	-	(144.982.451)
Valor neto contable al 31 de dic. de 2018	\$ 452.218	345.451.204	26.782.595	372.686.017

Diciembre 31 de 2017

Conceptos	Aplicaciones Informáticas	Acuerdo de concesión, activo regulado	Acuerdo de concesión, activo regulado en curso	TOTAL
Coste al 1 de enero de 2017	\$ 1.723.556	410.890.474	13.420.515	426.034.545
Altas	92.252	3.883.171	46.289.142	50.264.565
Traspasos por capitalización	-	33.353.103	(33.353.103)	-
Otros movimientos	-	1.300.898	(1.300.898)	-
Coste al 31 de diciembre 2017	1.815.808	449.427.646	25.055.656	476.299.110
Amortización acumulada al 1 de enero de 2017	(1.420.695)	(79.420.205)	-	(80.840.900)
Amortizaciones	(283.079)	(30.418.093)	-	(30.701.172)
Amortización acumulada al 31 de dic. 2017	(1.703.774)	(109.838.298)	-	(111.542.072)
Valor neto contable al 31 de dic. de 2017	\$ 112.034	339.589.348	25.055.656	364.757.038

Un detalle por su naturaleza de los rubros que componen los activos intangibles se presenta a continuación:

Conceptos	Diciembre de 2018		Diciembre de 2017	
	Costo	Amortización	Costo	Amortización
Aplicaciones informáticas	\$ 2.630.697	(2.178.480)	1.815.808	(1.703.773)
Derecho pagado	21.399.248	(6.973.577)	21.399.248	(5.900.131)
Obras de infraestructura	410.891.000	(95.621.642)	377.900.430	(70.451.763)
Maquinaria	52.732.449	(24.981.091)	44.878.551	(20.205.756)
Equipo Médico Científico	1.188.957	(772.535)	1.093.956	(632.078)
Equipo de Transporte	13.257.333	(11.153.607)	13.257.333	(9.587.213)
Equipo de Computación	3.641.747	(3.301.519)	3.641.747	(3.061.358)
Terrenos	11.927.037	-	12.312.037	-
	\$ 517.668.468	(144.982.451)	476.299.110	(111.542.072)

Nota 8. Propiedades, planta y equipo

Un detalle de la composición y el movimiento de las propiedades, planta y equipo es el siguiente:

A diciembre 31 de 2018

Conceptos	Terrenos	Construcciones	Maquinaria, equipo, vehículo y mobiliario	TOTAL
Costo al 31 de diciembre de 2017	\$ 834.560	1.440.366	8.355.642	10.630.568
Altas	-	-	518.414	518.414
Costo al 31 de diciembre de 2018	<u>834.560</u>	<u>1.440.366</u>	<u>8.874.056</u>	<u>11.148.982</u>
Amortización acumulada al 31 de diciembre de 2017	-	(184.604)	(3.294.846)	(3.479.450)
Amortizaciones	-	(46.151)	(1.586.241)	(1.632.392)
Amortización acumulada al 31 de diciembre de 2018	<u>-</u>	<u>(230.755)</u>	<u>(4.881.087)</u>	<u>(5.111.842)</u>
Valor neto contable al 31 de diciembre de 2018	<u>\$ 834.560</u>	<u>1.209.611</u>	<u>3.992.969</u>	<u>6.037.140</u>

A diciembre 31 de 2017

Conceptos	Terrenos	Construcciones	Maquinaria, equipo, vehículo y mobiliario	TOTAL
Costo al 31 de diciembre de 2016	\$ 834.560	1.440.366	5.652.432	7.927.358
Altas	-	-	2.703.210	2.703.210
Costo al 31 de diciembre de 2017	<u>834.560</u>	<u>1.440.366</u>	<u>8.355.642</u>	<u>10.630.568</u>
Amortización acumulada al 31 de dic. de 2016	-	(138.453)	(1.832.606)	(1.971.059)
Amortizaciones	-	(46.151)	(1.462.240)	(1.508.391)
Amortización acumulada al 31 de diciembre de 2017	<u>-</u>	<u>(184.604)</u>	<u>(3.294.846)</u>	<u>(3.479.450)</u>
Valor neto contable al 31 de diciembre de 2017	<u>\$ 834.560</u>	<u>1.255.762</u>	<u>5.060.796</u>	<u>7.151.118</u>

No existen restricciones o gravámenes sobre las propiedades, planta y equipo. En adición no presenta deterioro al 31 de diciembre de 2018 y diciembre 31 de 2017.

Nota 9. Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar

El detalle de esta cuenta es el siguiente:

A LARGO PLAZO

Conceptos	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Cuentas por cobrar a suscriptores (1)	\$ 67.572.232	62.884.954
Entes relacionados (2)	7.483.420	11.152.555
Cartera diferida a suscriptores (1)	12.279.731	11.388.153
Fondo de solidaridad (3)	<u>47.828.869</u>	<u>48.080.047</u>
Menos deterioro	<u>135.164.252</u>	<u>133.505.709</u>
	<u>(78.919.945)</u>	<u>(76.775.175)</u>
	<u>56.244.307</u>	<u>56.730.534</u>

A CORTO PLAZO

Conceptos		Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Cuentas por cobrar a suscriptores (1)	\$	164.711.078	270.896.113
Entes Relacionados (2)		64.905.873	102.346.787
Cartera diferida a suscriptores (1)		12.605.823	10.936.933
Fondo de solidaridad (3)		11.885.581	11.993.582
Cartera clientes otros servicios		4.012.114	4.015.120
Deudores varios (4)		6.173.646	3.121.423
Personal		245.073	221.714
Otros créditos con las Administraciones Públicas		25.325	34.266
		<u>264.564.513</u>	<u>403.565.938</u>
Menos deterioro		(110.608.411)	(190.540.246)
Total	\$	<u>153.956.102</u>	<u>213.025.692</u>

- (1) Corresponde principalmente a las deudas con los usuarios, por facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- (2) Corresponde a servicios prestados a las empresas del grupo tales como: análisis de laboratorio, servicios técnicos, y con el Distrito de Barranquilla anticipo de regalías, correspondiente a deudas por servicios a cargo del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, los cuales fueron reestructurados en virtud de que el Distrito de Barranquilla fue admitido mediante Resolución No.222 del 12 de febrero de 2001 a proceso de reestructuración económica de que trata la Ley 550 de 1.999; también incluye fondo de solidaridad del Distrito de Barranquilla por valor de \$9.465.948 para el año 2018 y \$47.266.953 para el año 2017.
- (3) Corresponde al saldo del déficit entre los aportes solidarios de los estratos 5 y 6 y de los sectores comercial e industrial y los subsidios de los estratos 1, 2 y 3 del Distrito de Barranquilla y municipios de Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Piojó, Juan de Acosta, Usiacurí, Túbará, Sabanalarga, Sabanagrande, Santo Tomás, Baranoa, Ponedera y Palmar de Varela.
- (4) Incluye anticipos y avances, bienes comercializados y pagos por cuenta de terceros y otros deudores.

La variación en la provisión por deterioro con respecto a los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar durante estos períodos fue la siguiente:

Conceptos		Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Saldo inicial	\$	267.315.421	223.819.116
Deterioro del año con cargo a resultados		12.101.835	45.353.715
Castigo cartera comercial		(155.442.180)*	(1.857.410)
Efecto adopción NIIF 9	\$	<u>30.157.778</u>	<u>-</u>
		<u>154.132.854</u>	<u>267.315.421</u>

*Ver fe de erratas, anexo 4.

Nota 10. Inventarios

El detalle de los inventarios es el siguiente:

Conceptos		Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Elementos incorporables (químicos)	\$	839.562	603.018
Materiales de obras y construcción		3.411.476	4.319.448
	\$	<u>4.251.038</u>	<u>4.922.466</u>

A diciembre 31 de 2018 y durante el año de 2017, no hubo reducción de inventarios a su valor neto de realización, debido a su alta rotación en atención a que la Empresa optimiza su nivel de inventarios de acuerdo con las necesidades de consumo.

Nota 11. Gastos pagados por anticipado

Un detalle de los gastos pagados por anticipado se detalla a continuación:

Conceptos	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Seguros (1)	\$ 744.730	494.145
Mantenimiento (2)	424.504	258.433
Otros gastos pagados por anticipado (3)	161.205	171.953
	<u><u>\$ 1.330.439</u></u>	<u><u>924.531</u></u>

- (1) El gasto pagado por anticipado en el concepto de seguros corresponde a las primas diferidas por póliza general todo riesgo, póliza colectiva todo riego de vehículos, responsabilidad civil y cumplimiento, cuyas amortizaciones se imputan al estado de resultado a medida que se cause la misma.
- (2) Mantenimiento pagado por anticipado corresponde a servicios tecnológicos y licencia de software.
- (3) Otros gastos pagados por anticipado: corresponden al arrendamiento del lote Henequen, cuya vigencia es hasta diciembre de 2033.

Nota 12. Efectivo y equivalente de efectivo

El siguiente es un detalle del efectivo:

Conceptos	Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2018
Caja	\$ 34.306	1.502
Bancos (1)	<u>25.539.615</u>	<u>6.881.413</u>
	<u><u>\$ 25.573.921</u></u>	<u><u>6.882.915</u></u>

- (1) Incluye los recursos depositados en la cuenta de efectivo administrada por la Fiduciaria Corpbanca Investment Trust Colombia S.A. Sociedad Fiduciaria (hoy Itaú Securities Services), como se establece en el Otrosí N°2 firmado el 31 de mayo de 2016, cuyo objeto es el recaudo proveniente de la prestación de los servicios públicos y otros servicios, así como de cualquier otro recurso; administración y pagos a terceros en el giro normal de las operaciones de la Empresa; este contrato tiene una vigencia de tres (3) años contados desde la suscripción y hasta que todas las obligaciones de ellas se hallan extinguido con la aprobación de las cuentas que presente la Fiduciaria y la respectiva liquidación del contrato.

