

Sostenibilidad

Informe | 2017



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

Junta Directiva

A 31 de diciembre de 2017

Sector Público

[Principales](#)

Alejandro Char Chaljub, Alcalde Distrital

Jorge Padilla Sundhein

[Suplentes](#)

Vacante

Margarita Zaher Saieh

Sector Privado

[Principales](#)

Alberto Muguero Eulate

Francisco Javier Malia Baro

Juan Andrés García Agustín

[Suplentes](#)

Luzmila Elias Nader

Germán Alberto Sarabia Huyke

Arturo González Herreros

[Revisoría Fiscal](#)

[A 31 de diciembre de 2017](#)

Firma Blanco & Blanco

Alfredo Blanco Núñez

Administración de la Empresa

Gerente General

Ramón Hemer Redondo (e)

Secretario General

Galiano Franceschini Bernardo

Gerente Financiera

Diana Donado (e)

Gerente de Operaciones

Cecilia Moreno Field (e)

Gerente de Planeación

Juan Acosta Salazar

Gerente Comercial

Carmello Faillace Said

Gerente Administrativo

David Cháves Angulo

Gerente de Regulación, Aseo
y ANC

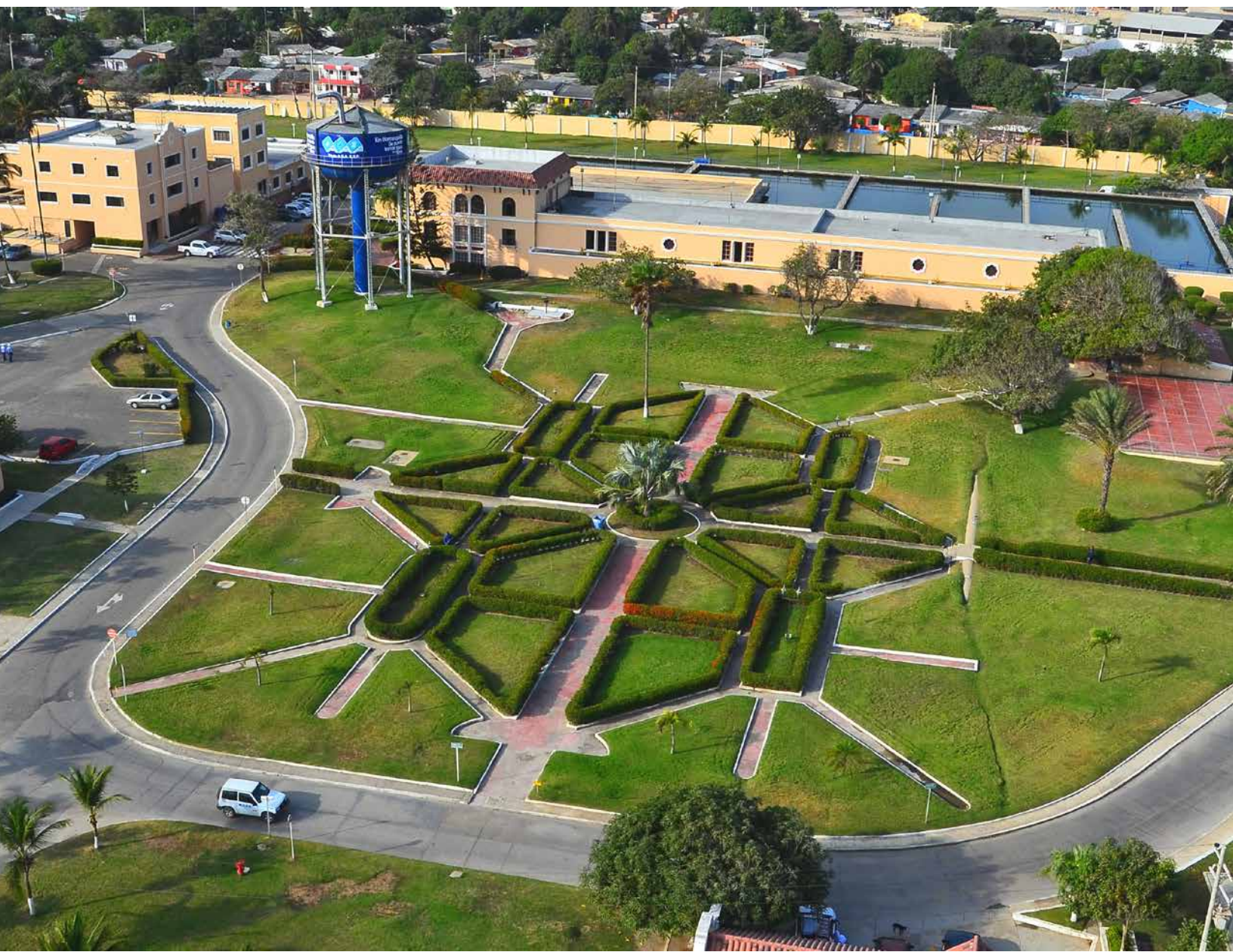
Jorge Navia Pardo

Subgerente de Comunicación
y Grupos de Interés

Angie Choperena Aycardi

Índice

Carta de la Junta Directiva	7
Entrevista al gerente general	8
Nuestra organización	11
• Ética e integridad	29
• Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad	32
• Gestión contra la corrupción y el fortalecimiento de la cultura ética, Programa de Cumplimiento Anticorrupción	38
• Relacionamiento con grupos de valor y comunicación efectiva	42
• Aspectos materiales y cobertura	49
• Perfil del Informe de Sostenibilidad	55
Valor social	57
• Gestión de lo humano	60
• Responsabilidad corporativa	76
• Comunidades locales	79
• Innovación, diseño y seguridad de infraestructura y equipos	88
Generación de valor ambiental	91
• Impactos Ambientales	94
• Gestión ambiental	100
• Efluentes y residuos	104
• Agua	110
Nuestra generación de valor económico	115
• Generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de valor	118
• Calidad de los servicios	124
• Valor económico que creamos	136
• Regulación	148
• Agua no contabilizada	155
Estados financieros	163



El Acueducto está ubicado en la localidad Suroriente de Barranquilla.

Carta de la Junta Directiva



El 2017 fue un año de grandes desafíos que exigió a la compañía consolidar el trabajo en equipo y fortalecer la gestión empresarial de 25 años como motor de desarrollo territorial y de impacto en la calidad de vida en Barranquilla y los 14 municipios donde operamos los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Efectuamos estrategias para apalancar nuestro negocio, desarrollar la innovación organizacional y continuar los planes e inversiones con altos estándares con los que durante estos años ha trabajado Triple A.

Por ello nuestro mayor reto empresarial es cumplir la promesa de valor de entregarle agua de calidad a los atlanticenses y nos sentimos orgullosos de ser reconocidos como una de las mejores aguas del país de acuerdo con el índice Irca (índice de riesgo de la calidad del agua).

Así lo reafirman nuestros grupos de valor, hoy Triple A sigue comprometida con metas enmarcadas en el desarrollo sostenible y el crecimiento económico empresarial, el progreso social y la armonía con los ecosistemas próximos a nuestra operación y la preservación del medio ambiente.

Por eso mantenemos una firme visión de sostenibilidad de Triple A para contrarrestar la brecha social que existe en el departamento del Atlántico y estar a tono con las exigencias sociales derivadas en el ámbito nacional a partir del postconflicto.

De esta forma nuestra gestión se enfoca en incluir a la población vulnerable para que pueda acceder a los servicios básicos de agua y saneamiento en aras de mejorar su calidad de vida, y en correspondencia con el cumplimiento de las metas globales de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Como parte de nuestro actuar destacamos los desafíos que nos plantea el cambio climático, centrando nuestra gestión ambiental en el manejo de vertimientos de lodos del proceso de tratamiento de agua potable a cuerpos de agua, y el control extremo a los vertimientos de aguas residuales domésticas a vías y predios de particulares.

Nuestro interés es hacerles visible que Triple A sigue de cerca los avances en las investigaciones que se suscitaron en España con nuestra Casa Matriz Canal Isabel II y que tocó nuestras puertas y la de las compañías que hacen parte del Grupo Empresarial Inassa. Por ello, estamos atendiendo los requerimientos de las autoridades nacionales en las investigaciones que se han dado a lugar.

Para finalizar destacamos el avance logrado en materia del desarrollo de las personas, el bienestar de las familias de nuestros colaboradores y la consolidación de un estilo de dirección cercano, flexible y conciliador, robusteciendo una cultura organizacional de responsabilidad y compromiso con impacto en la productividad empresarial. Lo anterior nos conducirá a convertirnos en una Empresa Familiarmente Responsable (efr) con la obtención de la certificación en conciliación que otorga la Fundación Másfamilia.

Este año el compromiso fue el valor corporativo que impulsó a todo el equipo humano a seguir aportando al crecimiento de nuestra organización. Que sea el momento para agradecer de forma muy especial a todos los colaboradores comprometidos con Triple A quienes hacen que sea una compañía consolidada en el sector de los servicios públicos y en el ámbito corporativo de la región Caribe con proyección nacional.

Entrevista gerente general (e)¹

1. ¿Cómo define el grado de desarrollo actual de la gestión sustentable de Triple A con impacto en la región Caribe?

Por más de dos décadas de existencia nuestro reto ha sido la consolidación empresarial de Triple A. Por ello, estratégicamente, nos hemos convertido en un agente activo de cambio social para todos aquellos que se benefician de nuestra operación en acueducto, alcantarillado y aseo. De esta manera hacemos legítimo nuestro negocio desde la satisfacción de los usuarios y la generación de proyectos que jalonan el progreso de la región. Así mostramos la compañía que somos, construida desde la cultura de la ética y la integridad empresarial, satisfecha por operar servicios públicos domiciliarios con excelencia, calidad y continuidad pero también, potenciando los impactos positivos y previniendo y asumiendo los impactos negativos, reales o potenciales, al gestionar lo misional.

Pero no todo está hecho. Falta camino por recorrer, porque hacer parte del progreso social y del desarrollo sostenible del entorno toma tiempo, esfuerzos y recursos.

2. ¿Cuáles proyectos evidencian el trabajo que usted señala?

Destaco en este marco de nuestra gestión estratégica cuatro proyectos de cobertura e impacto regional, que gestionamos de manera responsable con el entorno y los ecosistemas que le rodean; gracias a inversiones propias y la contribución de recursos de la Gobernación del Atlántico y de otras entidades de igual relevancia en el ámbito público nacional:

- Tanque regional costero II para beneficiar un promedio de 45 mil habitantes de los municipios de Juan de Acosta, Piojó Tubará y Usiacurí, que seguirán abasteciéndose de agua potable al momento de presentarse contingencias en el sistema de distribución del Acueducto Costero.
- La operación del alcantarillado del corregimiento de Salgar para que más de 6.800 habitantes tengan mejor calidad de vida y haya un mayor desarrollo turístico y urbanístico del municipio de Puerto Colombia.
- Instalación de contenedores subterráneos en la zona céntrica de Barranquilla que permiten la optimización del servicio de barrido del sector, con la recogida concentrada de residuos sólidos urbanos en esta zona de alta influencia comercial y de tráfico peatonal.
- Cinco obras de envergadura que optimizan el servicio de agua potable:
 1. Reposición y conexión de Manifold de 42 pulgadas al sistema antiarriete para proteger la tubería ante los cambios de presión fortaleciendo la continuidad y distribución de agua potable hacia la estación Recreo.
 2. Instalación de macromedidor de 42 pulgadas en la línea de conducción de la estación Alta 3 hacia la estación Recreo para contabilizar la cantidad de agua potable transportada.
 3. Ampliación de 24 a 30 pulgadas de tubería de entrada a la estación Recreo para aumentar el volumen de agua para el abastecimiento de los tanques de esa subestación de bombeo.
 4. Lavado de tanques para garantizar la calidad del agua en la estación de rebombeo Delicias.
 5. Instalación de celdas eléctricas para contabilizar la cantidad de energía que consume la operación de la estación de rebombeo Delicias.

¹ Basado en requerimientos de Estándares GRI: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones (102-14). Impactos, riesgos y oportunidades principales (102-15)

3. ¿De qué otra manera Triple A garantiza evolución en ese enfoque de gestión sustentable?

Este enfoque de gestión sustentable que busca principalmente generar valor social, lo hemos compartido también con los grupos de valor que participan en nuestra cadena de suministro, y que al igual que nosotros, desempeñan su labor con criterios de eficiencia operativa y rentabilidad sin abandonar las buenas prácticas de responsabilidad social. La consulta de sus voces en relación con lo que esperan de Triple A, es también un tema mayor en nuestra agenda.

Quiero destacar también el relacionamiento que mantenemos con las autoridades locales y el gobierno local y regional. No podría dejar de anotar el empoderamiento social con el que hemos vestido a las comunidades locales como sujetos de derecho y de expectativas de vida con calidad a la que aportamos con decisión.

4. ¿Las organizaciones no siempre se revisan para mejorar desde los impactos positivos o negativos que ocasionan con su operación misional en diferentes entornos. ¿Qué podemos señalar en tal sentido para Triple A?

Valdría la pena mencionar el avance logrado en nuestra curva de aprendizaje para el reconocimiento temprano de los posibles impactos de la operación y en la evaluación de los riesgos asociados a éstos, moviéndonos siempre en el cumplimiento de las políticas y procedimientos así como desde el diseño y ejecución de los controles de los procesos bajo los cuales gestionamos.

Este año desde el sistema de gestión integral de riesgos hemos buscado fortalecer los mecanismos de prevención y mitigación con el fin de responder a los retos y oportunidades que afronta la compañía en su día a día. Actualizamos nuestros planes de contingencia. Apelamos al fomento de mesas de trabajo con los dueños de procesos para hacer seguimiento y monitoreo de los riesgos, y de la efectividad de los planes de acción para disminuir la posibilidad de su materialización. Asimismo, formamos a nuestro equipo de colaboradores, directos y contratistas en programas de prevención y control de los riesgos operativos, financieros, estratégicos, de fraude y corrupción.

5. Destaque las tendencias más generales que afecten a la organización e influyen en sus prioridades de sustentabilidad.

Ser una empresa responsable socialmente demanda nuestras mejores capacidades y visión de largo plazo para ir más allá de las exigencias de ley como una empresa prestadora de servicios públicos.

En virtud de ello buscamos trazar nuestras metas en tal sentido en un contexto de iniciativas y estándares que en tal materia son aceptados mundialmente y acogidos principalmente por el sector corporativo. Son ellos: ISO 26000 en Responsabilidad Social; ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental; OHSAS 18001 Sistema de Gestión en Salud Ocupacional; tópicos estándares GRI; normas de desempeño Corporación Financiera Internacional; Objetivos de Desarrollo Sostenible; Principios Pacto Mundial; Principios Rectores en Derechos Humanos; OCDE, lineamientos para empresas multinacionales; Índice de Sostenibilidad Dow Jones; Índice de Transparencia y la norma AA 1000.

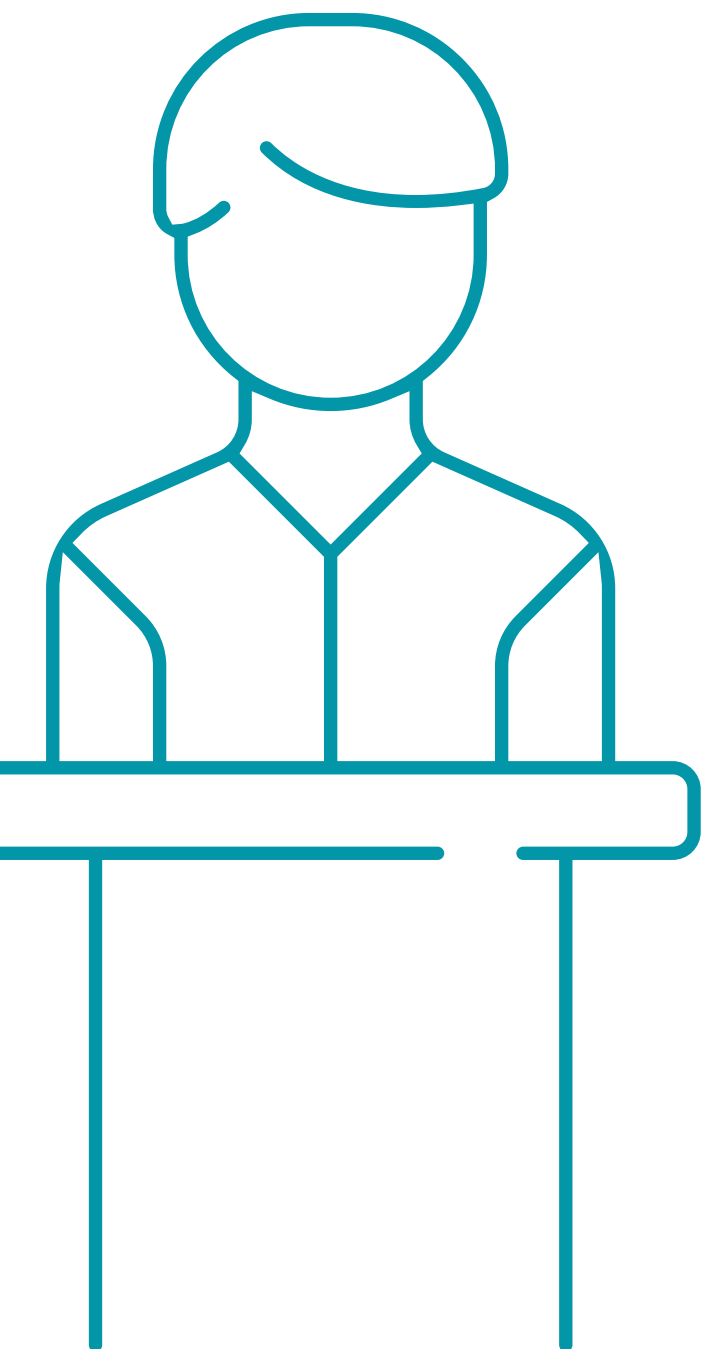
6. Sobre las prioridades estratégicas de Triple A para los próximos cinco años, ¿cuál sería el balance que usted presenta en 2017?

Señalo el cumplimiento en cuanto a cobertura de los servicios; mantenimiento del índice de la mejor agua del país; continuidad y distribución de los servicios; mejora de la infraestructura de la recolección y transporte de las aguas residuales; avance en la reducción del índice de agua no contabilizada; implementación del modelo en conciliación e igualdad por ser una Empresa Familiarmente Responsable, robustecimiento del Sistema de Gestión de Riesgos y actualización del Modelo de Relacionamiento con los grupos de valor.



Panorámica general del Acueducto de Barranquilla

Nuestra organización



• ¿Quiénes somos?	14
• ¿Dónde operamos?	18
• ¿Cómo operamos?	19
• Cómo abordamos el principio de precaución	26
• Iniciativas externas a las que nos acogemos	27
• Las afiliaciones para la competitividad	28

Ética e integridad 29

• Valores corporativos	29
• Pilares éticos	30
• Contacto ético	31

Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad 32

• Asamblea General	33
• Junta Directiva	34
• Comités internos	35
• Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	35
• Aprobación del Informe de Sostenibilidad 2017	36
• Políticas de remuneración	36
• Gestión jurídica	36
• Seguridad de la información	37
• Reporte de Información al Sistema Único de Información (SUI)	37

Gestión contra la corrupción y el fortalecimiento de la cultura ética Programa de Cumplimiento Anticorrupción 38

• Importancia empresarial y su cobertura	38
• Gestión para el avance	39
• Nuestros Logros	40
• Nuestros retos	41

Relacionamiento con grupos de valor y comunicación efectiva 42

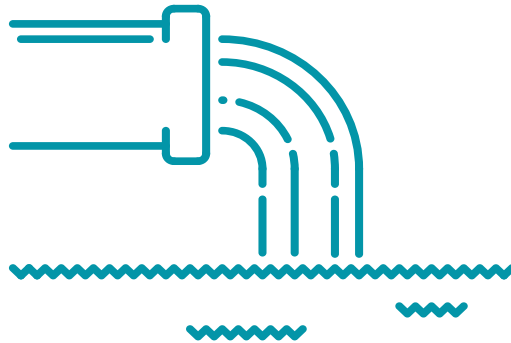
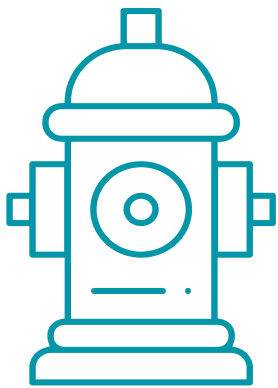
• Consultas a grupos de valor	45
• Comunicación efectiva	45
• Triple A entre las tres empresas con mayor favorabilidad	48
• Triple A la marca con mayor responsabilidad social empresarial	48

Aspectos materiales y cobertura 49

• Cobertura de los temas materiales	52
• Responsables de la gestión de los temas materiales	53

Perfil del Informe de Sostenibilidad 55

Nuestra presencia en cifras



14 Municipios y Barranquilla con el ciclo integral del agua

Cobertura en acueducto

100%

Personas que cuentan con el servicio de agua potable

2.670.781

Cobertura de alcantarillado en 12 municipios

98,32%

Pobladores cubiertos por la red de alcantarillado

2.290.833

Municipios con cobertura de aseo

6

Toneladas de residuos recolectados

624.440

Kilómetros de servicio de barrido

984.461

6 Agua limpia y saneamiento



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

Como parte de lo misional de Triple A prestando los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con la mejor calidad.

17 Alianzas para lograr los objetivos



“Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible”

Triple A desarrolla alianzas con sector público, privado y sociedad civil para la construcción de una visión compartida sobre el desarrollo sostenible.

¿Quiénes somos?

Filial del Grupo Empresarial Canal Isabel II

(GRI 102-1, 102-2, 102-7)

La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. (Triple A) se encarga de prestar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el departamento del Atlántico en Colombia. Es una filial del grupo empresarial de origen español Canal de Isabel II representado en Latinoamérica por el grupo Inassa. Su misión es el desarrollo de las actividades inherentes al ciclo integral del agua potable y saneamiento, gestión comercial de cobro e ingeniería.

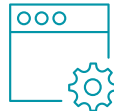
El Grupo Inassa tiene presencia en seis países latinoamericanos como se aprecia a continuación:



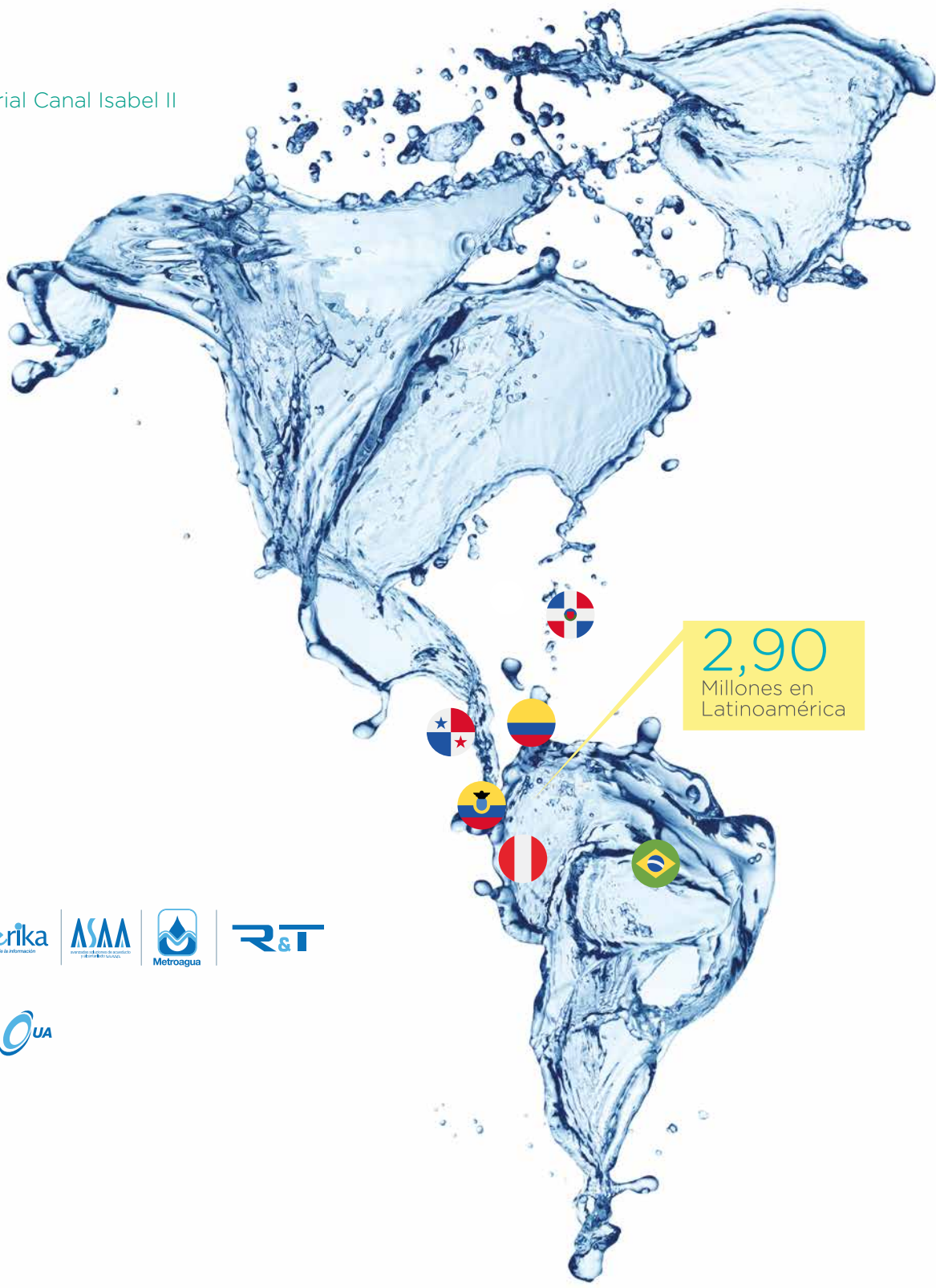
Triple A
Metroagua
Amagua
Asaa
Emissao
Aguas de Tumbes



R&T
AAA Dominicana
Emissao
Inassa Panamá
Inassa Ecuador

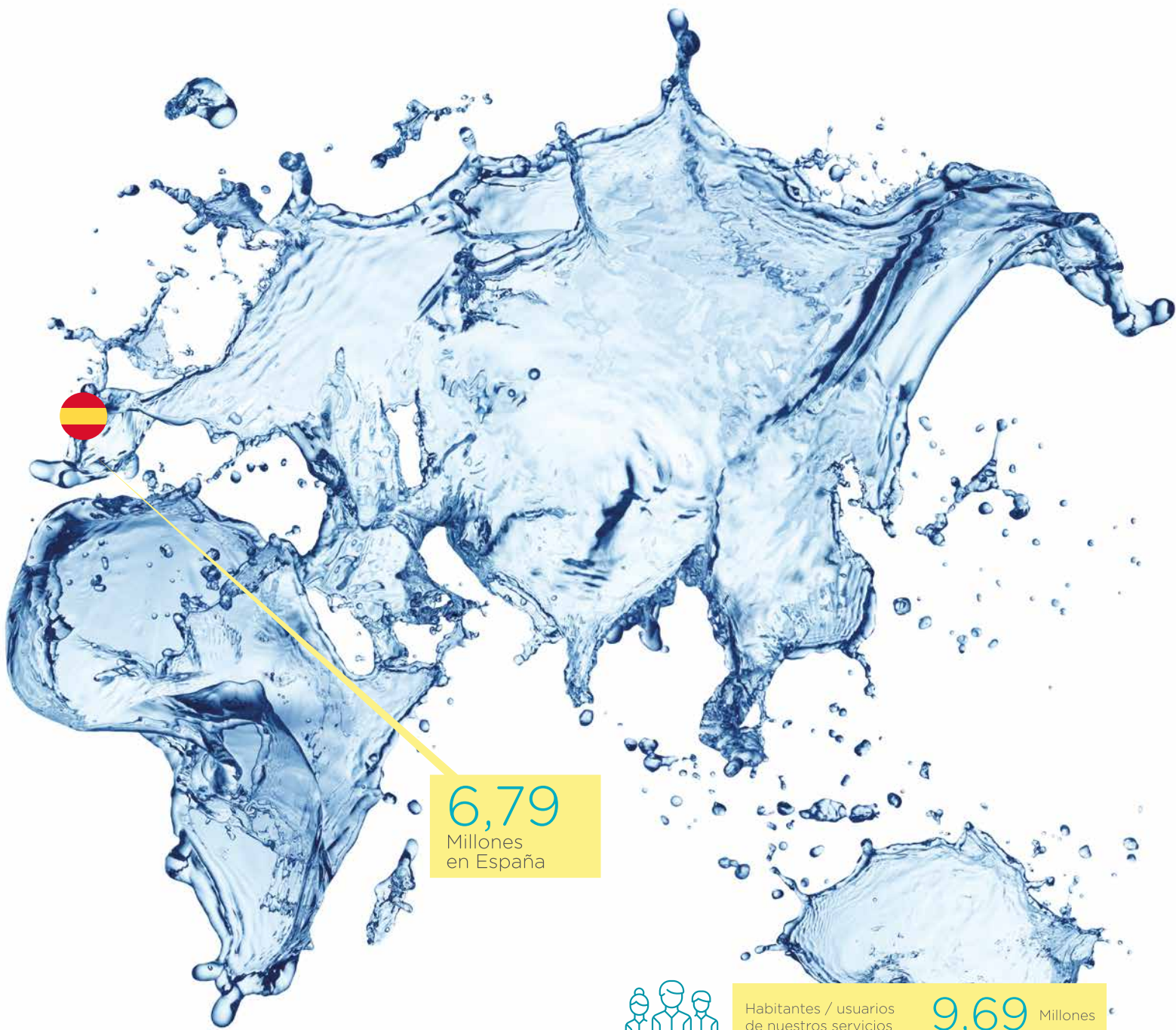


Amerika TI



2,90
Millones en
Latinoamérica

Fuente: http://www.grupoinassa.com/?page_id=83



6,79
Millones
en España



Habitantes / usuarios
de nuestros servicios

9,69 Millones



Genera empleos
a más de

6.500 personas

Empleos indirectos
a más de

6.400 personas

Grupo Empresarial Canal Isabel II

(Gri 102-4, 102-5)

El grupo empresarial Canal de Isabel II cuenta con más de siglo y medio de experiencia en el negocio de diversas actividades relacionadas con el sector del agua. Presta servicio a 9,69 millones de habitantes (6,79 en España y 2,90 en Latinoamérica) y da empleo a más de 6.500 personas y genera más de 6.400 empleos indirectos. Las sociedades que lo integran se dedican a cuatro tipos de actividades:

- Gestión del ciclo integral del agua: en España, Colombia, Ecuador, Brasil y Perú.
- Servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral: en España, Colombia, Ecuador, Panamá, República Dominicana y Brasil.
- Actividades sinérgicas relacionadas con la gestión del ciclo integral, tales como la generación de energía hidroeléctrica, las telecomunicaciones y tecnologías de la información, entre otras. Estas acciones son realizadas por empresas del grupo ubicadas en España y Colombia.
- Limpieza urbana y gestión de residuos urbanos: en Colombia.

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

(Gri 102-8)

Con más de veinticinco años de experiencia es una de las empresas mejor reconocidas por los habitantes que reciben sus servicios. Estas son las principales cifras que describen a la organización y su tamaño durante 2017:



954
Colaboradores



255
699

Fuente Triple A

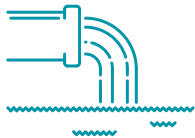


Facturación total del período (en pesos)

\$484.025.092.462

Personas abastecidas con el servicio del agua

2.670.781



Habitantes cubiertos por la red de alcantarillado

2.290.833

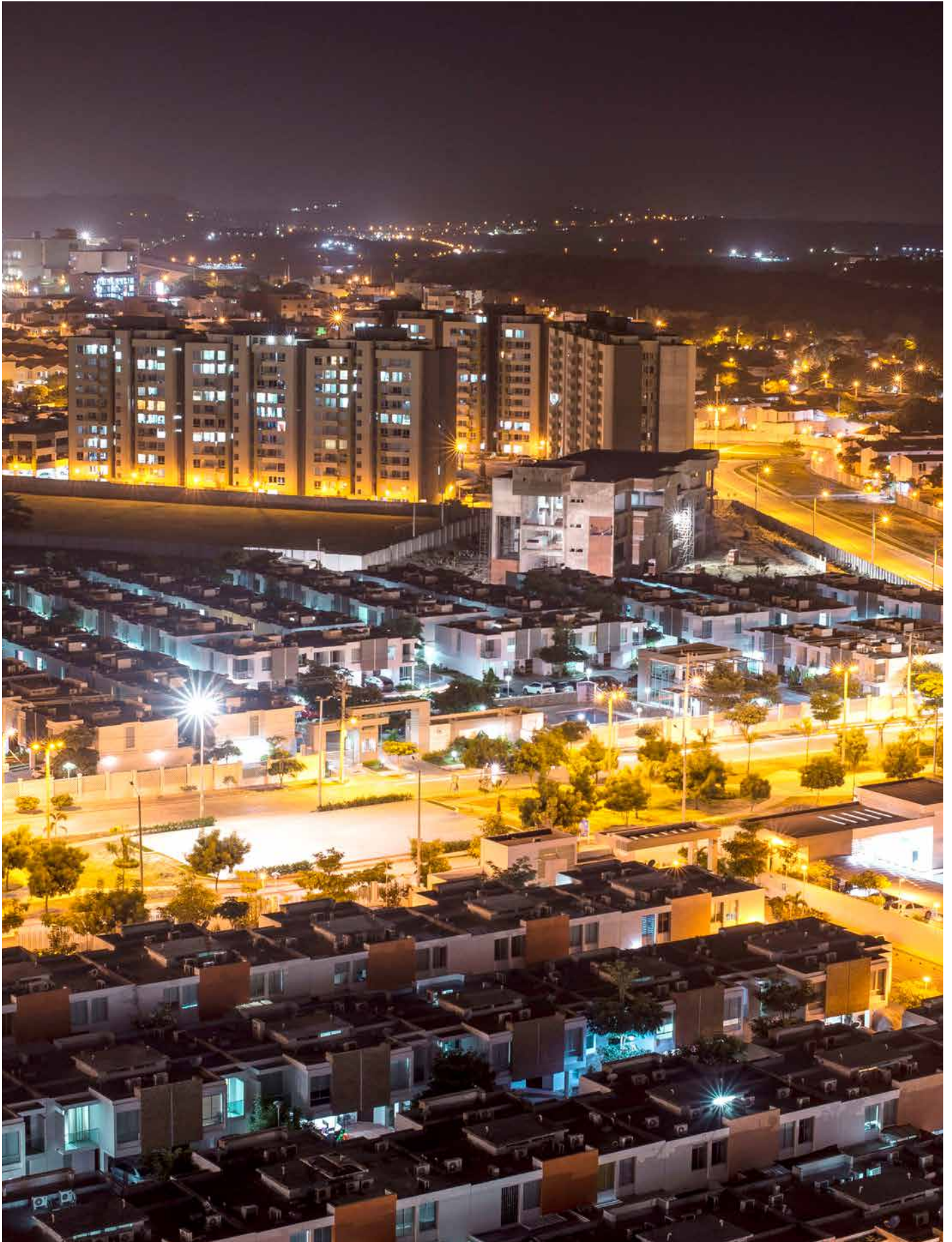
Los colaboradores son uno de los principales grupos de valor organizacional, por ello desde la Subgerencia de Gestión Humana adelantan prácticas que aseguren su bienestar como la contratación a término indefinido en el ciento por ciento de la población.

Propiedad y forma jurídica

(Gri 102-5)

En la actualidad Triple A es una empresa de servicios públicos mixta y su composición accionaria es la siguiente:

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



Barranquilla es una ciudad pujante y próspera. Triple A contribuye al desarrollo de la misma a través de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

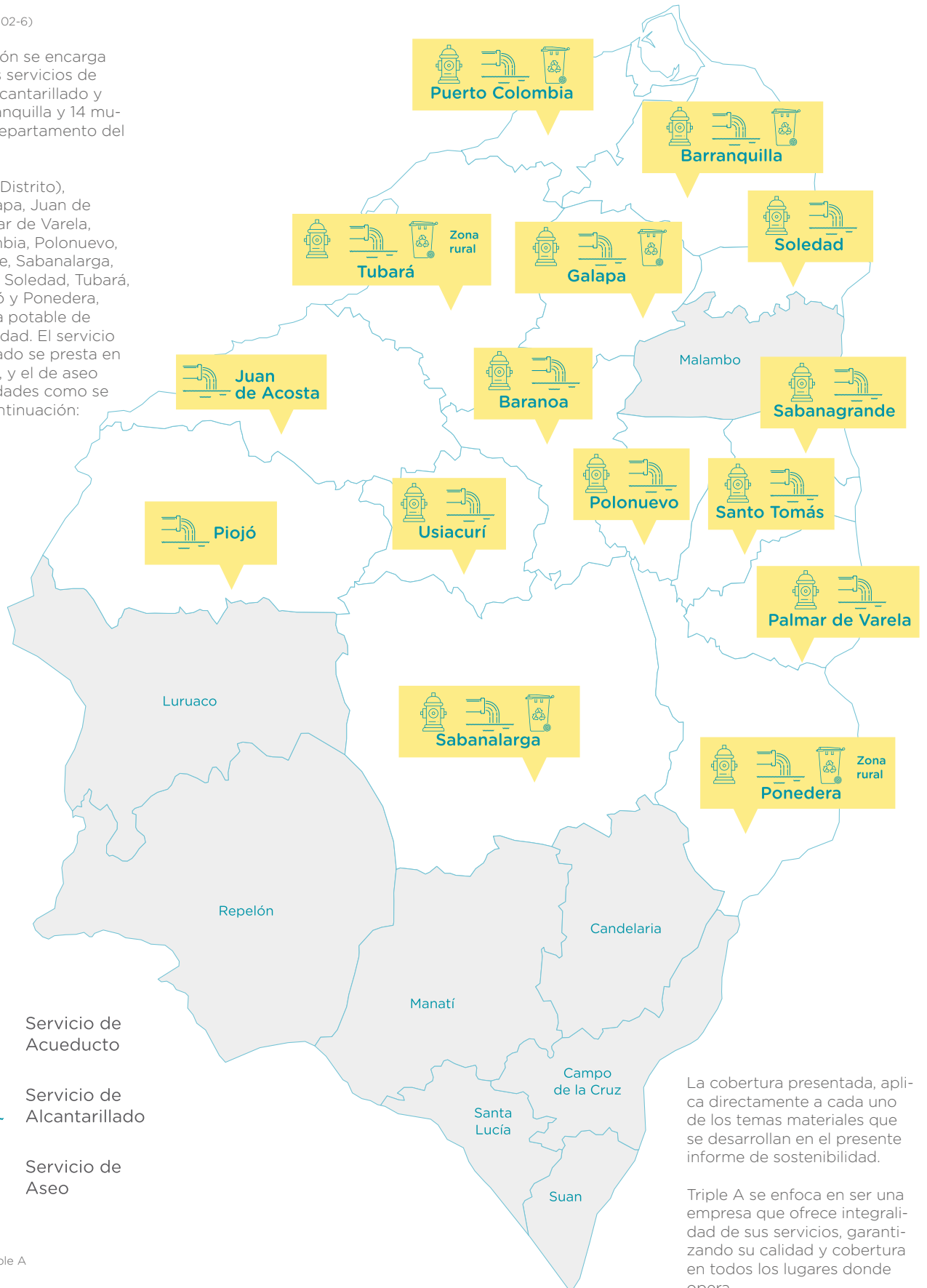
¿Dónde operamos?