Mensualmente la Empresa cancela unos costos por comisión para la administración del efectivo, por la suma de \$26.198 durante el año 2018 (\$25.168 año 2017).

No existen restricciones o gravámenes sobre el efectivo de la Empresa.

Nota 13 Patrimonio

La composición del patrimonio es la siguiente:

Conceptos	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Capital	\$ 73.485.384	73.485.384
Capital suscrito	100.000.000	100.000.000
Capital suscrito y pagado	(26.514.616)	(26.514.616)
Prima de emisión	3.199.218	3.199.218
Reservas	127.276.778	98.465.612
Reserva legal	25.941.407	21.061.488
Reservas a disposición de los accionistas	51.530.227	27.598.981
Revalorización del patrimonio	49.805.143	49.805.143
Resultados acumulados	76.837.639	71.614.324
Resultados del ejercicio	72.117.172	48.799.190
Efecto NIIF	4.720.467	22.815.133
Total Patrimonio	\$ 280.799.018	246.764.537

i) Capital

El capital autorizado al 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre 2017 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 2018 y 31 de diciembre de 2017:

Conceptos	Diciembre de 2018		Diciembre de 2017	
	Porcentaje	No. de acciones	Porcentaje	No. de acciones
Distrito de Barranquilla	14,50	10.654.628	14,50	10.654.628
Sector Privado	3,34	2.454.332	3,34	2.454.332
Inassa S.A. (1)	82,16	60.376.424	82,16	60.376.424
Total	100	73.485.384	100	73.485.384

(1) Acciones actualmente representadas por la Sociedad de Activos Especiales - SAE, en calidad de secuestro judicial

ii) Reserva legal

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

iii) Reserva a disposición de los accionistas.

Utilidades acumuladas aprobadas en asamblea a disposición de los accionistas.

Distribución de utilidades

El 20 de marzo de 2018, mediante el acta No. 54 de la Asamblea de Accionistas, se aprobó, de las utilidades del año 2017 por \$48.799.190, apropiar para reserva legal \$4.879.919 y para reserva patrimonial a disposición de los accionistas \$23.931.247, para un total de \$28.811.166 y distribuir dividendos por \$19.988.024

El 15 de marzo de 2017, mediante Acta No. 52 de la Asamblea de Accionistas, se aprobó de las utilidades del 2016 por \$40.999.100, apropiar para reserva legal \$4.099.910 y para reserva patrimonial a disposición de los accionistas \$16.911.165, para un total de \$21.011.075 y distribuir dividendos por \$19.988.025.

Nota 14. Pasivos financieros con entidades de crédito.

El saldo de la cuenta de los pasivos financieros con entidades de crédito está constituido por los siguientes rubros:

Conceptos	Diciembre de 2018		Diciembre de 2017	
	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente
Préstamos Bancarios	\$ 106.432.124	68.379.865	128.818.883	75.351.537
Intereses por pagar	-	491.166	-	2.336.943
Total	\$ <u>106.432.124</u>	<u>68.871.031</u>	<u>128.818.883</u>	<u>77.688.480</u>

El saldo de los pasivos financieros con entidades de crédito incluye la deuda más los intereses devengados pendientes de pago.

Los intereses por pagar de obligaciones financieras se derivan de la financiación de las deudas de préstamos bancarios. Dichas deudas devengan tipos de interés variables vigentes en Colombia. Actualmente nuestros créditos se toman a tasa de DTF, IBR

Los créditos por préstamos bancarios se encuentran concentrados en 7 entidades, dentro de la cual el mayor rubro de endeudamiento es con el Banco ITAU Corpbanca Colombia por valor de \$53.832 millones al 31 de diciembre de 2018 (\$60.591 millones a diciembre 2017).

Los créditos con entidades financieras están garantizados con pagares.

Los detalles de los pagos posteriores de los pasivos financieros con entidades de crédito son:

Año	Valor
Año 2020	\$ 32.637.173
Año 2021	33.058.338
Año 2022 en adelante	40.736.613
	\$ <u>106.432.124</u>

El detalle de los pasivos financieros con entidades de crédito se muestra a continuación:

Bancos nacionales

A diciembre 31 de 2018

Valor Nominal	Tipo de Interes anual %	Fecha desembolso	Fecha Vencimiento	No Corriente	Corriente	Total
\$ 193.311.839 \$ 89.400.000 \$ <u>282.711.839</u>	DTF+ Entre 2,25% y 6,15% IBR + Entre 4,20% Y 5,60%	Entre 2011 y 2018 Entre 2015 y 2017	Entre 2018 y 2023 Entre 2019 y 2024	\$ 58.083.160 48.348.964 \$ <u>106.432.124</u>	49.043.347 19.827.684 68.871.031	107.126.507 68.176.648 175.303.155

Año 2017

Valor Nominal	Tipo de Interes anual %	Fecha desembolso	Fecha Vencimiento	No Corriente	Corriente	Total
\$ 234.522.840 \$ 90.763.298 \$ <u>325.286.138</u>	DTF+ Entre 1,25% y 6,15% IBR + Entre 2,50% Y 5,60%	Entre 2011 y 2017 Entre 2015 y 2017	Entre 2017 y 2023 Entre 2018 y 2024	78.326.890 50.491.993 \$ <u>128.818.883</u>	51.354.978 26.333.502 77.688.480	129.681.868 76.825.495 206.507.363

De enero a diciembre del año 2018, la Empresa causó por concepto de intereses por pasivos financieros con entidades de crédito la suma de \$15.954.993 millones y \$21.653.059 millones durante el año 2017; y pagó por concepto de intereses, de enero a diciembre del año 2018 la suma de \$18.696.949 y por el año 2017 la suma de \$23.917.596 millones.

La empresa en el segundo semestre del año 2018 negoció un acuerdo de espera de la deuda con los bancos, sin asumir nuevo endeudamiento.

Nota 15. Acreedores por arrendamientos financieros

Un detalle de los acreedores por arrendamiento financieros es como sigue:

Conceptos	Diciembre de 2018		Diciembre de 2017	
	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente
Obligaciones por arrendamiento financiero	\$ 9.088.873	7.318.679	16.260.689	7.603.113
Intereses por pagar Arrendamiento financiero	-	177.801	-	217.338
Total acreedores por arrendamiento financiero	\$ 9.088.873	7.496.480	16.260.689	7.820.451

El calendario de pagos para el reembolso de la deuda se presenta a continuación:

Bancos nacionales

A diciembre 2018

Importe Original	Tipo de Interes anual %	Fecha desembolso	Fecha Vencimiento	No Corriente	Corriente	Total
45.147.797	DTF + Entre 0,55 y 5,00	Entre 2008 y 2018	Entre 2018 y 2025	\$ 7.546.255	6.194.206	13.740.461
5.113.122	IBR + Entre 3,83 y 5,50	Entre 2016 y 2018	Entre 2020 y 2024	\$ 1.542.617	1.302.274	2.844.891
				\$ 9.088.872	7.496.480	16.585.352

A diciembre 2017

Importe Original	Tipo de Interes anual %	Fecha desembolso	Fecha Vencimiento	No Corriente	Corriente	Total
45.476.378	DTF + Entre 0,55 y 6,50	Entre 2001 y 2017	Entre 2015 y 2025	\$ 13.939.972	6.762.923	20.702.895
4.369.910	IBR + Entre 4,75 y 5,00	Entre 2016 y 2017	Entre 2019 y 2023	\$ 2.320.717	1.057.528	3.378.245
				\$ 16.260.689	7.820.451	24.081.140

Los pagos mínimos futuros por arrendamientos financieros se presentan a continuación:

Conceptos	Diciembre 2018
Menos de 1 año	\$ 7.496.480
Entre 1 y 5 años	8.749.820
Mas de 5 años	339.053
	\$ 16.585.353

De enero a diciembre del año 2018, la Empresa causó por concepto de intereses por arrendamiento financiero la suma de \$1.483.128 millones, Así mismo se han pagado por este concepto la suma de \$1.522.666 millones. Durante el año 2017 se causó por este concepto la suma de \$2.441.470 y se pagó \$2.396.534.

Los contratos de arrendamiento financiero más relevantes corresponden a los siguientes:

TERRENOS:

Contrato 180-55452 Lote B1: Un predio rural situado en jurisdicción del Municipio de Galapa departamento del Atlántico, con área de 131 hectáreas más 6,091 M2, parcela construcción de relleno Sanitario Parque Ambiental los Pocitos cuyo saldo a diciembre 31 de 2018 es de \$5.151.611 y a diciembre 31 de 2017 es de \$6.966.642.

Contrato 124998 Lote El Guandal, un predio rural situado en jurisdicción del Municipio de Galapa departamento del Atlántico, con área de 100 hectáreas, para construcción planta de aprovechamiento, cuyo saldo a diciembre 31 de 2018 es de \$925.110 y a diciembre 31 de 2017 es por de \$1.254.784.

MUEBLES:

Contrato 180-97591 de 18 Camiones Recolectores para la prestación del servicio de Aseo. Monto inicial por \$5.165.428, cuyo importe en libros a la fecha de 31 de diciembre de 2018 es por \$963.083 y a 31 de diciembre de 2017 era de \$2.098.331. El resto de los contratos de arrendamiento financiero tienen una duración que varía entre 2 y 6 años, los cuales poseen una opción de compra pactada en el contrato.

MAQUINARIA:

Contrato 180-87324 adquisición de Draga para la prestación del servicio de Acueducto. Monto inicial fue por \$2.255.848 y cuyo importe en libros a la fecha de 31 de diciembre de 2018 es por \$1.495.632 y al 31 de diciembre de 2017 era de \$1.667.428.

Contratos 256482639/256840663 adquisición de dos Aquatech para la prestación del servicio de Alcantarillado. Monto inicial fue por \$2.514.450 y cuyo importe en libros a la fecha de 31 de diciembre de 2018 es por \$1.652.929 y al 31 de diciembre de 2017 el saldo era de \$2.109.770

El resto de los contratos de arrendamiento financiero tienen un vencimiento que varía entre 1 y 6 años, los cuales poseen una opción de compra pactada en el contrato.