Regiones de la operación y los mercados servidos

(Gri 102-3, 102-4, 102-6)

La organización se encarga de prestar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en Barranquilla y 14 municipios del departamento del Atlántico:

Barranquilla (Distrito), Baranoa, Galapa, Juan de Acosta, Palmar de Varela, Puerto Colombia, Polonuevo, Sabanagrande, Sabanalarga, Santo Tomás, Soledad, Tubará, Usiacurí, Piojó y Ponedera, llevando agua potable de excelente calidad. El servicio de alcantarillado se presta en 12 municipios, y el de aseo en seis localidades como se muestra a continuación:



La cobertura presentada, aplica directamente a cada uno de los temas materiales que se desarrollan en el presente informe de sostenibilidad.

Triple A se enfoca en ser una empresa que ofrece integralidad de sus servicios, garantizando su calidad y cobertura en todos los lugares donde opera.

Fuente: Triple A

¿Cómo operamos?

La cadena de suministro de los servicios empresariales

(Gri 102-9)

La cadena de suministro está compuesta por diversos procesos que contribuyen a la adecuada oferta de los tres tipos de servicio que presta la compañía.

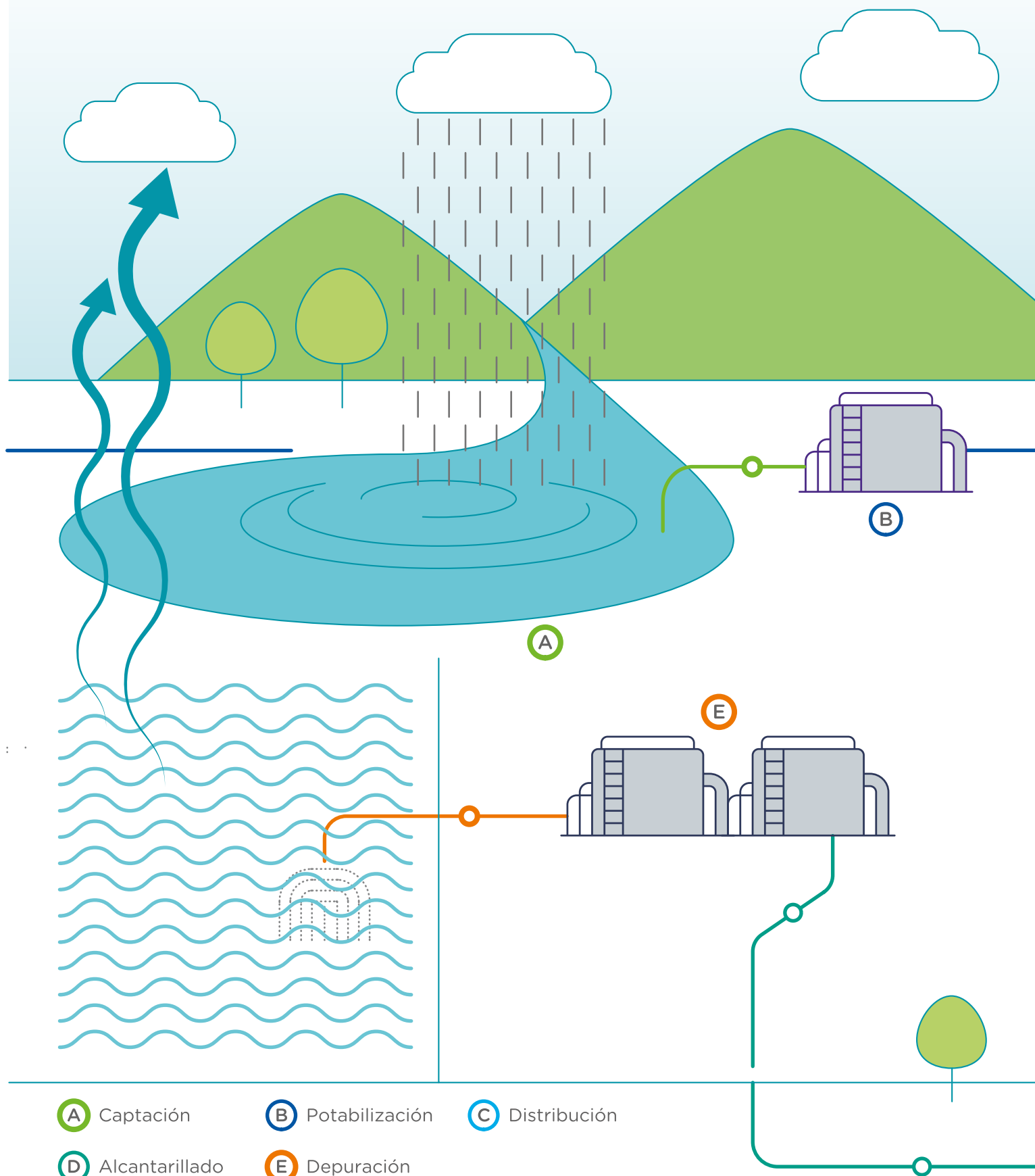
- Para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado están los procesos de captación, potabilización, distribución, recolección, transporte, tratamiento y disposición de aguas residuales.

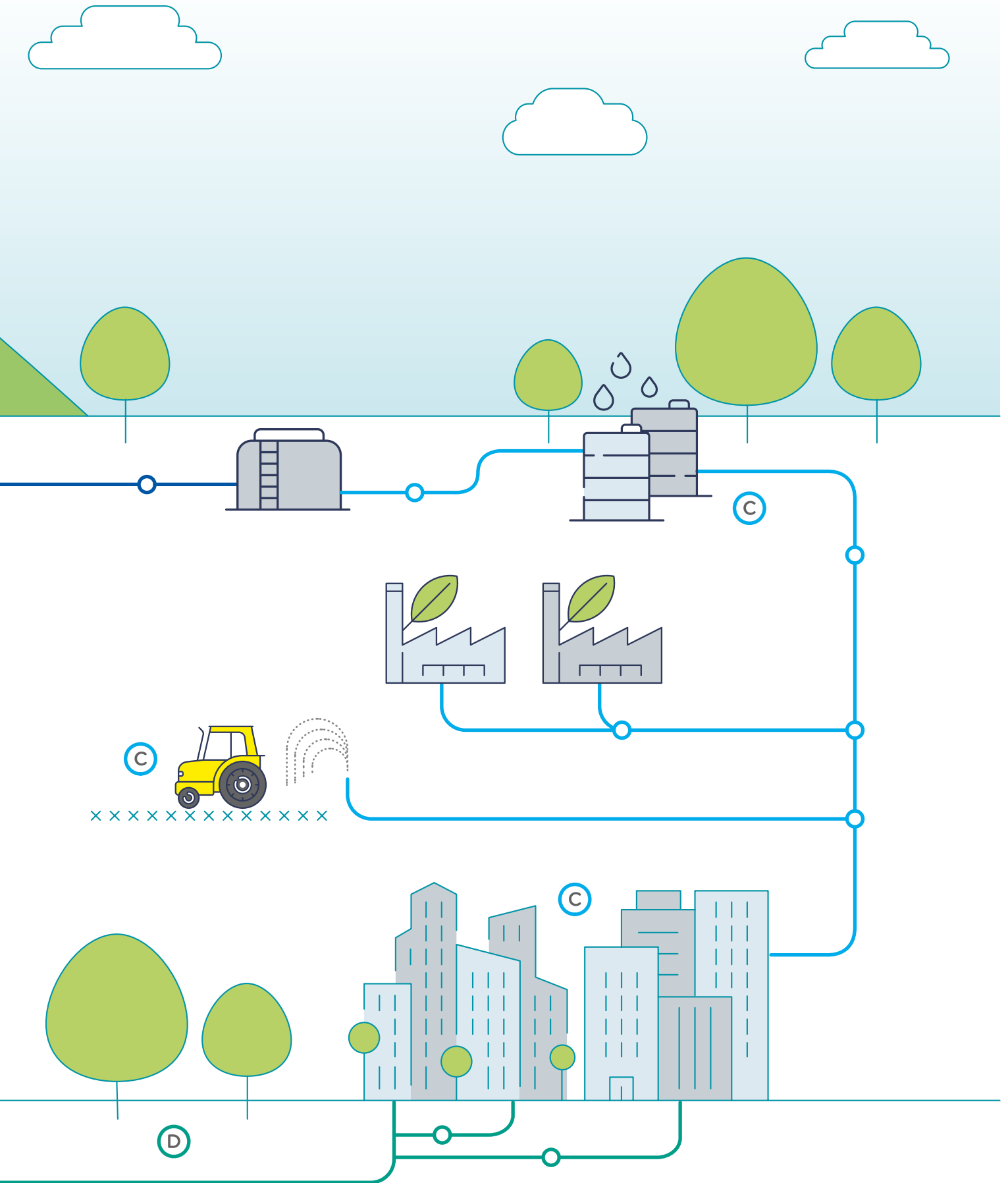
El servicio de aseo se realiza a través de los procesos de:

- Recolección y transporte de residuos
- Barrido y limpieza de vías y áreas públicas
- Corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas
- Lavado de áreas públicas
- Disposición final del residuos sólidos



El tanque regional para la zona del acueducto costero es una obra que abastece alrededor de 45 mil habitantes de los municipios de Tubará, Juan de Acosta, Piojó y Usiacurí.



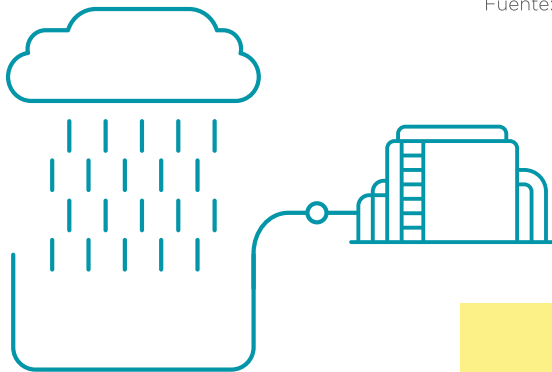




Acueducto y Alcantarillado

Captación

El primer paso en la prestación del servicio de acueducto, es la captación del agua de la única fuente natural, el río Magdalena. Ésta se capta en cuatro estaciones de captación y tratamiento:



Para realizar el tratamiento del agua pertinente, se disponen de las siguientes cuatro plantas de tratamiento que tienen una capacidad de:

Captaciones	hm ³ día 2017	hm ³ día 2016
Barranquilla	214,662	210,812
Las Flores	4,737	3,999
Sabanagrande	9,924	9,305
Ponedera	6,361	6,149

Fuente: Triple A

Potabilización

Este proceso se inicia en las cuatro estaciones de tratamiento ya mencionadas. El volumen total de agua tratada durante el periodo fue:

	hm ³ 2017	hm ³ 2016
Volumen de agua tratada	223,633	217,449

Fuente: Triple A

Plantas de tratamiento	m ³ día 2017	m ³ día 2016
Barranquilla	648.000	648.000
Las Flores	18.144	18.144
Sabanagrande	40.176	40.176
Ponedera	17.280	17.280

Fuente: Triple A

Distribución

El agua potabilizada es distribuida por la red de acueducto a las poblaciones a las que Triple A abastece. Con 11 estaciones de bombeo y redes de abastecimiento la compañía asegura el adecuado suministro de este recurso e invierte anualmente esfuerzos y recursos para su renovación.

Renovación de redes - abastecimiento	km 2017	km 2016
Longitud de la red total al final del periodo	3.469	3.434
Kilómetros de red renovados en el periodo	28,627*	17,199*

(*) La variación se debe a que en 2017 se dieron varios proyectos de reposición de redes

Fuente: Triple A

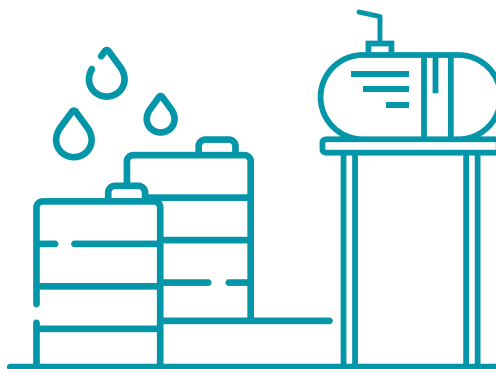


Antigüedad de la red de abastecimiento	% 2017	% 2016
Menor de 15 años	32,1	31,2
Entre 15 y 30 años	63,3	64
Mayor de 30 años	4,6	4,6

Fuente: Triple A

Recolección y transporte de aguas residuales

Las aguas residuales son aquellas que han sido alteradas como consecuencia de la contaminación causada por el uso doméstico, industrial, agrícola u otro. Como parte del servicio de alcantarillado se efectúa la recolección, transporte y tratamiento de este tipo de aguas; para ello cuenta con varios tipos de redes de saneamiento:

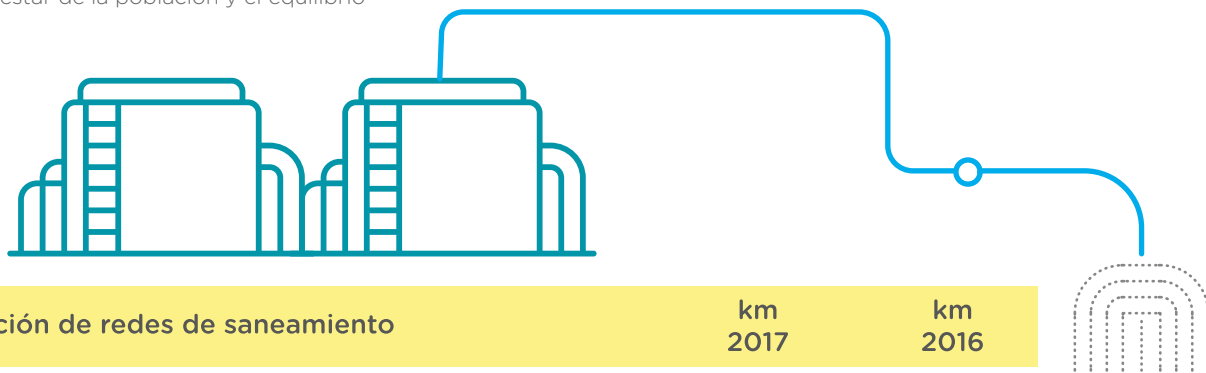


Tipos de redes de saneamiento	km 2017	km 2016
Aguas negras	2.355	2.290
Redes en impulsiones	45	31
Otras longitudes de red	61	61

Fuente: Triple A

Renovación de la red de saneamiento

Las redes de saneamiento son los conductos o canales especializados mediante las cuales se conducen las aguas residuales o las pluviales al alcantarillado. El mantenimiento de estas redes resulta ser de gran relevancia para el bienestar de la población y el equilibrio ambiental:



Renovación de redes de saneamiento	km 2017	km 2016
Longitud de la red gestionada al final del periodo	2.355	2.290
Grandes colectores y emisarios	246	240
Redes municipales de alcantarillado	2.110	2.051

Fuente: Triple A

Antigüedad red de saneamiento	% 2017	% 2016
Menor de 15 años	52	50
Entre 15 y 30 años	24	25
Mayor de 30 años	24	25

Fuente: Triple A

Tratamiento y disposición de agua residual

La última etapa del proceso es el tratamiento y disposición del agua residual; para realizar este proceso la empresa cuenta con diez estaciones de depuración, las cuales tuvieron el siguiente comportamiento:



Volumen total de agua depurada por EDAR	hm ³ 2017	hm ³ 2016
EDAR El Pueblo	27,98	24,66
Laguna de Puerto Colombia	1,48	1,50
Laguna de Sabanagrande	1,71	1,60
Laguna de Santo Tomás	1,30	1,11
Laguna de Baranoa	0,79	0,58
Laguna de Galapa	1,21	1,00
Lagunas de Sabanalarga (Norte y Sur)	2,14	2,04
Lagunas de Tubará (Norte y Sur)	0,14	0,09
EDAR Usiacurí	0,11	N/A
EDAR Polonuevo	0,18	N/A

Fuente: Triple A

Aseo

Triple A diseña y planifica la adecuada recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos que se generan en las zonas donde opera.

Limpieza de vías y áreas

Este servicio contribuye también al bienestar y buena imagen de los municipios. Las cifras más relevantes del mismo se muestran a continuación:

Municipios con servicio de barrido	km 2017	km 2016
Total del servicio	984.461	888.263
No. de canecas peatonales	4.372	3.885
Efectividad de la limpieza por medios mecánicos	100%	100%

Fuente: Triple A

Recolección y transporte

Este proceso se basa en el diseño y manejo de las rutas de recolección de residuos para las zonas residenciales, comerciales y de grandes productores:

	2017	2016
Toneladas de residuos recolectadas	624.440	610.854
Rutas de recolección de residuos sólidos	196	191
Residenciales (habitantes)	1.836.070	1.754.677
Grandes productores	T 3.062	3.225

Fuente: Triple A

Disposición final de los residuos

Triple A cuenta con el relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos que recibe residuos de siete municipios incluido Ma-lambo, aunque en éste no se preste el servicio de aseo, con una disponibilidad de 24 horas todos los días.



Relleno Sanitario Los Pocitos		2017	2016
Capacidad de almacenamiento	m ³	15.661.591	16.226.358
Toneladas vertidas	T	180.019	199.029
Volumen de lixiviados producido	m ³	71.032	75.617
Volumen de lixiviados tratado	m ³	63.326	55.296

Fuente: Triple A

Cambios significativos en la cadena de suministro

(Gri 102-10)

Con la entrada en vigencia de la nueva regulación en cuanto al aprovechamiento y reciclaje del servicio público de aseo en Colombia, y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio, la empresa para dar cumplimiento a la normatividad, ha realizado importantes modificaciones sobre el sistema comercial Amerika y ajustes en procesos internos, relacionados con incluir en la cadena de suministro en aseo a este nuevo actor que se encarga de una parte del aprovechamiento que antes se hacía directamente.

Asimismo, Triple A ha procedido a establecer contacto con las empresas que se dedican a la actividad del reciclaje cerca al área de influencia y que han reportado su actividad en el Sistema Único de Información (SUI) de la Superintendencia de Servicios Públicos. Con tales acercamientos se pretende realizar la debida diligencia y establecer acuerdos para proceder a hacer la

facturación a los usuarios del incentivo al reciclaje que la nueva norma les concede a los recicladores. Una vez que se suscriban con ellos los contratos de facturación y recaudo se empezarán a hacer las transferencias de recursos.

Cabe anotar que según la información oficial todas las empresas de reciclaje son agrupaciones asociativas de recicladores informales que cuentan con protección especial del Estado. Los valores que se facturen dependerán de las toneladas efectivamente aprovechadas por este grupo de organizaciones, y por norma Triple A debe hacer la facturación en los municipios en los cuales presta el servicio de aseo.

La producción reportada por los prestadores de aprovechamiento durante el año 2017 en toneladas es la siguiente:

Prestador de aprovechamiento	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	2017
Asociación de recicladores Barranquilla Puerta de oro	119	131	134	296	323	199	251	197	231	377	514	504	3.275
Asociación de recicladores del Caribe Ecars											39	35	74
Asociación de recicladores a Devolver											105	124	229
Asociación de recicladores Revivir Caribe											132	518	649
Asociación Ras de reciclaje y ambiente solidario ESP								404	359		346	448	1.557
Corporación de recicladores del Caribe											620	430	1.050
Total General	119	131	134	296	323	199	251	601	590	377	1.755	2.058	6.834

Fuente: Triple A con base en datos de la Superintendencia de Servicios públicos domiciliarios www.superservicios.gov.co y www.sui.gov.co

Cómo abordamos el principio de precaución

(Gri 102-11, 102-29)

Las actividades encaminadas a la reducción de riesgos de Triple A se realizan basadas en los lineamientos de las normas internacionales ISO 31000, COSO III, ISO 18000 e ISO 14000 (todos los sistemas de gestión que tienen el componente de riesgos).

Por ello la identificación, valoración, manejo y monitoreo de los riesgos organizacionales se convierte en un pilar de la gestión para Triple A, que contribuye de manera directa a la consecución de los objetivos estratégicos.

Se identificaron riesgos de tres tipos: estratégicos, operacionales y financieros, como se muestra a continuación:



Para el momento presente se han sido identificado 269 riesgos distintos en Triple A para cada uno de los procesos organizacionales con niveles de ocurrencia bajo, moderado y alto:

Macro proceso	Proceso	No. de Riesgos identificados
Proceso Gerencial	Talento humano	8
Proceso Gerencial	Continuidad de negocio	61
Proceso Gerencial	Mejoramiento continuo	19
Proceso Gerencial	Planificación estratégica	20
Proceso Clave	Distribución	8
Proceso Clave	Potabilización	24
Proceso Clave	Comercialización	29
Proceso Clave	Limpieza de vías y áreas	1
Proceso Clave	Disposición de residuos	10
Proceso Clave	Recolección y transporte de residuos	8
Proceso Clave	Recolección y transporte de agua residual	10
Proceso Clave	Tratamiento y disposición de agua residual	3
Proceso Apoyo	Logística y abastecimiento	11
Proceso Apoyo	Proyectos de ingeniería	12
Proceso Apoyo	Disponibilidad	45
Total Riesgos identificados		269

Fuente: Triple A

Iniciativas externas a las que nos acogemos

(Gri 102-12)

Durante el año 2017 se realizaron 12 mesas de trabajo con los diferentes dueños de procesos en las que se hicieron seguimientos y monitoreos de los riesgos y de la efectividad de ciento dos planes de acción.

Para el fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos, se formaron sesenta colaboradores directos y contratistas en programas de prevención y control de los riesgos operativos, financieros, estratégicos, fraude y corrupción, entre otros.

Se realizó también un análisis de la crisis mediática que vivió la compañía durante el año 2017, y fueron identificados los riesgos que podrían afectar su reputación. Sobre éstos, se trazaron también los respectivos planes de acción.

Desde la función de auditoría interna se dio cumplimiento al plan anual de auditoría basado en riesgos, evaluando la efectividad y el cumplimiento de las políticas y procedimientos, así como también el diseño y la ejecución de los controles de los procesos auditados. Producto de lo anterior:

a. Se gestionaron 17 riesgos y 39 controles, de los cuales, se incorporaron al sistema 11 riesgos y 19 controles que no se encontraban identificados en las respectivas matrices.

b. Se generaron 113 oportunidades de mejora o planes de acción con el objetivo de fortalecer dichos controles y minimizar la ocurrencia del riesgo.

c. Del total de riesgos de corrupción identificados en los diferentes procesos de la compañía se gestionó el 23 por ciento generando un balance positivo en el fortalecimiento del componente de la administración del riesgo. Sin embargo, se observaron aspectos susceptibles de mejorar para seguir avanzando en este camino y contribuir a que la empresa no sólo garantice la gestión institucional y el logro de los objetivos, sino que también fortalezca el ejercicio del control interno.

Se implementó el registro de eventos e incidencias de riesgos socializados en 15 mesas de trabajo impactando a 59 personas claves de diferentes procesos de la organización. Del mismo modo, fue desarrollada una divulgación masiva por medio del correo electrónico impactando al resto de los colaboradores.

Adicional a lo descrito fue adelantado un ejercicio de identificación de la relación que guardan los riesgos con los objetivos estratégicos, lo cual evidencia la relevancia del tema para la sustentabilidad empresarial.

Durante el periodo de reporte se continuó con la activa participación en las siguientes iniciativas, de las cuales, según se reportó en anteriores Informes de Sostenibilidad, Triple A hace parte desde hace algunos años cumpliendo un papel activo de liderazgo en la región Caribe²:



**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**



² Para conocer más sobre la participación y el enfoque de cada iniciativa puede consultar el Informe Integrado de Gestión 2016 en: http://www.aaa.com.co/?page_id=134

Se reporta también que durante el 2017 la empresa se unió a dos iniciativas de los entes de control con los que se relaciona de manera directa: el Comité Interempresarial Permanente del Sector de los Servicios Públicos Domiciliarios de la Región Caribe (CIPER) y Plan de Choque Caribe.

En cuanto al CIPER la compañía participa de manera activa junto con las demás empresas de servicios públicos domiciliarios de la región Caribe y la contribución de la Superservicios como ente facilitador y de apoyo. El desarrollo del CIPER se enmarca en la política de participación ciudadana de la Superservicios que consi-

deró importante propiciar el compromiso de las empresas para dar solución prioritaria a las necesidades y preocupaciones más urgentes de los usuarios, con el propósito de seguir aumentando la eficiencia en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Desde el 3 de agosto de 2017 y hasta el 27 de octubre del mismo año, la Superservicios adelantó el Plan de Choque Caribe en la ciudad de Barranquilla, con la finalidad de conocer y resolver de primera mano las necesidades de los usuarios.

El plan contempló la realización de encuestas sobre la

prestación de los servicios públicos domiciliarios; buscó resolver las quejas específicas de los usuarios y brindarles orientación sobre sus derechos en servicios públicos y la manera cómo pueden hacerlos cumplir, mediante unidades móviles de atención ubicadas en diferentes sectores de la ciudad.

Triple A apoyó la realización del Plan de Choque atendiendo a los funcionarios de la Superservicios quienes trasladaron las quejas reportadas por los usuarios, dando solución prioritaria a cada una de estas. En dicha actividad se recibieron aproximadamente 180 quejas.

Las afiliaciones para la competitividad

(Gri 102-13)

Para Triple A su participación en los diversos gremios es un asunto de relevancia que asegura su aporte al desarrollo del Atlántico. Su contribución es esencial para proseguir con el desarrollo de temas técnicos, de apoyo, e influir en la toma de decisiones que beneficien por un lado la evolución de los servicios públicos de Colombia, y por el otro, la consolidación sectorial.

Durante el año 2017 la organización continuó siendo parte de la junta directiva de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (Andesco) con una destacada participación en el congreso anual que desarrolla la misma entidad.

Paralelamente continuó siendo parte de los siguientes gremios e instituciones:



Ética e integridad



Barranquilla se erige como capital pujante del departamento del Atlántico, sede de eventos de talla mundial y centro empresarial y de intercambio comercial.

El marco de actuación de Triple A integra las políticas, valores, pilares éticos y Códigos de Buen Gobierno y de Ética como los soportes del direccionamiento estratégico 2015-2020. Así, guían las actuaciones y comportamientos de la organización respondiendo a las expectativas y compromisos hacia sus grupos de valor.

Siendo una empresa de servicios públicos, la gestión de Triple A impacta de forma directa en la calidad de vida de los habitantes a quienes les presta los servicios, y su responsabilidad crece al ser parte integral del desarrollo sustentable de las comunidades locales.

El cumplimiento de sus compromisos se hace en acogida a los más altos estándares de calidad y responsabilidad social en contexto del relacionamiento de largo plazo, de confianza, de respeto y apalancador de progreso para sus grupos de valor.

Valores corporativos

(Gri 102-16)

La cultura empresarial de Triple A es reconocida en el sector de los servicios públicos por la excelencia de la operación, su orientación a la gente y el avance en gestión socialmente responsable, en la cual, los valores corporativos son promovidos a través de campañas de comunicación interna que buscan movilizar la apropiación de estos por parte de los colaboradores. El 2017 fue el año del valor compromiso.

Así entiende Triple A sus valores:

Compromiso

“Comprometerse es poner al máximo nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado; implica identificarnos e involucrarnos con nuestra organización. Estamos comprometidos con el medio ambiente y con nuestra comunidad en todas las actividades propias de nuestros servicios.”

Servicio

“Escuchamos, atendemos y resolvemos las necesidades de nuestros clientes, partes interesadas y otras entidades, con una actitud amable y diligente.”

Transparencia

“En Triple A somos personas correctas por convicción. Actuar con transparencia implica ser honestos, éticos y moralmente responsables, sabiendo que lo que pensamos, decimos y hacemos impacta a todo lo que nos rodea.”

Innovación

“Estamos abiertos al cambio, implementamos nuevas ideas y nos esforzamos por mejorar continuamente.”

Comunicación

“En Triple A vemos la comunicación como un proceso que caracteriza la transmisión de la información desde un enfoque estratégico, con el objetivo de facilitar las gestiones dentro del respeto y la transparencia.”

Trabajo en equipo

“Unimos esfuerzos para el logro de nuestros objetivos, mantenemos un ambiente de confianza, comunicación y respeto.”

Políticas empresariales

Las políticas empresariales de Triple A son soporte del direccionamiento estratégico y de la actuación global en un entorno de buen gobierno, de integridad y transparencia. Reflejan el compromiso de la gestión sustentable para la generación de valor social, medioambiental y económico. Con la participación de las áreas y el más óptimo rendimiento de los procesos organizacionales, las políticas proporcionan la orientación específica para realizar los planes de acción y el logro de la estrategia de negocio como de los objetivos estratégicos.

Las políticas se despliegan en tres ejes de gestión:

- Relacionadas con el sistema de gestión
- Afines con la gestión de la responsabilidad social
- De soporte a los procesos

Para consultar de manera más amplia las políticas empresariales y las líneas de acción en: [www.aaa.com.co/RSE/buenas prácticas](http://www.aaa.com.co/RSE/buenas_practicas)

Pilares éticos

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

Transparencia

“ Vinculación proactiva y transparente con todos los grupos de valor para facilitar las relaciones de confianza y mutuo beneficio demostrando que todas las actuaciones de Triple A son visibles, verificables, sostenibles y previsibles, determinadas por una comunicación permanente, fluida y de doble vía. ”

Responsabilidad social como enfoque estratégico

“ Impulsando la innovación en sus procesos y promoviendo constantemente la generación de valor social, económico y ambiental. Triple A diseña su direccionamiento estratégico en el marco de su política de sostenibilidad. ”

Compromiso ambiental

“ Triple A estimula a los grupos de valor con el manejo racional de los servicios públicos, la sostenibilidad de los recursos, la gestión preventiva, el manejo de los impactos ambientales derivados de su operación, buscando siempre el mejoramiento continuo, la promoción y el fortalecimiento de la cultura ambiental colectiva y el desarrollo sostenible. ”

Gestión de lo humano

“ Para Triple A la dignificación de la vida y la integridad individual de sus colaboradores es importante, por tanto, promueve e invierte en su formación y desarrollo profesional, en su bienestar social y seguridad y salud en el trabajo integrado igualmente en sus propósitos a su núcleo familiar. ”



Todos los colaboradores de Triple A interiorizan en su ADN los valores de la compañía: Compromiso, Servicio, Transparencia, Innovación, Trabajo en Equipo y Comunicación.

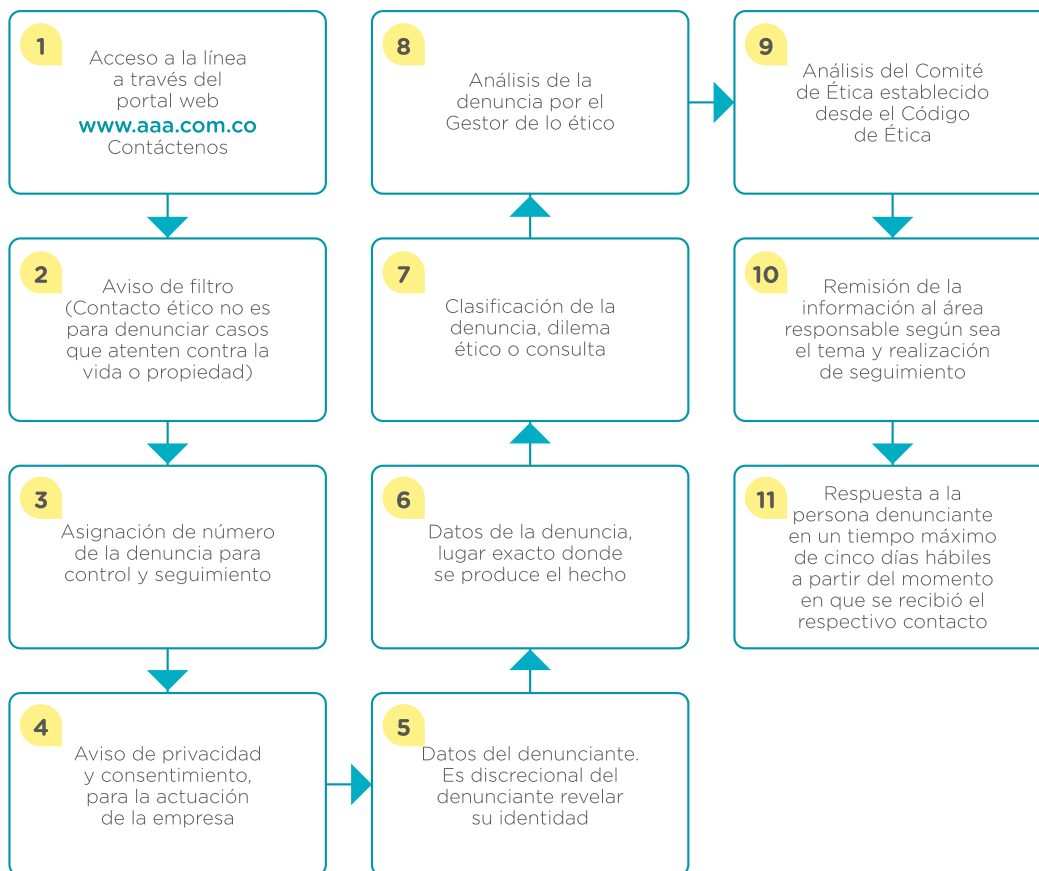
Contacto ético

(Gri 102.17)

Enmarcado en el Código de Ética está el canal de denuncia para los casos de corrupción y soborno que se llegaran a presentar. Con la ejecución del Programa de Cumplimiento Anticorrupción (PCA) se fortaleció esta línea con el fin de dar respuesta a las denuncias o inquietudes éticas que requieran los grupos de valor en cuanto a dilemas éticos, consultas y denuncias. Los tipos de casos que se pueden denunciar son los siguientes:

- Incumplimiento de las normas y políticas de Triple A
- Actos de corrupción o hechos que se opongan a los lineamientos del Código de Ética
- Conflictos de interés
- Apropiación ilegal de activos
- Reportes fraudulentos
- Abuso tecnológico
- Financiación del terrorismo y lavado de activos
- Otros

El proceso que surte una denuncia a través del Contacto Ético es como se señala:



Como parte del fortalecimiento del Contacto Ético se realizó una formación sobre el entendimiento de lo que es una denuncia, una consulta o un dilema ético, en el marco del desarrollo del Programa de Cumplimiento Anticorrupción a 836 colaboradores y contratistas.

A través de esta línea, en el periodo del reporte se recibieron 14 denuncias de usuarios por conexiones fraudulentas del servicio de acueducto. Las denuncias tuvieron un tiempo de respuesta de cinco a treinta días, de acuerdo a la complejidad de la investigación ha realizarse.



Transparencia,
buen gobierno
y compromiso
con la sociedad

Desde el Acueducto de Barranquilla se distribuye agua potable para la ciudad y 14 municipios del departamento del Atlántico.

(Gri 102-18, 102-19)

En el camino de la eficiencia empresarial fomentar la confianza de los inversores en contextos nacionales e internacionales a través de prácticas orientadas a la transparencia y en coherencia con los valores corporativos y pilares éticos, el gobierno institucional en Triple A se construye desde las políticas, principios, buenas prácticas y excelencia en los procesos para lograr su compromiso de generar valor a las partes interesadas de la compañía.

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

Asamblea General

Máximo órgano de dirección conformado por sus accionistas del sector público y privado.

Junta Directiva

Delegada por la Asamblea para la dirección económica

Gerencia General

Representación legal de la Sociedad y la gestión sustentable de la organización.

Asamblea General

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano de gobierno conformado por personas que deben estar inscritas en el libro de registro de acciones, actuando en nombre propio, por sus apoderados o representantes legales. Se realiza una reunión general anual como lo exige la ley, en el primer trimestre del año.

La Asamblea designa a los miembros de la Junta Directiva teniendo en cuenta que estén representados los accionistas del sector público y privado. La responsabilidad de presentar la información económica, social, administrativa y ambiental está a cargo de la Junta y el gerente general.

La Secretaría General de la compañía recibe las inquietudes y solicitudes de los accionistas y oficia como la encargada de dar respuesta oportuna a los requerimientos; es el enlace entre Triple A y la Asamblea de Accionistas. Los demás grupos de

valor pueden presentar inquietudes ante la Asamblea a través de la Secretaría General.