Nota 16. Provisiones

El detalle de provisiones está formado de la siguiente manera:

Concepto	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Provisión para contingencias (1)	\$ 5.091.228	8.519.025
Actuaciones de reposición y reparación (2)	<u>23.339.604</u>	<u>19.967.515</u>
Total	<u>\$ 28.430.832</u>	<u>28.486.540</u>

1) El saldo de la provisión cubre principalmente responsabilidades probables o ciertas, nacidas de litigios en curso y por indemnizaciones u obligaciones pendientes de cuantía indeterminada con terceros. Despues del correspondiente asesoramiento legal, no se espera que el resultado de estos litigios difiera significativamente de los importes provisionados al 31 de diciembre de 2018 y diciembre 31 de 2017. La liquidación de estas provisiones es muy probable, pero tanto el valor de las liquidaciones definitivas, como el momento de liquidación, son inciertos y dependen de los resultados de los procesos en curso. La Empresa tiene pendientes de resolución litigios por importe de \$53.904.007 al 31 de diciembre de 2018 y \$38.277.306 al 31 de diciembre de 2017, de los que en opinión de los administradores y de los asesores legales, no se derivarán pasivos significativos adicionales para la Empresa.

2) Provisiones para reposición de activos a largo plazo. El movimiento de las provisiones es como sigue:

Conceptos	Provisiones para otras responsabilidades	Provisiones actuaciones de reposición y gran reparación	Total
Al 31 de diciembre de 2016	\$ 8.348.777	16.626.085	24.974.862
Dotaciones	1.190.248	3.341.430	4.531.678
Recuperación de provisión	(1.010.000)	-	(1.010.000)
Pagos	(10.000)	-	(10.000)
Al 31 de diciembre de 2017	\$ 8.519.025	19.967.515	28.486.540
Dotaciones	708.557	3.372.089	4.080.646
Exceso de provisión	(4.136.354)	-	(4.136.354)
Pagos	-	-	-
Al 31 de diciembre de 2018	\$ 5.091.228	23.339.604	28.430.832

Nota 17. Pasivos por impuestos corrientes

El siguiente es el detalle del pasivo por impuestos corrientes:

Conceptos	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Impuesto de renta y complementarios	\$ 29.282.187*	1.675.124
Impuesto de Industria y Comercio - ICA	\$ 719.492 30.001.679	677.638 2.352.762

*Ver fe de erratas, anexo 4.

Nota 18. Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar

El siguiente es el detalle de los acreedores comerciales y otras cuentas por pagar:

Conceptos	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Vinculadas		
Empresas del grupo y vinculadas	\$ 10.024.368	9.954.319
Regalías - Distrito de Barranquilla	20.217.454	40.877.309
No vinculadas		
Proveedores	62.402.057	76.308.891
Acreedores	11.306.631	9.552.584
Otras deudas con la administración pública	3.682.291	3.068.611
Anticipos recibidos	\$ 939.872 108.572.673	117.719 139.879.433

Nota 19. Beneficios a empleados

El siguiente es el detalle de los beneficios a empleados:

Conceptos	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Cesantías consolidadas	\$ 2.394.889	2.123.245
Intereses sobre cesantías	282.529	251.657
Vacaciones consolidadas	1.321.990	1.200.725
Incapacidad	594	-
Salarios y prestaciones	\$ 447.824 4.447.826	892.968 4.468.595

Nota 20. Ingresos por actividades ordinarias

Los ingresos por actividades ordinarias por los períodos terminados en 31 de diciembre de 2018 y diciembre 31 de 2017 comprenden:

Conceptos	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Servicio de acueducto	\$ 291.745.580	273.703.331
Servicio de alcantarillado	150.037.911	139.748.624
Servicio de aseo	127.810.651	121.744.022
Otros servicios	\$ 1.791.601 571.385.743	1.826.470 537.022.447

Los ingresos por servicios durante el año 2018 presentan un incremento del 6,38% con respecto al año 2017. Se destaca la actualización de precios por IPC en abril 2018; actualización de los componentes de tasas ambientales en junio 2018, nuevas tarifas para el servicio de alcantarillado en los municipios de Palmar de Varela, Tubará, Usiacurí y Polonuevo, y para los servicios de acueducto y alcantarillado en la Urbanización Lluvia de Oro ubicada en el municipio de Malambo y la actualización tarifaria por los cambios semestrales en los aforos de aseo, según Res. 720 del 2015. A todo lo anterior se le suma el incremento de nuevas pólizas en la base de datos.

Nota 21. Aprovisionamientos

Los gastos por aprovisionamiento por los períodos terminados en diciembre 31 de 2018 y diciembre 31 de 2017 comprenden:

Conceptos	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Contratistas servicio de aseo	\$ 58.832.390	55.276.549
Consumo de materias primas	45.362.743	40.816.928
Consumo de energía eléctrica	41.274.577	38.922.787
Instalacion de medidores y Acometidas	8.018.533	7.537.119
Servicios de gestion comercial por terceros	7.503.419	5.931.794
Toma de lectura	4.713.784	4.184.273
Asistencia Técnica (1)	3.866.752	28.251.364
Entrega de facturas	2.731.660	2.703.890
Corte y reconexion	2.068.959	1.747.365
Servicio de Call Center	1.332.960	1.290.898
	<u>\$ 175.705.777</u>	<u>186.662.967</u>

(1) Para el año 2018, estos valores no corresponden al contrato de asistencia técnica con INASSA, sino a otros proveedores.

Nota 22. Gastos por beneficios a los empleados

Los detalles de los gastos por beneficios a empleados por los períodos terminados en diciembre 31 de 2018 y diciembre 31 de 2017 comprenden:

Conceptos	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Sueldos y salarios	\$ 37.819.450	34.439.050
Cargas sociales	15.250.659	13.953.451
Personal suministrado	6.162.290	7.806.484
	<u>\$ 59.232.399</u>	<u>56.198.985</u>

Nota 23. Otros gastos de operación

El siguiente es el detalle de los otros gastos de operación por los períodos terminados en diciembre 31 de 2018 y diciembre 31 de 2017 comprenden:

Conceptos	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Deterioro de valor e incobrabilidad de deudores	\$ 47.497.337	45.353.716
Reparacion y conservación	23.986.857	24.753.240
Impuestos	21.264.678	20.733.900
Regalías	20.146.808	18.455.607
Suministros	11.933.757	10.241.010
Arrendamientos	10.480.572	9.631.282
Transportes	4.505.495	3.939.823
Profesionales independientes	4.459.073	5.226.033
Comisión Recaudos Cartera Comercial	4.162.266	4.018.978
Provisiones por actuaciones de reposición	3.372.089	3.341.430
Deterioro por pérdida en cartera por convenios	2.858.175	4.221.106
Otros Servicios	2.295.123	1.685.966
Publicidad y Propaganda	2.289.882	2.715.127
Seguros	2.046.354	1.866.675
Otros gastos gestión corriente	2.474.701	2.618.437
Gastos de investigación	693.350	435.504
Otras Comisiones	480.490	505.088
	<u>\$ 164.947.007</u>	<u>159.742.922</u>

Nota 24. Amortización y depreciación

El siguiente es el detalle de los gastos por amortización y depreciación por los períodos terminados en diciembre 31 de 2018 y diciembre 31 de 2017 comprenden:

Conceptos	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Amortización de intangibles	\$ 33.440.379	30.701.172
Depreciación de propiedades, planta y equipo	\$ 1.632.392 35.072.771	1.508.391 32.209.563

Nota 25. Ingresos financieros

El siguiente es el detalle de los ingresos financieros por los períodos terminados en diciembre 31 de 2018 y diciembre 31 de 2017 comprenden:

Conceptos	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Intereses por mora	\$ -	969.760
Intereses por financiación de usuarios	\$ 166.517	143.648
Otros ingresos financieros	\$ 264.650 431.167	142.795 1.256.203

Nota 26. Gastos financieros.

El siguiente es el detalle de los gastos financieros por los períodos terminados en diciembre 31 de 2018 y diciembre 31 de 2017 comprenden:

Conceptos	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Intereses deudas otras partes vinculadas	\$ 2.669.961	-
Financiación con entidades de crédito	\$ 15.954.993	21.653.059
Financiación contratos de bienes en leasing	\$ 1.483.129	2.441.470
Otros gastos financieros	\$ 19.017 20.127.100	- 24.094.529

Nota 27. Impuesto sobre las ganancias

Impuesto de Renta

El siguiente es el detalle del gasto del impuesto de renta y cree por los siguientes períodos:

Conceptos	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Impuestos de Renta y sobretasa	\$ 56.677.461*	33.684.685
Impuesto diferido a las ganancias	\$ (10.302.681)*	579.850
Ajustes ejercicio anterior	\$ 4.067.204	(429.851)
Total	\$ 50.441.984	33.834.684

*Ver fe de erratas, anexo 4.

De acuerdo con la normatividad fiscal vigente, la Compañía está sujeta al impuesto de renta y complementarios. Las tarifas aplicables serán las siguientes: 34% en 2017, 33% en 2018, 32% en 2.020, 31% en 2021 y del 30% a partir del 2.022; más una sobretasa del 6% en 2017 y 4% en 2018. Dicha sobretasa es aplicable cuando la base gravable del impuesto sea mayor o igual a \$800 millones de pesos.

Las rentas fiscales por concepto del impuesto de ganancias ocasionales se gravan a la tarifa del 10%.

El impuesto a la ganancia que se detallan en esta nota fue determinado por los períodos terminados el 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017, por el sistema de renta líquida gravable; para las empresas de servicios públicos domiciliarios no aplica el sistema de renta presuntiva.

De acuerdo con el artículo 165 de la Ley 1607 de 2012 y el Decreto Reglamentario 2548 de 2014, para efectos tributarios, las remisiones contenidas en las normas tributarias a las normas contables continuarán vigentes durante los cuatro (4) años siguientes a la entrada en vigencia de las Normas Internacionales de Información Financiera. No obstante, dicha Ley y Decreto Reglamentario fueron derogados según el artículo 22 de la Ley 1819 de 2016, que agregó un nuevo artículo al Estatuto Tributario Nacional, que dispone lo siguiente para la vigencia de 2017 y subsiguientes: "para la determinación del impuesto sobre la renta y complementarios, en el valor de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos, costos y gastos, los sujetos pasivos de este impuesto obligados a llevar contabilidad aplicarán los sistemas de reconocimientos y medición, de conformidad con los marcos técnicos normativos contables vigentes en Colombia, cuando la ley tributaria remita expresamente a ellas y en los casos en que esta no regule 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".

Actualmente existen dos procesos de auto de verificación por parte la Dian de las declaraciones del Impuesto sobre la Renta y Complementarios y CREE respectivamente, correspondientes al año gravable 2016.

Impuesto a la Riqueza

La ley 1739 del 23 de diciembre de 2014 en su artículo primero crea a partir del 1 de enero de 2015 un impuesto denominado Impuesto a la Riqueza, el cual será de carácter temporal por los años gravables 2015, 2016 y 2017. El impuesto se causará de manera anual el primero de enero de cada año. La Empresa registró el impuesto a la riqueza en los resultados del ejercicio según lo dispuesto en la NIC 37.

Respecto a la declaración de renta del año 2017, se encuentra abierta para revisión fiscal por parte de las autoridades tributarias. No se prevén impuestos adicionales con ocasión de una revisión de las autoridades fiscales.

El término general de la firmeza de las declaraciones de renta de 2016 en adelante es de tres (3) años. Para las entidades sujetas a precios de transferencia el término de firmeza será de seis (6) años, este término también aplica para el caso de las declaraciones en que se compensen pérdidas fiscales. Las declaraciones que generan pérdidas fiscales la firmeza serán de doce (12) años; sin embargo, si el contribuyente compensa la pérdida en los dos últimos años que tiene para hacerlo, el término de firmeza se extenderá por tres (3) años más a partir de dicha compensación con relación a la declaración en la cual se liquidó dicha pérdida.

Impuesto al Patrimonio.

La ley 1943 de diciembre 28 de 2018 en su artículo 35 crea por los años 2019, 2020 y 2021 un impuesto extraordinario denominado el impuesto al patrimonio. La base del impuesto al patrimonio es el valor del patrimonio bruto al 1 de enero de 2019, 2020 y 2021, menos las deudas a cargo de los mismos vigentes en esas mismas fechas. La tarifa del impuesto al patrimonio es del 1% por cada año del total de la base gravable establecida.

Conciliación de la tasa efectiva

La tasa efectiva del impuesto sobre la renta y complementarios de la Compañía difiere de la tasa nominal aplicable de acuerdo con las normas vigentes. A continuación, se detalla la conciliación entre las tasas:

Conceptos	Año 2018			Año 2017		
	Valor	Impuestos	Tasa (%)	Valor	Impuestos	Tasa (%)
Utilidad contable antes de Impuestos	120.158.359*	44.458.593*	37,00	82.633.874	33.053.550	40,00
Más (+) Menos (-) Diferencias permanentes						
Impuestos	1.090.391	403.445	0,336	1.765.133	706.053	0,854
Mayor provisión contable	24.818.782*	9.182.949*	7,642*	-	-	-
Aportaciones fundaciones	1.289.293	477.038	0,397	1.339.679	535.872	0,648
Otras diferencias	6.458.912	2.389.797	1,989	6.270.196	2.508.078	3,035
Renta exenta	(800.000)	(32.000)	-0,027	(800.000)	(48.000)	-0,058
Impuesto diferido por diferencia en tasa	108.744	40.235	0,033	(7.032.586)	(2.813.034)	-3,404
Ajustes de ejercicios anteriores	-	(242.596)*	-0,202	-	(257.834)	-0,312
		56.677.461*	47.168*		33.684.685	40,763

*Ver fe de erratas, anexo 4.

Impuesto diferidos

Las diferencias entre el valor en libros de los activos y pasivos y las bases fiscales de los mismos dan lugar a las siguientes diferencias temporarias que generan impuestos diferidos, calculados y registrados en los períodos terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016, con base en las tasas tributarias vigentes como referentes para los años en los cuales dichas diferencias temporarias se revertirán.

Los movimientos en saldos de impuestos diferidos son:

Conceptos	Saldo a dic. 31 de 2018	Saldo a dic. 31 de 2017	Año 2018		Año 2017
	Impuesto Diferido Débito (crédito)	Impuesto Diferido Débito (crédito)	Reconocido en Resultados Débito (crédito)	Reconocido en Patrimonio Débito (crédito)	Reconocido en Resultados Débito (crédito)
Activo intangibles	(4.436.301)	(5.290.340)	(854.040)		115.689
Propiedad planta y equipos	(392.405)	(406.448)	(14.042)		
Total Pasivos por impuestos diferidos	(4.828.706)	(5.696.788)	(868.082)		115.689
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	18.452.131	3.963.375	(2.425.645)	12.063.111	(773.123)
Obligaciones financieras	2.135.340	2.873.689	738.349		807.540
Provisiones y pasivos estimados	5.676.000	4.686.000	(990.000)		429.744
Total Activos por impuestos diferidos	26.263.471	11.523.064	-2.677.296	12.063.111	464.161
Total neto por impuestos diferidos	21.434.765	5.826.276	(3.545.378)	12.063.111	579.850

Reforma tributaria

El 29 de diciembre de 2016 fue sancionada la Ley 1819 de 2016, mediante la cual se introducen nuevas reglas en materia tributaria, cuyos aspectos más relevantes se presentan a continuación:

- A partir de 2017 se elimina el impuesto sobre la renta para la equidad CREE y se unifica el impuesto de renta y complementarios.
- Se incrementa al 3,5% el porcentaje de renta presuntiva, el cual se seguirá liquidando sobre el patrimonio líquido.
- Se modifica el sistema de tributación sobre las utilidades generadas a partir del año 2017, a ser giradas como dividendo, las cuales serán gravadas tanto en cabeza de la sociedad como en cabeza del socio. Para el caso de las utilidades que, de acuerdo con los artículos 48 y 49 del Estatuto Tributario, resulten como “no gravadas” se deberán aplicar las siguientes tarifas, considerando la calidad del beneficiario:
 - Tarifas marginales entre el 0%, 5% y 10% en el pago o abono en cuenta a personas naturales residentes.
 - Tarifa del 5% en el pago o abono en cuenta a personas no residentes, sociedades extranjeras y sucursales de sociedades extranjeras.

El tratamiento del pago o abono en cuenta que se realice a sociedades nacionales no tuvo modificaciones. Las utilidades que tengan la calidad de “gravadas”, estarán sujetas inicialmente a un impuesto del 35%, y una vez disminuido este impuesto, se aplicarán las tarifas del 0%, 5% y 10%, para las personas naturales residentes o del 5% para las personas naturales no residentes, sociedades extranjeras y sucursales de sociedades extranjeras.

- A partir de 2017 las pérdidas fiscales sólo podrán ser compensadas contra las rentas líquidas obtenidas dentro de los 12 períodos gravables siguientes y se elimina la posibilidad de reajustar los créditos fiscales derivados de excesos de renta presuntiva y pérdidas fiscales. El valor de las pérdidas fiscales y los excesos de renta presuntiva generados antes de 2017 en el impuesto de renta y complementarios y/o en el impuesto sobre la renta para la equidad CREE, serán compensadas de manera proporcional y no estarán limitadas en el tiempo. Los excesos de renta presuntiva se continuarán amortizando en un término de cinco (5) años.
- A partir de 2017 el término general de firmeza de las declaraciones tributarias se estableció en tres (3) años siguientes a la fecha del vencimiento del plazo para declarar, si no se ha notificado requerimiento especial. Para las entidades sujetas a estudio de precios de transferencia el término de firmeza será de seis (6) años, término que aplicará también para el caso de las declaraciones en las cuales se compensen pérdidas fiscales. La firmeza de las declaraciones en las cuales se generen pérdidas fiscales será el mismo tiempo que tiene para compensarlas, es decir doce (12) años; sin embargo, si el contribuyente compensa la pérdida en los dos últimos años que tiene para hacerlo, el término de firmeza se extenderá por tres (3) años más a partir de esa compensación con relación a la declaración en la cual se liquidó dicha pérdida, por lo que el período para fiscalización podría ser de 15 años.

- Se modifican las tarifas de retención en la fuente por pagos al exterior quedando en el 15% para rentas de capital y de trabajo, consultoría, servicios técnicos, asistencia técnica, pagos a casas matrices por conceptos de administración y rendimientos financieros, entre otros. Se mantiene la tarifa correspondiente al 33% sobre el 80% del pago o abono en cuenta, para explotación de programas de computador.
- En materia de impuesto sobre las ventas, se modificó la tarifa general pasando de 16% a 19% y se modificó el hecho generador incluyendo la venta o cesión de derechos sobre activos intangibles asociados a propiedad industrial y los servicios prestados desde el exterior. Para este efecto, los servicios prestados y los intangibles adquiridos o licenciados desde el exterior, se entenderán prestados, adquiridos o licenciados en el territorio nacional, cuando el beneficiario directo o destinatario, tenga su residencia fiscal, domicilio, establecimiento permanente o la sede de su actividad económica en el territorio nacional.