El reglamento interno de la Asamblea establece los parámetros en materia de conflictos de interés³ y establece: "Cualquier accionista que se encuentre incurso o crea encontrarse inmerso en un conflicto de interés deberá abstenerse de participar en la decisión correspondiente e informarlo al presidente de la Asamblea a fin de que éste lo someta a consideración de los presentes en la reunión".

Durante la Asamblea realizada en 15 marzo del 2017 no se presentaron requerimientos por conflictos de interés.

También se reporta que se realizó una Asamblea Extraordinaria el 27 de diciembre de 2017 para la elección de los nuevos miembros de Junta Directiva.

Composición societaria

El capital de la Sociedad está conformado por:

Composición accionaria de la Sociedad a 31 de diciembre de 2017

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

Acciones Tipo A (sector público)

Accionistas	Acciones	Valor aporte
Uno	10.654.628	\$10.654.628.000

Acciones Tipo B (sector privado)

5.490	2.454.332	\$2.454.332.000
-------	-----------	-----------------

Acciones Tipo C (sector calificado)

Uno	60.376.424	\$60.376.424.000
-----	------------	------------------

Fuente: Triple A

Requerimientos de los accionistas

En el tema societario se atendieron 208 solicitudes escritas presentadas por los accionistas de la Sociedad sobre temas relacionados con información de las acciones, liquidación de pagos de dividendos y actualización de datos, principalmente.

³ La definición de conflictos de interés lo encuentra en el Código de Ética de Triple A, en: www.aaa.com.co/RSE/buenas_practicas

Junta Directiva

(Gri 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-29, 102-35)

Por designación de la Asamblea General de Accionistas, los miembros de la Junta Directiva representan esta instancia de gobierno proporcionalmente al número de acciones que poseen aplicando en sistema de cociente electoral.

La Junta Directiva está conformada por cinco miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos así: para el sector público uno de los miembros de la Junta es el

Alcalde Distrital de Barranquilla quien a su vez designa a su suplente y a otro miembro de la Junta con su respectivo suplente, a través de decreto. Los demás miembros que representan el sector privado son elegidos por el sistema de cociente electoral por los accionistas.

La integración de la Junta Directiva es como se informa:

	Principal	Suplente	Principal	Suplente	Principal	Suplente	Principal	Suplente	Principal	Suplente
Nombre	Alejandro Char Chaljub	Vacante	Jorge Padilla Sudhein	Margarita Zaher Saieh	Alberto Muguero Eulate	Luzmila Elías Nader	Juan Andrés García	Germán Sarabia Huyke	Francisco Javier Malia	Arturo González Herreros
Empresa donde labora	Alcaldía de Barranquilla	-	Alcaldía de Barranquilla	Alcaldía de Barranquilla	Inassa	Inassa	Inassa	Inassa	Inassa	Inassa
Cargo	Alcalde	-	Secretario Jurídico	Secretaria de Planeación	Presidente Ejecutivo	Directora Comercial	Gerente Financiero Corporativo	Gerente de Recursos	Gerente de Operaciones Corporativo	Secretario General
Sector que representa	Público	-	Público	Público	Privado	Privado	Privado	Privado	Privado	Privado
Competencias y experiencia relacionadas con impactos económicos, ambientales y sociales	SI	-	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Accionista de un proveedor o cliente importante	NO	-	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO

El presidente de la Junta Directiva es el alcalde distrital; el gerente general de Triple A, que no es miembro de Junta, es quien presenta la gestión de la compañía ante este órgano de gobierno.

La Junta Directiva se reunió siete veces en 2017 cumpliendo las responsabilidades a esta otorgadas y que pueden revisarse en: [www.aaa.com.co/RSE/buenas_practicas/Informe Anual 2016](http://www.aaa.com.co/RSE/buenas_practicas/Informe_Anual_2016), pag. 51

Autoevaluación de la Junta Directiva

(Gri 102-28)

En diciembre de 2017 la Junta Directiva realizó su autoevaluación instituida por la organización desde 2014, con el propósito de revisar el cumplimiento en cuanto a su funcionamiento y lo encomendado por la Asamblea de Accionistas y como instancia de gobierno corporativo de Triple A.

Los siguientes son los resultados de esta buena práctica empresarial:

Resultados Autoevaluación Junta Directiva

Evaluación de las sesiones

4.7

Direccionamiento estratégico

4.9

Desempeño de la estrategia

4.7

Desempeño colectivo de la Junta

4.9

Orientación profesional de la Junta

5.0

Fuente: Triple A

Ningún miembro de Junta Directiva reportó durante 2017 algún conflicto de interés en las sesiones ordinarias, en los términos en que su reglamento lo establece y bajo el cual rigen sus actuaciones.

La representación judicial y extrajudicial de la Sociedad y la gestión de los negocios sociales están a cargo del gerente general quien es postulado por el socio calificado y designado por la Junta Directiva para periodos de dos años, reelegible de manera indefinida y removible por esta en cualquier momento.

El gerente general cuenta con dos suplentes designados por la Junta Directiva que lo reemplazan en su orden, en sus faltas absolutas, accidentales o temporales y como tales pueden oficiar sin requerirse para tal efecto formalidad alguna.

Así también, existe un representante legal para asuntos judiciales y actuaciones administrativas de acuerdo con las atribuciones conferidas en los estatutos, lo que lo habilita para ejercer como tal, también sin necesidad de formalidad. Este cargo cuenta con cuatro suplentes.

Comités internos

(Gri 102-20)

Con la representatividad de todos los colaboradores los comités internos evalúan y hacen seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos cubriendo las áreas operativas y transversales, lo cual ayuda al debido soporte de la gestión. Los comités⁴ designados en el 2017 son:

- Comité de Gerencia General
- Comité de Archivo
- Comité de Seguridad Vial
- Comité Social
- Comité de Planes de Emergencia y Contingencia
- Comité (efr), Empresa Familiarmente Responsable
- Comité de Compras y Contratación
- Comité de Ética y Responsabilidad Social
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Comité de Convivencia Laboral
- Comité de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas
- Comité SIGMA (Gestión Medio Ambiental)
- Comité de expertos Innova

Eficacia de los procesos de gestión del riesgo

(Gri 102-30)

En el marco del Sistema de Gestión del Riesgo, la Oficina de Control Interno (auditoría interna) evalúa los procesos en las diferentes etapas de la administración del riesgo (identificación, análisis, valoración y mitigación) mediante un instrumento específico para ello y califica la gestión en términos de eficacia y efectividad de acuerdo con los parámetros establecidos en el Manual de Gestión de Riesgos de Triple A.

Con la implantación del PCA a la matriz de riesgos organizacional fueron incorporados los riesgos de fraude y corrupción

identificados en desarrollo del Programa, por su importancia e impacto para el comportamiento financiero, el valor de la marca y la reputación de la compañía.

Para el año 2018 se fortalecerá la incorporación de la evaluación de la gestión integral del riesgo en las sesiones de Junta Directiva con la orientación de la alta dirección de Triple A. El Sistema de Gestión del Riesgo contempla los riesgos económicos, ambientales, sociales, de fraude y corrupción a los que está expuesta la empresa y visibiliza los responsables de los procesos para asegurar su cumplimiento.

Enseguida se indica el ciclo que se cumple en el anterior ámbito del riesgo con las responsabilidades por cada una de las instancias que en el intervienen:



Fuente: Triple A

⁴ La conformación y funciones de los Comités los puede encontrar en anexos

Aprobación del Informe de Sostenibilidad 2017

(Gri 102-32, 102.33)

La Junta Directiva de Triple A aprueba el Informe de Sostenibilidad que es preparado por el área de Responsabilidad Social Corporativa con la participación de todas las fuentes institucionales y validado por la alta dirección de la compañía, en cabeza del gerente general. El Informe del año 2017 aplica la nueva metodología de estándares del GRI (Global Reporting Initiative) para reportar la gestión sustentable anual, desde la perspectiva de la materialidad para definir aquellos temas “que reflejan los impactos económicos, sociales y ambientales significativos o los que influyen de manera sustancial en las evaluaciones o decisiones de los grupos de valor”⁵.

Es de importancia anotar que, para llegar a dicho resultado, la alta y media dirección de la compañía participó del ejercicio de validación de materialidad empresarial cuyo desarrollo se expresa más adelante en el presente informe.

La Junta Directiva a su vez, presenta a la Asamblea General de Accionistas el Informe de Sostenibilidad para su aprobación. Los temas consignados en el documento han sido de conocimiento y aprobación en las sesiones de Junta de la Sociedad cumplidas durante el año del reporte.

Políticas de remuneración

(Gri 102-35, 102-36)

Junta Directiva y consultores

Conforme con lo dispuesto en los estatutos de la Sociedad la Junta Directiva no devenga remuneración por ser parte de este órgano de gobierno. La remuneración para los consultores está limitada de acuerdo con las atribuciones que le son otorgadas al gerente general.

Ratio de compensación total anual

(Gri 102-38, 102-39)

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 empresa⁶. Se establece también que el incremento porcentual total de la persona mejor retribuida versus el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la planta de personal fue igual.

////////////////////

⁵ Estándares GRI

⁶ Datos con corte a 31 de diciembre de 2017

Gestión jurídica

(Gri 419-1)

Triple A se destaca por el cumplimiento de las leyes y normativas que impactan los ámbitos sociales, económicos y ambientales. La gestión jurídica contribuye al desempeño de la organización al dar solución a los requerimientos o inconsistencias que suceden en la prestación de los servicios.

Para el periodo de reporte se dio trámite a 18 procesos civiles, 71 procesos contencioso-administrativos, 65 acciones populares, 45 procesos laborales, 122 acciones de tutela, cuatro asuntos penales, cuatro acciones de cumplimiento y cinco incidentes de desacato.

En materia ambiental, las autoridades notificaron 63 decisiones de trámites administrativos relacionados con permisos ambientales, requerimientos para el cumplimiento de obligaciones ambientales e investigaciones ambientales, entre otros.

La Secretaría General de la Sociedad elaboró 63 contratos y 79 otrosíes relacionados con las actividades de la empresa. En 2017 se lograron decisiones importantes favorables en materia administrativa, laboral y civil.

Finalmente cabe resaltar que en el 2017 obtuvimos 19 sentencias judiciales favorables, 93 sentencias de tutela improcedentes.

Seguridad de la información

La organización anualmente realiza esfuerzos para mejorar los sistemas de seguridad en los equipos, los procedimientos de manejo y uso de la información cumpliendo la legislación vigente y asegurando cada proceso para garantizar su respaldo. Todo el en el marco de la Política de Seguridad de la Información.

La Dirección de Sistemas ha fortalecido la infraestructura de la seguridad informática para controlar las fronteras de tecnologías que protegen la red corporativa de ataques externos, para lo cual ha desarrollado los siguientes controles:

Controles de Infraestructura de Seguridad

- Unified Threat Management (UTM) es un equipo gestor unificado de amenazas. Es del tipo appliance de borde que se pone en la frontera que separa la red pública (Internet) y la red privada de Triple A y el mismo suministra los servicios de Firewall, VPN, Filtrado de contenido, IDS, IPS, antivirus perimetral y SANDBOX.
- AntiSPAM es un equipo tipo appliance que filtra los correos no deseados que se envían por el correo corporativo.
- Consola centralizada de antivirus, es un sistema dedicado que unifica la administración del aplicativo de antivirus. La herramienta utilizada para esta gestión es ESET NOD32.

Controles documentales

- Reglamento de buen uso de recursos informáticos: el sistema de gestión de calidad ha incorporado el lineamiento sobre el buen uso de los recursos, de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores y terceros que interactúan con la infraestructura tecnológica de Triple A.

Controles procedimentales

- Respaldo de información centralizada: es un procedimiento que se realiza a diario en la compañía, de tal forma se salvaguarda la información empresarial como un imperativo de gestión.

En el año 2017 se concretó la adquisición del sistema Security Information Event Management (SIEM) que es un correlacionador de eventos de seguridad. Esta solución que consta de un equipo tipo appliance y que está puesta en el centro de datos principal de la compañía, lee todos los paquetes que trafican por la red corporativa cuyo flujo sea tanto interno como externo (hacia Internet). Estos paquetes son correlacionados y categorizados de forma que sea posible establecer el origen y el destino de estos y se identifica su legalidad. Además de lo anterior, todos son analizados 7x24x365 en un Security Operations Center (SOC) por un grupo de expertos en seguridad quien informa a la organización de cualquier vulnerabilidad y/o amenaza detectada para su remediación. Este proyecto se encuentra en la fase de implementación.

Reporte de Información al Sistema Único de Información (SUI)

Basados en el cumplimiento de las obligaciones de reporte de información al SUI⁷, en Triple A se generan estrategias y medidas dentro de la organización para velar por la calidad de la información y la oportunidad de su registro ante el ente gubernamental.

Considerando que los compromisos de cargue en SUI son base para sustentar y promover altos estándares en la prestación de los servicios públicos, para Triple A es una prioridad garantizar la veracidad de tal información conforme con la realidad operativa, administrativa, financiera y comercial de la empresa. De tal forma en los últimos años se han realizado ajustes en la administración de este proceso en concordancia con las nuevas exigencias en materia de regulación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y con la normativa aplicable para su prestación.

Como parte de las tácticas adelantadas se promueve el relacionamiento estratégico de Triple A y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), la Superservicios y otros prestadores de servicios públicos.

Asimismo, y en especial durante la vigencia 2017, los colaboradores y aliados estratégicos han unido esfuerzos para enfrentar los nuevos requerimientos de información que se han suscitado producto de la implementación del marco tarifario de acueducto y alcantarillado⁸, del marco tarifario de aseo⁹, de la gestión de riesgos y manejo de desastres¹⁰ y de las modificaciones que la Superservicios ha efectuado en los requerimientos de información en virtud de su gestión de vigilancia y control para las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios.

Para el año 2018, el reto de nuestra empresa se constituye en la implementación de todos los cambios a nivel de software que se requieren para dar cumplimiento a los esquemas regulatorios y tarifarios, en particular en lo relacionado con los regímenes de calidad y descuentos de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y con el nuevo esquema del servicio de aseo y de la actividad de aprovechamiento enmarcadas en la Resolución CRA 720 de 2015.

7 Información requerida de forma obligatoria por la Superintendencia de Servicios Públicos

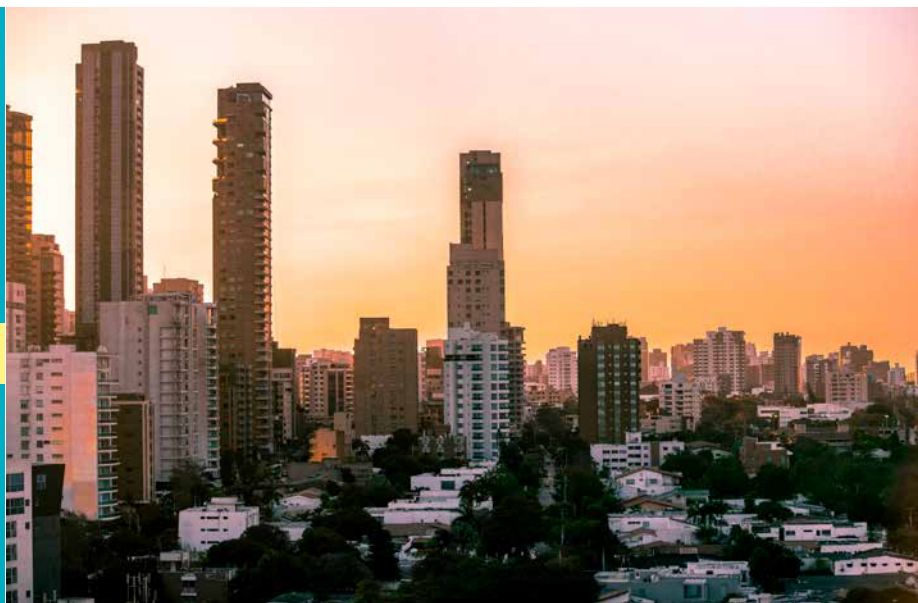
8 Resoluciones CRA 688 de 2014, CRA 735 de 2015, CRA 783 de 2017, CRA 798 de 2017 y CRA 823 de 2017

9 Resoluciones CRA 720 de 2015, CRA 779 de 2016, CRA 783 de 2017 y CRA 815 de 2017

10 Resolución Minvivienda 154 de 2014

Gestión contra la corrupción y el fortalecimiento de la cultura ética

Programa de Cumplimiento Anticorrupción



Barranquilla es considerada 'La Puerta de Oro' de Colombia y cuna de grandes personajes y líderes de reconocimiento nacional y mundial.

Importancia empresarial y su cobertura

(Gri 103-1)

Consolidar la cultura de la ética y transparencia empresarial en el ámbito del gobierno corporativo, bajo el imperativo de cero tolerancia a la corrupción, responde al enfoque del Programa de Cumplimiento Anticorrupción (PCA) en la administración de los bienes y recursos para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el Atlántico.

Así, Triple A ha buscado robustecer su compromiso de garantizar a sus grupos de valor la integridad en sus decisiones y actividades, ya que impacta directamente en la sustentabilidad de la organización y, por ende, en el desarrollo económico de la región Caribe y la calidad de vida de los usuarios y clientes.

A través del PCA, se busca fortalecer la efectividad de la

gestión integral del riesgo con un enfoque preventivo que minimice la materialización de riesgos de corrupción dentro de la organización.

La política de Cumplimiento Anticorrupción y Antisoborno enmarca el alcance del PCA motivando su estricto cumplimiento por parte de los administradores, directivos y colaboradores de la organización, así como de los accionistas, la Junta Directiva, clientes, proveedores, contratistas, comunidad, autoridades y en general todos aquellos terceros con quienes de manera directa o indirecta Triple A establece alguna relación comercial, contractual o de cooperación, sean del orden regional o nacional, por cuya condición están llamados a asumir las conductas constitutivas de la cultura organizacional.

Cobertura

El PCA se fundamenta en la normatividad colombiana (leyes, normas y lineamientos nacionales), iniciativas internacionales como los principios de Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas; directrices de la OCDE¹¹ para empresas multinacionales, lineamientos de Transparencia por Colombia y lineamientos de control interno como el marco COSO¹².

Lo anterior permite asegurar su dimensionamiento como programa institucional para prevenir la corrupción en la organización, con efecto en la cultura de integridad y transparencia mediante procedimientos, procesos y controles relacionados que se establecen con efecto positivo en la gestión integral del riesgo y del ámbito de gobierno corporativo de Triple A.

11 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

12 Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno

Gestión para el avance

(Gri 103-2, 205-1)

La gestión del PCA tiene la participación de todos los niveles de la compañía y abarca cuatro perspectivas: gobierno, prevención, detección e investigación.

Gobierno: se establecen los órganos de gobierno del programa como son: i) Mesa consultiva como el espacio de diálogo, orientación estratégica y toma de decisiones del Comité de Gerencia cuando así se constituya, con el propósito de asesorar y apoyar al equipo líder de la implantación del programa en la organización, y para su más adecuado desarrollo y consolidación en el tiempo. ii) Mesa técnica como el escenario de diálogo, concertación y ejecución de las diferentes acciones requeridas para, por un lado, instalar los elementos del PCA, y por el otro, para garantizar que este sea piedra angular de la gestión anticorrupción. También se determina el alcance de la función de control interno hacia el programa; se establecen objetivos a lograr, los planes de acción relacionados, los controles y se gestiona el liderazgo para la movilización global en torno de la actuación de cero tolerancia a la corrupción.

Prevención: desde esta perspectiva se monitorea el cumplimiento de la normatividad vigente; la aplicación de estándares, de lineamientos e iniciativas internacionales; son desarrollados los controles anticorrupción; es adelantada la sensibilización a los diferentes grupos de valor en torno de las buenas prácticas que en la materia define el programa; se ejerce la supervisión debida, al tiempo que el equipo de colaboradores recibe la motivación que les lleve a cumplir la Política de Cumplimiento Anticorrupción y Antisoborno. Es promovida en la alta y media dirección de la compañía la acogida del protocolo en responsabilidades directivas en cuanto a la acción ética, de transparencia y contra la corrupción y sus actos.

Con proveedores y contratistas se gestiona desde la formación del PCA y en la aplicación de lineamientos y controles como es el proceso de debida diligencia. Es de relevancia señalar la importancia que guarda la comunicación planificada y con sentido estratégico alineada al PCA, para promover la autorregulación y el involucramiento de todo el equipo humano de trabajo a fin de lograrse su cumplimiento.

Detección: desde esta perspectiva se fortalece Contacto Ético¹³ (línea ética) con procedimientos que garantizan a la persona que apela a ella confidencialidad y el manejo reservado y seguro de la información suministrada. Asimismo, este canal conduce al tratamiento que deba adelantarse en virtud del posible hecho de

corrupción denunciado, cuya responsabilidad del trámite recaerá en el Comité de Ética y en el gestor ético.

Es clave poner de presente que además de la denuncia, Contacto Ético canaliza hacia la organización un dilema ético o una mera consulta.

El instructivo proyectado de uso de la línea ética establece la trazabilidad del trámite respectivo según sea el tipo de información recibida, desde el momento en que esta ingresa a la organización hasta que es concluido el proceso.

Investigación: durante el periodo del reporte se aplicó al equipo de colaboradores la encuesta de clima ético como instrumento que coadyuvará en el fortalecimiento de la cultura ética en la organización. En esta fase de desarrollo del PCA también se fija el procedimiento de auditoría de cumplimiento.

En el marco del gobierno corporativo de Triple A se estructuró y aprobó la Política de Cumplimiento Anticorrupción y Antisoborno¹⁴ integrando las actuaciones y comportamientos que demanda la organización hacia sus grupos de valor, como integrantes y actores de una misma empresa.

Como soporte fundamental al PCA resultan las directrices que están instituidas tales como las siguientes: Código de Ética; Política de Riesgos y el Manual del Sistema de Gestión de Riesgos; Política de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas; Manual de Conducta Ética para Proveedores y Contratistas y la Política de Sostenibilidad.

La promoción de la cultura ética y de lucha contra la corrupción en todos los niveles de la organización, es aspecto esencial que compromete a todos los líderes de Triple A en su propia actuación, toma de decisiones y en el trabajo con los equipos bajo su responsabilidad y como actores visibles y determinantes de la relación con los grupos de valor.

Para movilizar de forma global el avance del PCA se ha determinado la Unidad de Coordinación, conformada por las Jefaturas de Control Interno, Calidad y Responsabilidad Social. Instancia aquella que se encarga de articular la gestión de las mesas técnicas y consultiva, y el desarrollo y seguimiento en la compañía. Se han dispuesto también grupos de trabajo designadas por la mesa técnica para el desarrollo de temas puntuales.

Los siguientes son algunos de los logros alcanzados en el 2017 para fortalecer la cultura ética de Triple A:

13 Contacto Ético: http://www.aaa.com.co/?page_id=724

14 La puede consultar en www.aaa.com.co

Nuestros logros

(Gri 103-3)

Objetivo estratégicos

Maximizar el valor de Triple A.

Logros 2017

- Aplicación de la encuesta de clima ético: herramienta que refleja el perfil ético de la organización partiendo de comportamientos y actitudes de quienes la conforman. A la encuesta respondieron 358 colaboradores.
- Aplicación de la prueba de valores: los valores tanto personales como los corporativos son los componentes fundamentales que se tienen en la selección de nuevos talentos que ingresan a Triple A. Se busca seres humanos coherentes entre su forma de pensar y actuar, en lo que prime su ética al momento de tomar decisiones o ejecutar acciones.

Esta selección responde también a la necesidad de elegir candidatos que no sólo cumplan con el perfil y los conocimientos específicos para cubrir un cargo, sino también que guarden coherencia personal y profesional respondiendo con ello a las necesidades actuales de la organización.

El proceso de selección y evaluación comprende en su fase inicial la aplicación de pruebas psicométricas con las cuales son valoradas las candidaturas desde tres componentes: personalidad, valores e inteligencia. El componente de valores se evalúa a través del Test de Valores V2¹⁵ con el cual se evalúan valores éticos, morales y del mundo laboral.

Asimismo, la prueba psicométrica Test de Valores V2 evalúa la integridad de las personas, ofreciendo una escala de manipulación con dos subescalas que buscan poner de manifiesto la validez de los datos aportados en la evaluación.

Por su parte el proceso de evaluación psicométrica le permite a Triple A velar por mantener la mutua confianza y el respeto de los principios y valores personales, en las exigencias y en el cumplimiento de las responsabilidades que impone ser miembro de la empresa.
- Diplomado en Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT: recibido por 30 colaboradores de alta y media dirección de las áreas de interventoría, financiera, compras, contrataciones, almacén, tesorería, procesos comerciales, asuntos societarios, infraestructura en TIC, responsabilidad social y calidad.
- Formación sobre el PCA y Código de Ética: se realizó una sensibilización a 836 colaboradores, entre los que se cuentan 115 personas recién ingresadas a la empresa.
- Sensibilización a proveedores sobre el PCA: con el objetivo de comunicar la importancia del programa en las organizaciones y las medidas que está adoptando la empresa para su cumplimiento y exigencia a sus aliados, se capacitaron a 220 proveedores y contratistas.

////////////////////////////////////
¹⁵ De propiedad de The Talent System

El Sistema de Gestión Integral de Riesgos ha permitido fortalecer los mecanismos de prevención y mitigación con el fin de responder a los retos y oportunidades que afronta la compañía en su día a día. El área de Control Interno realiza el seguimiento y monitoreo de los riesgos que en materia de corrupción y soborno se puedan materializar.

Los riesgos de corrupción identificados y a los cuales se realiza seguimiento son los siguientes:

Riesgos	Detalle
Corrupción y sobornos a contratistas y empleados de Triple A	Recibir y ofrecer sobornos, buscando el beneficio particular o de terceros.
Fraude en pagos	Empleo de recursos financieros con un fin diferente al establecido por las normas (sustracción de fondos, jineteeo de fondos, aplicación diferente, negativa a efectuar pago o entrega sin justificación)
Uso inadecuado y/o alteración de información de la organización	Uso indebido de información que como empleado, asesor, directivo o miembro una junta u órgano de administración haya conocido por razón o con ocasión de su cargo o función y que no sea objeto de conocimiento público, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero.
Pérdida y/o robo de materiales, repuesto, combustible, vehículos, etc	Apropiación indebida de recursos.
Comprar el silencio de un testigo cuando se evidencien casos de corrupción, fraude y soborno	Recibir u ofrecer soborno, buscando el beneficio particular o de terceros.
Fraude en aplicación de recaudo	Empleo de recursos financieros con un fin diferente al establecido por las normas (sustracción de fondos, jineteeo de fondos, aplicación diferente, negativa a efectuar pago o entrega sin justificación)
Contratar a representantes de Triple A o representantes (lobistas, cabildeos) ante entidades estatales y de vigilancia y control con dudosa o mala reputación con participación en actividades ilegales, sin la debida diligencia en su contratación y remuneración.	Solicitud de cobros injustificados o arbitrario que exige o hace pagar un funcionario o contratista en provecho propio o de terceros para agilización de tramites o para omitir actividades/ requerimientos del proceso.
Favorecimiento de contratos, manipulación de conceptos y demás, siendo ejecutor de la obra e interventor al mismo tiempo con la entidad estatal con la cual Triple A contrató, o contratar con cónyuge, compañero o compañera permanente, pariente hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y/ o primero civil o sus socios en sociedades distintas de las anónimas abiertas	Conflicto de intereses.
Fraude por omisión en favor de tercero	Empleo de recursos financieros con un fin diferente al establecido por las normas (sustracción de fondos, jineteeo de fondos, aplicación diferente, negativa a efectuar pago o entrega sin justificación)
Incorporación de directivos con dudosa o mala reputación con participación en actividades ilegales, sin el proceso de la debida diligencia en su selección y reclutamiento	Uso inadecuado del poder para dar preferencia en un cargo a familiares u amigos sin importar el mérito para ocuparlo.

Nuestros retos

(Gri 103-3)

El objetivo es continuar fortaleciendo el imperativo de cero tolerancia a la corrupción en cualquiera de sus modalidades, por ser un delito grave que frena el desarrollo económico y social del país. Para lograrlo estos son los retos 2018:

- Consolidar y fortalecer la actividad de auditoría interna
- Fortalecer la cultura organizacional de gestión de riesgos
- Generar relaciones de confianza con los responsables de los procesos
- Interiorizar la cultura del control y el autocontrol
- Lograr sinergias entre el equipo de auditoría y el área de Sistemas para fortalecer los procesos y los controles, buscando su automatización.



Relacionamiento con grupos de valor y comunicación efectiva

Los colaboradores son uno de los 9 grupos de valor que tiene la empresa. En total, Triple A cuenta con una planta de personal de 954 personas.

(Gri 102-40, 102-42, 102-43)

En el marco del modelo de responsabilidad social corporativa durante el periodo de este reporte, Triple A emprendió el proceso de fortalecer el relacionamiento con sus grupos de valor pertenecientes a los diferentes procesos de la cadena de valor de la organización¹⁶.

Se señala como marco conceptual del trabajo emprendido, el documento Relacionamiento stakeholders Triple A, como insumo esencial del proceso de direccionamiento estratégico 2015-2020. Se ha tomado de éste en particular, las referencias de la consulta a tales grupos que incluyó entrevistas, debates sobre temas clave y talleres lo que permitió evidenciar su percepción sobre la organización, expectativas y oportunidades en el relacionamiento institucional.

Con la participación de los líderes de los procesos de la compañía convocados por el área de Responsabilidad Social se cumplieron las siguientes acciones en una primera etapa del proceso:

- **Identificación**

Se realizó en correspondencia con la red de procesos de Triple A identificando la función que el grupo cumple en cada proceso.

- **Categorización**

Estableció tres categorías para los grupos de valor así:

- **Estructurales:** son aquellos grupos que tienen que ver con el inicio, creación o reposicionamiento estratégico de la compañía.

- **De gestión:** corresponden a la gestión de la organización, en su desarrollo, en su consolidación y en su progreso.
- **Complementarios:** a través de su actuación y opiniones influyen de manera más notable en la reputación y credibilidad de la compañía y, en algunas ocasiones, sobre los resultados posibles de la misma.

Se hace visible que en relación con la identificación que se tenía de grupos de valor según el ejercicio realizado para el direccionamiento estratégico 2015-2020, el grupo sindicatos pasa a ser un subgrupo del grupo colaboradores; el grupo constructores ingresa ahora como subgrupo del grupo clientes, y alcaldías pasa a ser un subgrupo del grupo Estado.

¹⁶ El modelo que conducirá a dicho fortalecimiento está basado en el Manual para la práctica de las relaciones con grupos de interés del Programa para el Medio Ambiente de las Naciones Unidas -UNEP-, y Accountability.

La identificación y caracterización de los grupos de valor de Triple A como resultado de este ejercicio se presentan a continuación:



Estructurales

- Accionistas

Gestión

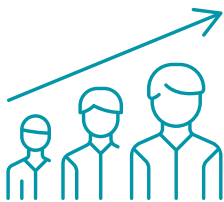
- Empleados
- Estado
- Proveedores
- Contratistas
- Clientes

Complementarios

- Comunidades
- Medios de comunicación y generadores de opinión
- Gremios

• Caracterización

La caracterización realizada recoge las expectativas de los grupos consultados en cuanto a su relación con la organización, como ya se indicó en este capítulo.



Accionistas

“Máximo órgano de dirección de Triple A determinante en su gobierno y su sustentabilidad, al incidir en su estrategia de negocio; en el desempeño competitivo de la organización y en la definición de políticas y lineamientos empresariales, todo en el marco de la gestión ética y transparente para la prestación con calidad y cumplimiento de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el departamento del Atlántico.

Para los accionistas, Triple A es empresa aliada, estratégica y rentable, como palanca para la generación de dividendos”.



Colaboradores

“Personas que integran la organización cuyo accionar se fundamenta en la cultura de la ética, sentido de pertenencia, orientación al servicio y cumplimiento de los valores corporativos. Como seres multidimensionales guardan expectativas para conciliar su desarrollo personal, profesional y el bienestar para sus familias.

Con su gestión y el cumplimiento de sus responsabilidades con enfoque de mejoramiento continuo e innovación, y bajo el estilo de dirección de Triple A centrado en las personas, contribuyen al crecimiento y la consolidación del negocio por la prestación de los servicios públicos con calidad, oportunidad y cumplimiento, en el departamento del Atlántico”.



Estado

“Instituciones de gobierno local, departamental y nacional; entidades de regulación; entidades de las ramas legislativa y judicial; autoridades de control, vigilancia y fiscalización, determinantes para el desarrollo y continuidad del negocio.

Tales entidades representan para la organización la mayor importancia en la gestión del relacionamiento institucional con el cumplimiento de la regulación y la normativa relacionadas a los servicios de Triple A, para garantizar la competitividad de la empresa en el sector por la calidad en la prestación de sus servicios”.



Proveedores

“Son personas naturales o jurídicas en cuya condición de suministradores de productos y servicios a Triple A para su operación productiva y funcionamiento empresarial, son aliados estratégicos de su cadena de valor y hacia quienes se realizan programas institucionales para su desarrollo competitivo, progreso y sustentabilidad.

El relacionamiento empresarial con los proveedores 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”.



Contratistas

“Son personas naturales o jurídicas contratadas por Triple A para la realización de una actividad específica en el ámbito del negocio y del fortalecimiento organizacional.

El relacionamiento empresarial con los contratistas se orienta a la generación de crecimiento conjunto, además se enmarca en un contexto de confianza, transparencia, de reconocimiento justo a su labor, de largo plazo y de beneficio mutuo, todo soportado en la gestión de calidad, en la seguridad y salud en el trabajo y la apuesta de crear innovación conjunta que propenda por el respeto a los ecosistemas y el medio ambiente”.



Clientes

“Personas naturales y jurídicas a quienes Triple A suministra los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con criterios de excelencia operacional y continuidad en su prestación. El atributo del relacionamiento empresarial de Triple A con el cliente es la atención diferencial, ágil y oportuna apalancando el uso adecuado de los servicios para la preservación del medio ambiente”.



Comunidades

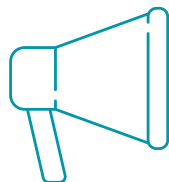
“Individuos, grupos organizados y actores comunitarios quienes son habitantes de los centros urbanos y municipios en donde Triple A opera. Y en los cuales prima su interés colectivo por su desarrollo.

Estas personas 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 sus condiciones de vida fortaleciendo sus propias capacidades de desarrollo”.



Gremios

“Corporaciones que se asocian por afinidades para la obtención de metas comunes y potenciadoras para el interés de sus afiliados. El relacionamiento de Triple A con los gremios se orienta a aportar al desarrollo de políticas públicas que beneficien y mejoren la calidad de vida de los atlanticenses, por la evolución en la prestación de los servicios públicos, por la promoción de la cultura ciudadana y el uso razonable del recurso hídrico y saneamiento básico”.



Medios de comunicación y generadores de opinión

“Personas naturales o jurídicas movilizadoras de opinión pública que impactan la imagen y reputación de la organización e inciden en la socialización, difusión y visibilización de Triple A y sus actividades. Consideran lo importante de la interacción permanente y oportuna y el suministro de información bajo criterios de veracidad, confiabilidad y oportunidad.

El relacionamiento de Triple A con los medios de comunicación y generadores de opinión se construye también a partir de programas institucionales que movilizan la cultura ciudadana en la población de Barranquilla”.

Una vez que se realizó la caracterización de los grupos de valor la empresa hizo una revisión de la promesa de valor que se construyó para cada grupo y así establecer la alineación o dispersión con el proceso de direccionamiento estratégico 2020.

En la actualidad los líderes del relacionamiento con los grupos de valor establecen el diseño del marco de las relaciones con las partes interesadas, de acuerdo con su incidencia en cada uno de los procesos y definen los planes de acción con los subgrupos de acuerdo con la segmentación realizada en el primer paso. El proceso de materialidad surtido a finales de 2017 es base fundamental para orientar las consultas a las partes interesadas como parte estratégica del desarrollo sustentable de la organización.

El compromiso actual de Triple A es dar curso a la consulta de las voces de los grupos de valor en contexto de las fases del modelo de relacionamiento ya surtidas con el fin de conocer sus expectativas y potenciar su participación en los temas materiales definidos por la compañía.



Desde la Subgerencia de Gestión Humana y con la participación activa de la Subgerencia de Comunicaciones se coordina la campaña de promoción de valores. En 2017, fue el turno del Año del Compromiso.

Consultas a grupos de valor

(Gri 102-21)

Como una forma de acercamiento y de conocer mejor a sus usuarios, en noviembre de 2017 se implementó el módulo de contactos en el área de atención al cliente. Este sistema permite no sólo actualizar y conocer la información de datos personales, sino también conocer de cada persona su relación con el inmueble, sus gustos personales, sus datos de redes sociales, los horarios y medios de preferencia. Esto permitirá en la implementación de la relación con los clientes, facilitar la comunicación y diálogo futuro.

Comunicación Efectiva

La comunicación es uno de los valores corporativos de Triple A. Además como proceso, se convierte en un eje transversal que apalanca la gestión de todas las áreas de la compañía.

Por ello cada acción, estrategia, campaña o proyecto que se desarrolla internamente cuenta con el liderazgo de la Subgerencia de Comunicación - Grupos de Interés y los 13 canales creados para la difusión masiva de los mensajes.

Canales internos



Medios de comunicación	Periodicidad
Cartelera física	Cada 15 días
Revista Familia	Semestral
Boletín Caudal	Cada 2 meses
Correo interno InfoTripleA	Según requerimiento
Intranet	Según requerimiento
Wallpaper	Mensual
Círculo de Información	Mensual
Correo gerente general	Según requerimiento
Correo directora de la gestión efr	Según requerimiento
Reporte de prensa	Diario
Página Web	Según requerimiento
Informe anual	uno al año
Yammer	Diario

En el ámbito externo la compañía mantiene una relación cercana con los medios de comunicación masiva en Barranquilla y en los 14 municipios del Atlántico que la empresa atiende. Se generan noticias de forma periódica para mantener informados a los clientes y usuarios acerca de los avances, inversiones, programas sociales y de impacto en la comunidad.