Nota 28. Saldos y Transacciones con partes relacionadas

El detalle de los saldos deudores y acreedores con las partes relacionadas es como sigue:

Conceptos	Diciembre de 2018		Diciembre de 2017	
	Deudores	Acreedores	Deudores	Acreedores
Inassa S.A.	\$ 52.197	6.384.513	37.371	6.393.602
Amerika T.I.		668.511	-	982.595
Gestus Gestión & Servicios S.A.S. (a)		2.971.343	-	2.578.122
Metroagua S.A. E.S.P.	86.926		86.926	-
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla	71.842.129	20.217.454	113.042.570	40.877.309
Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado S.A.	408.041		332.475	-
Subtotal deudor/acreedor	\$ 72.389.293	30.241.821	113.499.342	50.831.628
Dividendos por pagar				
Inassa S.A.	\$ -	3.286.385	-	6.722.140
Gestus Gestión & Servicios S.A.S. (a)	-	3.490	-	2.669
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla	-	966.019	-	1.556.865
Canal Extensia	-	465.240	-	232.620
Subtotal dividendos por pagar	\$ -	4.721.134	-	8.514.294
Total empresas del grupo	\$ 72.389.293	34.962.955	113.499.342	59.345.922

El detalle de las transacciones con las partes relacionadas es como sigue:

Conceptos	2018	2017
Empresas del grupo		
Venta de bienes y servicios		
Metroagua (Iva incluido)	0	31.483
Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado S.A.	137.319	104.469
Compra de bienes y servicios		
Inassa	9.389	24.569.069
Amerika T.I.	5.322.757	4.266.882
Gestus Gestión & Servicios S.A.S. (a)	19.099.407	14.892.501
Otros		
Facturas del FSRI		
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla	7.319.945	16.808.387
Regalías		
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla	20.146.808	18.455.607
Pagos laborales		
Administradores	1.850.207	2.456.860
Dividendos pagados		
Inassa	19.858.142	9.700.247
Distrito Especial, Industrial de Barranquilla	3.488.905	1.341.194

(a) En octubre de 2017, R & T, cambió de razón social por Gestus Gestión y Servicios SAS.

Diciembre 31 de 2018 y Diciembre 31 de 2017 las transacciones realizadas por la Sociedad con las empresas del grupo surgen por los conceptos de servicios.

Nota 29. 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° 276 de febrero 28 de 2019, para ser presentados a la Asamblea General de Accionistas para su aprobación, la cual podrá aprobarlos o modificarlos.

Nota 30. Hechos Relevantes.

Hay dos investigaciones sobre inejecución contractual que constituyen hechos relevantes de este ejercicio social de la sociedad TRIPLE A S. A. E.S.P., por las consecuencias que han tenido y/o que podrían tener en relación con la situación financiera y jurídica de esta, los cuales se exponen en forma sucinta, a continuación:

1. Órdenes de pedidos ficticias y contratos simulados.

La Fiscalía General de la Nación adelanta desde 2017 investigación por los hechos relacionados con la creación de 54 órdenes de pedido ficticias y 4 contratos de consultoría simulados, actos que totalizan la suma de \$27.879'761.912,00 que fue pagada por la sociedad TRIPLE A.

Sobre este particular, los desarrollos de importancia en 2018 consisten en lo siguiente:

Primero, que por estos hechos se imputaron cargos a dos personas por sus actuaciones como gerentes de esta sociedad y porque, en tal calidad, habrían facilitado o tenido participación en la presunta comisión de estos delitos; una de estas personas aceptó los cargos.

Segundo, que el juez de esta causa reconoció la condición de víctima de TRIPLE A, decisión que fue objeto de recurso de apelación, el cual debe resolver la Sala Penal del Tribunal Superior de Barranquilla. Esta condición de víctima se sustenta, entre otras razones, en que a la sociedad TRIPLE A le fue sustraída, en forma dolosa y en beneficio de terceros, la suma de \$27.879'761.912,00, hecho en relación con el cual esta Sociedad no solo pretende ser reparada integralmente, sino que también desea realizar los fines y principios de verdad y justicia.

2. Contrato de asistencia técnica celebrado con la sociedad INASSA.

La Fiscalía General de la Nación, la Procuraduría y otras autoridades adelantan desde 2017 investigación por los hechos relacionados con la celebración y ejecución real y efectiva de este contrato celebrado el 4 de septiembre de 2000 con la sociedad INASSA, que tiene la condición de socio calificado y mayoritario de TRIPLE A y actualmente es titular del 82% de las acciones que conforman el capital suscrito y pagado de esta sociedad. Los pagos que TRIPLE A realizó por este concepto totalizan la suma de \$237.306.877.204, hasta el mes de septiembre de 2017.

Sobre este particular, los desarrollos de importancia en 2018 consisten en lo siguiente:

Primero, que la Fiscalía General de la Nación, mediante decisión del 3 de octubre de 2018, decretó la medida cautelar de suspensión del "poder dispositivo, embargo y secuestro" de toda la participación accionaria de INASSA en TRIPLE A, que es del 82% del capital, con el fin de que dicha participación sea administrada por el Estado a través de la Sociedad de Activos Especiales -SAE-.

En consecuencia, esta medida tiene tres efectos directos en relación con TRIPLE A: que INASSA no puede ejercer los derechos accionarios que le confieren su calidad de accionista y de socio calificado de esta sociedad, a pesar de que todavía es titular del 82% de las acciones suscritas y en circulación; que el Contrato de Asistencia Técnica fue suspendido a partir del 3 de octubre de 2018, en la medida en que este es desarrollo de la condición de socio calificado que INASSA no ejerce actualmente; y que los derechos accionarios y societarios de INASSA en TRIPLE A son actualmente ejercidos por la SAE.

Segundo, que el 20 de marzo de 2018 la Fiscalía General de la Nación abrió la instrucción por la presunta comisión del delito de concierto para delinquir con ocasión de la celebración y ejecución del Contrato de Asistencia Técnica. En esta actuación TRIPLE A presentó demanda de parte civil el 4 de mayo de 2018, con el objetivo de que en la sentencia que se proferiera se declare que las personas penalmente responsables están obligadas a pagarle todos los perjuicios de orden material y moral causados en virtud de los hechos investigados.

El 28 junio de 2018 la Fiscalía rechazó la demanda de constitución de parte civil de TRIPLE A, decisión contra la cual esta Sociedad interpuso recurso de apelación, en el que se explicaron las razones por las cuales, si hubo delito, ella habría sido afectada en forma real, inmediata, concreta y específica. El 13 noviembre de 2018 la Fiscalía confirmó la decisión de rechazar la demanda de constitución de parte civil de TRIPLE A y comoquiera que al interior del proceso quedaron agotados todos los recursos, esta sociedad decidió presentar acción de tutela contra estas providencias judiciales, la cual fue radicada ante el Tribunal Superior de Cundinamarca.

Tercero, que la Procuraduría General de la Nación interpuso demanda de acción popular contra TRIPLE A, INASSA y otros con el doble objeto de: (i) hacia pasado, pretende que se condene a INASSA a devolver a TRIPLE A los dineros que esta pagó a aquella por el Contrato de Asistencia Técnica y que, a su vez, TRIPLE A reliquide las utilidades (dividendos) a favor del Distrito de Barranquilla; y (ii) hacia futuro, que se deje sin efectos el contrato precitado. Por consiguiente, y salvo por la solicitud genérica de reliquidar dividendos al Distrito, el centro de este litigio no versa sobre condenas económicas en contra de TRIPLE A, sino lo contrario, que se le devuelvan dineros que pagó y que en el futuro no los pague. Actualmente este proceso

está a la espera de que se fije fecha para reanudar la audiencia especial en la que puede acordarse “pacto de cumplimiento”, la cual fue suspendida el 5 de diciembre de 2018.

Cabe aclarar que TRIPLE A no puede aceptar los cargos de violación -acusaciones- de esta demanda, pues ello sería contrario a su pretensión de ser reconocida como víctima en el proceso penal antes referido. Los pagos por este contrato están suspendidos desde octubre de 2017; la factura del mes de septiembre de dicho año fue la última pagada.

Cuarto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD- expidió y notificó el pliego de cargos No. SSPD 20184401392591 del 28 de septiembre de 2018, el cual fue respondido en forma oportuna por TRIPLE A. El primer cargo de este pliego versa, principalmente, sobre el Contrato de Asistencia Técnica y la presunta inclusión de costos administrativos por este concepto en las tarifas cobradas a los usuarios, a pesar de que dicho costo no guarda relación directa con la prestación de los servicios públicos por parte de esta sociedad, pues la Superintendencia parte del supuesto que este contrato no fue ejecutado.

Anexos

Anexo 1: Comités internos

Comité de Compras y Contrataciones	Es el ente encargado de coordinar e integrar las políticas, procedimientos y procesos realizados por la Gerencia Administrativa, relativos a la adquisición de materiales, contrataciones de obras y servicios.
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.
Comité de Gestión Medioambiental, SIGMA	Con alcance y ámbito propio, a fin de llevar a cabo la planificación, administración y revisión del Sistema de Gestión Medioambiental tanto en período de implementación como para el mantenimiento, control y seguimiento del mismo.
Comité de Convivencia Laboral	Su misión es promover un excelente ambiente de convivencia laboral, fomentar relaciones positivas entre los colaboradores de la empresa y atender las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral.
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 en el cumplimiento de sus funciones, desde su origen hasta el destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
Comité de Ética y Responsabilidad Social	Se encarga de analizar y aprobar las estrategias de sostenibilidad y hacer el seguimiento respectivo.
Comité Social	Su función es coordinar, hacer seguimiento y controlar actividades transversales a todos los grupos de valor, principalmente clientes, comunidades y colaboradores.
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.
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.
Comité de Planes de Emergencia y Contingencia	Se encarga de definir, gestionar, evaluar y hacer seguimiento de todos los recursos necesarios para los planes de emergencia y contingencia de la empresa que permitan reaccionar eficazmente ante cualquier amenaza potencial que afecte a la operación y/o a los grupos de valor.

Comité efr

Su función es liderar el proceso mejora continua del modelo efr para la gestión de la conciliación.

**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.

**Comité de
homologación**

El propósito es que cada una de las áreas involucradas emitan el concepto técnico sobre la conveniencia o no de aceptar este producto en cada uno de los procesos de acueducto y alcantarillado teniendo en cuenta las especificaciones técnicas de Triple A.