Durante el año 2017 la compañía divulgó un total de 1.233 noticias positivas que fueron cubiertas por los medios tradicionales de comunicación y por medios electrónicos.

En la prensa escrita fueron divulgadas 456 noticias; cinco en revistas; 336 en radio con entrevistas directas a los voceros de la compañía; 65 notas en noticieros y programas de televisión regional y nacional y 371 a través de redes sociales.

La gestión de la comunicación efectiva de Triple A logró un free press de \$4.562.401.648 a través de los medios de comunicación en el período objeto del presente informe.

Comunicamos el orgullo

Durante el año 2017 Triple A orientó sus esfuerzos comunicacionales hacia la consolidación de su reputación empresarial, liderando estrategias y campañas de alto impacto entre los diferentes grupos de valor. De esta manera la compañía logró mantener un clima de estima, confianza, respeto, admiración y sobre todo credibilidad en lo local, regional y nacional frente a la marca.

Las líneas comunicativas de Triple A la posicionaron interna y externamente, quedando en el imaginario de nuestros usuarios el orgullo de contar con una empresa que le aporta bienestar a Barranquilla. La estrategia comunicó el orgullo de ciudad mediante testimonios de personajes representativos de la misma quienes refrendaron el cambio, el crecimiento, el progreso y el desarrollo de esta urbe a partir del agua.

Desde su experticia, médicos, empresarios, industriales y profesionales hicieron conciencia de como el preciado líquido ha dignificado la ciudad estos últimos 25 años.



La estrategia 'Baila Ballet y Toma Agua' acercó a las nuevas generaciones, especialmente niñas, por el gusto hacia las artes y el buen hábito de tomar el preciado líquido.



Triple A y la Fundación Triple A entregaron miles de bolsas o 'Azulitas' reutilizables aportándole al cuidado del medio ambiente y la protección de la naturaleza.

Le aportamos al medio ambiente con 'la azulita'

Reducir el uso de bolsas plásticas fue una medida nacional a la que Triple A se vinculó con la convicción de que contribuir al cuidado del medio ambiente es una labor de todos, sin importar el tamaño de la acción.

Mediante la campaña 'La azulita que te acompaña' Triple A y la Fundación Triple A entregaron miles de bolsas en tela cambrel reutilizables en el mercado a la ciudadanía de Barranquilla, que las recibió en diversos puntos de distribución. Así la compañía desde su interés de crear valor ambiental adelantó esta acción

comunicativa que coadyuvó a la disminución del uso de bolsas plásticas.

En el período 2017 Triple A dio inicio a la modernización de su proceso comunicativo con la consolidación de su plataforma de redes virtuales, en las que se evidencia el crecimiento e interés de los ciberusuarios hacia los mensajes que allí se transmiten.

Pueden seguirnos en PORMIBARRANQUILLA, desde:



PORMIBARRANQUILLA



@pormibaq



@pormibarranquilla

Triple A entre las tres empresas con mayor favorabilidad

Contribuir a la calidad de vida de los barranquilleros es la prioridad y la misión de Triple A que nuevamente se ve reflejada en los resultados de la encuesta de percepción ciudadana Barranquilla Cómo Vamos 2017, en la que los ciudadanos sitúan a la empresa como la tercera con mayor conocimiento y favorabilidad.

En cuanto a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los barranquilleros califican a la compañía con un promedio de 83.6% de satisfacción.

A nivel particular, la calificación para cada servicio que se presta se reflejó así: acueducto 82%, alcantarillado 81% y aseo 88%.

Se trata de una gestión permanente de todos los colaboradores de Triple A enfocados al cumplimiento de sus metas y a la prestación óptima de estos servicios que contribuyen al desarrollo sostenible de Barranquilla.

El top 3 de las empresas con mayor favorabilidad en la ciudad lo lidera El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA.

Este reconocimiento compromete a la organización a seguir implementando procesos de mejoramiento continuo en busca de brindar cada vez más un servicio de alta calidad.

Triple A la marca con mayor responsabilidad social empresarial

Por cuarta vez consecutiva Triple A es percibida como la marca con mayor responsabilidad Social en Barranquilla, así lo confirma el estudio Las Marcas + 2017 realizado por Inpsicon Ltda.

Estrategias como 'Cada Gota Cuenta' a través de la cual más de 22 mil usuarios han participado en actividades que refuerzan la importancia de cuidar el recurso hídrico, la capacitación de más de 900 líderes comunales en temas relacionados con el buen uso de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Mi Colegio Limpio, en la que 26 mil estudiantes de 56 instituciones educativas trabajan en el manejo adecuado de los residuos sólidos y la adhesión al Pacto Global, soportan este primer lugar que la ciudadanía le otorga a Triple A por medio de este estudio.

El compromiso de Triple A con la ciudad y el Departamento del Atlántico, no se detiene, la empresa continuará trabajando en la implementación de controles y monitoreos continuos para garantizar la calidad del agua que suministra, como también de los servicios de alcantarillado y aseo.



En 2017, Triple A fue reconocida como la empresa con mayor favorabilidad en la ciudad y la de mayor responsabilidad social empresarial.

Aspectos materiales y cobertura



Triple A trabaja con compromiso para garantizar su promesa de valor 'Toma agua de la llave'.

(Gri 102-46, 102-47, 102-49)

Ante la importancia del análisis de los temas sociales, ambientales y económicos de la organización y de sus grupos de valor, durante el 2017 Triple A realizó la actualización de la materialidad para definir la relevancia de los temas en los cuales la organización decide actuar y conocer el impacto que genera dicha actuación sobre sus grupos de valor. Este análisis permite retroalimentar su direccionamiento estratégico y por ende el enfoque sustentable de la empresa.

A través de este informe de sostenibilidad la compañía comunica los temas materiales y la razón para ser considerados como tal, el enfoque desde el cual son asumidos en la operación, la cobertura dónde ocurren y la evaluación de tal enfoque, como aspectos que motivan el cumplimiento en

una compañía responsable socialmente basada en la herramienta de la materialidad.

Los resultados del ejercicio son además una guía para establecer la estrategia corporativa y las debidas acciones que la realicen, integrando a ello la gestión de los impactos sean estos positivos, negativos reales o potenciales que en tales materias implica para los grupos de valor¹⁷ y para la sociedad en general cumplir con lo misional.

Como soporte metodológico han sido utilizados los lineamientos para el análisis de la materialidad en sustentabilidad expuestos en la Iniciativa de Reporte Mundial (Global Reporting Initiative, GRI) en su versión G4, la cual plantea llevar a cabo el siguiente proceso¹⁸:

¹⁷ Este término es de construcción de Próxima al referir los grupos o partes interesadas que integran la cadena de suministro y/o cadena de valor de una organización.

¹⁸ Manual de aplicación. Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI G4, 2013.

La primera parte del proceso de materialidad fue la recopilación de los insumos internos de la compañía desde las directrices que marcan los direccionamientos estratégicos de Triple A y la casa matriz y la gestión del riesgo de la empresa. Los insumos externos en los que se incluyen las consultas realizadas a los grupos de valor; las orientaciones de las normas certificables de calidad, salud y seguridad, de gestión ambiental; los estándares e iniciativas internacionales como los Principios de Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los lineamientos de la OCDE para empresas multinacionales, los Principios Rectores de Derechos Humanos. Y desde la perspectiva del negocio, se toma en cuenta la regulación y legislación vigente y aplicable, entre otros aspectos.

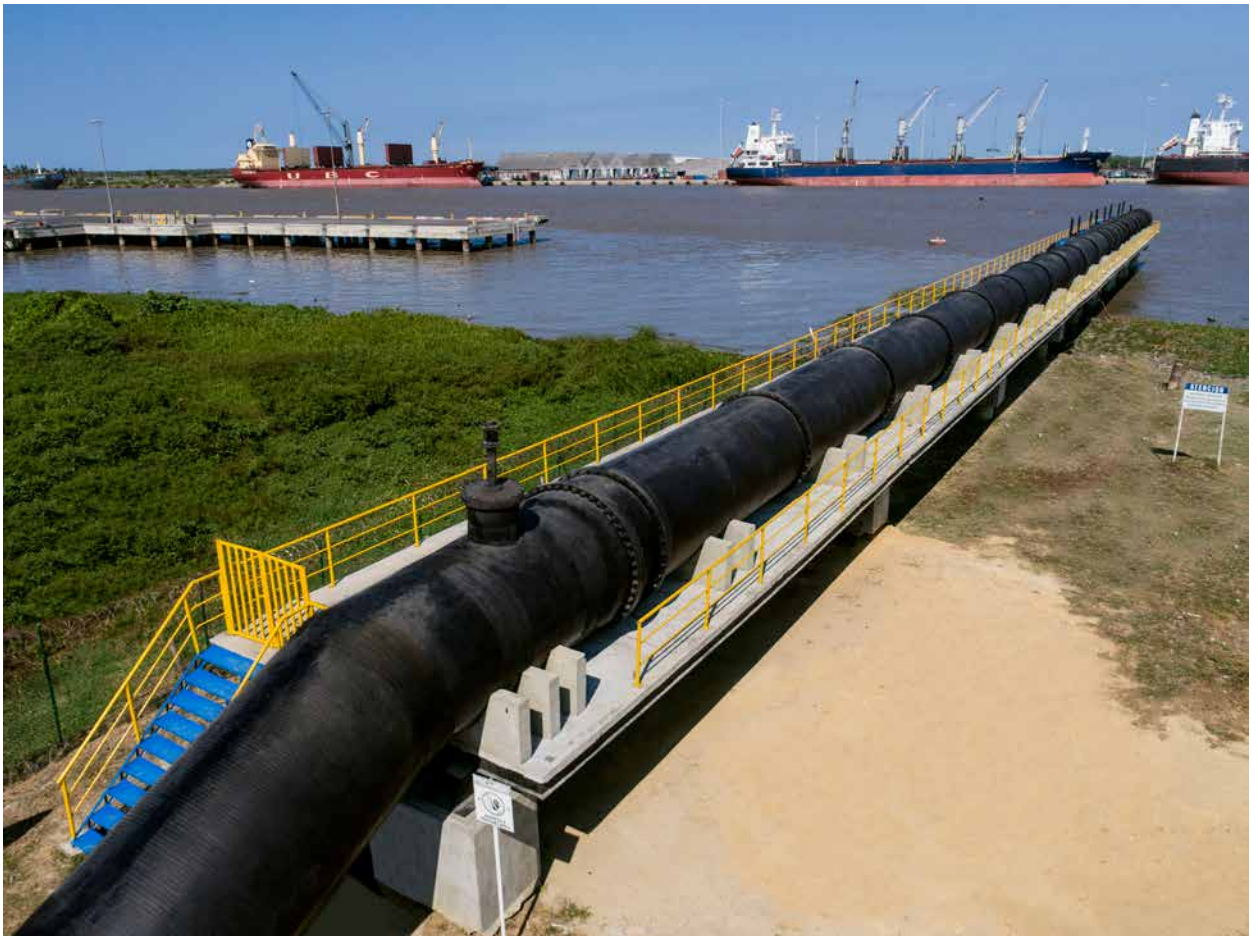
Una vez realizado el análisis de la información esta se clasifica en cinco pasos:

1. Creación de contexto de sustentabilidad para los sectores de acueducto, alcantarillado y aseo.
2. 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 genera sobre ellos.
3. Análisis de los temas relevantes para Triple A por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
4. 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 temas materiales del año 2015 y la exhaustividad con que se analizan los tres servicios prestados desde la perspectiva de la empresa y de los grupos de valor. Al final se cruzan los temas recurrentes entre la visión de la organización con la de los grupos de valor y se obtienen los temas materiales.
5. Finalmente se obtuvo la validación de 40 colaboradores de la alta y media dirección de la organización quienes calificaron cada uno de los temas materiales por la importancia del tema para la empresa y el riesgo de no gestionarlo.

Los temas materiales que se presentan en la matriz son genéricos, es decir, que cada uno reúne subtemas que hacen parte de la gestión del genérico. Tales temas son ampliamente desarrollados en este informe y cada uno cuenta con su enfoque de gestión como lo señala la metodología de estándares GRI.

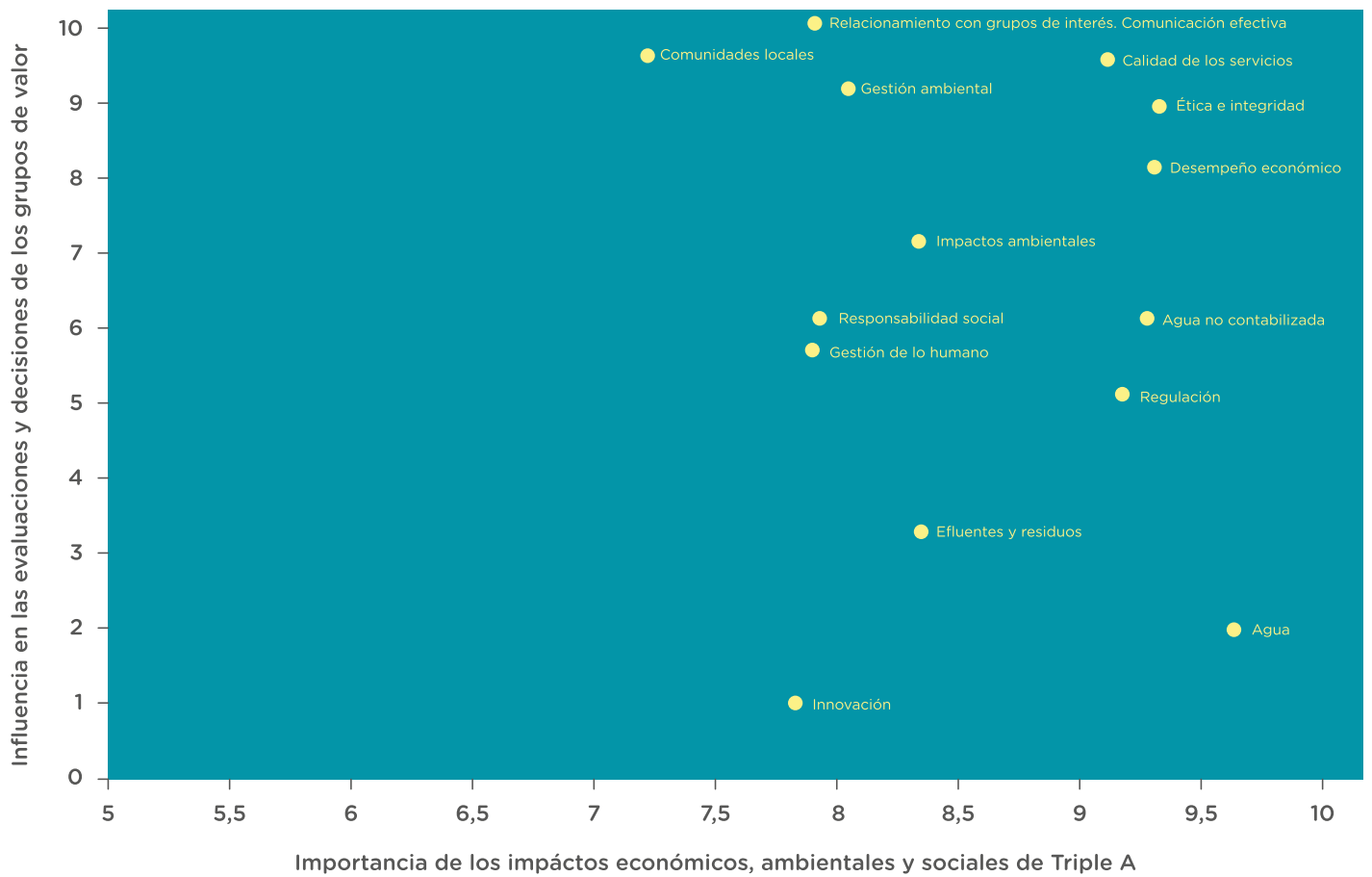
El resultado del ejercicio de materialidad adelantado en el período del reporte son los siguientes, en orden según la calificación obtenida de acuerdo con la metodología aplicada para tal efecto:

- Calidad de los servicios
- Relacionamiento con los grupos de valor y comunicación efectiva
- Ética e integridad
- Comunidades locales
- Desempeño económico
- Gestión de lo humano
- Impactos ambientales
- Gestión ambiental
- Responsabilidad social
- Agua no contabilizada
- Regulación
- Efluentes y residuos
- Agua
- Consumo sostenible
- Innovación



El Emisario Subfluvial es una de las obras de ingeniería en el servicio de alcantarillado que respalda el proceso de tratamiento del agua residual en Barranquilla.

Matriz de la materialidad Triple A - 2017



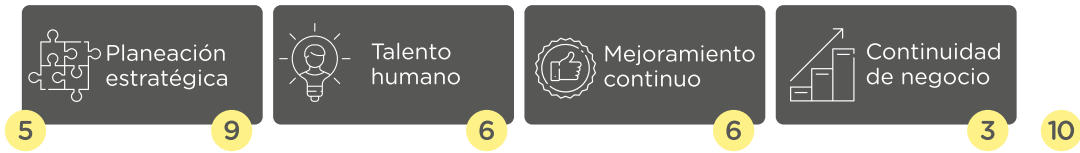
Cobertura del tema material

(Gri 102-46)

¿Dónde se presenta el mayor impacto?		
Aspecto material	Internamente	Externamente
Calidad de los servicios	Triple A	Usuarios y medio ambiente
Relacionamiento con los grupos de valor y comunicación efectiva	Triple A	Todos los grupos de valor
Ética e integridad	Triple A	Todos los grupos de valor
Comunidades locales	Triple A	Usuarios y clientes
Desempeño económico	Triple A	Proveedores
Gestión de lo humano	Triple A	Familias de los colaboradores
Impactos ambientales	Triple A	Medio ambiente
Gestión ambiental	Triple A	Medio ambiente
Responsabilidad social	Triple A	Todos los grupos de valor
Agua no contabilizada	Triple A	Usuarios y clientes. Medio ambiente
Regulación	Triple A	Entes de vigilancia y control Gobierno. Usuarios y clientes.
Efluentes y residuos	Triple A	Medio ambiente. Usuarios y clientes
Agua	Triple A	Medio ambiente. Usuarios y clientes
Consumo sostenible	Cadena de suministro de Triple A	Asociaciones de recicladores
Innovación	Triple A	Usuarios, clientes, proveedores

Responsables de la gestión de los temas materiales

Procesos Gerenciales



Procesos Claves



Procesos de Apoyo



- | | |
|---|--------------------------|
| 1 Calidad de los servicios | 8 Gestión ambiental |
| 2 Relacionamiento con grupos de valor y comunicación efectiva | 9 Responsabilidad social |
| 3 Ética e integridad | 10 Agua no contabilizada |
| 4 Comunidades locales | 11 Regulación |
| 5 Desempeño económico | 12 Efluentes y residuos |
| 6 Gestión de lo humano | 13 Agua |
| 7 Impactos ambientales | 14 Consumo sostenible |
| | 15 Innovación |

En este gráfico se identifican los procesos que soportan la gestión de los temas materiales de Triple A y los cuales están desarrollados en cada capítulo del presente informe.

(Gri 103-2)

Nuestros mecanismos formales de quejas y/o reclamación

Estos mecanismos disponibles para los grupos de valor indicados en el siguiente gráfico, cubren las actividades de la organización que se presentan en este Informe de Sostenibilidad 2017:

Grupo de valor	Canal	Cómo funciona
Clientes Comunidades Gremios Autoridades	Línea 116	Línea telefónica de servicio abierta que funciona en Barranquilla y los 14 municipios donde opera Triple A
	Portal web www.aaa.com.co , contáctenos	Formulario virtual que recoge la información sobre los requerimientos necesarios para una queja o reclamación
	WhastApp 321 843 0717	Red social abierta para una rápida comunicación sobre quejas o reclamaciones acerca de los servicios de Triple A
Colaboradores, clientes, comunidades, proveedores, contratistas	Contacto Ético www.aaa.com.co contáctenos, contacto ético	Para la denuncia de posibles casos de corrupción
	Línea amiga	Línea de celular disponible para WhastApp, donde los colaboradores se pueden comunicar con la persona encargada de Bienestar de la organización
	Comité de Convivencia	Instancia que tiene por objetivo contribuir con mecanismo alternativo para la prevención y tratamiento de los riesgos psicosociales dentro de la organización. Ante esta instancia los colaboradores pueden canalizar quejas o dar sugerencias sobre la convivencia.
	Comité efr	A través del correo somosefr@aaa.com.co los colaboradores pueden acceder a la oferta de conciliación de Triple A o hacer sugerencias, quejas o reclamaciones sobre el funcionamiento del modelo.
	Círculos de información	Canal que es utilizado bidireccionalmente en el que la alta dirección da a conocer temas relevantes de la organización tratados en el Comité de Gerencia. A su vez por este mismo canal, los colaboradores pueden solicitar aclaraciones a dudas o inquietudes generadas de acuerdo con la información recibida.
	RIO	Red de facilitadores de comunicación y cultura conformada por un grupo interdisciplinario encargado de divulgar y sensibilizar procesos o información de transformación para la organización
	Liga 100% Segura	Programa para promover la cultura del autocuidado en las áreas y procesos críticos que fomenta estilos de vida saludable disminuyendo la accidentalidad. A través suyo los colaboradores realizan propuestas de mejora a procesos de salud y seguridad en el trabajo.
Colaboradores	Encuentros Empresa - Sindicato	Reuniones bimestrales realizadas entre la compañía y la organización sindical

Perfil del Informe de Sostenibilidad



Los colaboradores son el recurso más importante de Triple A. Gracias a su gestión, Barranquilla y los municipios que se atienden gozan de servicios públicos domiciliarios de calidad.

(Gri 102-50, 102-51, 102-53, 102-54, 102-56)

El presente reporte está dirigido hacia todos los grupos de valor de Triple A; en el se encuentran los principales resultados, impactos y retos alcanzados en materia de sustentabilidad durante el año 2017. El Informe de Sostenibilidad se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción esencial. No se realizó verificación externa.

Como cada año, los equipos de las diferentes áreas y procesos de la organización participaron de manera activa como las fuentes oficiales de la información requerida para desarrollar los contenidos aquí descritos. El proceso de su elaboración fue liderado por el área de Responsabilidad Social.

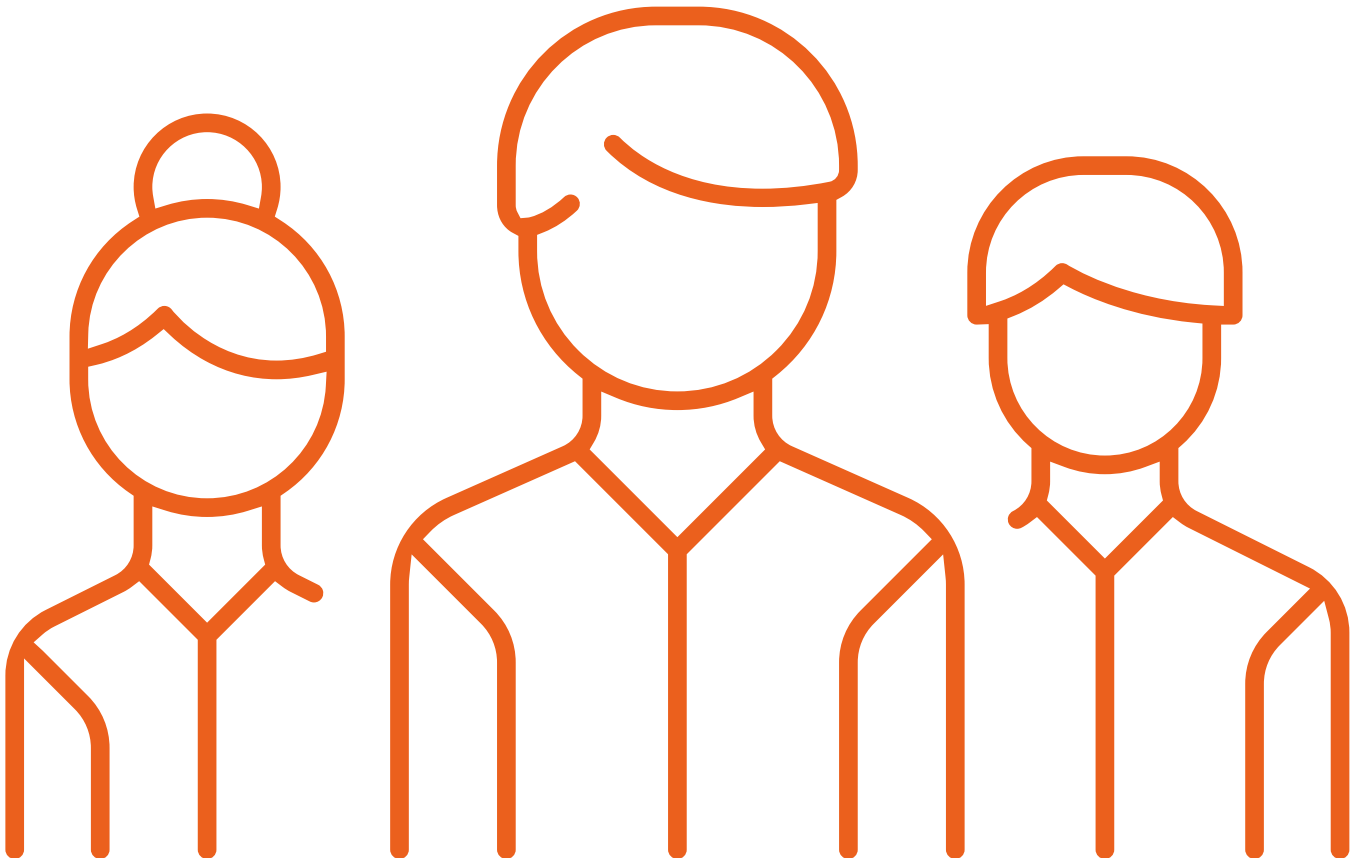
Para cualquier inquietud o sugerencia sobre los asuntos aquí descritos, deben contactarse con Zamira Betin Fren al correo electrónico zamira.betin@aaa.com.co, del área de Responsabilidad Social.



La familia de nuestros colaboradores es un grupo de valor trascendental para la compañía.

Valor social

Gestión de lo humano	60
• Importancia empresarial y su cobertura	60
• Gestión para el avance	61
• Nuestros logros	72
• Nuestros retos	75
Responsabilidad corporativa	76
• Importancia empresarial y su cobertura	76
• Gestión para el avance	77
• Nuestro reto	78
Comunidades locales	79
• Importancia empresarial y su cobertura	79
• Gestión para el avance	80
• Nuestros logros	83
• Nuestros retos	84
• Fundación Triple A	85
Innovación	88
Diseño y seguridad de infraestructura y equipos	
• Importancia empresarial y su cobertura	88



Valor social que generamos en cifras

\$4.648.418.284 Inversión integral en la oferta de conciliación efr.

47.731 horas en **Plan de Formación Empresarial** para el equipo de colaboradores directos y suministrados.

865 colaboradores evaluados en desempeño y desarrollo profesional.

954 colaboradores directos y contratistas beneficiados con programas de formación para mejorar aptitudes, hacia un más alto desarrollo personal y desempeño laboral.

170 hijos de colaboradores participaron en las escuelas de fútbol, tenis, natación y taekwondo.

502 hijos de colaboradores disfrutaron de las vacaciones recreativas.

32 colaboradores participantes del Programa Innova

550 colaboradores y contratistas beneficiados con el **Programa Liga 100% Segura y Saludable** para mitigar su exposición a riesgos

3 Salud y bienestar



“Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”

Triple A promueve la salud y el bienestar de sus colaboradores y sus familias con campañas preventivas.

4 Educación de calidad



“Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”

Triple A fomenta y subsidia formación y educación para colaboradores y sus familias.

21.669 usuarios de empresas, instituciones educativas y comunidades en general fueron impactados con el **programa Cuidado del Agua**

81 **Guardianes del Medio Ambiente** fueron formados por la organización durante el año.

4.429 usuarios capacitados en manejo de residuos sólidos en comunidades y empresas

27.392 estudiantes de 56 instituciones educativas del Distrito de Barranquilla y los municipios atendidos, fueron impactados con el **programa Mi Colegio Limpio y Vive Tu Ciudad Limpia.**

6.244 habitantes de zonas cercanas al área de influencia participaron en los programas ambientales.

72 encuentros formales con las autoridades municipales, comunidades y empresas

816 líderes impactados y sensibilizados en temas técnicos, comerciales, operativos y de crecimiento personal.

13.634 usuarios fueron socializados durante el proceso de normalización de clientes y obras civiles realizadas por Triple A.

\$352.225.930 invertidos en gestión social

5 Igualdad de género



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

Triple A realiza campañas en contra del acoso laboral y violencia intrafamiliar. Existe igualdad salarial entre hombres y mujeres en los mismos cargos

11 Ciudades y comunidades sostenibles



“Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”

Triple A mejora la calidad de vida de las poblaciones vulnerables garantizando la prestación de los servicios e implementando programas socialmente responsables en las comunidades.



Gestión de lo humano

Potencializar los líderes de Triple A es uno de los principales objetivos del Direccionamiento Estratégico de la compañía.

Importancia empresarial y su cobertura

(Gri 103-1)

La gestión de lo humano es uno de los procesos gerenciales desde el cual se reconoce la importancia y el impacto de los colaboradores para materializar los objetivos estratégicos de la organización, los cuales se alcanzarán en un mayor grado de excelencia dependiendo del nivel de competencia, perfil, experiencia, compromiso y nivel de satisfacción del equipo de trabajo.

En razón a ello la organización implantó el modelo efr bajo la norma 1000-1 (edición 4) para llegar a ser una Empresa Familiarmente Responsable (efr¹⁹) certificada en conciliación e igualdad. Así, Triple A ofrece al equipo de colaboradores medidas orientadas a fomentar y suscitar la armonización y el equilibrio de la vida laboral y personal del colaborador, y como una herramienta de gestión para

el desarrollo innovador de las personas, el bienestar de sus familias y la consolidación de una cultura del compromiso, la responsabilidad y la productividad.

El impacto global de la gestión de lo humano se presenta desde el proceso de atracción y retención de talento calificado, mediante planes y programas de formación y el proceso de evaluación de desempeño. Así también, en la creación de estándares de seguridad y cuidados de salud; implementación de beneficios acorde a las características de los diferentes grupos de colaboradores; creación y mantenimiento de la cultura efr; liderazgo humanizado para un estilo de dirección contemporáneo y retribución equitativa por su labor hasta la finalización de su ciclo en la organización.

El contexto estratégico que robustece la gestión de lo humano y por el cual la organización dispone de recursos económicos, tecnológicos y de talento que ayudan a apalancar los diferentes impactos que se causan a través de la gestión son los siguientes objetivos estratégicos: “Fortalecer el nivel de competencias críticas del personal y su comunicación interprocesos” y, “Potencializar los líderes de Triple A orientando a la gestión de las personas”. Asimismo, con la iniciativa de la certificación del modelo de gestión efr la cual es una práctica voluntaria, y con la orientación en cada uno de sus procesos a la búsqueda de un balance entre la consecución de los resultados y la gestión de lo humano.

¹⁹ La Fundación Másfamilia de España es la propietaria de la marca efr, del modelo efr y de la certificación en conciliación e igualdad

Gestión para el avance

(Gri 103-2)

La gestión de lo humano cuenta con una estructura de procesos y recursos que permite hacer seguimiento, medir, evaluar y desarrollar de forma permanente planes, programas, procedimientos, controles y políticas empresariales que faciliten y apalancen el trabajo. Lo anterior exige la planeación del año a partir de diferentes instrumentos de diagnóstico basados en la consulta de la voz del equipo de colaboradores, tales como los siguientes: i) la voz del empleado para conocer las expectativas y necesidades en cuanto a la oferta de conciliación de las medidas efr; ii) encuesta de clima laboral y iii) entrevistas de retiro, entre otros. Así el diseño de lo realizable responde a un sentido de realidad organizacional y en línea con el propósito de realizar las necesidades de los colaboradores según la capacidad de respuesta de la compañía.

En relación con los compromisos de la gestión de lo humano, se destaca que durante 2017 se obtuvieron

los siguientes logros: implementación de nuevas medidas efr (reducción de la jornada, fortalecimiento de la operativa para cumplir estándares de ley y requisitos de la norma efr); ejecución del programa de pasantías en la Gerencia de Operaciones; implementación del programa de apoyo al talento deportivo para hijos de colaboradores; replanteamiento del programa para niños en condición de discapacidad; replanteamiento del programa de vivienda; ampliación del beneficio de alimentación al personal contratista;; segmentación etapa III, ingreso de 45 personas; disminución del 30 por ciento de la accidentalidad con respecto a 2016; Primer y segundo puesto en el XVII Encuentro Nacional de Brigadistas de Emergencias y, selección y diseño de la plataforma virtual Portal Azul para la universidad corporativa (www.portalazul.com.co).

La inversión realizada en el período de reporte fue la siguiente:



La voz del empleado, las encuestas de clima laboral y la participación en las campañas internas son actividades que involucran a los colaboradores de la empresa.







Inversión integral en beneficios sociales para colaboradores

\$4.648.418.284

Como parte de los mecanismos de evaluación del enfoque de gestión descrito, están los siguientes:

- Proceso de selección: se mide por el tiempo de cubrimiento de la vacante y su eficacia por el N° de personas que pasan el periodo de prueba al cumplir su tiempo de evaluación. Lo cual significa personal idóneo para la organización.
- Medición del porcentaje de reducción de la tasa de accidentalidad, severidad y ausentismo respecto al año anterior
- Monitoreo del cumplimiento de las actividades planificadas cada año
- Los programas de formación se evalúan por el número de horas de capacitación y mediante la eficacia de los cursos realizados, para validar si el curso tuvo aplicación e impacto frente a los procesos de la cadena de valor de la compañía.
- Evaluación de desempeño: se evalúa en nivel de competencias de los colaboradores frente al rol que desempeñan en la organización y la eficacia de los planes de desarrollo implementados anualmente para cerrar brechas de competencias laborales.
- Medición de indicadores efr: determina el grado de avance de la gestión de la conciliación para cumplir con las métricas establecidas en la norma 1000-1 y establecer el impacto de los beneficios para el colaborador, su familia y la organización.

Conformación de la planta de personal

Categoría	2017			2016		
Total de colaboradores jornada completa	954	699	255	889	647	242
Total de colaboradores plantilla media	910			824		

Fuente Triple A

Total plantilla desglose según edad	2017	2016
Menor de 30 años	161	136
Entre 30 y 50 años	587	554
Mayor de 50 años	206	199

Fuente Triple A

Total plantilla desglose según edad	2017	2016
Edad media plantilla indefinida	41 años	41 años
Antigüedad media de la plantilla	9,1 años	10 años
Colaboradores nacionales	952	887
Colaboradores de otra nacionalidad	2	2
Colaboradores con algún grado de discapacidad	4	3

Fuente Triple A

Conformación de la planta de personal total según sus funciones



Categoría	2017	2016
Personal directivo	6	7
Personal de apoyo a la Dirección	74	80
Titulados superiores	76	73
Mandos intermedios	57	57
Técnicos	194	174
Administrativos y auxiliares	267	257
Personal de oficio	280	241
Total	954	889

Fuente Triple A



Generación de empleo, palanca de progreso social en la región

(Gri 401- 1)

En consistencia con el postulado que Triple A ha promovido de generar empleo al ser una organización que actúa como agente de cambio social en la región del Caribe, durante el año de reporte el comportamiento empresarial como siempre se ha evidenciado este principio de actuación, son nuevas contrataciones a término indefinido, cuyas prácticas de reclutamiento están basadas en la edad, el sexo y la valoración de la mano de obra y del talento, en distintas regiones del país.

2017	Totales			Total menor de 30 años	Total entre 30 y 50 años	Total mayor de 50 años	Nacionales	Extranjeros
Nuevas incorporaciones	116	89	27	58	56	2	116	-
Bajas	52	39	13	6	26	20	52	-
Bajas voluntarias	38	28	10	5	15	18	38	-

Fuente Triple A

2016	Totales			Total menor de 30 años	Total entre 30 y 50 años	Total mayor de 50 años	Nacionales	Extranjeros
Nuevas incorporaciones	139	126	13	56	81	2	139	-
Bajas	48	39	9	8	20	20	48	-
Bajas voluntarias	23	16	7	6	10	7	23	-

Fuente Triple A

El número de colaboradores que presentaron rotación en el año fue de 52 personas. Registro que deja ver la fidelización, retención del talento y estabilidad en el equipo de la compañía, lo que impacta de manera importante la productividad empresarial. Para el año 2016 el total de colaboradores en esta condición fue de 48.

Empleo indirecto



Categoría	2017	2016
Número de empresas contratadas	22	20
Número de trabajadores de los contratistas de bienes y servicios	1822	1665

Fuente Triple A

Salario mínimo

En la compañía en los lugares donde desarrolla operaciones significativas, tiene una sola persona (mujer) que devenga el salario mínimo legal local que para el 2017 es de \$737.717. La diferencia entre el salario mínimo local y el siguiente salario devengado en la empresa es de \$240.683 y es devengado por cinco trabajadores, de género masculino (4) y femenino (1).

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

Para la contratación de personas en el ámbito geográfico de la operación de Triple A, la directriz empresarial de selección y traslado de personal establece que los candidatos externos que cumplan con los requerimientos exigidos por el cargo son preseleccionados para participar en el proceso de selección y evaluación. Para los casos en que las vacantes tengan su sitio de trabajo en una ubicación geográfica diferente al Distrito de Barranquilla, tienen preferencia los candidatos de los municipios que cumplan con el perfil requerido.

Se indica también que el 33,33 por ciento de los directivos procede de la comunidad local donde se desarrollan operaciones significativas de Triple A.