Anexo 2. Actividades formativas

Actividad Formativa	Tipo	Alcance	No. Asistentes
Seminario taller Normativa para manejo de sustancias peligrosas (SGA)	Plan de formación General	Actualización normativa sobre el manejo de Residuos Peligrosos	4
Congreso de Residuos	Plan de formación General	Actualización en temas y evolución de residuos	2
Seminario Tecnologías para el aprovechamiento de residuos y la transformación de la industria	Plan de formación General	Establecer una base común y coherente para la clasificación y comunicación de peligros químicos, que provea elementos relevantes para el transportador, el consumidor, el trabajador, el socorrista y para la protección ambiental	3
Seminario Planes de Saneamiento y manejo de vertimientos PSMV	Plan de formación General	Actualización en PSMV	3
Foro de actualización en NTC-ISO 45001:2018	Plan de formación General	Actualizarse en la nueva norma ISO 45001:18	4
Socialización de aprobación de factibilidades y disponibilidades del servicio	Plan de formación General	Conocer el marco Jurídico del urbanismo relacionado con otorgar factibilidades y disponibilidades del servicio	20
Modelación de redes Alcantarillado (Sewer Cad)	Plan de formación General	Habilidades de modelación para cumplimiento del nuevo reglamento RAS a los tres años que se tiene para calibrar los modelos de las redes alcantarillado.	11
Congreso Pacto Global	Plan de formación General	Conocimiento de nuevas prácticas en sostenibilidad	2
Cobit	Plan de formación General	Formar a la persona en metodología en manejo de gobierno	2
Curso de Servicio ITIL	Plan de formación General	Estandar de gestión de servicio, las personas que están en este momento en esta área no tienen esta formación	8
Habilidades para expresarse en público	Plan de formación General	Mejorar la expresión verbal del personal ante grupos de comunidades	20
Régimen de Calidad y Descuentos	Plan de formación General	Fortalecer el conocimiento sobre el régimen de calidad y descuentos especificado en la nueva metodología tarifaria de acueducto y alcantarillado.	3

Actividad Formativa	Tipo	Alcance	No. Asistentes
Curso de Interventoría de Proyectos	Plan de formación General	Apoyo en el tema de la intervención de los proyectos que ejecuta la dirección y le falta conocer un poco más el tema de la intervención. Adquisición de conocimientos y competencias en intervención	20
Curso energía fotovoltaica	Plan de formación General	Instruirse con respecto al tema del diseño de paneles solares porque tienen alrededor de 50 paneles instalados por contratista. Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo de estos a través del conocimiento del sistema.	4
Retención en la fuente	Plan de formación General	Conocer los cambios y novedades ordenados por la última normatividad, jurisprudencia y doctrina en esta materia	2
Congreso Colegio de Abogados del Trabajo	Plan de formación General	Actualizarse en normatividad laboral	1
Manejo de inventarios	Plan de formación General	Conocer, optimizar y aplicar los conceptos en el manejo de inventarios	7
Comunicación digital	Plan de formación General	Fortalecimiento de los conocimientos y tendencias en la comunicación digital	7
Plan de reducción de pérdidas	Plan de formación General	Construir indicadores de gestión de agua no contabilizada	18
Seminario de facturación electrónica	Plan de formación General	Adquirir conocimiento concerniente al tema legislativo y de aplicación	3
Taller fortalecimiento en gestión del riesgo	Plan de formación General	- Fortalecer el conocimiento de los evaluadores del riesgo en la empresa. - Profundizar en la evaluación del riesgo asociado al cambio climático. - Aplicar los conocimientos adquiridos en la evaluación del riesgo en la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo asociados a eventos de origen natural (cambio climático)	25
Estadística básica aplicada a la trazabilidad e incertidumbre de las mediciones (informes de calibración)	Plan de formación General	Adquirir la competencia y/o capacidad para revisar los cálculos y poder sustentar lo calculado de las calibraciones de los equipos ante auditorías.	1
Tratamiento y calidad del agua	Plan de formación General	Actualización sobre tecnologías de tratamiento y aseguramiento de la calidad del agua	2
Sistemas de Información y manejo del software ArcGis	Plan de formación General	- Actualización de la cartografía - Elaboración de consultas	22

Actividad Formativa	Tipo	Alcance	No. Asistentes
Seminario Tecnología sin Zanja	Plan de formación General	Ampliar conocimiento en sistema de tratamiento de aguas residuales	22
Congreso de Andesco	Plan de formación General	Actualización de temas de servicios públicos	8
Congreso de Acodal	Plan de formación General	Actualización de temas de servicios públicos	5
Curso de Excel	Plan de formación General	Reforzar competencias para desarrollo de tareas	24
Marco normativo manejo de residuos de construcción y demolición (ley 472 de 2017)	PF. Sist. Gestión Ambiental	Fortalecer los conocimientos legales que fundamentan la gestión de los residuos de construcción y demolición, para poder establecer estrategias al interior de los procesos que permitan el cumplimiento de dicha normatividad.	20
Marco normativo de ahorro eficiente de agua	PF. Sist. Gestión Ambiental	Fortalecer los conocimientos legales que fundamentan la gestión integral del agua, para poder establecer estrategias al interior de los procesos que permitan el cumplimiento de dicha normatividad.	10
Civil 3D	Plan de formación General	Elaboración de planos con la información obtenido del levantamiento topográfico con base en la información que tienen en la estación	6
Contratación Estatal	Plan de formación General	Actualizar al personal en la normatividad vigente para la intervención en contratos estatales	2
Curso sobre tecnologías para la gestión documental	Plan de formación General	Fortalecer conocimientos teórico y técnico sobre automatización de oficinas, digitalización, documento electrónico, firma digital y aplicaciones para manejo de base de datos.	7
Instalaciones Hidráulicas y elaboración de gráficos	Plan de formación General	- Actualizar conocimientos referente al tema - Unificar terminología	50
Seminario Auditor Interno 17025:2017	Plan de formación General	Dar a conocer el nuevo enfoque de la Norma 17025 versión 2017.	1
Administración del tiempo	Plan de formación General	Fortalecer competencia necesaria para el efectivo desarrollo y ejecución de las funciones.	36
Actitud y Servicio al Cliente	Plan de formación General	Asegurar la calidad en la atención que se brinda a los clientes internos/externos de la Compañía	14
Estrategias de Mercadeo	Plan de formación General	Aplicar gestión de mercadeo de fidelización de clientes. Aplicaciones de CMR	3

Actividad Formativa	Tipo	Alcance	No. Asistentes
Congreso Contact Center y BPO	Plan de formación General	Afianzar conocimientos para desempeño actual competitivo de los Contact Center	1
Taller Cargue SUI de la clave prestador para empresas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Plan de formación General	Proveer y fortalecer los conocimientos para el cargue del SUI	5
Conferencia anual RH	Plan de formación General	Actualización en temas de Recursos Humanos	2
Curso habilidades gerenciales	Plan de formación General	Desarrollar la habilidad del liderazgo para la resolución de problemas que se presentan cotidianamente en la empresa, resolviéndolos de la mejor manera posible.	1
Módulo Gestión Humana Software Kactus	Plan de formación General	Actualización de la herramienta	12
Curso manejo seguro en operación de montacargas	PF. Sistema de gestión de SST	Brindar las herramientas necesarias para el manejo seguro y la correcta operación del montacargas, previniendo así riesgos de accidentes de trabajo.	5
Inducción en SST): Investigación y Análisis de Incidentes y Accidentes de Trabajo, Plan de Contingencia y Emergencia, Uso y mantenimiento adecuado de los EPP, Caídas al Mismo Nivel e Higiene Postural, Identificación de peligros y riesgos.	PF. Sistema de gestión de SST	Suministrar la información, procedimientos de seguridad que permitan a los trabajadores los pasos a seguir o cómo actuar en situaciones de riesgo y generar la cultura de prevención de accidentes, para garantizar la seguridad y el bienestar de los trabajadores en sus oficios.	15
Reentrenamiento trabajo seguro en alturas	PF. Sistema de gestión de SST	Facilitar herramientas que contribuyan a la identificación de los peligros asociados al trabajo en alturas y la prevención de los riesgos a los cuales se expuestos los trabajadores dando respuesta los lineamientos establecidos por la normatividad vigente	6
Curso Avanzado en trabajo seguro en alturas	PF. Sistema de gestión de SST	Facilitar herramientas que contribuyan a la identificación de los peligros asociados al trabajo en alturas y la prevención de los riesgos a los cuales se expuestos los trabajadores dando respuesta a los lineamientos establecidos por la normatividad vigente.	3
Seguridad para Trabajar en Cercanía a Cuerpos de Agua	PF. Sistema de gestión de SST	Suministrar herramientas de seguridad que permitan la prevención de accidentes por caídas al agua, para garantizar la seguridad y el bienestar de los trabajadores en sus oficios.	3

Actividad Formativa	Tipo	Alcance	No. Asistentes
Espacios Confinados	PF. Sistema de gestión de SST	Suministrar herramientas técnicas de seguridad que permitan la prevención de accidentes por tareas y/o actividades que se realicen en espacios identificados con confinados, para garantizar la seguridad y el bienestar de los trabajadores en sus oficios.	9
Trabajo seguro en excavaciones	PF. Sistema de gestión de SST	Suministrar herramientas de seguridad que permitan la prevención de accidentes por derrumbes, para garantizar la seguridad y el bienestar de los trabajadores en sus oficios.	78
Grandes Volúmenes	PF. Laboratorio de Metrología	Adquirir los conocimientos para el mantenimiento de la acreditación de los equipos	1
Metrología Presión	PF. Laboratorio de Metrología	Adquirir los conocimientos para el mantenimiento de la acreditación de los equipos	2
MetrologíaTemperatura y Humedad	PF. Laboratorio de Metrología	Adquirir los conocimientos para el mantenimiento de la acreditación de los equipos	2
Formación y transición de auditores en laboratorios ISO/IEC 17025: 2017	PF. Lab. Control de Calidad	Actualizar los nuevos requerimientos de la norma ISO 17025 2017 y certificar auditores en la norma antes mencionada.	1
Las Reglas del Servicio de Acreditación (R-AC-01)	PF. Lab. Control de Calidad	Divulgación y actualización sobre los criterios de evaluación del ONAC.	17
R-AC-1.4-03 Reglamento de uso de los Simblos de acreditado y/o asociado.	PF. Lab. Control de Calidad	Divulgación y actualización sobre los criterios de evaluación del ONAC.	17
CEA-04 V2 Criterios de Aplicación de Política para la participación en Actividades			
Nacionales o Internacionales de Ensayos de Aptitud.	PF. Lab. Control de Calidad	Divulgación y actualización sobre "Criterios Específicos de Acreditación" (CEA), los cuales son desarrollados con participación de las partes interesadas y aprobados por ONAC.	9
Ánalysis de tendencias en cartas control	PF. Lab. Control de Calidad	Afianzar conocimientos y dominio en la determinación de toxoplasma en aguas	4
Administrador LIMS	PF. Lab. Control de Calidad	Brindar herramientas necesarias para el uso y administración del Software LIMS del Laboratorio.	1