Categoría	2017	2016
Salario anual inicial sin antigüedad de categoría inferior	\$11.740.800	\$11.076.000
Salario mínimo inicial anual para contratos en prácticas	\$8.852.604	\$8.273.460
Salario anual mínimo (pesos) interprofesional del país	\$8.852.604	\$8.273.460
Salario anual inicial / salario mínimo Interprofesional	132,63%	133,87%
Salario mínimo inicial / salario mínimo Interprofesional	100%	100%

Fuente Triple A

Beneficios para los empleados²⁰

(Gri 401-2)

La retención de los colaboradores de la organización es un tema esencial para Triple A en consistencia con ser una Empresa Familiarmente Responsable y con los lineamientos de retención de talento cualificado, que busca a través de los beneficios que ofrece a su equipo, robustecer su cultura de la conciliación en lo que juega la felicidad de la gente y el bienestar de sus familias. En la siguiente tabla es posible apreciar la inversión realizada durante el año 2017.



Categoría	2017	2016
Seguro médico de la empresa	\$242.627.194,54	\$212.055.645
Bienestar	\$380.492.016	\$411.330.972
Ayudas a hijos en condición de discapacidad	\$7.800.000	\$2.700.000
Formación incluidos auxilios educativos a colaboradores	\$664.014.780	\$338.661.778
Auxilios educativos para hijos de colaboradores	\$327.716.445	\$309.897.449
Programas de desarrollo organizacional, cultura, innovación y atracción del talento	\$165.491.459	\$121.658.824
Ayuda a la alimentación	\$2.359.111.296	\$1.872.214.105
Ayudas al transporte	\$501.165.094	\$549.508.886
Total de la inversión	\$4.648.418.284	\$3.818.027.659

Fuente Triple A

²⁰ En Triple A no hay colaboradores temporales, por eso no se tiene en cuenta en el indicador

Derecho al permiso parental en plantilla total

(Gri 401- 3)

El siguiente es el registro de los colaboradores que por sus contratos o por políticas empresariales tienen el derecho al permiso parental, lo cual toma mayor notoriedad en el ámbito de las buenas prácticas laborales que promueve efr y los principios del Pacto Global al cual está adherida Triple A, entre cuyos pilares de una novedosa relación de trabajo en el ámbito de la responsabilidad social, está la promoción de la parentalidad.

Es de anotarse también que esta práctica de que colaboradores de ambos sexos puedan acogerse al derecho que les asiste en su condición de padres y madres, impacta, por un lado, en una mayor contratación y retención de colaboradores cualificados y en la productividad empresarial, y por el otro, en que las mujeres se acojan al permiso sin perjuicio de su trayectoria profesional por la influencia positiva de la decisión de los hombres de acogerse también a su derecho.



Categoría	2017	2016
Colaboradores con derecho a baja por maternidad o paternidad	25	26
Mujeres	8	13
Hombres	17	13
Colaboradores que finalizaron su licencia de maternidad y paternidad en el año anterior	25	26
Mujeres	6	13
Hombres	19	13
Colaboradores reincorporados tras terminar su licencia de maternidad y paternidad del año anterior	25	26
Mujeres	6	13
Hombres	19	13
Colaboradores que conservan su empleo tras 12 meses de su reincorporación	25	25
Mujeres	6	13
Hombres	19	12

Fuente Triple A

Plazo de avisos mínimos sobre cambios operacionales

(Gri 402- 1)

Triple A, por una cultura de transparencia en la información y más aún con su grupo de valor interno como son los colaboradores, buscando su sentido de contribución por la consulta que impulse su implicación ante cambios posibles que afecten la buena marcha del negocio, realiza acciones comunicativas dirigidas a ellos en las que la alta dirección de la organización oficia como canal directo de la debida información y socialización de los aspectos a que hubiere lugar. Lo anterior, con el propósito de disminuir los posibles impactos negativos de tales cambios en las personas que integran la compañía.

En relación con que si existen acuerdos de aviso y disposiciones para la consulta y la negociación en los acuerdos colectivos, se indica que en este sentido se cumple con lo establecido en la normatividad colombiana.





Comunicación efectiva y directa se mantiene entre todos los grupos de valor a los que Triple A impacta.

Media de horas de formación al año

(Gri 404-1)

Una organización trabajando por fortalecer el conocimiento del conjunto de sus colaboradores se orienta a construir de manera permanente y dinámica su capital humano, como uno de sus pilares de la sustentabilidad empresarial. De tal forma, durante el año de reporte, Triple A dio cumplimiento a su plan de formación

general con un total de 47.731 horas para colaboradores directos y contratistas, destacándose la garantía de igualdad de oportunidades por la diversidad de la población usuaria y de la agenda anual desarrollada.

Horas de formación recibidas				Total
Número total de colaboradores	Personas	699	255	954
Número total de colaboradores/becarios que han recibido formación	Personas	678	247	925
Número total horas de formación recibidas	Horas	23.133	9.419	32.552
Número total de horas de formación en la jornada laboral	Horas	15.379	7.145	22.524
Número total de horas de formación fuera de la jornada laboral	Horas	4.874	1.874	6.748
Media horas de formación por sexo	Horas	32,9	37,3	34,1

Total horas de formación recibidas por funciones				
Personal directivo	Horas	374	75	449
Personal de apoyo a Dirección	Horas	3.278	2.495	5.773
Titulados superiores	Horas	1.768	647	2.415
Mandos intermedios	Horas	678	1.307	1.985
Técnicos	Horas	7.608	226	7.834
Administrativos y auxiliares	Horas	4.065	4.666	8.731
Personal de oficio	Horas	5.362	3	5.365

Promedio de horas formación recibidas por funciones				
Personal directivo	Horas	62,3	75,0	137,3
Personal de apoyo a Dirección	Horas	72,8	65,7	138,5
Titulados superiores	Horas	34,0	27,0	61,0
Mandos intermedios	Horas	27,1	43,6	70,7
Técnicos	Horas	41,5	37,6	79,2
Administrativos y auxiliares	Horas	38,3	31,7	70,1
Personal de oficio	Horas	20,5	3,0	23,5

Asistentes a la formación por funciones				
Personal directivo	Personas	6	1	7
Personal de apoyo a Dirección	Personas	45	38	83
Titulados superiores	Personas	52	24	76
Mandos intermedios	Personas	25	30	55
Técnicos	Personas	183	6	189
Administrativos y auxiliares	Personas	106	147	253
Personal de oficio	Personas	261	1	262

Fuente Triple A

El total de horas de formación para el año 2016 en la jornada laboral fue de 16.612. Para más información de este registro puede ser consultado en: [http://www.aaa.com.co/RSE/Buenas prácticas/Informe anual 2016/página 85](http://www.aaa.com.co/RSE/Buenas_practicas/Informe_anual_2016/página_85)

Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores

(Gri 405-1)

El registro de esta información permite que se establezca una correlación entre la diversidad de colaboradores con la que se cuenta en la organización y la diversidad del equipo que lleva adelante la operación, ratificando de tal modo la igualdad de oportunidades como uno de los lineamientos desde los cuales en Triple A se gestiona lo humano.

Personal directivo total y en jornada completa, según género y edad

Desglose según género	2017	2016
Hombres	5	6
Mujeres	1	1

Desglose según edad	2017	2016
Menores de 30 años	-	-
Entre 30 y 50 años	3	5
Mayores de 50 años	3	2

Fuente Triple A

Mujeres no directivas y en jornada completa, según cargos

Categorías	2017	2016
Personal de apoyo a la Dirección	35	35
Titulados superiores	25	21
Mandos intermedios	30	32
Técnicos	5	5
Administrativos y auxiliares	157	147
Personal de oficio	2	2

Fuente Triple A

Personal de otras nacionalidades y algún grado de discapacidad

Categorías	Otras nacionalidades		Discapacidad	
	2017	2016	2017	2016
Personal de apoyo a la Dirección	-	-	-	-
Titulados superiores	2	2	4	3
Mandos intermedios	-	-	-	-
Técnicos	-	-	-	-
Administrativos y auxiliares	-	-	-	-
Personal de oficio	-	-	-	-

Fuente Triple A

Personal no directivo total y en jornada completa, por edad

Categorías	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Personal de apoyo a la Dirección	2	1	52	60	20	19
Titulados superiores	13	12	56	57	7	4
Mandos intermedios	3	6	49	45	5	6
Técnicos	38	31	122	117	34	26
Administrativos y auxiliares	72	68	162	156	33	33
Personal de oficio	33	18	143	114	104	109


Fuente Triple A

Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

(Gri 405-2)

Se ha registrado el principio de Triple A en cuanto al fomento de la diversidad, la eliminación de los sesgos por sexo y el apoyo a la igualdad de oportunidades. Principios que son aplicables al proceso de selección del personal, a las oportunidades de progreso y a las políticas de remuneración. La igualdad de remuneración es otro de los factores clave para lograr la más adecuada retención del talento humano cualificado con el cual la organización ha venido obteniendo los logros que la destacan en el sector de los servicios públicos del país por la calidad con la cual presta los de acueducto, alcantarillado y aseo en el departamento del Atlántico.

La siguiente tabla deja ver el salario promedio por género:



No. de empleados	255	699
Salario promedio	2.942.011	2.356.370

(Salarios en pesos colombianos)

Fuente Triple A

Fortalecer el nivel de competencias críticas del personal y su comunicación entre procesos

Programas para mejorar aptitudes y de ayuda a la transición

(Gri 404-2)

Las actividades formativas de la organización para robustecer las aptitudes del equipo de colaboradores son fundamento no sólo de una meta socialmente responsable de apoyar las condiciones de empleabilidad de estas personas en un entorno de trabajo que pueda ser cambiante, sino también, la cualificación individual para la mejora del desempeño y la obtención de los resultados globales proyectados.

La relación de las actividades formativas en 2017

Para mejoramiento de las competencias técnicas de 954 colaboradores se realizaron 45 actividades formativas. Conózcalas en la Tabla anexa No. 2.

En cuanto a los programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada, el desarrollo personal y profesional y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido, a través del beneficio de auxilio educativo que brinda Triple A a sus colaboradores, en 2017 se otorgaron los siguientes auxilios: i) pregrado: 35 beneficiados; ii) postgrado: 23 beneficiados y diplomado: 1 beneficiado.



Asimismo, se desarrolló un curso de inglés para 11 colaboradores entre jefes, directores, subgerentes y gerentes, los cuales les permite desarrollar la competencia de la lengua para fortalecer el desempeño de sus funciones y su proyecto de vida.

Evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

(Gri 404-3)

Los procesos que acompañan la construcción de capital humano en Triple A incorporan la evaluación periódica del desempeño y desarrollo de los colaboradores, para medir las competencias del cargo, y estructurar el plan de formación para el fortalecimiento de aquellas que así lo requirieran, en procura de un talento humano más competente y en óptimas condiciones de empleabilidad. De manera previa a la evaluación, los nuevos líderes con equipos bajo su responsabilidad participaron de un taller de sensibilización para lograr un mejor proceso.

Esta acción de evaluación, por su buen impacto en el colaborador, debe garantizar como política empresarial, la igualdad de oportunidades. Enfoque según el cual Triple A realizó en el año de reporte la debida evaluación de colaboradores, como se registra en la siguiente información presentada por cargo y por género:

2017			2016	
	No. de colaboradoras 241	Porcentaje 28%	No. de colaboradoras 234	Porcentaje 30%
Personal administrativo y auxiliar	145	16,763	139	18
Mandos intermedios	1	0,116	1	0
Personal de apoyo a la Dirección	46	5,318	46	6
Personal de oficio	3	0,347	2	0
Personal directivo	18	2,081	17	2
Técnicos	5	0,578	5	1
Titulados superiores	23	2,659	24	3
	No. de colaboradores 624	Porcentaje 72%	No. de colaboradores 548	Porcentaje 70%
Personal administrativo y auxiliar	114	13,179	105	13
Mandos intermedios	7	0,809	9	1
Personal de apoyo a la Dirección	34	3,931	33	4
Personal de oficio	218	25,202	217	28
Personal directivo	28	3,237	29	4
Técnicos	173	20,0	108	14
Titulados superiores	50	5,78	47	6
Total general	865		782	

Fuente Triple A

Los líderes evaluaron a su equipo y retroalimentaron a la vez, con el fin de fortalecer la comunicación y trabajar juntos en la mejora de los aspectos negativos que se presentan en algunos o reconocer los logros de quienes lo ameritan.

Se evaluó el 90 por ciento de los colaboradores. El promedio de los resultados fue de 3,7 siguiendo la escala de 1 a 4, lo que refleja un alto nivel en las competencias asociadas al cargo que desempeñan.

Talento, compromiso y salud de los colaboradores

Es política de Triple A garantizar la seguridad y salud de los colaboradores y así prevenir accidentes y enfermedades al mejorar cada día las condiciones, procesos y ambientes de trabajo, en el marco del cumplimiento de la legislación colombiana y garantizando la continuidad de las operaciones de negocio.

La seguridad y salud es un derecho fundamental de todo colaborador, por eso Triple A tiene establecido su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST,) y está certificada en la Norma NTC-OHSAS 18001, para preservar la integridad de todos los colaboradores dando alcance a los centros de trabajo, a los contratistas y terceros, sin descuidar a otros grupos de valor (partes interesadas) de la organización como son comunidad, proveedores autoridades y accionistas.

Comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad

(Gri 403-1)

Considerando el respeto por los derechos de los colaboradores y que su participación en la toma de decisiones sobre salud y seguridad en el trabajo es fundamental, Triple A tiene conformado el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), en el marco de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Esta instancia representa el ciento por ciento de la planta de personal al ser integrada por representantes de los colaboradores que son elegidos de manera democrática y representantes de la administración, que son designados por la Gerencia General. El COPASST tiene cobertura y control sobre los colaboradores y centros de trabajos ubicados en Barranquilla y los 14 municipios donde opera Triple A.

Diversas son las funciones del Comité con incidencia efectiva en la organización en cuanto a la gestión y prevención de la salud y la seguridad de los colaboradores, mediante programas empresariales.

Se registra también que en Triple A existe 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. Ambos comités cuentan con la autoridad para liderar y definir actividades para cumplir con los objetivos trazados y operan de acuerdo con las funciones y responsabilidades asignadas y formalizadas en la organización.



Triple A protege su recurso humano; por ello los colaboradores de la compañía realizan su trabajo bajo medidas de seguridad y protección laboral.

Salud en el trabajo

(Gri 403-2, 403-3, 403-4)

A continuación se registra la información sobre el tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo laboral y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional, desglosados por región y sexo:

Categoría profesional	2017	2016
Accidentes laborales (número)	32	41
Accidentes con baja (número)	23	34
Duración media (días)	186*	368
Total horas trabajadas	2.702.730	2.398.031
Horas perdidas por absentismo	12.936	12.288
Absentismo (%)	0,47	0,51
Índice de frecuencia de accidente con baja at	8,510	14,180
Índice de frecuencia de accidentes totales	11,840	17,10
Índice de gravedad at	0,069	0,153
Índice de incidencia at	24,109	38,245
Víctimas mortales	0	0

Fuente Triple A

(*) Hubo disminución de accidentes que se presentaban por lesiones deportivas

Para el año 2017 se logró reducir el índice de frecuencia de accidentes en 31 por ciento con respecto al año 2016 y el índice de gravedad de accidentes en un 55 por ciento. Cabe anotar que durante el año de reporte no se presentaron enfermedades laborales. Las lesiones más frecuentes en el equipo de colaboradores fueron golpes, lumbagos y heridas. Asimismo, se destaca que una baja tasa de accidentes y de absentismo laboral puede relacionarse con tendencias positivas en la moral y la productividad de la gente, derivadas de las buenas prácticas en materia de salud y seguridad en el trabajo bajo un enfoque de igualdad para todo el equipo de colaboradores de Triple A.

Otros factores que se destacan en cuanto a la gestión empresarial en materia de salud y seguridad, es la trazabilidad al cumplimiento de requisitos legales que impactan

en reducción en los impactos económicos por materialización de eventos no deseados, demandas y/o sanciones, como también, la menor pérdida de tiempo por absentismos lo que impacta de modo positivo la continuidad de las operaciones y mayor productividad por parte del equipo humano de trabajo.

De otra parte, y dado que existen colaboradores implicados en actividades laborales con incidencia o riesgo de determinadas enfermedades, la organización cuenta con programas de prevención y promoción que dan alcance a toda su población. Programas que están documentados e implementados conforme con las guías técnicas nacionales a través de los sistemas de vigilancia epidemiológica (SVE) establecidos para monitorear la salud de los colaboradores, analizar y establecer medidas preventivas, correctivas y/o de mejora de forma sistémi-

ca sobre las condiciones de trabajo y salud de la gente, y previniendo las alteraciones de sus condiciones de salud por causas de origen laboral.

Para los temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con la organización sindical de Triple A y contenidos en la Convención Colectiva de Trabajo, no se establecen cláusulas relativas a asuntos de salud y seguridad en el trabajo. Lo que se ha definido es un auxilio para lentes y monturas por lo cual la empresa reconoce a los colaboradores cubiertos por el campo de aplicación de la Convención, un auxilio por la compra de lentes y monturas por la suma de 180 mil pesos. La Subgerencia de Gestión Humana realiza encuentros periódicos con esta organización a fin de tratar otros temas asociados a las necesidades de los colaboradores de la empresa.

Nuestros logros

(Gri 103-3)

Gestión humana

Objetivos estratégicos

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

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

Logros 2017	¿Para qué se hizo?	¿Quiénes se beneficiaron?	¿La empresa cómo mejoró?
<p>Triple A implementó el modelo de gestión Empresa Socialmente Responsable (efr) que gestiona la conciliación bajo el modelo efr para el beneficio del equipo de colaboradores y sus familias, apalancando el bienestar y la felicidad empresarial.</p> <p>Como parte del proceso de instalación del modelo, fue la estructuración de la oferta de conciliación con 45 medidas efr dirigidas a los colaboradores y que les permite armonizar su vida personal y laboral para realizar sus necesidades y expectativas con respecto a la organización, y que se ve reflejado en el nivel de satisfacción y compromiso para la consecución de los objetivos propuestos.</p>	<p>Para dar cumplimiento a uno de los pilares del Plan Estratégico de Triple A en su compromiso voluntario de desarrollar buenas prácticas laborales en contexto de su modelo de responsabilidad social con el grupo de valor colaboradores y sus familias (parte interesada), como quiera que es fundamental para el crecimiento sustentable de la organización. Así también, para apalancar el deber que le cabe a la empresa de ser agente de cambio social que contribuye a promover la familia como núcleo de la sociedad.</p>	<p>Colaboradores, familia y sociedad.</p>	<p>La cultura efr moviliza mayores niveles de compromiso, responsabilidad y dedicación del equipo de colaboradores que recibe la oferta de conciliación y es potenciado en su desempeño por líderes con estilo de dirección que se caracteriza por ser contemporáneo, cercano y flexible.</p>
<p>Haber iniciado el proceso de creación de la Universidad Corporativa Triple A para la gestión del conocimiento interno, asegurando el mantenimiento de este y dinamizando la actividad formativa en la empresa.</p>	<p>Con el firme propósito de formar y alinear al equipo humano de trabajo con la visión y misión de Triple A y a proporcionar el espacio para su crecimiento, a fin de hacer una carrera profesional dentro de ella.</p> <p>El marco del trabajo de la universidad está en las habilidades que demandan los cargos de la empresa en un continuo aprendizaje organizacional, que impulsa a los colaboradores a ser más productivos para llevar a la empresa hacia un alto desempeño global.</p>	<p>Todos los colaboradores.</p>	<p>Potenciar el aprendizaje y gestionar el conocimiento para fortalecer el nivel de competencias de los colaboradores, manteniendo disponibilidad permanente del conocimiento sin limitaciones de hora o lugar.</p>
<p>Haberse implementado el programa de pasantías entre áreas con el fin de fortalecer sinergias y la comunicación y colaboración entre los distintos procesos.</p>	<p>Con el fin de fortalecer sinergias y la comunicación y colaboración entre los distintos procesos.</p>	<p>Ingenieros de Redes Acueducto.</p>	<p>El programa ha permitido evidenciar una mejora significativa de los indicadores de efectividad, el desarrollo profesional y personal de sus participantes, a partir de nuevas experiencias y el aprendizaje de manera integral de su proceso. También permitió reconocer y valorar el talento humano de pares y colaboradores.</p>

Logros 2017	¿Para qué se hizo?	¿Quiénes se beneficiaron?	¿La empresa cómo mejoró?
<p>Haberse desarrollado el acompañamiento en el proceso de la doble asesoría pensional a un grupo aproximado de 20 trabajadores que se encuentran cerca de la edad límite para cambio de régimen pensional.</p>	<p>Para brindar asesoría jurídica y orientar frente a los diferentes regímenes pensionales que puede escoger el trabajador, transmitir de manera imparcial los beneficios y desafíos que presentan cada uno de estos regímenes, y dar apoyo especializado a todos aquellos trabajadores que estaban próximos a cumplir los requisitos legales para obtener el derecho de pensión y de esta forma apoyarlos activamente en todos los trámites.</p>	<p>Se beneficiaron 9 mujeres y 5 hombres que estaban afiliados al régimen de ahorro individual y en el año anterior se encontraban en la edad requerida para realizar el trámite de doble asesoría.</p>	<p>La empresa pudo apoyar a sus trabajadores (i) en entregar la información idónea para escoger régimen de seguridad social en pensión, (ii) evitar a los trabajadores que a futuro presenten dificultades para obtener el derecho de pensión, (iii) lograr apoyar en la obtención del derecho pensional para llevar a esos trabajadores a la calidad de pensionados, lo que genera que la empresa pueda hacer el cambio generacional dando empleo a nuevos trabajadores que inician su vida laboral.</p>
<p>Se brindó asesoría en el trámite de solicitud de pensión a los trabajadores que llegan a la edad requerida para obtener este beneficio. Se estima que serán 30 trabajadores durante el año en curso.</p>		<p>Se brindó asesoría a 6 mujeres y 19 hombres con edades cercanas a la requerida para solicitar pensión por vejez.</p>	
<p>Asistir a todos los empleados interesados en revisar su historia pensional y realizar solicitudes de correcciones ante las administradoras de fondos pensionales.</p>		<p>Se atendió a un grupo de 35 colaboradores aproximadamente interesados en trasladarse de régimen pensional, revisar sus semanas cotizadas y solicitar correcciones de su historia laboral.</p>	
<p>Fueron adelantadas charlas sobre temas pensionales, para la mejor comprensión por parte de los colaboradores.</p>		<p>Colaboradores de la organización.</p>	
<p>Haber contribuido con el fortalecimiento de los conocimientos en relaciones laborales.</p>	<p>Con el fin de realizar conversatorios con jefes para instruirlos en temas asociados a la administración de personal, obligaciones y deberes de los empleados y empleadores y demás temas que los potencien en su labor.</p>	<p>Se cumplió el cronograma establecido para 2017 con la Gerencia de Operaciones y la Gerencia Comercial. Se continuará con esta acción en el 2018 para cubrir la Gerencia de Planeación.</p>	<p>Existe mayor conocimiento del tema en la organización y por lo tanto mejor manejo de los temas relacionados.</p>

Objetivo estratégico

Integrar los sistemas de gestión.

Logros 2017	¿Para qué se hizo?	¿Quiénes se beneficiaron?	¿La empresa cómo mejoró?
<p>Haber modificado el procedimiento para la identificación de peligros y valoración de riesgos de seguridad y salud en el trabajo en contexto de la herramienta empresarial de gestión de riesgo.</p>	<p>Integrar los criterios de evaluación de riesgos al procedimiento actual.</p>	<p>Los equipos de la Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo y de la Jefatura de Control Interno, pilares en gestión de lo humano y en la transparencia e integridad de la organización.</p>	<p>Mejóro para alinear los criterios de evaluación de riesgos generales de la organización.</p>
<p>Haberse logrado la implantación del Plan Estratégico de Seguridad Vial que integra acciones requeridas en los conductores, en los vehículos, en la infraestructura y políticas de seguridad, así como jornadas de sensibilización para este público objetivo.</p>	<p>Dar cumplimiento a las disposiciones legales en la materia y así prevenir accidentes a los diferentes actores en la vía.</p>	<p>Se benefició la organización y las diferentes áreas que son usuarias del uso de vehículos, rutas de transporte y las áreas que pertenecen al Comité de Seguridad Vial.</p>	<p>Mejóro la gestión en seguridad vial que tiene Triple A al definir estrategias y directrices que regulan el uso de vehículos.</p> <p>A través de las actividades ejecutadas y campañas realizadas se sensibilizó al personal en la prevención de accidentes viales.</p>
<p>Se dio cumplimiento al Plan de Trabajo para el año 2017 en los programas de prevención.</p>	<p>Gestionar los recursos y dar cumplimiento a los requerimientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), mejorándolo de forma continua.</p>	<p>Todos los colaboradores.</p>	<p>Mejóro con la reducción de accidentes laborales y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en los diferentes procesos.</p>
<p>Desarrollo de otros programas (exámenes, empresa saludable, riesgo psicosocial).</p>	<p>Gestionar los recursos y dar cumplimiento a los requerimientos del SG-SST, mejorándolo continuamente.</p>	<p>Todos los trabajadores</p>	<p>Mejóro con la reducción de accidentes laborales y el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en los diferentes procesos, ofreciendo a los trabajadores las mejores condiciones de trabajo y una cultura de cuidado y prevención.</p>

Nuestros retos

(Gri 103-2)

Objetivo estratégico

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

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
Lanzamiento de la plataforma virtual Portal Azul con las respectivas actividades formativas.	Para facilitar el proceso de formación permanente de los colaboradores en cualquier hora y lugar, al igual que el acceso.	Todos los colaboradores

Objetivo estratégico

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

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
Evaluar a los líderes a partir de la definición de nuevos comportamientos alineados al protocolo de liderazgo efr.	Fortalecer el estilo de dirección efr, basado en un liderazgo humanizado, flexible y cercano.	Todos los colaboradores y los líderes para consolidar una cultura efr
Estructurar planes de carrera y sucesión con la identificación de cargos críticos para construir planes de desarrollo y tener un mapeo de los posibles sucesores.	Para garantizar el talento idóneo ante posibles movimientos de personal.	Todos los colaboradores
Potenciar la gestión de la conciliación organizacional a través del modelo efr, que apalanque la cultura del compromiso, la responsabilidad y la productividad.	En contexto de la responsabilidad corporativa, dar cumplimiento a los requisitos de la norma 1000-1 (edición 4) del modelo efr, al avanzar con enfoque de mejora continua fortaleciendo los elementos instalados del modelo.	Todos los colaboradores y sus familias.
Implementar Política Salarial de Ingreso	Esta política busca que, a partir de unas escalas salariales establecidas, el personal que se vincula a la organización ingrese con el ochenta por ciento del salario, y luego de seis meses, se ajusta al ciento por ciento del cargo del salario, una vez que se haya comprobado su ajuste y adaptación al cargo.	N/A
Lograr la negociación de la Convención Colectiva de Trabajo con la organización sindical.	Es un compromiso con carácter legal.	Personal convenionado y sindicalizado con la implementación de una nueva Convención.

Objetivo estratégico

Integrar los sistemas de gestión

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
Auditoría del SG-SST a contratistas	Para garantizar el cumplimiento de los contratistas en sus obligaciones de SG-SST y así preservar el cuidado y la vida.	Contratistas y la organización.
Desarrollar una jornada de seguridad y salud en los municipios del margen oriental (Sabanagrande, Baranoa y Sabanalarga).	Con la finalidad de descentralizar los servicios y beneficios que en materia de salud y seguridad laboral ofrece la empresa y así tener mayor cobertura.	Colaboradores ubicados en esos municipios



Responsabilidad corporativa

Promoción de cultura ciudadana y programas de formación en las nuevas generaciones son parte de la responsabilidad social de Triple A en las comunidades intervenidas.

Importancia empresarial y su cobertura

(Gri 103-1)

La responsabilidad social es un tema transversal a la organización que se traduce en un conjunto de acciones voluntarias que generan valor y sostenibilidad a la gestión, de forma transparente y eficiente, garantizando la rentabilidad de la operación y estableciendo relaciones de confianza y mutuo beneficio con sus grupos de valor en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

Este tema constituye el enfoque contemporáneo en el ámbito empresarial, para hacer realidad las condiciones hacia la competitividad, la equidad y la sustentabilidad. La gestión responsable socialmente, con impacto en la región Caribe, es uno de los atributos de la cultura de Triple A. Es asumida y valorada por todos los niveles de la organización desde los diferentes procesos de la cadena de valor e impulsada por la alta y media dirección. Las iniciativas que se adelantan son eje dinamizador en el desarrollo de las actividades corporativas,

impulsadas por la Jefatura de Responsabilidad Social.

Los líderes de la empresa comprenden la responsabilidad social como se acoge internacionalmente en el ámbito corporativo: el conjunto de estándares e iniciativas que adopta una compañía de manera voluntaria cuando se dimensiona así misma como agente de transformación social al generar desde su operación y en contexto de su estrategia de negocio y de su gobierno corporativo, valor económico, ambiental y social en un relacionamiento de confianza y de largo plazo con los grupos de valor o partes interesadas. En Triple A tales grupos son los siguientes: clientes, proveedores, contratistas, colaboradores, autoridades, gremios, comunidades, medios de comunicación y líderes de opinión y accionistas.

Como parte de dichas iniciativas y estándares mundiales se destacan abajo los de mayor referencia e impacto para el

avance global de Triple A en su grado de madurez de su sistema de responsabilidad social integrado entre otros elementos por los siguientes: i) modelo de sostenibilidad; ii) modelo de relacionamiento con los grupos de valor; iii) políticas; iv) programas de gestión social; v) Programa de Cumplimiento Anticorrupción y, v) lineamientos metodológicos internacionales para reportes cuantitativos y cualitativos. Sistema que fundamentado en la ejecución transversal desde los procesos y áreas empresariales repercuten en el crecimiento sustentable de Triple A.

Marco referencial de la gestión:

- Pacto Global de las Naciones Unidas
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Directrices de la OCDE para empresas multinacionales
- Principios Rectores en Derechos Humanos

Políticas empresariales:

- Política de Sostenibilidad
- Política de Cumplimiento Anticorrupción y Soborno
- Política de Igualdad de Oportunidades
- Código de Ética
- Código de Buen Gobierno
- Código de Conducta para Proveedores y Contratistas
- Sistema de Gestión Integral del Riesgo
- Manual de Compras, Contrataciones y Logística

El desarrollo del eje transversal de la responsabilidad social abarca en la compañía un amplio escenario de acción con un enfoque centrado en lograr impactos positivos en el ser humano como objetivo básico de su quehacer misional, bien sea que se trate de los clientes, los colaboradores y sus familias o integre las comunidades a las que le sirve. En Triple A existe el compro-

miso de velar por el relacionamiento con todos los grupos de valor y promover acciones enmarcadas en una cultura de la ética y la transparencia.

Los principales recursos utilizados en la ejecución del sistema de responsabilidad social son las personas que laboran en las diferentes áreas de la compañía; se cuenta anualmente con un presupuesto para la implementación de los programas para cuyos resultados resulta fundamental el apalancamiento de recursos tecnológicos.

Su enfoque de gestión es evaluado de manera permanente a través de los indicadores cuantitativos y cualitativos que se reportan bajo los estándares GRI y corporativamente a la casa matriz bajo metodología propia.

Gestión para el avance

(Gri 103-2)

Inversiones en responsabilidad social

Categoría profesional	2017	2016
Actuaciones con clientes, descuentos bonificaciones o subvenciones	\$500.495.364	\$479.742.182
Actuaciones con los colaboradores, formación	\$664.014.780	\$589.499.212
Actuación con la sociedad		
Deporte	\$1.607.505	\$22.081.640
Cultura	\$279.698.939	\$90.504.467
Aportaciones y donaciones entidades sociales	\$258.023.900	\$212.403.500
Desarrollo económico y social	\$ 887.923.034	\$374.686.700
Educación y juventud	\$432.809.380	\$ 645.350.283
Mantenimiento en infraestructura social y medioambiental	\$385.084.372	\$ 378.467.275

Fuente Triple A

Nuestros logros

(Gri 103-3)

Objetivo estratégico

Gestionar la relación con los grupos de interés

Logros 2017	¿Para qué se hizo?	¿Quiénes se beneficiaron?	¿La empresa cómo mejoró?
Haber iniciado el proceso de fortalecimiento del modelo de relacionamiento con los grupos de valor de la compañía que se sustenta en los principios de transparencia, diálogo y colaboración mutua, e involucra la actualización de la identificación de los mismos, caracterización, clasificación y priorización como también los demás elementos que tracen el marco de actuación empresarial hacia y con ellos, lo cual incluye la consulta de sus necesidades y expectativas y el desarrollo de herramientas de evaluación y mejora, adoptando los principios de Accountability, norma AA1000.	Para fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés, conocer sus expectativas, realizar sus necesidades y ser más cercanos a ellos.	Todos los grupos de interés y los líderes del relacionamiento en la organización.	Demostrando su compromiso con las partes interesadas con quienes se relaciona permanentemente al establecer un modelo con la metodología orientada al PHVA.

Objetivo estratégico

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

Logros 2017	¿Para qué se hizo?	¿Quiénes se beneficiaron?	¿La empresa cómo mejoró?
Aplicación de la encuesta de clima ético.	Para medir el clima ético de la organización.	Todos los colaboradores.	Incorporación de acciones de mejora en el Sistema de Gestión Integral del Riesgo.
Publicación del Programa de Cumplimiento Anticorrupción en la página web de Triple A.	Para promover su conocimiento en los grupos de valor a fin de movilizarlos en torno de su cumplimiento.	La organización en general	Manifestando el deseo de contribuir con la ética empresarial y cero tolerancia con la corrupción.

Nuestro reto

(Gri 103-3)

El esfuerzo corporativo para el año 2108 se centrará en actualizar, mantener, publicar y mejorar el sistema de gestión de responsabilidad social, velando por su cumplimiento en todos los procesos de la organización y con sus partes interesadas, para garantizar la inclusión de sostenibilidad y categorizar posibles riesgos legales, sociales y ambientales a lo largo de la gestión de cada uno de estos.

Comunidades locales



El uso racional del agua y la protección del medio ambiente son acciones que Triple A proyecta ante las comunidades beneficiarias de sus servicios.

Importancia empresarial y su cobertura

(Gri 103-1)

Consolidar el posicionamiento de la organización en comunidades locales y nuevas atendidas, es uno de los temas relevantes que la empresa gestiona por medio de programas de relacionamiento, formación y desarrollo, con impacto en el mejoramiento de los estándares de percepción de Triple A, de seguimiento de nuevas comunidades y en el acceso de las diferentes áreas organizacionales a zonas de alto riesgo.

De tal forma son impactadas las comunidades de la ciudad de Barranquilla y de los catorce (14) municipios cubiertos por el servicio de agua potable, además de áreas de influencia de estaciones

de operación que generan alto impacto en la comunidad, como son EDAR, ETAP y PETAR²¹. Asimismo, otras instancias como instituciones educativas, organizaciones no gubernamentales e instituciones de carácter oficial y personas como son los usuarios de los servicios empresariales, funcionarios públicos, comunidades y agentes comunitarios (JAC, organizaciones de padres de familia y madres comunitarias).

La organización ha contribuido a la normalización de sectores que presentaban uso irregular del servicio de agua potable; al crecimiento de los usuarios y a la disminución de los indicadores de agua no contabilizada. Así también, se

resalta el impacto positivo de Triple A sobre la formación de los usuarios, con especial énfasis en el uso racional de tal servicio y la importancia de contribuir así al cuidado del medio ambiente.

Sin duda como resultado del trabajo planificado con las comunidades locales, la empresa consolida su relacionamiento con este grupo de valor, en el marco del propósito empresarial de fortalecer el actual modelo procurando el involucramiento activo de los demás grupos o partes interesadas en el progreso de la empresa y el beneficio para la sociedad del departamento del Atlántico. La Red de Apoyo²² entre otros programas evidencian tal gestión.

21 EDAR, Estación de Depuración de Aguas Residuales; ETAP Estación de Tratamiento de Agua Potable y PETAR Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.

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

Gestión para el avance

(Gri 103-2)

Consolidar posicionamiento en comunidades locales y nuevas atendidas

(Gri 413-1)

La compañía mantiene relación directa con las comunidades atendidas mediante socializaciones de obras civiles para la optimización de los servicios de acueducto y alcantarillado y durante la normalización de éstos en situación de uso irregular.

En estas comunidades se desarrolla el programa Formación de líderes sobre temas técnicos, operativos, comerciales y de crecimiento personal, gestión que contribuye al mejoramiento de la relación con este grupo de valor.

La política del programa es aumentar el empoderamiento social de las comunidades atendidas y estimular la participación ciudadana de las Juntas de Acción Comunal, comunidad en general y líderes comunitarios. Además, avanzar en una mayor vinculación de nuevos aliados estratégicos para la conformación de vocales de control y sus Comités de Desarrollo y Control Social²³. De igual manera en la formación de nuevos clientes sensibilizados en la conciencia del pago oportuno del servicio.

Es necesario señalar que tales estrategias se sustentan en la participación ciudadana como derecho constitucional señalado en los artículos 2 y 270 de la Constitución Política de Colombia²⁴ y en cuya garantía debe actuar el Estado colombiano, y como deseable sin reemplazar esta función pública, la contribución del sector corporativo, como de hecho lo hace Triple A.

En el marco estratégico de la gestión con comunidades locales están los siguientes dos objetivos y sus acciones de desarrollo:

- i) Mejorar el nivel de satisfacción del cliente:
 - a) Lograr eficacia en la gestión de socialización con los clientes de los barrios y/o municipios impactados por gestión social, reflejada en el alcance del 60 por ciento del recaudo.
 - b) Alcanzar cobertura de la población sensibilizada en las campañas, con meta del 90 por ciento.
- ii) Mantener la efectividad del proceso de gestión de clientes y comunicación, mediante:
 - a) Promover la participación de los líderes en los diferentes procesos de formación, con una meta del 80 por ciento.
 - b) Realizar actividades educativas ambientales y sociales en las comunidades que hacen parte del área de influencia de Los Pocitos, EDAR El Pueblo y Barranquillita, teniendo como meta la ejecución de por lo menos 300 de 350 planificadas.