Anexo 3. Objetivos de mejora efr

Comunicación	Comunicar y socializar los elementos del modelo efr y realizar la respectiva sensibilización a partir de ellos para posicionarlo en la cultura organizacional.
	Establecer un espacio masivo y lúdico para la socialización de la oferta de conciliación a toda la organización.
Formación y desarrollo	Ampliar la cobertura en los cursos de certificación y de conocimiento en materia efr.
	Incorporar en el programa de inducción a nuevos colaboradores (as) contenidos de sensibilización en el ámbito efr.
	Propiciar en los líderes el manejo y la apropiación del modelo de gestión efr para posteriormente socializarlo con sus colaboradores y crear un compromiso mutuo.
Desarrollo e implantación nuevas medidas	Desarrollar e implementar nuevas medidas en búsqueda de la conciliación a partir del resultado del diagnóstico de la voz del empleado.
Mejora continua del modelo	Evaluar los comportamientos de liderazgo asociados con la gestión de conciliación del modelo efr basados en el protocolo de liderazgo efr.
	Monitorear el cumplimiento de la normatividad legal de tipo laboral y su aplicabilidad para la empresa
	Velar por el cumplimiento de las horas laborales conforme a lo establecido en la normatividad legal colombiana.
	Promover la actualización del modelo

Anexo 4. Fe de erratas

Nota 9. Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar

Conceptos	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Saldo inicial	\$ 267.315.421	223.819.116
Deterioro del año con cargo a resultados	12.101.835	45.353.715
Castigo cartera comercial	(120.046.678)	(1.857.410)
Efecto adopción NIIF 9	30.157.778	-
	\$ <u>189.528.356</u>	<u>267.315.421</u>

Nota 17. Pasivos por impuestos corrientes

Conceptos	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Impuesto de renta y complementarios	\$ 22.524.884	1.675.124
Impuesto de Industria y Comercio - ICA	719.492	677.638
	\$ <u>23.244.377</u>	<u>2.352.762</u>

Nota 27. Impuesto sobre las ganancias

Impuesto de Renta

Conceptos	Diciembre 31 2018	Diciembre 31 2017
Impuestos de Renta y sobretasa	\$ 49.920.158	33.684.685
Impuesto diferido a las ganancias	(3.545.378)	579.850
Ajustes ejercicio anterior	4.067.204	(429.851)
Total	\$ <u>50.441.984*</u>	<u>33.834.684</u>

Conciliación de la tasa efectiva

Conceptos	Año 2018			Año 2017		
	Valor	Impuestos	Tasa (%)	Valor	Impuestos	Tasa (%)
Utilidad contable antes de Impuestos	122.559.155	45.346.887	37,00	82.633.874	33.053.550	40,00
Más (+) Menos (-) Diferencias permanentes						
Impuestos	1.090.391	403.445	0,336	1.765.133	706.053	0,854
Mayor provisión contable	6.555.801	2.425.646	2,019	-	-	-
Aportaciones fundaciones	1.289.293	477.038	0,397	1.339.679	535.872	0,648
Otras diferencias	6.458.912	2.389.797	1,989	6.270.196	2.508.078	3,035
Renta exenta	(800.000)	(32.000)	-0,027	(800.000)	(48.000)	-0,058
Impuesto diferido por diferencia en tasa	108.744	40.235	0,033	(7.032.586)	(2.813.034)	-3,404
Ajustes de ejercicios anteriores	-	(1.130.890)	-0,202	-	(257.834)	-0,312
		<u>49.920.158</u>	<u>41.545</u>		<u>33.684.685</u>	<u>40.763</u>

Índice de contenidos GRI

Estándar	Descripción	Tema	ODS	Principio de Pacto Global
102- Contenidos generales 2018				
Perfil de la organización				
102-1	Nombre de la organización	Nuestra organización: ¿Quiénes somos?		
102-2	Actividades, marcas , productos y servicios	Nuestra organización: ¿Quiénes somos?		
102-3	Ubicación de la sede	Nuestra organización: ¿Quiénes somos?		
102-4	Ubicación de las operaciones	Nuestra organización: ¿Quiénes somos?		
102-5	Propiedad y forma jurídica	Nuestra organización: ¿Quiénes somos?		
102-6	Mercados servidos	Nuestra organización : ¿Dónde operamos?	6	
102-7	Tamaño de la organización	Nuestra organización: ¿Quiénes somos?		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Nuestra organización: ¿Quiénes somos?	8	4
102-9	Cadena de suministro	Nuestra organización: ¿Quiénes somos?	8	3
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nuestra organización : ¿Cómo operamos? No hubo cambios en la cadena de suministro		
102-11	Principio o enfoque de precaución	Nuestra organización : ¿Cómo operamos?	6,13	7, 8 y 9
102-12	Iniciativas externas	Nuestra organización : ¿Cómo operamos?	17	Todos los indicadores
102-13	Afiliaciones a asociaciones	Nuestra organización : ¿Cómo operamos?		
Estrategia				
102-14	Declaración de los altos ejecutivos responsables de las tomas de decisiones	Entrevista al Gerente General		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Entrevista al Gerente General		
Buen gobierno y compromiso con la sociedad				
102-18	Estructura de gobernanza	Buen gobierno y compromiso con la sociedad : Asamblea General y Junta Directiva	16, 11, 8	
102-19	Delegación de autoridad	Buen gobierno y compromiso con la sociedad : Asamblea General y Junta Directiva		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Buen gobierno y compromiso con la sociedad : Asamblea General y Junta Directiva		
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Buen gobierno y compromiso con la sociedad : Asamblea General y Junta Directiva		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Buen gobierno y compromiso con la sociedad : Asamblea General		
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Buen gobierno y compromiso con la sociedad : Asamblea General		
102-25	Conflictos de interés	Buen gobierno y compromiso con la sociedad : Asamblea General		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Buen gobierno y compromiso con la sociedad : Junta Directiva		
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Buen gobierno y compromiso con la sociedad : Junta Directiva		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Buen gobierno y compromiso con la sociedad : Junta Directiva	16	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Buen gobierno y compromiso con la sociedad : Junta Directiva		
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Buen gobierno y compromiso con la sociedad : Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	Buen gobierno y compromiso con la sociedad: Diseñamiento Estratégico y Comités Internos		
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de los informes de sostenibilidad	Buen gobierno y compromiso con la sociedad : Aprobación del Informe de Sostenibilidad 2018		
102-33	Descripción del proceso de comunicación de preocupaciones críticas	No se presentaron preocupaciones críticas en el periodo de reporte		
102-34	Naturaleza y número de preocupaciones críticas	No se presentaron preocupaciones críticas en el periodo de reporte		
102-35	Políticas de remuneración	Buen gobierno y compromiso con la sociedad : Políticas de remuneración		
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Buen gobierno y compromiso con la sociedad : Políticas de remuneración		
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	N/A		
102-38	Ratio de compensación total anual	Buen gobierno y compromiso con la sociedad : Ratio de compensación total anual		
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Buen gobierno y compromiso con la sociedad : Ratio de compensación total anual		
102-50	Periodo objeto del informe	Acerca de este informe		

Estándar	Descripción	Tema	ODS	Principio de Pacto Global
102-51	Fecha del último informe	Informe 2017, presentado el 20 de marzo de 2018. Periodo reportado enero a diciembre de 2018.		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Acerca de este informe		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Acerca de este informe		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Acerca de este informe		
102-55	Índice de contenidos GRI	Esta página		
102-56	Verificación externa	No se realiza verificación externa		
Ética e integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	www.aaa.com.co	16	
102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	Ética e integridad: Gestión de lo ético	16	10
Gri 205 - 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Ética e integridad: Importancia empresarial y su cobertura	16	10
Gri 205 - 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Ética e integridad: Gestión para el avance	16	10
Gri 205 - 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Ética e integridad: Evaluación de la gestión	16	10
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Ética e integridad Gestión : Fortalecimiento de la cadena de valor	16	10
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética e integridad: Gestión para el avance	16	10
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Ética e integridad: Casos de corrupción y medidas tomadas	16	10
Relacionamiento con los grupos de valor y comunicación efectiva				
102-40	Lista de grupos de interés	Relacionamiento con grupos de valor y comunicación efectiva		
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	www.aaa.com.co		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Relacionamiento con grupos de valor y comunicación efectiva		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Relacionamiento con grupos de valor y comunicación efectiva		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Relacionamiento con grupos de valor y comunicación efectiva		
Aspectos materiales y su cobertura				
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas de los temas	Aspectos materiales y cobertura		
102-47	Lista de los temas materiales	Aspectos materiales y cobertura		
102-48	Reexpresión de la información	Aspectos materiales y cobertura		
102-49	Cambios en la elaboración del informe	No hubo cambios en la elaboración del informe		