Los programas adelantados en el año fueron los siguientes:

Iniciativa	Objetivo	Población	Impacto
Campaña Cuidado del Agua	Educar en el cuidado de este recurso y el manejo de residuos sólidos	Comunidades en general, instituciones educativas y empresas.	21.664 usuarios de empresas, instituciones educativas y comunidades.
Programa Mi Colegio Limpio	Generar cultura ciudadana frente al servicio de aseo en Barranquilla mediante la construcción de proyectos ambientales para la solución de problemáticas en su entorno.	Estudiantes de bachillerato	27.392 estudiantes de 56 instituciones educativas de Barranquilla, Galapa, Sabanalarga, Puerto Colombia y Ponedera en temas sobre el manejo de los residuos sólidos y el servicio de Aseo que presta Triple A.
Feria educativa Cada Gota Cuenta	Promover el uso adecuado del agua y componentes de los servicios de acueducto y alcantarillado: cómo leer la factura y el medidor; aprender a detectar las fugas en sus hogares; conocer los canales de atención de Triple A y los beneficios que representa ser Supercliente.	Nuevos usuarios y comunidad en general	La comunidad de habitantes de las zonas de influencia.
Feria Supercliente en los barrios de Barranquilla y los municipios cubiertos.	Otorgar beneficios a las personas que tienen cultura de pago efectiva.	Clientes	Impactando a 968 nuevos usuarios en los servicios de Acueducto y Alcantarillado de Barranquilla, Juan de Acosta, Polonuevo, Usiacurí y Soledad
Programa Guardianes del Medio Ambiente.	Promover comportamientos ambientales saludables	Estudiantes de bachillerato	Formación de 81 escolares quienes cumplieron con las 80 horas de servicio social reglamentarias ²⁵ .

²³ La Ley 142 de 1994, reconoce la participación ciudadana para la vigilancia de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, concentrada en dos instituciones: los comités de desarrollo y control social y los vocales de control.

²⁴ La Constitución Política de Colombia, en el preámbulo y en el artículo 2º, consagra "(...) facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación". Por su parte el artículo 270 establece: "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados".

²⁵ El programa Guardianes del Medio Ambiente se gestiona en el marco de los artículos 66 y 97 de la Ley 115 de 1994 en el que se basa el cumplimiento de 80 horas de servicio obligatorio por parte de los estudiantes formados.

En 2017 se invirtieron \$169.086.764 para desarrollar actividades que permitieron la participación de un equipo interdisciplinario de profesionales y técnicos de las ciencias sociales, naturales y de la gestión del medio ambiente. Así también para la producción de material didáctico y acciones de logística requeridas según la agenda planeada.

La eficacia de todo el enfoque de la gestión descrita en el apartado se evalúa según estudios realizados por la empresa Investigación en Psicología del Consumidor (INPSICON) que valora el nivel de marca en el que se encuentra Triple A, y contribuye a establecer el posicionamiento público en cuanto a responsabilidad social empresarial. Así también se considera los resultados, con base en los reconocimientos externos otorgados a Triple A en períodos anteriores, el Premio de Andesco en Responsabilidad Social y los resultados que se han obtenido al participar en la Medición de Transparencia Empresarial de Transparencia por Colombia.

Educación sobre el uso racional de los servicios

Son varias las estrategias pedagógicas adelantadas en temas ambientales y de cultura ciudadana que promueve la participación de la comunidad atendida, con el fin de optimizar el consumo de agua, el manejo adecuado de las aguas residuales y la disposición correcta de los residuos sólidos.

El alcance de los programas de educación sobre el uso racional de los servicios públicos impacta a las comunidades atendidas.

La implicación de la organización en los programas del uso racional de los servicios públicos es importante pues son los usuarios quienes deben conocer la naturaleza de la producción del

agua potable que consumen, la esencia del tratamiento de las aguas residuales, el transporte y la disposición final de los residuos sólidos. También es importante que conozcan los requisitos legales y regulatorios aplicables a los procesos de facturación, micromedición y programa de fidelización y cultura de pago.

Triple A realiza intervenciones directas con los usuarios a través de los programas de educación ambiental y el fortalecimiento de las habilidades sociales en los líderes de las comunidades atendidas. Lo hace en convenio con las Secretarías de Educación Distrital y Departamental.

Salud y seguridad en la cadena de valor

(Gri 416-1)

La organización gestiona la identificación y el control de los riesgos que pueden afectar la salud, la seguridad y el medio ambiente en los usuarios y en las comunidades a través de estrategias pedagógicas, diagnósticos ambientales y brigadas de salud dirigidas a las comunidades vulnerables, e interventoría de obras para el mejoramiento en la prestación de los servicios públicos.

Estas intervenciones se desarrollan en el ámbito de operación de la empresa, con atención a las diferentes poblaciones (niños, jóvenes y adultos) mediante el relacionamiento con Juntas de Acción Comunal, instituciones educativas, líderes de las comunidades y los contratistas encargados de la ejecución de obras civiles en dichas zonas.

Con un enfoque de prevención, la compañía preserva la salud y la seguridad de la comunidad mediante capacitaciones, campañas y programas educativos en relación con los servicios pres-



Mi Colegio Limpio es una de las estrategia que hace parte de Vive tu Ciudad Limpia. Cerca de 25 mil estudiantes al año se benefician de esta campaña.

tados y el manejo adecuado tanto de residuos sólidos como del sistema de alcantarillado, sobre todo, en las comunidades donde están las estaciones de tratamiento de aguas servidas (EDARES) y el relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos con el desarrollo de brigadas de salud con los niños y adultos mayores.

En cuanto a la realización de obras civiles, Triple A hace seguimiento a los trabajos que adelantan los contratistas para asegurar el cumplimiento de los parámetros de seguridad y prevenir los posibles impactos que puedan darse en función de las obras.

El alcance de esta gestión preventiva se da también con el acompañamiento permanente y directo en las comunidades impactadas por las estaciones de tratamiento de aguas residuales y del relleno sanitario, identificando las necesidades ambientales y psicosociales en el entorno a través de:

- Elaboración de diagnósticos ambientales y sociales
- Ejecución de jornadas de salud en alianza con fundaciones y entidades públicas y privadas de salud.
- Ejecución de jornadas de aseo con el apoyo de los líderes comunitarios y Juntas de Acción Comunal.
- Campañas educativas y programas ambientales dictados por funcionarios de Triple A desde la Dirección de Gestión Social.

Por su parte, en las interventorías de obras civiles, son los gestores sociales de la empresa quienes hacen tal acompañamiento de manera permanente a los contratistas durante la ejecución del proyecto para garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad.

La anterior gestión se fundamenta empresarialmente en: i) el Sistema de Gestión Calidad; ii) el Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo; iii) certificados y laboratorios de calidad acordes a los requisitos legales que garantizan la excelencia de todos los procesos y servicios prestados a los usuarios; iv) y el cumplimiento de los criterios dispuestos en los Planes de Manejo Ambiental (PMA).



'El agua es mi llave' busca crear conciencia en niños y adultos sobre el cuidado del preciado líquido y el ahorro del mismo.

Desarrollo de la comunidad

(GRI 413-1)

Se dice y con razón que dos aspectos esenciales de la gestión de impactos en las comunidades locales son el entendimiento de los impactos reales y potenciales, como también posibilitar la participación de tales comunidades en cuya consulta puedan conocerse sus necesidades y expectativas. Porque así, la organización, cumple con un propósito deseable para la sustentabilidad empresarial como es que ésta prevea y evite los impactos negativos en tal población, que por lo regular es vulnerable y podría verse afectada por las actividades de la operación corriente.

En este contexto que expone buena práctica en materia de gestión de los impactos, se precisa la conciencia empresarial de Triple A de como con su operación puede afectar de manera indirecta la salud y el medio ambiente, ante lo cual son gestionados programas pedagógicos que contribuyan por un lado a la prevención, y por el otro, a la mitigación debida cuando es requerida.

Dichas acciones de pedagogía con enfoque social y ambiental se desarrollan alrededor de las áreas de influencia de las EDARES, del relleno sanitario, la ETAP y zonas críticas, donde se presentan vertederos a cielos abiertos o inadecuada disposición de los residuos sólidos en bulevares, parques y plazas. Se busca también generar crecimiento y empoderamiento de las comunidades en la solución oportuna de sus necesidades como grupo social.

De la mano de los líderes de Juntas de Acción Comunal, la empresa apoya durante todo el año a las zonas aledañas a las plantas de tratamiento de agua residual y del relleno sanitario en la ejecución de acciones relacionadas con las problemáticas sociales y ambientales inminentes en el sector como apoyo en el embellecimiento paisajístico, jornadas de limpieza, programas de formación a los habitantes de la comunidad para fortalecer sus competencias en el liderazgo dentro de su entorno, programas de promoción y prevención de problemáticas psicosociales y ambientales y atención a las solicitudes relacionadas con los servicios.

Otra campaña relacionada con el manejo adecuado de los residuos sólidos es el programa Mi Cuadra Ejemplar, la cual se enfoca en la recuperación de espacios públicos críticos en la ciudad de Barranquilla y municipios en donde se encuentra la operación.

Las intervenciones efectuadas para el desarrollo social de las comunidades locales se enmarcan en los parámetros establecidos en los Planes de Manejo Ambiental (PMA) en los criterios de compensación y mitigación social, y en programas de educación ambiental. En cuanto a las intervenciones relacionadas con el manejo de residuos sólidos, la política interna de la empresa que cubre estas acciones es el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS).

Por medio de visitas focalizadas en los barrios, audiencias públicas con vocales de control, ediles y JAC, encuestas de percepción y realización de grupos focales, son recibidas las incidencias para la optimización de la operatividad del servicio de aseo, acueducto y alcantarillado en nuevos usuarios y proyectos especiales.

Nuestros logros

(103-3)

Objetivo estratégico

Mejorar el servicio público de aseo para ser competitivos.

Logros 2017	¿Para qué se hizo?	¿Quiénes se beneficiaron?	¿La empresa cómo mejoró?
Implementar en los colegios, barrios y comunidad programas sostenibles en educación ambiental para el servicio de aseo	Promover en los estudiantes de secundaria, líderes, usuarios del servicio de aseo la formación de comportamientos positivos para generar cultura ciudadana frente al servicio de aseo con el desarrollo de los Programas Mi Colegio Limpio y Cuadra Ejemplar.	27.392 estudiantes de 42 instituciones educativas distritales y 14 instituciones de los municipios donde opera la empresa	Incentivó la participación de colaboradores y la comunidad para socializar a los clientes la importancia del servicio de aseo y contribuir a la adecuada presentación y disposición de los residuos sólidos

Objetivo estratégico

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

Logros 2017	¿Para qué se hizo?	¿Quiénes se beneficiaron?	¿La empresa cómo mejoró?
Fortalecer y socializar las obras civiles de acueducto y alcantarillado con los nuevos usuarios, comunidad y contratistas	Establecer esquemas de relacionamiento con los líderes y los usuarios impactados por obras civiles de acueducto y alcantarillado para informar y promover cultura de pago sostenible en los usuarios impactados	1.707 usuarios	Aumento del promedio del recaudo, nuevos usuarios y nuevos Superclientes
Generar comunicación efectiva con las autoridades municipales, representantes de la comunidad y clientes para promover la participación ciudadana.	Generar vínculos de cercanía con los usuarios y fortalecer los encuentros formales entre las autoridades municipales, comunidad y la empresa a través de visitas institucionales y formación en temas técnicos, comerciales, operativos y del ser.	897 usuarios 51 visitas institucionales	Fortalecer los canales de comunicación directa con los representantes comunitarios, y consolidar las relaciones con líderes de las comunidades atendidas,

Nuestros retos

(Gri 103-2)

Objetivo estratégico

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

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
Sensibilizar a 53.000 usuarios de los diferentes municipio con la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo. Implementar programas sostenibles de los servicios públicos con énfasis en educación ambiental.	Fomentar una cultura ciudadana y responsable de los usuarios entorno a la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo con énfasis en el cuidado del medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios • Estudiantes • Líderes comunitarios
200 Líderes formados en temas de servicios públicos para generar comunicación efectiva con los representantes de las comunidades y promover la participación.	Fortalecer vínculos con los líderes comunitarios a través de su formación en temas técnicos, comerciales, operativos y del ser	<ul style="list-style-type: none"> • Líderes comunitarios • Presidentes de JAC • Ediles, Alcaldes de localidades
1.000 líderes comunitarios participarán en las visitas institucionales a las estaciones de ETAP, relleno sanitario Los Pocitos y EDARES	Formación de los usuarios y líderes comunitarios en los procesos de operación de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios • Estudiantes • Líderes comunitarios Presidentes de JAC • Ediles, Alcaldes de localidades

Objetivo estratégico

Incrementar el nivel de satisfacción y vinculación de los clientes

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
140.000 superclientes durante el año 2018, con el desarrollo de campaña de mantenimiento a través de llamadas salientes y 48 Ferias de Supercliente.	Generar cultura de pago en los usuarios y desarrollar una plataforma integral de atención a los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios • Empresa

Fundación Triple A

Nuestros logros 2017

Gri (103-3)

La Fundación Triple A con su gestión contribuye de manera esencial a la generación del valor social que la empresa logra para la región Caribe mediante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, como por el trabajo fundamental realizado para el desarrollo de las comunidades locales mediante los programas: Prospera, EducA y Gente Voluntaria para una atención en el año 2017 de 8.532 personas atendidas de manera directa.

De tal manera los logros que la Fundación reporta están en contexto del objetivo estratégico de la compañía que se focaliza en consolidar el posicionamiento empresarial en las zonas de atención presente y en comunidades nuevas atendidas.



La Fundación Triple A realiza brigadas de salud, de cuidado personal y de belleza para beneficiar a las comunidades ubicadas en el área de influencia de Triple A.

Logro global	¿Para qué se hizo?	¿Quiénes se beneficiaron?	¿La empresa cómo mejoró?
<p>Se aumentó en un 10 por ciento los beneficiarios de cada uno de los programas de la Fundación.</p>	<p>Lograr impacto social en la comunidad.</p> <p>Aportar al mejoramiento de calidad de vida de los beneficiarios con programas de formación para la empleabilidad y la productividad.</p> <p>Contribuir al fortalecimiento educativo en temas medio ambientales, cultura ciudadana y responsabilidad social.</p>	<p>Mujeres, niños, jóvenes y adultos de poblaciones vulnerables del Atlántico donde Triple A presta sus servicios.</p>	<p>Se pone de presente el aporte a la reputación positiva de la empresa por las labores sociales realizadas en las comunidades.</p> <p>Así también por la creación de banco de hojas de vida para los cargos de operador de planta y operador de bomba los cuales son difíciles de encontrar.</p> <p>Generación de empleo a través de nuevos proyectos.</p>



La Alcaldía Distrital, Triple A y la Fundación Triple A lideraron durante el 2017 los 'Conciertos al Parque' en el Parque Sagrado Corazón para estimular el gusto por la música clásica entre los barranquilleros y foráneos.

Programa	¿Para qué se hace?	¿Quiénes se beneficiaron?
EducA	<p>Con el desarrollo del Programa se buscó aportar a la disminución de la deserción estudiantil y la violencia en las instituciones educativas vinculadas, a través del buen aprovechamiento del tiempo extracurricular, promoviendo la adquisición de competencias básicas a través de actividades lúdicas y prácticas relacionadas con el medio ambiente y la cultura ciudadana.</p> <p>Lograr la mejora en la interacción personal de los estudiantes, ayudándolos a replantear sus acciones frente a la vida cotidiana, la resolución de conflictos y la socialización y relacionamiento con otros compañeros.</p>	<p>519 estudiantes de una meta anual de 500 de ellos.</p>
ProsperA	<p>Mejoramiento de la calidad de vida de las personas beneficiadas: este impacto se logró a través de la apertura de programas formativos con fin productivo, creación de semillero y banco de hojas de vida para cubrir vacantes de los cargos operadores de planta y bombas en Triple A, obteniendo resultados favorables en cuanto al mejoramiento de oportunidades laborales de los beneficiarios y altas posibilidades de ingreso, nuevos ingresos económicos al núcleo familiar, adquisición de herramientas para la competitividad en el mercado laboral, apertura a nuevos conocimientos; y en otros casos, independencia y posibilidades de trabajar desde su hogar y motivación por sentirse útil.</p> <p>Con la adquisición de un morral donde guardar los útiles escolares, se aumenta la motivación de los niños beneficiados. Asimismo, los morrales tienen herramientas de trabajo escolar gracias a los cuadernos, lápices y demás útiles.</p> <p>Se buscó apoyar que los niños permanezcan en el sistema educativo, como es la meta de la política educativa nacional.</p>	<p>111 personas vinculadas sobre una meta de 100 de ellas.</p> <p>Cinco procesos de formación emprendidos sobre una meta de cinco.</p> <p>210 kits escolares entregados sobre una meta de 210 de estos.</p>
Gente VoluntariA	<p>Con la Jornada Violeta se aspira a que la población femenina participante de esta afiance aspectos esenciales para su calidad de vida tales como los siguientes:</p> <p>i) aumento de autoestima; ii) adquisición de herramientas legales para la protección contra la violencia femenina y iii) el mejoramiento del bienestar y la belleza de la mujer.</p> <p>Lograr felicidad de la población infantil. Destinar un tiempo de esparcimiento y recreación para los niños beneficiados y fortalecer el sentido de solidaridad en los voluntarios</p> <p>Con el apoyo al saneamiento de la cocina y el baño de una familia vulnerable, se busca mejorar y ayuda a preservar las buenas condiciones sanitarias en el hogar beneficiado lo que impacta la salud familiar y por ende aumentan las condiciones positivas de vida del hogar atendido por esta actividad.</p> <p>Con los conciertos al parque, se pretende lograr la integración de las familias en torno a espacios culturales.</p> <p>También, promover el aprovechamiento de los escenarios públicos con fines recreativos y de esparcimiento, desde la promoción de la cultura.</p>	<p>147 personas presentes en una Jornada realizada, como era la meta establecida.</p> <p>Realización de tres brigadas de salud como era la meta establecida.</p> <p>111 apadrinamientos de un niño o niña en Navidad, como era la meta establecida.</p> <p>Un hogar atendido sobre la meta de uno.</p> <p>Así también se registra un hogar beneficiado con una acción de saneamiento básico.</p>



Innovación

Diseño y seguridad de infraestructura y equipos

El programa Innova permite la generación de ideas por parte de los colaboradores para impactar y mejorar los procesos de la compañía.

Importancia empresarial y su cobertura

(Gri 103-1)

La innovación es uno de los valores corporativos de Triple A para el desarrollo de su cultura organizacional. Su ejecución permite mejorar los factores económicos, ambiental, de procesos, social y de seguridad y salud en el trabajo.

El impacto de la gestión y los resultados obtenidos se produce en los grupos de valor y en la satisfacción de los colaboradores, por el reconocimiento a sus ideas y el desarrollo de estas, con notable contribución para el negocio y la mejora en los procesos de la red de Triple A para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Así es que la innovación, como lineamiento corporativo del comportamiento global de la organización, coadyuva al desarrollo sostenible y el mejoramiento de la competitividad, por ello se han definido políticas y acciones que sustentan su evolución, promoción y consolidación desde la alta dirección, para que los colaboradores puedan aportar a la eficiencia operacional de

la compañía a través de los programas y las mejoras que aporten con sus nuevas ideas.

El instrumento que facilita el cumplimiento del anterior propósito directivo es el programa Innova que busca crear y establecer una cultura de innovación promoviendo el desarrollo de prácticas novedosas dentro de la compañía, mediante un proceso participativo que estimule la creatividad aplicada de los colaboradores en mejoras o proyectos de investigación y desarrollo que impacten de manera positiva a la empresa.

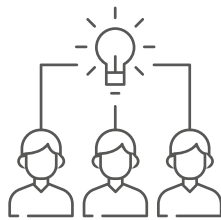
Se destaca también que a lo largo de 2018 la innovación como valor corporativo de Triple A será el centro de la campaña de movilización en torno de lo que representa en la cultura y lo que se espera de los colaboradores al adoptarlo como tal, mediante diversas activaciones de comunicación y mercadeo interno que se desarrollan a lo largo del año y permiten pasar del ser al hacer. En virtud de ello, el programa Innova abrirá una

nueva modalidad para cubrir nuevos públicos y modificará los criterios de selección de las propuestas y compromisos en la implementación de las ideas ganadoras.

La gestión de la innovación está enmarcada en el instructivo del programa Innova que determina el objetivo y la metodología para la selección de las ideas que evidencien viabilidad, utilidad y sostenibilidad en su aplicación y desarrollo. Su funcionalidad está enmarcada en:

1. Promover el desarrollo de prácticas novedosas dentro de la compañía
2. Crear y establecer una cultura de innovación en la organización
3. Estimular la creatividad de los colaboradores en la implementación de mejoras o proyectos de investigación y desarrollo que impacten de manera positiva a la empresa en todos o algunos de los siguientes factores: económico, ambiental, de procesos, social y el de seguridad y salud en el trabajo.

Durante 2017 el Comité de Gerencia y el Comité Administrador de Innova determinaron acciones de mejora en el programa, lográndose así el incremento de participación del personal operativo en un 30 por ciento con respecto al año 2016 en el cual hubo un incremento del 20 por ciento. En el año del reporte participaron 32 colaboradores y fueron presentadas 19 propuestas de innovación.



Innova

El área responsable es la Gerencia Administrativa a través de la Subgerencia de Gestión Humana. El desempeño de la gestión de la innovación se evalúa a través de:

- Nivel de la competencia corporativa
- Innovación, a través de la evaluación de desempeño, porque la Innovación hace parte de las competencias corporativas de la organización.
- A través de la implementación y beneficios generados por las ideas presentadas.



Las buenas ideas de los colaboradores son reconocidas a través del Programa Innova, optimizando los procesos operativos y tecnológicos de la compañía para mejorar la productividad.



La Inversión económica para la innovación durante 2017 fue de

\$68'800.000

También cuenta con un recurso humano que trabaja en la administración, asesoría y validación del programa.

En el 2016 los recursos destinados fueron del orden de

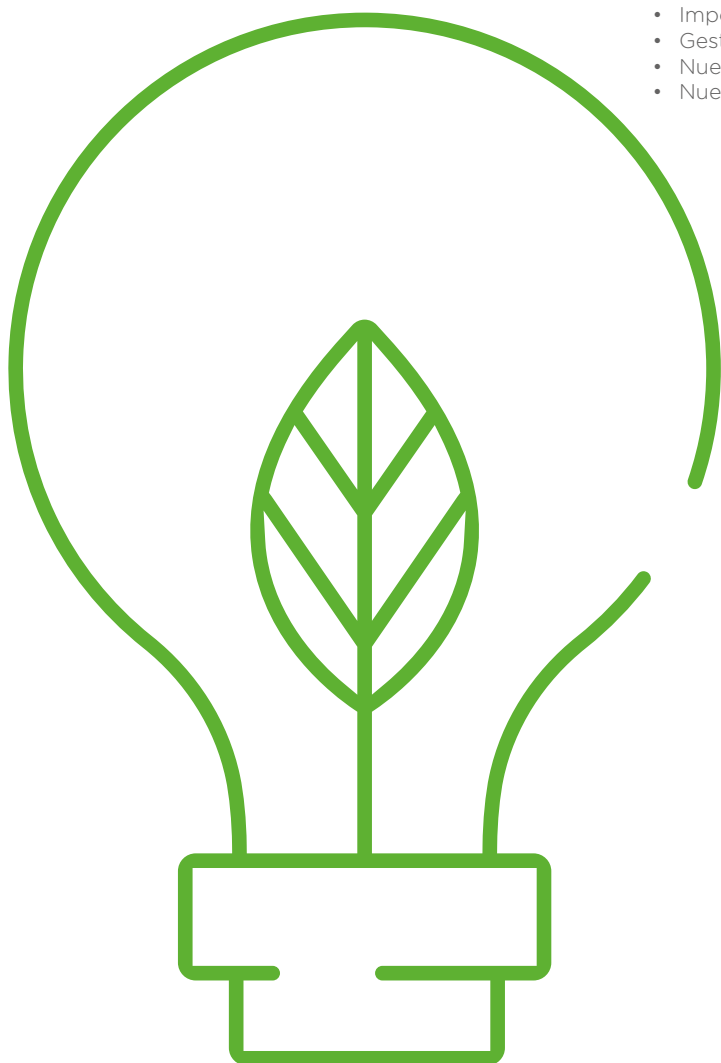
\$46.981.006



Cinco procesos de calidad realiza Triple A en el acueducto para la potabilización del agua. Es reconocida como una de las mejores de Colombia.

Generación de valor ambiental

Impactos ambientales	94
• Importancia empresarial y su cobertura	94
• Gestión para el avance	96
• Nuestros logros	97
• Nuestros retos	99
Gestión ambiental	100
• Importancia empresarial y su cobertura	100
• Gestión para el avance	101
• Nuestros logros	103
• Nuestros retos	103
Efluentes y residuos	104
• Importancia empresarial y su cobertura	104
• Gestión para el avance	105
• Nuestros logros	105
• Nuestros retos	109
Agua	110
• Importancia empresarial y su cobertura	110
• Gestión para el avance	111
• Nuestros logros	112
• Nuestros retos	113



Valor ambiental que generamos en cifras

69.357.960

invertidos en el mantenimiento al **parque Sagrado Corazón** de la ciudad de Barranquilla, Colombia.

10.694,9 kg

de material reciclado

Se desarrolló matriz de impactos y riesgos ambientales

0 procesos de investigación o multas por incumplimientos legales ambientales.

12 Producción y consumo responsable



“Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles”

Triple A educa a las comunidades sobre el uso responsable y sostenible de los servicios públicos.

13 Acción por el clima



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

Triple A invierte en infraestructura para prevenir y minimizar riesgos ambientales.





Impactos ambientales

La operación de Triple A se ejecuta con altos estándares de calidad y la protección de las áreas intervenidas como cuidado a la naturaleza.

Importancia empresarial y su cobertura

(Gri 103-1)

Como empresa prestadora de servicios públicos, en particular del servicio de acueducto en las zonas cubiertas del departamento del Atlántico, es esencial la dependencia del negocio de Triple A del recurso hídrico, lo que hace aún más exigente la gestión ambiental que la organización realiza para la preservación de los ecosistemas que rodean su operación, y la expansión de su conciencia ambiental a los grupos de valor que integran su cadena de suministro en un propósito común de aplicar las buenas prácticas en tal

materia, a fin de prevenir la ocurrencia de posibles impactos que llegan a generarse en cumplimiento de lo misional.

Las consecuencias para la organización de no gestionar sus impactos ambientales pueden ir desde sanciones legales y multas hasta el cierre empresarial. Las operaciones de acueducto, alcantarillado y aseo se encuentran reguladas por diversas entidades como autoridades ambientales tales como el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, las Corporaciones Autónomas

Regionales y la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, entre otras.

La operación de un sistema de servicios públicos en la que su actividad impacta directamente los recursos naturales, presenta riesgos significativos para operadores, comunidad y usuarios. Por esta razón Triple A previene y minimiza la materialización de un posible impacto negativo. Estos son los riesgos ambientales que gestiona la organización:

Riesgo	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental
Daños en infraestructura de acueducto	Derrame de agua	Agotamiento de recursos
Conexiones no autorizadas y/o fraudulentas	Pérdida de agua	Agotamiento de recursos
Incorrecta disposición de residuos del laboratorio	Generación de residuos peligrosos	Disminución calidad ecosistema suelo
Incumplimiento de la programación de la prestación del servicio de aseo público (barrido y recolección)	Presencia de residuos en la vía. Generación de vectores Generación de olores ofensivos Generación de lixiviados que ocasionan vertimientos.	Disminución calidad ecosistema suelo
Imposibilidad para acceder al relleno sanitario	Generación de olores ofensivos Generación de vectores Generación de lixiviados	Disminución bienestar de la comunidad Posible afectación salud humana

Riesgo	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental
Falta de disponibilidad o falla en los equipos para recolección de trabajo en el relleno sanitario los pocitos.	Presencia de residuos en la vía Generación de vectores Generación de lixiviados Generación de olores ofensivos	Disminución calidad ecosistema aire Disminución bienestar de la comunidad Posible afectación salud humana Disminución calidad ecosistema suelo Afectación negativa cuerpo de agua subterráneo Afectación negativa cuerpo de agua superficial.
Fallas en el sistema de impermeabilización del relleno sanitario	Infiltración de lixiviados al suelo	Afectación negativa cuerpo de agua subterráneo Afectación negativa cuerpo de agua superficial.
Incompatibilidad de residuos sólidos y residuo peligrosos en la recolección, transporte, almacenamiento y disposición final	Alteración de la capacidad del material de impermeabilización (Geomembrana) Generación de lixiviados con altas concentraciones de contaminación de difícil remoción	Disminución calidad ecosistema suelo Posible afectación salud humana Daños a infraestructura y /o a la propiedad Afectación negativa cuerpo de agua superficial.
Derrames de sustancia peligrosas durante el transporte, almacenamiento y o disposición final	Vertimiento de lixiviados Generación de olores ofensivos	Disminución calidad ecosistema aire Disminución bienestar de la comunidad Disminución calidad ecosistema suelo Afectación negativa cuerpo de agua subterráneo
Derrames de sustancia peligrosas durante el transporte, almacenamiento y o disposición final	Vertimiento de lixiviados Generación de olores ofensivos	Afectación negativa cuerpo de agua superficial.
Incendio en Relleno Sanitario	Emisiones de gases Desplazamiento de fauna	Disminución calidad ecosistema aire Afectación a la vegetación y a las áreas forestales Afectación a la fauna
Incumplimiento del plan de clausura y postclausura del Relleno Henequen	Escurrecimiento de lixiviados a cuerpo de agua (superficial y subterráneo) y suelo. Exposición de las masa de residuos Generación de olores ofensivos Proliferación de vectores Conflicto de comunidades adyacentes	Disminución calidad ecosistema aire Posible afectación salud humana Disminución calidad ecosistema suelo
Fallas en fluido eléctrico	Vertimiento de agua residual Generación de olores ofensivos Generación de vectores	Disminución bienestar de la comunidad Posible afectación salud humana Afectación negativa cuerpo de agua subterráneo Afectación negativa cuerpo de agua superficial.
Rotura y averías de las redes de alcantarillado.	Vertimiento de agua residual.	Disminución bienestar de la comunidad Posible afectación salud humana Disminución calidad ecosistema suelo Afectación negativa cuerpo de agua superficial
Incumplimiento de requisitos de calidad en agua residual tratada	Vertimiento de agua residual a cuerpo de receptores	Afectación negativa cuerpo de agua superficial Afectación a la fauna
Falta de capacidad de redes de alcantarillado para atender aumento de los aportes	Vertimiento de aguas residuales	Disminución bienestar de la comunidad
Manholes sin tapa	Liberación de olores ofensivos y vectores	Disminución bienestar de la comunidad
Incumplimiento en la normatividad referente a la disposición inadecuada de RAEE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos)	Generación de residuos	Disminución calidad ecosistema suelo

Riesgo	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental
Daño y/o deterioro de infraestructura física y locativa	Residuos de podas	Afectación a la fauna
Incendio en estación de combustible	Generación de gases	Disminución calidad ecosistema aire
Incumplimiento de estándares permisivos para calidad de aire por fuentes móviles.	Emisión de gases	Disminución calidad ecosistema aire.

Gestión para el avance

(103-2).

La política ambiental da los lineamientos a nivel organizacional para la adecuada gestión: "Triple A esta 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 ambientales, 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".

Se resalta el impulso que este instrumento de gobierno institucional otorga a la identificación y gestión de los riesgos medioambientales asociados con las personas, la fauna, la flora, el agua, el aire y el suelo como parte importante de las actividades diarias de la prestación de los servicios y del funcionamiento de la organización. Sobre este fundamento el área Gestión Integral de Riesgos identifica, evalúa y controla los riesgos ambientales para cada uno de los procesos y proyectos organizacionales

Riesgo	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental
Consumo excesivo de energía en estaciones de bombeo	Consumo de energía	Agotamiento de recursos
Inadecuada disposición de residuos peligrosos	Generación de residuos peligrosos	Disminución calidad ecosistema suelo
Emisión de ruido	Generación de ruido	Desplazamiento de fauna
Exceso en el consumo de agua para el lavado de vehículos.	Agotamiento del recurso hídrico	Afectación negativa cuerpo de agua residual
Exceso en el consumo de combustible de vehículos	Consumo de recursos naturales no renovables	Agotamiento de recursos
Generación de malos olores/vectores en el relleno sanitario	Generación de olores ofensivos	Disminución calidad ecosistema aire
Generación de olores y edares en estaciones de bombeo	Generación de olores	Disminución calidad ecosistema aire
Generación de residuos en edares y estaciones de bombeo	Generación de residuos	Disminución calidad ecosistema aire
Inundación de predios con aguas residuales	Generación de olores ofensivos	Disminución bienestar de la comunidad
Manejo inadecuado de lodos	Vertimiento de lodos	Afectación negativa cuerpo de agua superficial
Manejo inadecuado de residuos orgánicos en casino	Generación de residuos orgánicos	Disminución calidad ecosistema suelo
Manejo inadecuado de residuos sólidos (medidores, herramientas y escombros)	Generación de residuos sólidos	Disminución calidad ecosistema suelo
Rebosamiento de agua residual en las vías	Vertimiento de agua residual Generación de olores ofensivos Generación de vectores	Afectación negativa cuerpo de agua subterráneo Disminución calidad ecosistema suelo Disminución bienestar de la comunidad

Nuestros logros

(Gri 308-2, Gri 302-1, Gri 302-4, Gri 302-5)

Energía

La eficiencia energética es una meta que permite reducir el impacto ambiental generado frente a los recursos naturales. Las acciones realizadas frente a este tema buscan la optimización de los procesos productivos y la reducción del consumo de energía en la prestación de los diferentes servicios.

Durante el año 2017 se realizó la adecuación y montaje de un nuevo variador de velocidad en la subestación Ciudadela para la modulación de los volúmenes de agua distribuidos al suroccidente de Barranquilla.

Este es el comportamiento del consumo energético de la operación de la empresa:

	Unidades	2017	2016
Presas o captaciones de agua	kWh	20.609.504	20.312.582
ETAP	kWh	3.806.088	3.851.243
Bombes abastecimiento	kWh	121.412.842	119.913.207
Total abastecimiento	kWh	145.884.444	144.077.032
EBAR (Bombeo de residuales)	kWh	6.226.978	5.386.921
EDAR (Depuración de residuales)	kWh	3.313.026	3.592.955
Total saneamiento*	kWh	9.540.005	8.979.876
Oficinas- almacenes y otros	kWh	1.160.251	558.123
Consumo total de energía eléctrica	kWh	156.278.301	153.615.030

Fuente Triple A

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

ETAP	Medida	2017	2016
Barranquilla	kWh	3.693.836,45	3.688.681,34
Las Flores	kWh	48.816,18	46.762,29
Sabanagrande	kWh	45.826,40	40.896,14
Ponedera	kWh	73.609,00	74.903,94

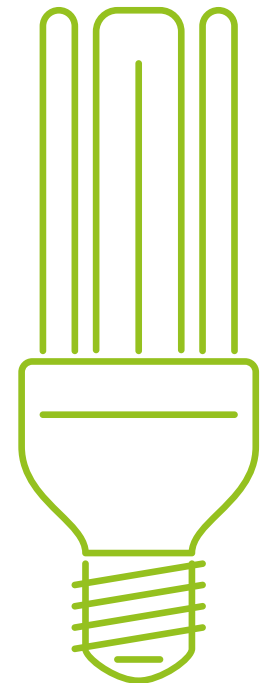
Fuente Triple A

El tipo de origen del consumo reportado fue:

Origen	Medida	2017	2016
Consumo de la red	kWh	82.485.470	81.327.442
Autogeneración	kWh	71.129.560	75.257.259

Fuente Triple A

El consumo de energía eléctrica del año 2017 aumenta respecto al consumo del 2016 por el gasto de energía necesario para la nueva operación de la planta de tratamiento de agua residual del Municipio de Tubará; la estación de bombeo de agua residual de Villas de Cordialidad, Salgar, Porvenir 2, Los Ángeles; y la oficina de atención al cliente La Arboleda ubicada en Municipio de Soledad.



Tratamiento y monitoreo ambiental del agua

Por otra parte, la utilización de productos químicos es necesaria para garantizar las condiciones fisicoquímicas del agua (agua potable, agua residual tratada), exigidas por la normatividad colombiana y de esta manera el recurso puede ser distribuido para el consumo humano. Este proceso genera una afectación negativa ambiental por la utilización de dichos productos.



	2017	2016
Cantidad consumo de productos químicos en el proceso de potabilización	4.674,465 t	4.206,357 t

Fuente Triple A

	2017	2016
Cantidad consumo de productos químicos para el proceso de tratamiento y disposición de agua residual	12,99 t	15,189 t

Fuente Triple A

Los productos utilizados en el proceso de tratamiento y disposición de agua residual son Hidróxido de Calcio y Antiespumante. Durante el periodo se logró la reducción de 14.5 por ciento en la utilización de los mismos con respecto al año 2016

Producto químico agua residual	2017 Ton/año	2016 Ton/año
Hidróxido de Calcio	11,65 t	14,27 t
Antiespumante	1,34 t	0,919 t
Total Ton/año	12,99 t	15,189 t

Fuente Triple A

Para el buen manejo ambiental de las aguas residuales en el parque ambiental Los Pocitos, se realiza un continuo monitoreo con el fin de conocer la composición y calidad de estos cuerpos hídricos. Estas son las acciones realizadas en el 2017:

- Monitoreo de aguas superficiales.

De acuerdo a la programación de monitoreos, para estos cuerpos de agua la periodicidad es trimestral, continuando así con el Jagüey Media Luna y el arroyo Malembo.

Lugar:	Jagüey Media Luna.
Ubicación:	En la zona de protección del relleno sanitario.
Parámetros:	Fisicoquímico y biológico.
Indicadores:	pH, conductividad, OD, metales pesados, DQO, DBO5, amoníaco, nitritos, nitratos, sulfatos, fosfatos, SS, grasa y aceites, coliformes fecales y totales.
Observaciones:	Periodo de muestreo: dos días.

Referencia de monitoreo de aguas superficiales Jagüey Media Luna.
Fuente Triple A

Lugar:	Arroyo Malembo (aguas arriba y aguas abajo).
Ubicación:	En la zona de protección del relleno sanitario.
Parámetros:	Fisicoquímico y biológico.
Indicadores:	pH, conductividad, OD, metales pesados, DQO, DBO5, MO, amoníaco, nitritos, nitratos, sulfatos, fosfatos, SS, Q, grasa y aceites, coliformes fecales y totales.
Observaciones:	El arroyo no presentaba nivel de agua suficiente para la toma de muestras, de acuerdo a planillas del laboratorio.

Referencia de monitoreo de aguas superficiales Arroyo Malembo.
Fuente Triple A

- Monitoreo aguas subterráneas.

Se realizó el monitoreo de los pozos para muestreo de aguas subterráneas:

Lugar:	Pozos de monitoreo según numeración para la operación de disposición final de residuos ordinarios.
Ubicación:	En la zona de protección del relleno sanitario.
Parámetros:	Fisicoquímico y biológico.
Indicadores:	pH, conductividad, OD, metales pesados, DQO, DBO5, MO, amoníaco, nitritos, nitratos, sulfatos, SS, caudal, grasas y aceites, coliformes fecales y coliformes totales.
Observaciones:	Período de muestreo: dos días. Los pozos #7, #10 y #11 no presentaba nivel de agua suficiente para la toma de muestras, de acuerdo a planillas del laboratorio.

Referencia de monitoreo de aguas subterráneas Pocitos.
Fuente Triple A

- Monitoreo de lixiviados Pocitos.

Se toman muestras en cuatro puntos para observar el comportamiento de los lixiviados así: afluyente desarenador perteneciente a lixiviado crudo el cual es generado directamente de los vasos de disposición, Piscina 1 en la cual ya el lixiviado ha pasado por un tratamiento preliminar en el desarenador y la trampa de grasas, Piscina 2 en la cual el lixiviado ha iniciado el tratamiento primario en las lagunas de sedimentación, laguna 3 lixiviado tratado.

Lugar:	Manhole lixiviado crudo, piscina 1, piscina 2, Salida planta.
Ubicación:	Zona 2, parte central del área del relleno parque ambiental Los Pocitos.
Parámetros:	Fisicoquímico y biológico.
Indicadores:	pH, conductividad, OD, metales pesados, DQO, DBO5, amoníaco, nitritos, nitratos, sulfatos, fosfatos, SS, grasa y aceites, coliformes fecales y totales.
Observaciones:	Período de muestreo: dos días.

Fuente Triple A

Nuestros retos

(Gri 103-3)

- Durante el año 2018 se realizará la construcción de un PIR (Punto de Inspección Remota) para enlazar el variador en lazo cerrado y optimizar el consumo de energía y volumen. Una vez se realice la construcción del PIR se iniciará con la operación del variador y posterior a esto el análisis y seguimiento de los resultados del proyecto.
- Realizar la actualización de las matrices legales y de aspectos ambientales de cada uno de los procesos de la organización.

- Emisión de ruido y ruido ambiental

La actividad que conlleva la operación del parque ambiental Los Pocitos genera un impacto en el ambiente por la gran cantidad de ruido que se desprende de vehículos y maquinaria necesaria para la operación. Con el fin de mitigar el ruido ambiental, la organización realiza un control permanente del mismo como lo demuestra la siguiente información:

Lugar:	Dentro del relleno y en sus alrededores.
# de puntos:	4 puntos para ruido ambiental y 8 puntos para emisión de ruido.
Parámetros:	dB(A)

Referencia de monitoreo de ruido ambiental y emisión de ruido
Fuente Triple A

- Fumigaciones

Dentro del componente fauna, se enmarca la programación de fumigaciones contra vectores e insectos localizados alrededor de edificaciones. Dichas fumigaciones van dirigidas al control y seguimiento de los mismos, brindando así un entorno seguro para realizar las labores diarias dentro del relleno sanitario. Durante el 2017 se realizaron en total 100 fumigaciones con un promedio de 8.33 por mes.

Lugar:	Vaso de disposición, planta de tratamiento de lixiviado, celda de residuos peligrosos, bodega de residuos peligrosos, edificaciones, parqueadero, zona de taller, báscula.
Total fumigaciones :	100 en total en el año 2017.
Agente control:	Lorsban.
Observación:	Nivel bajo de infestación de insectos voladores y plagas en general.

Fuente Triple A



Gestión ambiental

El Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos comenzó operaciones en abril de 2009. Está localizado a 15 kilómetros de Barranquilla, en la vía Juan Mina - Tubará.

Importancia empresarial y su cobertura

(Gri 103-1, 305-1)

La gestión ambiental en una empresa prestadora de servicios públicos es de relevancia absoluta, y más cuando en cumplimiento de lo misional, se han alcanzado estándares de excelencia en términos de calidad y continuidad con enfoque operativo y de servicio, que ha permitido un posicionamiento destacado ante la comunidad del departamento del Atlántico y demás partes interesadas.

A partir de algunos mecanismos como revisión del cumplimiento legal, gestión del riesgo e identificación de aspectos ambientales significativos, se evidencia que los aspectos relevantes frente a la gestión ambiental en Triple A son:

1. Vertimiento de lodos procedentes de las ETAP
2. Vertimiento de aguas residuales domésticas sin tratamiento.
3. Pasivos ambientales relacionados con el Relleno Sanitario El Henequén, que se encuentra en etapa de cierre.
4. Generación de lixiviados en el Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos

5. Emisión de gases de efecto invernadero procedente de los relleno sanitarios El Henequén y parque ambiental Los Pocitos, esto debido al pronunciamiento de diferentes sectores que ven la necesidad de establecer herramientas normativas que controlen este aspecto que genera consecuencias a la comunidad.

Y en contexto global y por el alto uso, otros aspectos importantes serían:

6. Consumo de energía eléctrica.
7. Consumo de productos químicos para el tratamiento del agua potable.

El vertimiento de lodos y agua residual doméstica sin tratamiento, genera impactos significativos en los cuerpos de agua receptores que son de interés de los municipios, las autoridades ambientales y la comunidad. Éstos se gestionan a través de instrumentos de planificación como el plan de saneamiento y manejo de vertimientos, que contempla las acciones orientadas a mantener los objetivos de calidad del cuerpo receptor,

establecidos en conjunto con la autoridad ambiental competente.

Triple A, ha conseguido la aprobación de esta herramienta de planificación y en su primer año de evaluación ha cumplido con los compromisos pactados en materia de carga de contaminante permitida a verter.

En materia de cumplimiento de la gestión, la compañía tiene que presentar los informes ambientales solicitados por las autoridades para validar su nivel de impacto ambiental, el cual usualmente, se encuentra por debajo del límite permitido.

Se registra también el trabajo que se realiza por la protección y conservación de la biodiversidad en las zonas que rodean la operación, con un interés preciso en promover la educación ambiental para las comunidades locales. Con los proveedores se movilizan las mejores prácticas medioambientales a raíz de requerimientos específicos y relacionados para la celebración de algunos contratos.

La gestión ambiental en Triple A resulta relevante para los siguientes grupos:



Gestión para el avance

(GRI 103-2),

• Calidad del aire

Para el tema de control de emisiones de gases de efecto invernadero, particularmente los de relleno sanitario, la organización ha tomado un liderazgo a nivel nacional, siendo el relleno sanitario Los Pocitos uno de los primeros en el país que implementó por ocho meses el proyecto de Mecanismo de Desarrollo Limpio para la quema de biogás. Sin embargo, se continúa con el seguimiento de biogás en varios puntos. En total se monitorearon 132 chimeneas, distribuidas en 33 vasos de la siguiente manera:

Lugar:	Relleno Sanitario Los Pocitos.
Ubicación:	Chimeneas de los vasos 1, 2, 3, 4, 5 y 6
Fecha:	Marzo, junio, septiembre y diciembre del 2017
Muestra:	Composición del biogás.
Parámetros:	CH4, CO2, CO,O,H2S, índice de Explosividad y Q.

Referencia de monitoreo de Biogás en Chimeneas Pocitos.
Fuente Triple A

A través de su participación en gremios como Andesco, la organización viene gestionando la inclusión de mecanismos de financiación que permitan el tratamiento del biogás procedente de los rellenos. Adicionalmente el gobierno nacional, a partir de su admisión en la OCDE²⁶, promueve políticas relacionadas con el tema²⁷.

Así mismo, adicional al seguimiento del biogás en la operación, Triple A realiza un constante monitoreo a la calidad del aire y en especial al material particulado (PM10, PST) y el aire microbiológico en el relleno sanitario.

• Material particulado (PM10, PST).

En la tabla se observa un resumen de los detalles relativos al muestreo realizado en el año 2017.

Fecha:	Marzo, junio, septiembre y diciembre del 2017
Sitio:	P1 Báscula - P2 Arroyo - P3 Laguna - P4 Aula Los Olivos - P5 Aula El Naranjo - P5 Casa 4 Bocas
Duración:	7 días
Parámetros:	PST - PM10

Referencia de monitoreo de Calidad de Aire.
Fuente Triple A

• Aire microbiológico

Se realizaron monitoreos de aire microbiológico durante el año 2017 de acuerdo a una frecuencia mensual, tomando como referencia los siguientes puntos:

Ubicación	Descripción
Punto 1	Almacén
Punto 2	Piscina de lixiviados
Punto 3	Aula El Olivo
Punto 4	Aula El Naranjo
Punto 5	Tienda La Bendición

Referencia de monitoreo de Aire Microbiológico
Fuente Triple A

²⁶ Organización para la Cooperación y para el Desarrollo Económico

²⁷ Un ejemplo de esto se puede encontrar en el documento CONPES 3874 de 2016, que tiene por objeto fortalecer la política para la gestión integral de residuos y que para el tema en particular recomienda la inclusión vía tarifa de los costos asociados al tratamiento de biogás, mas cuando se trata de un aspecto ambiental de interés global, debido a las conocidas consecuencias que genera sobre el clima del planeta y sobre el cual el país ha suscrito convenios internacionales.

La gestión ambiental se enmarca en gran medida en la legislación colombiana y los requerimientos necesarios para operar de las siguientes entidades:

- Corporación Autónoma Regional del Atlántico
- Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
- Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA)
- Barranquilla Verde
- Gobiernos locales

Para dar cumplimiento a la legislación medioambiental, Triple A cuenta con el procedimiento denominado Identificación, acceso y evaluación de requisitos legales. El propósito de este procedimiento es acceder, identificar, actualizar, comunicar y evaluar los requisitos legales y otros aplicables en materia medio ambiental. Cada año se realiza un plan de gestión ambiental en el que se describen los planes de acción a seguir con respecto a cada uno de los objetivos estratégicos organizacionales donde tenga cabida el tema. El plan desarrollado en el año 2017 lo puede consultar en el Anexo 3.

Se continuó trabajando también por alcanzar la certificación del Sistema de Gestión Ambiental de Triple A bajo la norma ISO 14001: 2015. El proceso pertinente debió reestructurarse toda vez que en las matrices de riesgo realizadas bajo la metodología de la NTCC ISO 31000:2011, se identificó que varias de las brechas que podían generar la materialización de riesgos ambientales, estaban asociadas al incumplimiento de la normativa ambiental.

Debido a lo anotado se determinó la reprogramación del orden en las prioridades asociadas a la implementación del Sistema de Gestión Ambiental de la compañía, precisando que el componente legal ambiental es el eje principal para desarrollar esta gestión de manera responsable.

En el 2017 mediante la contratación de una firma externa, se realizó la primera verificación del cumplimiento legal ambiental a todos los procesos de la organización. Con este ejercicio lo que se pretendía era identificar incumplimientos críticos legales ambientales para enfocar recursos logrando hacer una gestión aún más eficiente.

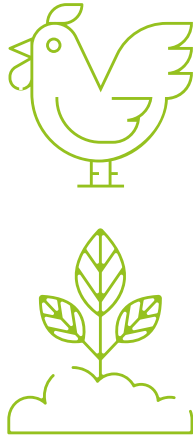


Actualmente el Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos recibe diariamente un total de 1.800 toneladas de residuos.

Nuestros logros

(Gri 103-3, Gri 304-4, 307-1, 304-3, 304-1)

La conservación y protección de la biodiversidad es otros de los aspectos esenciales de la gestión medioambiental de Triple A. Se realizaron monitoreos de especies de flora y fauna en el Parque Ambiental Los Pocitos y el Relleno Sanitario El Henequén. De acuerdo con el apéndice II de la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies de Fauna y Flora Silvestres (CITES), la Resolución 92 de 2014 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y el libro rojo de aves de Colombia, se encontraron las siguientes especies en riesgo:



Parque ambiental Los Pocitos	
Tipo de fauna /flora	Especie relacionada con CITES
Avifauna	Milvago chimachima
	Caracara cheriway
	Falco sparverius
Herpetofauna	Iguana
Mastotofauna	Bradypus variegatus
	Cerdocyon thous
Flora	Pachira quinata
Relleno sanitario El Henequén	
Fauna	Cerdocyon thous
Flora	No se reporta especie amenazada

Fuente Triple A

Con respecto a las zonas que ocupa Triple A y su nivel de protección se reporta:

	2017	2016
Superficie total ocupada	344 ha	277 Ha
Superficie ocupada en terrenos sujetos a alguna figura legal de protección	30 Ha	30 Ha
Porcentaje de superficie ocupada en terrenos sujetos a alguna figura	23,47 %	23,47 %

Fuente Triple A

De manera voluntaria y como parte del área de amortiguamiento adjunta al relleno sanitario Los Pocitos, la empresa conserva 30 hectáreas de terreno para la preservación de vegetación de bosque tropical seco. El mantenimiento de este bosque consta de:

- Riego continuo
- Seguimiento a las plantas y puntos de acopio
- Conteo y análisis de mortalidad de árboles
- Reposición de acuerdo a mortalidad de árboles
- Germinación de semillas

Otro logro importante en materia ambiental fue el cierre del periodo de reporte sin notificación de actos administrativos que dieran inicio a procesos de investigación o multas por incumplimientos legales ambientales.

Aun cuando la organización no tiene inventariadas las emisiones de gases de efecto invernadero, si tiene establecidos los controles operacionales que promueven la minimización de las emisiones de estos gases, estas medidas son las siguientes:

- Revisiones técnico mecánicas y de gases a la flota vehicular propia de la operación
- Medición en términos de concentración de biogás dentro de las instalaciones de los rellenos sanitarios Los Pocitos y El Henequén.
- Cambio del gas refrigerante usado por los sistemas de refrigeración y que son considerados agotadores de la capa de ozono, por otro gas de tipo amigable con el ambiente.

Nuestros retos

(Gri 103-3)

- Liderado por la Jefatura de Calidad, realizar la primera auditoría interna al Sistema de Gestión Ambiental para evaluar la conformidad respecto a los requisitos establecidos en la NTC ISO 14001:2015, cuyos resultados permitirán identificar la posibilidad de aplicar a la auditoría de certificación del Sistema.
- Realizar el segundo ciclo de verificación del cumplimiento legal ambiental.



Efluentes y residuos

Triple A instaló sistemas soterrados en el centro de la ciudad para optimizar y modernizar el proceso de recolección en este importante sector comercial.

Importancia empresarial y su cobertura

(Gri 103-1)

Los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos, PGIRS, son el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basados en la política de manejo integral de los mismos.

Los municipios, distritos o esquemas asociativos territoriales son responsables tanto en el ámbito local como regional de formular o actualizar, implementar, evaluar y realizar el seguimiento y control de los PGIRS.

En el contexto de los PGIR adoptados por los municipios, Triple A como operador del servicio de aseo desarrolla los siguientes programas:

1. Programa de recolección y transporte de los residuos
 2. Programa de barrido y limpieza de áreas públicas
 3. Programa de lavado de vías públicas
 4. Programa de disposición final
 5. Programa de gestión de residuos sólidos y especiales
 6. Programa de gestión del riesgo asociado a esto.
1. Programa de aprovechamiento, en el que la organización tiene proyectado la instalación de una planta recuperadora de PET, en área adjunta al Relleno Sanitario Los Pocitos.
 2. Programa de gestión de residuos de construcción y demolición
 3. Programa de gestión de residuos sólidos en áreas rurales

A partir de los últimos PGIRS formulados entre los años 2015 y 2016, se vienen implementando:

1. Programa de barrido y limpieza de playas costeras y ribereñas
2. Programa de corte de césped y poda de árboles de vías y áreas públicas
3. Programa de lavado de vías públicas

Y finalmente la organización gestiona:

El proceso de distribución y vertido de aguas fue explicado en la parte inicial de este informe²⁸ y se relaciona directamente con el negocio de acueducto y alcantarillado. La correcta disposición de los residuos generados por la operación es un proceso de logística y culturización dentro de la compañía. Para esto se recolectan y agrupan los residuos y se da la adecuada disposición final.

¿Dónde se presenta el mayor impacto?

Aspecto material	Internamente	Externamente
Efluentes	Triple A	Usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado, medio ambiente, comunidad y gobierno.
Residuos	Triple A	Usuarios del servicio de aseo, medio ambiente, comunidad y gobierno.

28 Ver cadena de suministro

En los esquemas de contratación con entidades municipales, las empresas de servicios deben asumir los impactos asociados a la prestación de los servicios públicos, incluso de aquellos procesos en los que los municipios no cuentan con la infraestructura adecuada para mitigar los impactos ambientales. Algunos ejemplos de infraestructura deficiente se encuentran en ETAP sin líneas para el tratamiento de lodos y el bajo porcentaje de tratamiento de aguas residuales domésticas, que para el caso de Barranquilla es del 75% (Sin considerar el emisario subfluvial un tratamiento de aguas residuales domésticas) y en Soledad es casi nulo.

Para mitigar dichos impactos ambientales, la empresa proyecta unos planes de saneamiento y manejo de vertimiento financiados con recursos del plan de obras de inversión regulado (vía tarifa) y otros proyectos. Algunos de estos proyectos son tratamientos terciarios de aguas residuales o construcción de grandes interceptores para saneamiento ambiental orientados a disminuir el número de vertimientos directos a cuerpos de agua.

Con respecto al tema del servicio de aseo, la implementación total de los programas enmarcados en el PGIR son financiados por la organización vía tarifa, sin embargo para el tema de disposición de residuos, los impactos que se generan no son abordados totalmente debido a los vacíos regulatorios que existen. Por esto, los costos ambientales y en la salud causados por la actividad de disposición final en rellenos sanitarios no se han internalizado. Un claro ejemplo es el metano, este es un gas de efecto invernadero que se genera en los rellenos sanitarios y cuyo costo de tratamiento no está incluido en el costo de disposición final de la tarifa del servicio público de aseo²⁹.

Gestión para el avance

(Gri 103-2)

El volumen distribuido de agua, los residuos y su disposición final son temas de carácter únicamente ambiental, de hecho, al estar relacionados con los siguientes objetivos estratégicos, las diversas áreas intervienen para asegurar su adecuado desarrollo: i) garantizar la calidad del agua, continuidad y distribución del servicio, y ii) mejorar infraestructura de recolección, transporte y tratamiento de agua residual.

Se realizan mediciones trimestrales de la cantidad y tipo de residuos y de la cantidad de agua distribuida y vertida.

La calidad de los cuerpos de agua es monitoreada por las autoridades ambientales para verificar si se cumplen los objetivos de calidad del cuerpo receptor. Los objetivos de calidad están en función de los usos del cuerpo receptor.

El monitoreo y la modelación de fuentes receptoras son actividades realizadas por la autoridad ambiental, y con base en estos resultados y los usos del cuerpo receptor, se establecen los objetivos de calidad y las cargas de contaminación permitidas por cada uno de los usuarios del cuerpo receptor. Es así como Triple A tiene una meta individual de carga contaminante permitida cuyos resultados evidencia que la empresa no supera las cargas autorizadas a las reglamentadas.

Nuestros logros

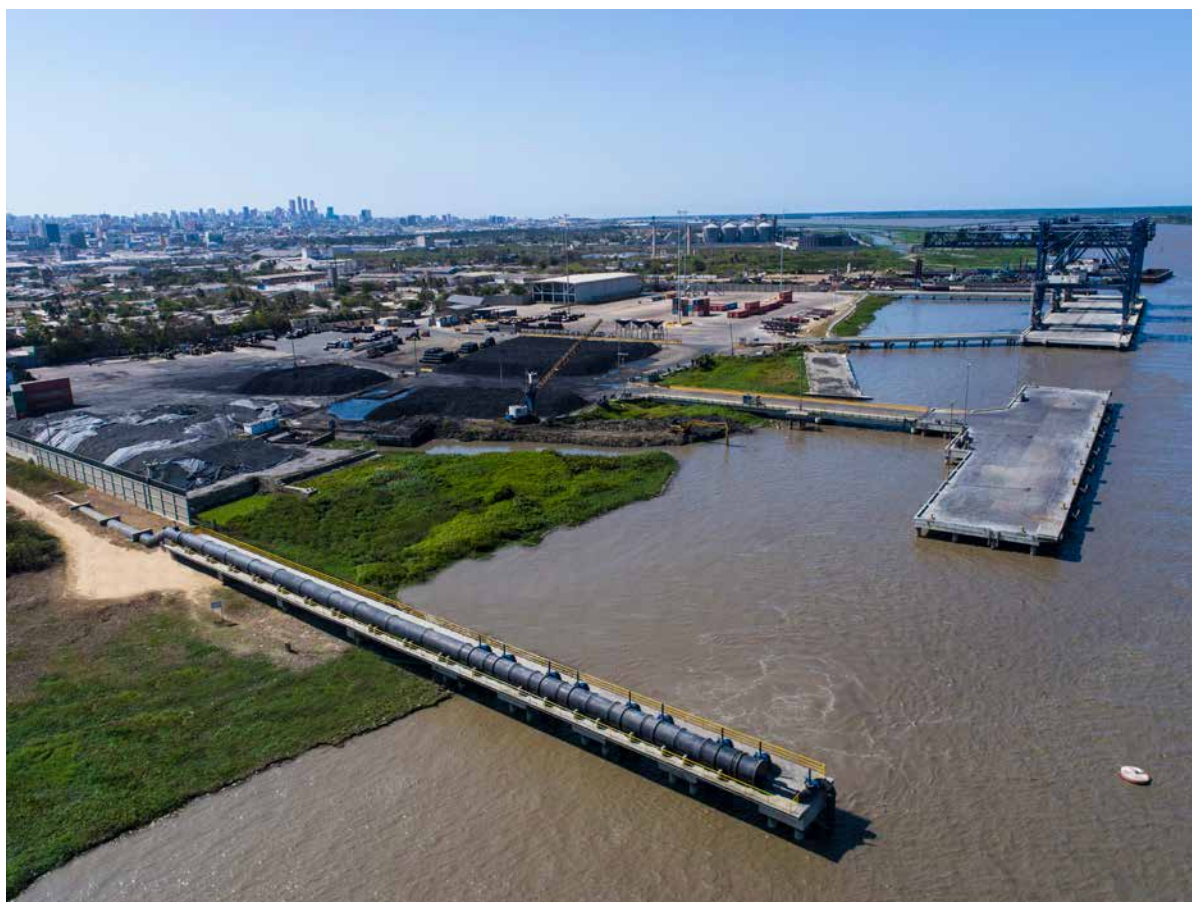
(Gri 306-1, 306-3, 306-4, 306-5)

En materia de efluentes se inició la ejecución del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos, PSMV, en un horizonte de cinco años a partir del 2017. La meta propuesta era 20 por ciento de inversión y se logró un 36% de ejecución. Este es el plan:

Municipios	Proyectos Poir	Inversion Poir Año 2017	Cumplimiento del proyecto	Avance financiero de las actividades poir año 2017	Inversion 2017-2021	% de cumplimiento de la inversion 2017-2021	Inversion poir año 2018
Barranquilla	Reposición Redes de Alcantarillado	6.050.000.000	Ejecutado	\$ 11.403.244.891,00	\$ 26.800.000.000,00	42,55%	5.550.000.000
	Optimización Estación Elevadora Mallorquín (Regional)	80.000.000	Por ejecutar	\$ -	\$ 420.000.000,00	0,00%	-
	Construcción Estación Elevadora Vía 40	180.000.000	Contrato adjudicado	\$ -	\$ 180.000.000,00	0,00%	-
Puerto Colombia	Reposición de Impulsiones	254.200.000	En Ejecución	\$ 22.315.173,00	\$ 1271.000.000,00	1,76%	254.200.000
Galapa	Reposición Redes de Alcantarillado	1.200.000.000	En Ejecución	\$ 224.496.815,00	\$ 5.620.000.000,00	3,99%	1.000.000.000
	Optimización Estación Elevadora Vista Mar	80.000.000	Por ejecutar	\$ -	\$ 80.000.000,00	0,00%	-
	Sistema de Tratamiento de Lodos PTAP Acueducto	305.000.000	En Ejecución	\$ 184.154.611,00	\$ 305.000.000,00	60,38%	-
	Optimización Estación Elevadora	-	POIR Año 2018	-	-	-	250.000.000
Sabanalarga	Reposición Redes de Alcantarillado	120.000.000	-	\$ -	\$ 600.000.000,00	0,00%	120.000.000
	Reposición Redes de Alcantarillado	280.000.000	Ejecutado	\$ 305.327.120,00	\$ 1.400.000.000,00	21,81%	280.000.000
	Optimización Estación Elevadora Cuenca Sur	-	POIR Año 2018	-	-	-	50.000.000
Soledad	Optimización Estación Elevadora Villa Carmen	-	POIR Año 2018	-	-	-	200.000.000
	Construcción Estación elevadora El Oasis	300.000.000	Contrato Adjudicado	\$ -	\$ 300.000.000,00	0,00%	-
	Reposición Redes de Alcantarillado	2.400.000.000	Ejecutado	\$ 5.577.183.960,00	\$ 11.550.000.000,00	48,29%	2.400.000.000
Sabanagrande	Optimización Estación Elevadora Candelaria	-	POIR Año 2018	-	-	-	50.000.000
	Optimización Estación Elevadora Camelot	-	POIR Año 2018	-	-	-	25.000.000
Santo Tomás	Reposición Redes de Alcantarillado	200.000.000	Ejecutado	\$ 507.105.049,00	\$ 1.272.000.000,00	39,87%	250.000.000
Baranoa	Reposición Redes de Alcantarillado	120.000.000	Ejecutado	\$ 137.049.394,00	\$ 1.196.000.000,00	11,46%	269.000.000
	Optimización Estación Depuradora de Aguas Residuales	750.000.000	En Ejecución	\$ 430.178.015,00	\$ 1.500.000.000,00	28,68%	750.000.000
	Reposición Redes de Alcantarillado	80.000.000	Ejecutado	\$ 190.516.417,00	\$ 400.000.000,00	47,63%	80.000.000
Palmar de Varela	En la vigencia del PSMV no se contemplaron obras realizadas con recursos de la empresa. Sin embargo fueron ejecutadas las siguientes actividades para el año 2017 con recursos del POIR	-	Ejecutado	\$ 317.107.738,00	-	-	-
Usiacurí	No se contemplaron obras con recursos de la empresa	-	-	-	-	-	-
Tubará	No se contemplaron obras con recursos de la empresa	-	-	-	-	-	-
Polonuevo	No se contemplaron obras con recursos de la empresa. Se realizó el 100 % de las obras estipuladas en el PSMV con recursos externos. Sistema de Alcantarillado Sanitario de Polonuevo	-	-	-	-	-	-
Total				\$ 19.298.679.183,00	\$ 52.894.000.000,00	\$ 0,36	

En el 2017 se cumplió con las metas individuales de carga establecida por la Corporación Autónoma del Atlántico y la eliminación de puntos de vertimientos que quedaron como compromiso en el PSMV. Este es el resultado:

	2017 - 1		2017 - 2		Total		Acuerdo de cargas		Cumple SI/NO	
	DBO (Kg/ semestre)	SST (Kg/ semestre)	DBO (Kg/ semestre)	SST (Kg/ semestre)	DBO (Kg/ semestre)	SST (Kg/ semestre)	DBO (Kg/ semestre)	SST (Kg/ semestre)	DBO	SST
Barranquilla	12.235.061,92	10.401.615,93	13.062.056,37	8.550.333,39	25.297.118,29	18.951.949,32	36.134.726,00	26.436.397,00	Si	si
Puerto Colombia	44.274,25	44.756,74	50.516,00	42.398,29	94.790,25	87.155,03	138.496,00	138.496,00	Si	si
Galapa	50.483,65	24.367,02	46.868,00	26.077,56	97.351,65	50.444,58	163.130,00	163.130,00	Si	si
Baranoa	35.637,26	55.720,90	34.418,64	58.309,37	70.055,90	114.030,27	173.163,00	173.163,00	Si	si
Sabanalarga Sur	35.968,67	30.912,97	42.069,80	46.934,20	78.038,47	77.847,17	114.045,00	129.182,00	Si	si
Sabanalarga Norte	45.874,49	51.577,85	44.716,70	49.612,50	90.591,19	101.190,35	124.752,00	173.855,00	Si	si
Sabanagrande	56.393,71	11.984,96	62.506,50	20.985,70	118.900,21	32.970,66	191.602,00	191.602,00	Si	si
Santo Tomás	38.256,35	19.077,05	41.770,97	18.767,17	80.027,32	37.844,22	112.448,00	112.448,00	Si	si
Palmar de Varela	34.912,20	21.045,07	32.791,90	11.726,80	67.704,10	32.771,87	75.493,00	75.493,00	Si	si
Soledad Platanal	847.127,00	621.952,56	67.351,73	38.645,18	914.478,73	660.597,74	3.474.900,00	3.002.316,00	Si	si
Soledad Río Magdalena	805.928,42	639.321,84	1.727.313,28	1.139.014,16	2.533.241,70	1.778.336,00	7.642.303,00	5.989.486,00	Si	si
Tubará	2.833,55	3.654,27	1.947,30	1.669,60	4.780,85	5.323,87	35.402,00	35.402,00	Si	si
Polonuevo	318,01	452,17	6.129,40	7.559,10	6.447,41	8.011,27	28.132,00	28.132,00	Si	si
Usiacurí	n.A	n.A	3.309,94	3.388,95	3.309,94	3.309,94	95.147,90	65.998,54	Si	si



El Emisario Subfluvial es un muelle de 115 metros de longitud sobre el Río Magdalena en el que se instaló una tubería de 2 mil milímetros para depositar aguas servidas pre-tratadas.

Las aguas residuales vertidas son tratadas por medio de lagunas de estabilización y vertidas a los cuerpos receptores que se listan a continuación:

No.	Nombre	Municipio	Tipo	Uso Consumo humano	Uso Vertimiento	Uso Recreación	Se monitorea
18398	Caño de La Ahuyama	Barranquilla	Caño	No	Sí	No	Sí
18399	Caño de Las Compañías	Barranquilla	Caño	No	Sí	No	Sí
18397	Río Magdalena	Barranquilla	Río	Sí	Sí	No	Sí
18401	Arroyo León	Barranquilla	Arroyo	No	Sí	No	Sí
18402	Arroyo Grande	Galapa	Arroyo	No	Sí	No	Sí
18404	Arroyo Grande	Puerto Colombia	Arroyo	No	Sí	No	Sí
18407	Arroyo El Platanal	Soledad	Arroyo	No	Sí	No	No
18408	Arroyo El Salao	Soledad	Arroyo	No	Sí	No	No
18405	Río Magdalena	Soledad	Río	No	Sí	No	Sí
19891	Ciénaga del Uvero	Ponedera	Ciénaga	Sí	No	No	Sí
19892	Río Magdalena	Ponedera	Río	Sí	No	No	Sí
19894	Río Magdalena	Sabanagrande	Río	Sí	No	No	Sí
19895	Arroyo Armadillo (sur)	Sabanalarga	Arroyo	No	Sí	No	Sí
19896	Arroyo Cabeza de León (norte)	Sabanalarga	Arroyo	No	Sí	No	Sí
19897	Ciénaga de Santo Tomás	Santo Tomás	Ciénaga	No	Sí	No	Sí
19893	Caño Pingüillo	Sabanagrande	Caño	No	Sí	No	Sí
19898	Arroyo Grande	Baranoa	Arroyo	No	Sí	No	Sí
23	Arroyo Camburo	Tubará	Arroyo	No	Sí	No	No
24	Río Magdalena (tramo Palmar de Varela)	Palmar de Varela	Río	Sí	Sí	Sí	No
25	Arroyo Caño Fistula	Polonuevo	Arroyo	No	Sí	No	Sí
26	Arroyo Chocorito	Usiacurí	Arroyo	No	Sí	No	No

Fuente Triple A

Las aguas residuales que no se tratan son vertidas directamente al río Magdalena, caño La Ahuyama, caño Las Compañías, arroyo El Salao y arroyo El Platanal.

EL resto de agua residual es tratada mediante lagunas de oxidación, cuyos efluentes cumplen con la norma de vertimiento para Colombia establecida mediante la Resolución 631 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. En algunos casos y en determinados períodos del año, la demanda química de oxígeno y los sólidos suspendidos totales superan el umbral de la norma.

Como parte de la gestión en materia de vertimientos es la eliminación de puntos contemplados dentro de los PSMV de cada municipio. Para el primer año corresponde a los siguientes puntos de vertimientos a eliminar:

Municipio	Vertimientos a eliminar	2017	2016
Barranquilla	Meta	4	0
	Logro	0	0
Soledad	Meta	5	5
	Logro	3	0

Fuente Triple A

Sobre el caso de Barranquilla, como se aprecia en la gráfica anterior, los puntos de vertimientos a eliminar eran 4; dos sobre el caño de la Ahuyama y dos sobre el caño Las Compañías. Los vertimientos sobre el caño Las Compañías, no se pudieron eliminar debido a que están en zona de inundación y el Distrito no ha dado los respectivos permisos.

Los ubicados sobre el caño de la Ahuyama, la obra se encuentra debidamente contratada. Estas obras consisten en una estación elevadora y la construcción de un colector hasta una estación principal.

Manejo de residuos al interior de Triple A

(Gri 306-2)

Se recolectan y agrupan los residuos en ocho puntos de agrupamiento según su tipo y se gestiona la adecuada disposición final. En concreto, el volumen y tipo de residuos no peligrosos generados para el año 2017 fueron los siguientes:

Tipo de residuo	Peso (kg) 2017	Peso (kg) 2016	Tratamiento
Papel y cartón	9.998.4 Kg	9.402,3 Kg	Reciclaje
Vidrio	4,5 Kg	10,6 Kg	Reciclaje
Plástico y caucho	30,3 Kg	53,4 Kg	Reciclaje
Metales (latón)	16 Kg	1.164 Kg*	Reciclaje
Residuos de construcción y demolición (escombros)	8.607.833 Kg	5.831.964 Kg	Vertedero
Mezcla de residuos urbanos (incluye RSU)	1.450.690 Kg	1.302.715 Kg	Vertedero
Arenas de filtrado de agua potable	166.500 Kg	63.900 Kg	Almacenamiento in situ

*En el 2016 se realizó una campaña masiva de reciclaje de materiales metálicos, (latón)

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

Residuos peligrosos			
Tipo de residuo	Peso (kg) 2017	Peso (kg) 2016	Tratamiento
Lodos de la PTAR del laboratorio de Barranquilla	215 Kg*	13 Kg	Incineración
Residuos sólidos provenientes del laboratorio microbiológico, contaminado con microorganismos patógenos	434 Kg	594 Kg	Incineración
Residuos fitosanitarios	17 Kg	24 Kg	Celda de seguridad
Filtros de aceite no especificados en otras categorías	1.086 Kg	0	Celda de seguridad
Transformadores y condensadores conteniendo PCB	3.134 Kg	0	Almacenamiento ex situ
Residuos de aceites de motor y lubricantes	19.101 Kg	7.280 Kg	Recuperación
Mezcla de agua con hidrocarburos	4880 Kg	0	Recuperación

Fuente Triple A

*El dato varía porque depende de los procesos productivos: entre mayor análisis se realice en laboratorio control de calidad de agua, mayor generación de residuos líquidos que generan este residuo como subproducto del tratamiento que se les realiza antes de verter al alcantarillado. Además, en este último periodo, se hizo disposición de lodos provenientes del laboratorio de control ubicado en el relleno sanitario Los Pocitos.

Nuestros retos

(Gri 103-3)

- Puesta en marcha de la línea de tratamiento de lodos de la ETAP Puerto Colombia
- Cumplir con los PSMV aprobados por la autoridad ambiental competente
- Cumplir con las metas de vertimientos de carga contaminantes a cuerpos de agua superficiales, establecidos por la autoridades descritas a continuación:

Acuerdo de Cargas 2017		
Municipio	DBO	SST
Barranquilla	36635781	26809300
Puerto Colombia	144824	144824
Galapa	172528	172528
Baranoa	180403	180403
Sabanalarga Sur	118962	134802
Sabanalarga Norte	120533	181582
Sabanagrande	200795	200795
Santo Tomas	119118	119118
Palmar de Varela	107643	107643
Soledad Platanal	3659112	3161472
Soledad Rio Magdalena	7932786	622639
Tubara	47268	47268
Polonuevo	40028	40028

Fuente Triple A



El camión succión-presión hace parte de los procesos tecnológicos de alcantarillado para la limpieza general de la infraestructura de este servicio.



Agua

El laboratorio de calidad de agua de Triple A es reconocido a nivel nacional. Es el responsable del monitoreo permanente del estado del agua que se consume en Barranquilla y los municipios que atiende la empresa.

Importancia empresarial y su cobertura

(Gri 103-1)

A orillas del río Magdalena han crecido pobladores que viven gracias al preciado recurso que esta fuente de agua les provee. Cada día de su afluente miles de metros cúbicos son extraídos para el consumo humano. Para Triple A el agua del río es la materia prima esencial para la prestación del servicio. El agua por ser de consumo masivo tiene implicaciones directas sobre la salud de la población atendida.