400- Contenidos temáticos sociales 2018

Calidad de los servicios

Calidad del servicio de acueducto

Gri 416- 103-1	Salud y seguridad de los clientes. Explicación del tema material y su cobertura	Calidad del servicio de acueducto: Importancia empresarial y su cobertura	6, 13, 11	7
Gri 416- 103-2	Salud y seguridad de los clientes. El enfoque de gestión y sus componentes	Calidad del servicio de acueducto: Gestión para el avance	6, 13, 11	7
Gri 416- 103-3	Salud y seguridad de los clientes. Evaluación del enfoque de gestión	Calidad del servicio de acueducto: Evaluación de la gestión	6, 13, 11	7
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Calidad del servicio de acueducto: Importancia empresarial y su cobertura	6, 13, 11	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Calidad del servicio de acueducto: Gestión para el avance	6, 13, 11	

Estándar	Descripción	Tema	ODS	Principio de Pacto Global
Calidad del servicio de alcantarillado				
Gri 416- 103-1	Salud y seguridad de los clientes. Explicación del tema material y su cobertura	Calidad del servicio de alcantarillado: Importancia empresarial y su cobertura	6, 8	7
Gri 416- 103-1	Salud y seguridad de los clientes. El enfoque de gestión y sus componentes	Calidad del servicio de alcantarillado: Gestión para el avance	6, 8	7
Gri 416- 103-1	Salud y seguridad de los clientes. Evaluación del enfoque de gestión	Calidad del servicio de alcantarillado: Evaluación de la gestión	6, 8	7
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Calidad del servicio de alcantarillado: Importancia empresarial y su cobertura		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Calidad del servicio de alcantarillado: Gestión para el avance		
Calidad del servicio de aseo				
Gri 416- 103-1	Salud y seguridad de los clientes. Explicación del tema material y su cobertura	Calidad del servicio de aseo: Importancia empresarial y su cobertura	6, 8	7
Gri 416- 103-1	Salud y seguridad de los clientes. El enfoque de gestión y sus componentes	Calidad del servicio de aseo: Gestión para el avance	6, 8	7
Gri 416- 103-1	Salud y seguridad de los clientes. Evaluación del enfoque de gestión	Calidad del servicio de aseo: Evaluación de la gestión	6, 8	7
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Calidad del servicio de aseo: Importancia empresarial y su cobertura		
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Calidad del servicio de aseo: Gestión para el avance		
Gestión de lo humano				
Gri-103-1, 401-404, -405	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión de lo humano: Importancia empresarial y su cobertura	5, 8	6
Gr 103-2,i 401-404- 405-	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión de lo humano: Gestión para el avance	5, 8	6
Gri 103-3, 401-404- 405-	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión de lo humano: Evaluación de la gestión	5, 8	6
401-1	Nuevas contrataciones y rotación de personal	Gestión de lo humano: Calidad del empleo	5, 8	
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Gestión de lo humano: Calidad del empleo	5, 8	
401-3	Permiso parental	Gestión de lo humano: Calidad del empleo	5, 8	
404- 1	Media de horas de formación al año por empleado	Gestión de lo humano: Desarrollo profesional	5, 8	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Gestión de lo humano: Desarrollo profesional	5, 8	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Gestión de lo humano: Desarrollo profesional	5, 8	
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gestión de lo humano: Diversidad e igualdad de oportunidades	5, 8	6
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Gestión de lo humano: Diversidad e igualdad de oportunidades	5, 8	6
Salud y seguridad en el trabajo				
Gri 413 -103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Salud y seguridad en el trabajo: Importancia empresarial y su cobertura	3	
Gri 413- 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Salud y seguridad en el trabajo: Gestión para el avance	3	
Gri 413 -103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Salud y seguridad en el trabajo: Evaluación de la gestión	3	
413-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador- empresa de salud y seguridad	Salud y seguridad en el trabajo: Gestión para el avance		3
413-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Salud y seguridad en el trabajo: Gestión para el avance		
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Salud y seguridad en el trabajo: Gestión para el avance		
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Salud y seguridad en el trabajo: Gestión para el avance		

Estándar	Descripción	Tema	ODS	Principio de Pacto Global
Comunidades locales				
Gri 413 -103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Comunidades locales: Importancia empresarial y su cobertura.	1, 13, 4	1
Gri 413-103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Comunidades locales: Gestión para el avance	1, 13, 4	1
Gri 413 -103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Comunidades locales: Evaluación de la gestión	1, 13, 4	1
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Comunidades locales: Gestión para el avance	1, 13, 4	1
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	Comunidades locales: Gestión para el avance	1, 13, 4	1

300- Contenidos temáticos ambientales 2018

Gestión del agua				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión del agua: Importancia empresarial y su cobertura	6	8
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión del agua: Gestión para el avance	6	8
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión del agua: Evaluación de la gestión	6	8
Aguas residuales				
103-1, 306	Explicación del tema material y su cobertura	Aguas residuales: Importancia empresarial y su cobertura	6	8
103-2 , 306	El enfoque de gestión y sus componentes	Aguas residuales: Gestión para el avance	6	8
103-3, 306	Evaluación del enfoque de gestión	Efluentes y residuos: Evaluación de la gestión	6	8
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Aguas residuales: Gestión para el avance	6	8
306-3	Derrames significativos	Aguas residuales: Gestión para el avance	6	8
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Aguas residuales: Gestión para el avance	6	8

Efluentes lixiviados

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Efluentes lixiviados: Importancia empresarial y su cobertura		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Efluentes lixiviados: Gestión para el avance		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Efluentes lixiviados: Evaluación de la gestión, gestión de residuos		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Efluentes lixiviados: Evaluación de la gestión, gestión de residuos	8	
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Efluentes lixiviados: Evaluación de la gestión, gestión de residuos		8

200- Contenidos temáticos económicos 2018

Desempeño económico				
Gri103-1, 201-203	Explicación del tema material y su cobertura	Desempeño económico: Importancia empresarial y su cobertura	8,6	
Gri 103-2, 201-203	El enfoque de gestión y sus componentes	Desempeño económico: Gestión para el avance	8,6	
Gri 103-3, 201-203	Evaluación del enfoque de gestión	Desempeño económico : Evaluación de la gestión	8,6	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Desempeño económico: Importancia empresarial y su cobertura		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño económico: Gestión para el avance, valor económico generado y distribuido	2, 5, 8, 9	6
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Desempeño económico: Gestión para el avance, riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.		
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Las obligaciones laborales se cumplen de acuerdo a lo establecido por la ley y no se cuenta con otros planes de jubilación		
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Triple A no recibe asistencia financiera del gobierno. En el capítulo nuestra organización se muestra la participación accionaria de la Alcaldía de Barranquilla.		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Desempeño económico: Gestión para el avance	8,6	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Desempeño económico: Gestión para el avance	8,6	6

Estándar	Descripción	Tema	ODS	Principio de Pacto Global
Nuestros clientes				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Nuestros clientes Importancia empresarial y su cobertura		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestros clientes: Gestión para el avance		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestros clientes: Evaluación de la gestión		
Regulación				
Gri 419- 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Regulación: Importancia empresarial y su cobertura		
Gri 419- 103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Regulación: Gestión para el avance		
Gri 419- 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Regulación: Evaluación de la gestión		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se presentaron incumplimientos a la regulación vigente		
Agua no contabilizada				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Agua no contabilizada: Importancia empresarial y su cobertura		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Agua no contabilizada: Gestión para el avance		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Agua no contabilizada: Evaluación de la gestión		
Nuestro relacionamiento con los proveedores y contratistas				
Gri 103-1, 204	Explicación del tema material y su cobertura	Nuestro relacionamiento con los proveedores y contratistas: Importancia empresarial y su cobertura		
Gri 103-2, 20-	El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestro relacionamiento con los proveedores y contratistas: Gestión para el avance		
Gri 103-3, 204	Evaluación del enfoque de gestión	Nuestro relacionamiento con los proveedores y contratistas: Evaluación de la gestión		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Nuestro relacionamiento con los proveedores y contratistas: Gestión para el avance		6

Encuesta de evaluación Informe de Sostenibilidad Triple A

Para Triple A sus consideraciones son fundamentales para avanzar en la definición y la calidad del contenido de su Informe de Sostenibilidad. Esta información será tenida en cuenta en el proceso de elaboración de la publicación para la vigencia 2018.

1. ¿Usted a qué grupo de interés de Triple A pertenece?

- a. Accionista
- b. Cliente
- c. Comunidad
- d. Proveedor - contratista
- e. Estado
- f. Colaboradores
- g. Gremios
- h. Medios de comunicación

2. ¿Qué le motivó a leer este informe?

- a. Interés académico
- b. Interés laboral
- c. Buscar respuestas sobre un tema en particular ¿Cuál tema?
- d. Para hacer comparativos con otras empresas
- e. Otra razón ¿Cuál razón?

3. ¿Cuál(es) capítulo(s) consultó?

- a. Nuestro desempeño institucional
- b. Nuestra organización
- c. Nuestro desempeño social
- d. Nuestro desempeño ambiental
- e. Nuestro desempeño económico

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 este Informe de Sostenibilidad de Triple A es:

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Deficiente

7. ¿Usted considera que la información que se incluyó en este informe es equilibrada y transparente?

- a. Sí
- b. Un poco
- c. No

8. ¿Usted considera que existen asuntos importantes que no se incluyeron en el Informe de Sostenibilidad?

- a. No
- b. Sí ¿Cuáles?

9. A usted, ¿qué temas le gustaría conocer en el próximo Informe de Sostenibilidad de Triple A?

10. ¿A usted le pareció acertada la manera de comunicar el Informe de Sostenibilidad de Triple A?

- a. Sí
- b. Un poco
- c. No ¿Alguna sugerencia?

11. ¿Usted cómo cree que este Informe de Sostenibilidad puede mejorar?

12. ¿Usted recomendaría a alguien leer este informe?

- a. Sí
- b. No ¿Por qué?

Coordinación General
Jefatura de Sostenibilidad

Concepto y producción
Subgerencia de Comunicaciones Grupos de Interés.

Asesoría y ejercicio de materialidad
Próxima S.A.S

Diseño y diagramación
Nata Otero
Victor M. Cabas

Fotografías
Jorge Goenaga

Barranquilla, Colombia
Marzo 2019.



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



@SomosTripleA



@SomosTripleACol