Cobertura

La única fuente empleada para atender a los usuarios y clientes de la empresa es el río Magdalena. Por esta razón se capta el agua en cuatro puntos distintos donde se encuentran localizadas las plantas de tratamiento. Triple A siempre capta agua por debajo del porcentaje permitido por la ley con lo que garantiza la sostenibilidad del afluente.

La calidad del agua de la fuente es un tema de suma importancia para la compañía toda vez que de acuerdo con sus características, se establecen los requerimientos del nivel de tratamiento para cumplir con los requisitos de ley que exigen la provisión de agua apta para el consumo humano. Esto implica un monitoreo constante de variables físicas, químicas, microbiológicas y biológicas a nivel de la fuente, para apuntar a la mejora de la infraestructura de potabilización, con el objeto de garantizar en todo momento que se puede tomar agua de la llave.

Volúmenes derivados para consumo. Captaciones superficiales	Unidad en hm ³ 2017	Unidad en hm ³ 2016
---	--------------------------------	--------------------------------

Total captación	235,684	230,265
-----------------	---------	---------

Fuente Triple A

Por captar el agua del río Magdalena a pocos kilómetros antes de su desembocadura en el mar Caribe y luego de recorrer más de la mitad del territorio colombiano, las acciones de mitigación sobre el recurso hídrico son del resorte del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en los ámbitos nacional y local.

Trabajar en la mejora de los procesos de disposición y tratamiento de aguas residuales como también promover la educación ambiental mediante campañas que buscan la concientización de las comunidades, es un firme propósito para Triple A, con especial atención en niños escolarizados enseñándoles a cuidar los recursos naturales, a respetar el río Magdalena y a no arrojar basuras en los arroyos, que finalmente desembocan en la misma fuente hídrica.

Gestión para el avance

(Gri 103-2, 303-1, 303-2)

Para lograr la excelente calidad del agua que es reconocida por la población que atiende la empresa, el proceso de potabilización del agua se inicia en la cada una de las ETAP.

En las ETAP se cuenta con sistemas de medición en línea para monitoreo de ciertas variables en las captaciones de Barranquilla y Las Flores, con proyección inmediata de integración en Sabanagrande. En todas las estaciones se realiza un monitoreo diario en el control establecido y es analizado en el laboratorio de control de calidad.

Muestras analizadas	2017	2016
Total trabajo analítico	25.469 muestras	25.793 muestras

Fuente Triple A

Los controles de calidad del agua realizados en los laboratorios certificados de Triple A son reconocidos por otras entidades. La empresa además de abastecer los requerimientos del proceso de potabilización presta el servicio de laboratorio a terceros. Durante 2017 los laboratorios ambientales de Barranquilla presentaron fallas en sus equipos de absorción atómica y acudieron a los servicios del laboratorio de Triple A. Fueron realizadas 3.422 muestras respecto a las 600 que se hicieron en el año 2016.

El control de la calidad de la fuente está reglamentado por la legislación colombiana a través del decreto 1575 del 2017 y las Resoluciones 2115 de 2007; 154 del 2014 y 549 de 2017. Adicional al cumplimiento de la legislación, la compañía ha establecido planes de contingencia para posibles situaciones que puedan presentarse con la calidad del agua.

La empresa a su vez cuenta con la Política de la Calidad de Laboratorio de Control de Calidad y Metrología en la cual se expresa el compromiso de realizar los ensayos en el ámbito de la microbiología y química del agua, de forma confiable, cumpliendo con los requerimientos de los clientes.

Impactos en el afluente

Para mitigar los impactos que se presentan por la captación del agua del río, se disponen los lodos que se extraen de los dragados como relleno de las superficies de baja presión para dar más altura a las orillas del río y al canal de aducción, protegiendo las riveras contra las inundaciones. También se hacen esfuerzos en la disposición de los lodos del tratamiento de potabilización.

Fangos generados en ETAP/Desaladora	2017	2016
Materia seca	45.893 t	28.106 t

Fuente Triple A

Otro proceso de conservación del afluente es la depuración de las aguas residuales. En el periodo de este reporte entraron en operación las EDAR de los municipios de Usiacurí y Polonuevo y se han conectado varios usuarios a la EDAR de Tubará aumentando su volumen de depuración. Los caudales en aguas residuales que llegan a una EDAR están relacionados directamente al consumo de agua potable de la población beneficiada.

Fangos generados en ETAP/Desaladora	Unidad en hm ³ 2017	Unidad en hm ³ 2017
EDAR El Pueblo	27,980	24,665
Laguna de Puerto Colombia	1,480	1,507
Laguna de Sabanagrande	1,710	1,604
Laguna Santo Tomás	1,300	1,113
Laguna de Baranoa	0,790	0,587
Laguna de Galapa	1,210	1,004
Laguna de Sabanalarga (norte y sur)	2,140	2,015
EDAR Tubará	0,140	0,097
EDAR Usiacurí	0,110	N/A
EDAR Polonuevo	0,180	N/A

Fuente Triple A

Nuestros logros

(Gri 103-2)

Objetivo estratégico

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

Logros 2017	¿Para qué se hizo?	¿Quiénes se beneficiaron?	¿La empresa cómo mejoró?
Gestionar el trámite para el permiso de vertimiento del laboratorio control de calidad de agua.	Asegurar el cumplimiento de la normativa ambiental	Principalmente el laboratorio porque le permite su operatividad y todos los clientes del laboratorio	Mejóro el sistema de tratamiento de los residuos del laboratorio y en consecuencia el cumplimiento de las exigencias ambientales.
Acreditar el laboratorio de macromedidores con el ente acreditador ONAC en el año 2017.	Aumentar el alcance de acreditación que incluyera diámetros de medidores de 2" a 6" bajo el método de comparación volumétrica y que actualmente en Colombia no existe quien preste este servicio de calibración.	La empresa y clientes externos	Ampliar la capacidad de calibración de medidores de 2" a 6" para verificar la exactitud del parque de medidores de Triple A y clientes externos.
Convertir la dependencia de metrología en una unidad de negocio sostenible y rentable, con la oferta diferencial a terceros de servicios de calibración de micro y macromedidores.	Con el fin de generar otros ingresos no asociados al servicio y lograr cubrir los gastos operacionales del laboratorio.	La empresa	Se ingresaron a la compañía por concepto facturación calibración de medidores de agua a clientes externos, \$261.386.086 millones.
Construcción de la línea de tratamiento de lodos de la ETAP del municipio de Puerto Colombia.	Se empezó el proyecto de tratamiento de lodos llevándose una ejecución de aproximadamente el 60%	Asegurar el cumplimiento de la normativa ambiental.	Avanzó en la ejecución de obras para optimizar el servicio de acueducto.

Mantener las razones en términos de consumo de productos químicos y energía eléctrica operativa (potabilización, distribución, recolección y transporte de agua residual, tratamiento y disposición de agua residual), por usuario.

Toda la gestión del agua desde la captación y potabilización cumple con el indicador IRCA, cuyo permanente cumplimiento le permite a Triple A gozar del posicionamiento en la sociedad atlanticense como la empresa prestadora de servicios públicos que ofrece la mejor agua del país.

Nuestros retos

(Gri 103-3)

Objetivo estratégico

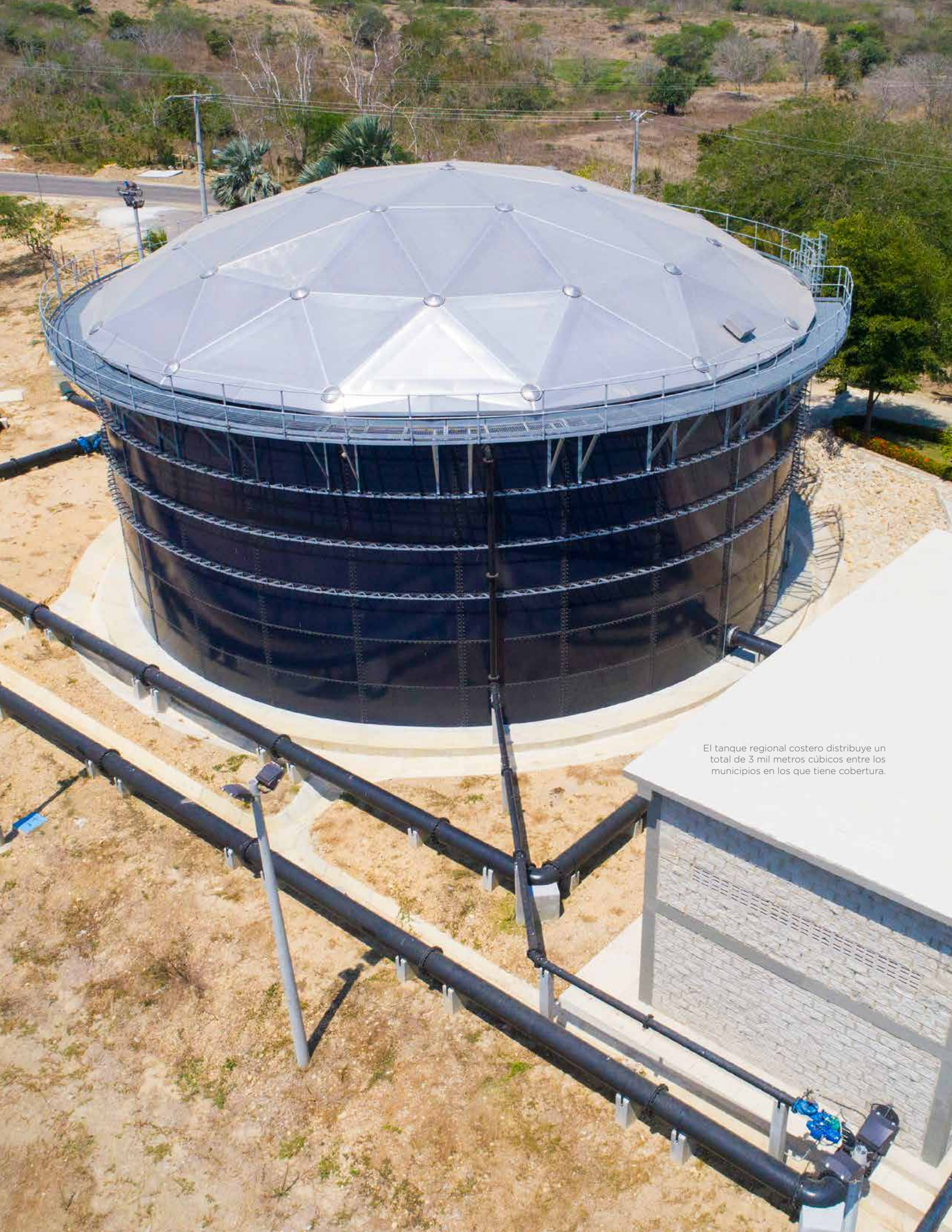
Garantizar la calidad del agua, continuidad y distribución de servicio.

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
Obtener la acreditación en macromedidores y mantener la acreditación en micromedidores.	Como requisito legal para que la empresa pueda intervenir el parque de medidores donde opera Triple A.	La empresa y clientes externos
Optimización del banco de hidráulica del laboratorio.	Validar técnicamente el uso de accesorios y materiales utilizados en las instalaciones hidráulicas de la compañía.	La empresa
Fortalecer la infraestructura de tratamiento, medición y control mediante la rehabilitación del sistema hidroneumático de planta 5 y la adquisición de equipos de medición.	Asegurar la continuidad de la operación de la planta y la calidad del agua.	Los usuarios de Barranquilla, Soledad y costero.
Fortalecer la infraestructura de tratamiento de la planta Las Flores de Puerto Colombia	Eliminar los riesgos asociados en el sistema de cloración.	Colaboradores de Triple A, comunidad del área de influencia y la empresa
Fortalecer la infraestructura de tanques de almacenamiento con la culminación de los trabajos de independización de los compartimentos del tanque de alta 4.	Asegurar la continuidad del suministro de agua durante labores de mantenimiento.	Zona suroccidental de Barranquilla y parte del municipio de Soledad.
Optimizar plantas de tratamiento de agua potable incrementando su producción mediante la culminación de los trabajos de optimización de la planta 4 de Barranquilla.	Llevar la planta a una producción de 1 m ³ /seg.	Zona suroccidental de Barranquilla y parte de Soledad
Fortalecer la infraestructura de bombeo en captaciones y estaciones de alta presión.	Asegurar la continuidad, mayor capacidad, confiabilidad y ahorro de energía.	Barranquilla y los municipios de Puerto Colombia, Sabanalarga, Ponedera y Baranoa.
Ejecución de dos Retrofits de arrancadores en BPI ETAP Barranquilla.	Optimización de infraestructura.	Los procesos de agua potable y redes de acueducto. Indicadores de suministro y garantizar la demanda.

Objetivo estratégico

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

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
Obras civiles y adecuaciones eléctricas con suministro de transferencias para plantas eléctricas en Boliche y San Andrésito.	Optimización de infraestructura.	Los procesos de redes de alcantarillado, saneamiento y aseo. Indicadores de saneamiento y compañía en general en contra de demandas e incumplimientos legales.



El tanque regional costero distribuye un total de 3 mil metros cúbicos entre los municipios en los que tiene cobertura.

Nuestra generación de valor económico

Generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de valor	118
<ul style="list-style-type: none"> • Importancia empresarial y su cobertura • Gestión para el avance • El valor generado y distribuido indirecto • Riesgos e implicaciones financieras por el cambio climático 	<ul style="list-style-type: none"> 118 119 123 123
Calidad de los servicios	124
Acueducto y Alcantarillado	124
<ul style="list-style-type: none"> • Importancia empresarial y su cobertura • Gestión para el avance • Nuestros logros • Nuestros retos 	<ul style="list-style-type: none"> 124 125 128 128
Aseo	129
<ul style="list-style-type: none"> • Importancia empresarial y su cobertura • Gestión para el avance • Nuestros retos 	<ul style="list-style-type: none"> 129 130 135
Valor económico que creamos	136
<ul style="list-style-type: none"> • Importancia empresarial y su cobertura • Gestión para el avance • Nuestros logros • Nuestros retos 	<ul style="list-style-type: none"> 136 136 144 146
Regulación	148
<ul style="list-style-type: none"> • Importancia empresarial y su cobertura • Gestión para el avance • Nuestros logros • Nuestros retos 	<ul style="list-style-type: none"> 148 149 153 154
Agua no contabilizada	155
<ul style="list-style-type: none"> • Importancia empresarial y su cobertura • Gestión para el avance • Nuestros logros • Nuestros retos 	<ul style="list-style-type: none"> 155 156 159 160



Valor económico que generamos en cifras

\$51.868.511.065

invertidos en infraestructura

\$484.025.092.462

en facturación 2017

\$4.648.418.284

en valor distribuido directo en beneficios sociales a los colaboradores

\$301.526.000.000

en pago a proveedores

\$352.225.930

en inversión social

\$4.129.011.634

en diseños que entrega Triple A a obras de infraestructura del departamento del Atlántico.

Servicio a los usuarios 24 horas al día 365 días del año

30 seg. como el tiempo de respuesta de las llamadas en el *Contact Center*

19.729 nuevos suscriptores

52,7% como el Índice de Agua no Contabilizada

1 Fin de la pobreza



“Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo”

Triple A promueve el crecimiento económico inclusivo fomentando la igualdad y la promoción de empleo sostenible.

8 trabajo decente y crecimiento económico



“Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”

Triple A invierte en infraestructura y en ampliación de los servicios que presta, para garantizar un crecimiento sostenido compartiendo valor a las comunidades locales.



Generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de valor

Como empresa que genera valor económico al departamento, Triple A mantiene un plan anual de inversiones en concordancia con las necesidades de la comunidad.

Importancia empresarial y su cobertura

(Gri 103-1)

La generación de valor en una empresa sustentable como Triple A incluye la gestión y valoración de las inversiones económicas realizadas con respeto por el medio ambiente y en concordancia con las necesidades y condiciones de la sociedad.

El valor económico directo generado y distribuido a los grupos de valor está representado en los salarios y beneficios que otorga la empresa a sus colaboradores; las inversiones que realiza la organización no sólo para mejorar la calidad de los servicios, sino como parte de su responsabilidad con el desarrollo sostenible de Barranquilla y los municipios donde opera; el desarrollo y contratación de proveedores como aliados estratégicos de la gestión y la sana y continua relación con las entidades financieras.

Como parte del valor económico indirecto generado, Triple A asume los costos de los diseños de las obras realizadas por el Estado necesarias para el desarrollo de las comunidades. Este valor que asume la organización

equivale a un tres por ciento del valor de la inversión de infraestructura y lo realiza el equipo técnico especializado de la empresa.

Triple A reconoce la importancia de las inversiones en infraestructura que necesita el departamento del Atlántico para lograr los niveles de cobertura, continuidad, calidad y disponibilidad de los servicios, y por eso, contribuye al fortalecimiento de esta en cada una de las zonas donde opera con los imperativos de la sustentabilidad.

Las inversiones de la empresa están encaminadas a la mejora continua de toda la cadena de suministro de los servicios operados, en particular, en lo relacionado con el abastecimiento de agua potable como recurso vital y determinante para unas condiciones de vida óptimas de la población; razón por la cual se busca la optimización de sus procesos de tratamiento y almacenamiento y garantizar la eficiencia en su distribución, realizando las reposiciones de las redes que han llegado al final de su vida útil.

Gestión para el avance

(Gri 103-2, 201-3, 202-1, 203-1, 204-1)

El fortalecimiento de la infraestructura para la óptima prestación de los servicios de agua potable y aseo, es el pilar fundamental de generación de valor económico y social con respeto por el medio ambiente, contribuyendo al desarrollo sostenible en la región Caribe. Con este entendimiento Triple A invierte directa e indirectamente en obras que mejoren la calidad de sus servicios y den continuidad al negocio.

Las inversiones que en el período objeto de informe se hicieron en la compañía por valor de \$51.868.511.065 fueron destinadas a la optimización y ampliación de la infraestructura de los servicios según se indica a continuación:

Inversión	2017	2016
Terrenos y edificios	0,000	\$ 1.752.815.610
Captaciones y grandes conducciones	\$2.950.939.088	\$ 1.871.669.837
Estaciones de Tratamiento de Agua Potable	\$3.153.855.900	\$ 1.944.875.029
Redes de Distribución	\$8.317.173.289	\$ 12.380.434.244
Redes de Saneamiento	\$18.845.523.494	\$ 14.953.640.808
Estaciones Depuradoras de Agua Residual	\$2.685.694.905	\$ 647.635.063
Depósitos	\$2.242.103.879	\$ 170.630.752
Sistemas de Información y Telecontrol	0,000	\$ 6.922.164
Otros conceptos*	\$13.673.220.510	\$ 22.106.269.944
Total	\$51.868.511.065	\$55.834.893.431

Fuente Triple A

* Estaciones de bombeo de acueducto y alcantarillado, todo lo correspondiente a aseo, desarrollo institucional y el programa de ANC.

La generación de valor directo de la organización³¹ cubre a colaboradores, proveedores y los recursos destinados al desarrollo social y ambiental de las comunidades locales atendidas.

El valor generado y distribuido directo por la organización está representado en 2017 así:

Valor generado y distribuido directo	2017	2016
Inversión en gestión social *	\$352.225.930	\$240.970.295
Beneficios sociales a los colaboradores	\$4.648.418.284	\$2.946.376.085
Pagos a proveedores	\$301.526.000.000	\$308.759.000.000
Pagos a proveedores de capital	\$57.896.262.483	\$43.067.207.316

Fuente Triple A

*La explicación desagregada de esta inversión lo encuentra en capítulo de Gestión social

La empresa no tiene a su cargo el pago de pensiones y no cuenta en la actualidad con un plan de retiro. No obstante lo anterior, por primera vez en Triple A en el año 2017 se llevó a cabo un plan de retiro voluntario en el que se invirtieron \$538.112.287 acogiéndose a éste 19 colaboradores.

³¹ Los datos de costos operacionales e ingresos los encuentra de forma detallada en el capítulo de Estados Financieros

Evaluación de proveedores y contratistas

(Gri 204-1)

Como parte fundamental del valor generado a los proveedores y contratistas, la organización invierte en su mejoramiento continuo porque reconoce que estos dos grupos de valor son aliados imprescindibles en el crecimiento económico de la compañía y la sostenibilidad de los servicios ofrecidos.

Fortalecer los lazos empresariales con ellos es una prioridad, para lo cual Triple A ha

establecido una evaluación periódica con el objetivo de conocer si estos grupos de valor cumplen con los objetivos establecidos en la contratación, en términos de calidad, seguridad y salud en el trabajo, gestión medioambiental y sustentabilidad.

La organización en el año 2017 desarrolló una herramienta tecnológica que permite un mayor seguimiento del desempeño, el cual se

hace semestralmente, por parte de los interventores. Esta sistematización permitirá en 2018 la retroalimentación en línea con proveedores y contratistas.

En el periodo del reporte fueron evaluados 133 proveedores críticos de 348, lográndose un 38,22 por ciento de empresas evaluadas.

Referenciamos los resultados de las evaluaciones aplicadas:



Los proveedores y contratistas que obtienen una calificación regular reciben un acompañamiento por parte de Triple A para aplicar las acciones de mejora que correspondan.

Para la empresa el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad (ética, derechos humanos, transparencia -anticorrupción y conflicto de interés) marcan el relacionamiento con este grupo de valor y condicionan la permanencia de los acuerdos comerciales.

Los lineamientos de la relación comercial con los proveedores y contratistas están desplegados en el Manual de Compras y Contratación. Durante el 2017 no se presentó ningún incumplimiento de lo establecido por la organización.

Asimismo, se realizaron varias mesas de trabajo con cerca de 220 proveedores y contratistas a quienes se les dio a conocer temas estratégicos de la compañía como son el Programa de Cumplimiento Anticorrupción, el Código de Ética, la Ley habeas data y el programa de Sarlaft.

Durante la anterior vigencia se abrieron 27 procesos licitatorios, pero se gestionaron 29 por dos que se habían concedido al finalizar el año 2016.

De los 29 procesos gestionados, 15 fueron adjudicados, cinco se declararon desiertos, uno fue suspendido y ocho quedaron para ser gestionados y/o adjudicarse en el año 2018. Participaron 81 empresas del país en los procesos de licitación.

Objeto	Tipo de Contratación	Tipo de Contratación	Obra / Servicio	Monto adjudicado	Número de Contrato	Contratista (s)
Servicios de Vigilancia, Seguridad Electrónica y/o Circuito Cerrado de Televisión	Cíclica	Licitación	Servicio	\$ 9.077.942.769,05	2017 - 011 (PROSEGUR); 2017 - 012 (SEGURIDAD ATLAS)	PROSEGUR VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA; SEGURIDAD ATLAS LTDA.
Outsourcing para Impresión Oficinas Administrativas de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P.	Cíclica	Licitación	Servicio	\$ 953.822.139,36	2017 - 009	COLOMBIANA DE SOFTWARE Y HARDWARE COL-SOF S.A.
Suministro De Elementos De Protección Personal Con La Sociedad De Acueducto, Alcantarillado Y Aseo De Barranquilla S.A. E.S.P.	Cíclica	Licitación	Servicio	\$ 335.222.539,56	2017 - 018 CENTRAL DE SOLDADURAS Y PROTECCIÓN INDUSTRIAL S.A.; 2017 - 019 IMPORTADORES EXPORTADORES SOLMAQ S.A.S.	CENTRAL DE SOLDADURAS Y PROTECCIÓN INDUSTRIAL S.A.; IMPORTADORES EXPORTADORES SOLMAQ S.A.S.
Prestación Del Servicio De Transporte De Personal De Triple A S.A. E.S.P.	Cíclica	Licitación	Servicio	\$ 1.047.782.076,02	2017 - 017	EXPRESO BRASILIA S.A.
Servicios De Aseo Y Mantenimiento De Zonas Verdes, Limpieza De Rejillas Y Aseo General Estaciones De Alcantarillado, Recolección, Disposición Temporal Y Transporte De Residuos Reciclables En Todas Las Sedes De Triple A De B/Q S.A. E.S.P.	Cíclica	Licitación	Servicio	Declaración Desierto	-	DESIERTO
Construcción De La Tubería De Conducción De 630 Mm (24") Pead Y De 315mm (12") Pead En La Urbanización Villas De San Pablo	Puntual	Licitación	Obra	\$ 307.736.417,00	2017 - 022	CONSTRUCCIONES SIÓN S.A.S.
Optimización Línea De Impulsión De Agua Potable Entre El Corregimiento De Salgar Y La Cabecera Del Municipio De Puerto Colombia, Departamento Del Atlántico	Puntual	Licitación	Obra	\$ 333.980.415,65	2017 - 023	CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO URBANO LTDA.

Objeto	Tipo de Contratación	Tipo de Contratación	Obra / Servicio	Monto adjudicado	Número de Contrato	Contratista (s)
Optimización De La Torre De Neutralización De Cloro De La Ptap Regional Ponedera - Sabanalarga - Departamento Del Atlántico	Puntual	Licitación	Obra	\$ 179.500.000,00	2017 - 032	SERVICLORO S.A.S.
Instalación Tubería Impulsión 500 mm de La Edar Puerto Colombia Municipio De Puerto Colombia Departamento Del Atlántico	Puntual	Licitación	Obra	\$ 534.597.162,00	2017 - 037	CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO URBANO LTDA.
Estudios Y Ensayos Ambientales Y Otras Actividades Especializadas Para El Desarrollo De La Operación Del Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos De Triple A De B/Q S.A. E.S.P.	Cíclica	Licitación	Servicio	\$ 767.353.082,00	2017 - 033	SERVICIOS DE INGENIERÍA Y AMBIENTE S.A.S.
Suministro E Instalación Y Puesta En Servicio De Los Elementos Requeridos Para La Rehabilitación Del Sistema Electromecánico Y Neumático Del Módulo 1 De Planta 5 De La Etap De Barranquilla	Cíclica	Licitación	Obra	DESIERTO	DESIERTO	DESIERTO
Instalación Tubería Diámetro 315mm Colegio Parrish A Uninorte Y Tubería Diámetro 250mm Desde Yee De Los Chinos Hasta La Entrada Al Castillo De Salgar En El Municipio De Puerto Colombia, Departamento Del Atlántico	Puntual	Licitación	Obra	\$ 384.315.507,00	2017 - 040	CONSTRUCCIONES Y DESARROLLO URBANO LTDA.
Adecuación Descarga Edar El Pueblo - Barranquilla Departamento Del Atlántico	Puntual	Licitación	Obra	\$ 342.893.763,00	2017 - 042	INVERSIONES OSORIO GONZALEZ S.A.S
Prestación Del Servicio De Transporte De Materiales Y Herramientas Para La Operación De Barrido	Cíclica	Licitación	Servicio	DESIERTO	DESIERTO	-
Prestación Del Servicio De Transporte De Materiales Y Residuos Sólidos En El Relleno Sanitario Los Pocitos De Triple A S.A. E.S.P.	Cíclica	Licitación	Servicio	SUSPENSIÓN	SUSPENSIÓN PROCESO	-
Optimización Planta De Tratamiento De Agua Potable #3 Sistema Regional Sabanagrande	Puntual	Licitación	Obra	DESIERTO	DESIERTO	-

Objeto	Tipo de Contratación	Tipo de Contratación	Obra / Servicio	Monto adjudicado	Número de Contrato	Contratista (s)
Suministro E Instalación Y Puesta En Servicio De Los Elementos Requeridos Para La Rehabilitación Del Sistema Electro-Neumático E Hidráulico Del Módulo 1 Y 2 De Planta 5 De La Etap De Barranquilla	Puntual	Licitación	Obra	DESIERTO	DESIERTO	-
Servicio De Mensajería Expresa De La Sociedad De Acueducto, Alcantarillado Y Aseo De Barranquilla S.A. E.S.P.	Cíclica	Licitación	Servicio	\$ 622.806.490,00	2017 - 044	METROPOLITANA DE ENVÍOS METROENVÍOS LTDA.
Construcción De La Estación De Bombeo De Aguas Residuales En El Barrio El Oasis Del Municipio De Soledad Departamento Del Atlántico	Cíclica	Licitación	Obra	\$ 213.784.371,00	2017 - 045	CONSTRUCTORA NIRVANA S.A.S
Construcción Estación De Bombeo De Aguas Residuales Ebar - Vía 40 Con Carrera 67 Municipio De Barranquilla - Departamento Del Atlántico	Puntual	Contratación Simplificada	Obra	\$ 123.870.884,10	2018 - 0007	CONSTRUCCIONES SIÓN S.A.S
Optimización De La Descarga De Lodos De Los Sedimentadores De La Ptap # 4. Distrito De Barranquilla	Puntual	Contratación Simplificada	Obra	\$ 72.965.118,00	2018 - 0006	CONSTRUCCIONES SIÓN S.A.S
Reconstrucción De Pavimentos Y Andenes, Obras Complementarias Y Reparación De Fugas En El Distrito De Barranquilla Y El Municipio De Puerto Colombia	Cíclica	Licitación	Obra	EN PROCESO	EN PROCESO	EN PROCESO
Reconstrucción De Pavimentos Y Andenes, Reposiciones De Tuberías De Acueducto, Alcantarillado, Obras Complementarias Y Reparaciones De Fugas En Los Municipios Del Atlántico	Cíclica	Licitación	Obra	EN PROCESO	EN PROCESO	EN PROCESO
Reposiciones De Tuberías De Acueducto, Alcantarillado Y Obras Complementarias En El Distrito De Barranquilla Zona A Y Municipio De Puerto Colombia	Cíclica	Licitación	Obra	EN PROCESO	EN PROCESO	EN PROCESO
Reposiciones De Tuberías De Acueducto, Alcantarillado Y Obras Complementarias En El Distrito De Barranquilla Zona B	Cíclica	Licitación	Obra	EN PROCESO	EN PROCESO	EN PROCESO

Objeto	Tipo de Contratación	Tipo de Contratación	Obra / Servicio	Monto adjudicado	Número de Contrato	Contratista (s)
Servicios De Aseo Y Mantenimiento De Zonas Verdes, Aseo General En Estaciones De Alcantarillado, Recolección, Disposición Temporal Y Transporte De Residuos Reciclables; En Las Sedes De Triple A De B/Q S.A E.S.P.	Cíclica	Licitación	Servicio	EN PROCESO	EN PROCESO	EN PROCESO
Realización De Levantamientos Topográficos Para El Diseños De Los Proyectos De La Gerencia De Planeación De Triple A S.A E.S.P.	Cíclica	Contratación Simplificada	Servicio	EN PROCESO	EN PROCESO	EN PROCESO
Construcción Del Sistema De Alcantarillado Sanitario Del Barrio Villa Campestre Primera Etapa Departamento Del Atlántico	Puntual	Licitación	Obra	EN PROCESO	EN PROCESO	EN PROCESO
Instalación Del Colector Las Colonias En La Calzada Derecha De La Calle 30 Con Carretera 22 En El Municipio De Soledad Entre El Pr 78+700 Y Pr 78+800 De La Carretera Calamar - Barranquilla - Ruta 25	Puntual	Licitación	Obra	EN PROCESO	EN PROCESO	EN PROCESO
VALOR TOTAL				\$ 15.298.572.733,73		

El valor generado y distribuido indirecto

(Gri 203-1, 203-2)

Como se exponía al principio de este capítulo, Triple A incide de manera positiva en los proyectos de inversión en infraestructura que realiza el Estado en redes de acueducto y alcantarillado, la implementación de sistemas de alcantarillado, lagunas y plantas depuradoras de aguas residuales y plantas de tratamiento de agua potable en el departamento del Atlántico, región de la operación empresarial.

El aporte de la empresa es realizar los diseños técnicos de estas obras, lo que le costaría al Estado un tres por ciento adicional al valor invertido. Durante 2017, al valorar estos diseños, la ayuda de la empresa en la viabilidad de los proyectos está por el orden de \$4.129.011.634.

La experiencia del equipo de ingenieros de Triple A, el conocimiento de las necesidades de la comunidad y las áreas donde se realizan las inversiones, y la conectividad e integralidad del servicio que presta la empresa, son una garantía de la confiabilidad y eficacia de los diseños que se realiza.

Para más información de las obras consulte (anexo 4)

Los requerimientos sobre información de las obras que realiza la empresa, la oferta de contratación disponible, las condiciones para ser proveedores de Triple A o alguna otra necesidad de información, los grupos de valor se pueden comunicar a través de la página www.aaa.com.co apartado de proveedores y contratistas.

Riesgos e implicaciones financieras por el cambio climático

(Gri 201-2)

Como se ha señalado en el presente reporte la principal fuente de agua para ser tratada y distribuida es el río Magdalena y en este sentido, las operaciones pueden verse afectadas por las implicaciones que conlleva el cambio climático. En el caso del municipio de Puerto Colombia, el riesgo que se ha evidenciado en la operación es el incremento en los niveles del mar, permitiendo mayor intrusión de la cuña marina³² en el río.

Cuando la cuña marina entra en el río Magdalena es necesario parar la planta del municipio de Puerto Colombia, porque el agua potable presenta altos niveles de conductibilidad y sabor a sal. Provisionalmente se implementó un sistema de interconexión con el acueducto de Barranquilla para lo cual se requirió destinar parte de los dineros del plan de obras de inversión.

La solución definitiva que se tiene prevista es la construcción una nueva bocatoma para el acueducto de Puerto Colombia, ubicada aguas arriba, donde la cuña marina tenga menos incidencia. Los recursos de estas obras se gestionan ante la alcaldía de este municipio costero.

32 La intrusión salina o cuña marina es el proceso por el cual los acuíferos costeros están conectados con el agua del mar. Esto supone que el agua salada (procedente del mar) fluye hacia el subsuelo continental mezclándose con las reservas de agua dulce.



Calidad
de los
servicios

Las cuadrillas y los operarios de acueducto y alcantarillado trabajan arduamente en el mantenimiento de sus redes.

Acueducto y Alcantarillado

Importancia empresarial y su cobertura

(103-1)

El agua es la base del desarrollo sostenible. La reducción de la pobreza, el crecimiento económico y la sostenibilidad ambiental se sustentan en los recursos hídricos y en la gama de servicios que proporcionan. Desde la alimentación y la seguridad energética hasta la salud humana y ambiental, el agua contribuye a mejorar el bienestar social y el crecimiento inclusivo, lo cual afecta a la subsistencia de miles de millones de seres humanos³³.

Triple A como empresa prestadora de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo entiende su misión y responsabilidad en contribuir al desarrollo sostenible de Barranquilla y los municipios en donde opera. Desde el direccionamiento estratégico 2015-2020, estableció objetivos 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.

En esta primera parte del capítulo se hará referencia a los servicios de acueducto y alcantarillado.

En esta materia la responsabilidad de la empresa inicia en la captación y potabilización del agua para ser distribuida para el consumo de los habitantes y finalmente recogida como aguas residuales para su disposición final.

Las plantas de tratamiento son las estructuras fundamentales en la potabilización del agua. Estas determinan en gran medida y en función de su capacidad, la continuidad del servicio de acueducto, y de acuerdo con su diseño y procesos unitarios, la calidad del agua.

Contar con sistemas de tratamiento que aseguren la obtención de agua potable independiente de la cada vez más deteriorada calidad del agua de la fuente de abastecimiento, y una infraestructura que garantice un suministro que satisfaga la creciente deman-

da producto del crecimiento poblacional e industrial, es un compromiso y una responsabilidad con el desarrollo de la ciudad y de las comunidades beneficiadas del servicio que presta la empresa.

A su vez, en los municipios donde opera la compañía, se cuenta con sistemas de almacenamiento que permiten absorber los picos de demanda de agua por parte de los usuarios y de esta manera garantizar siempre la continuidad del servicio. También estos sistemas sirven de amortiguador para las crecientes demandas por aumento de población.

Triple A en concordancia con su responsabilidad con el medio ambiente es consciente de la importancia de hacer uso racional del recurso hídrico, y, por tanto, se produce agua potable en la cantidad que satisfaga la demanda de la comunidad utilizando la menor cantidad de agua posible para el servicio de la planta (lavado de filtros y drenaje de decantadores) y consumo interno para oficinas, jardines y otros.

³³ Informe de las Naciones Unidas sobre los Recursos Hídricos en el Mundo, 2015

La empresa mide de manera constante los consumos de agua para el servicio de la planta, prestando atención especial al estado de las válvulas de drenaje de filtros y decantadores, a las curvas de lavado de filtros y de drenaje de lodos. Asimismo, se hace seguimiento a los consumos internos en las diferentes ETAP³⁴ y en todas las sedes de la organización.

En materia de alcantarillado la gestión se enfoca en minimizar los impactos ambientales

que se causan por la prestación de este servicio, reduciendo los tiempos atención en daños, todo enmarcado en el cumplimiento de las normas ambientales vigentes.

Gestión para el avance

(103-2)

Para garantizar la potabilización, continuidad y distribución del servicio de agua la Gerencia de Operaciones desarrolla las siguientes acciones:



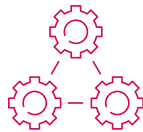
Indicadores de calidad

- Indicadores para calidad, continuidad y distribución del agua
- Planes de mejora para alcanzar objetivos



Inversiones

- En la red de distribución
- Plantas de tratamiento
- Tecnología de macro y micromedición para medir consumo y continuidad



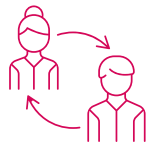
Operatividad

- Requerimientos desde la captación del agua en la fuente
- Seguimiento hasta la entrega del agua al usuario



Riesgos

- Control de riesgos en cada proceso involucrado: potabilización, control y distribución



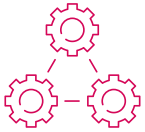
Continuidad

- Monitoreo en línea para el comportamiento de los niveles de almacenamiento
- Medición de caudales que entran y salen a los tanques de agua
- Modelación hidráulica con software especializado
- Indicador de efectividad en la atención de los daños

Gestión de Acueducto

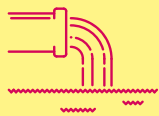
34 Estación de Tratamiento de Agua Potable

Para la operación del sistema de alcantarillado las acciones se concentran en:



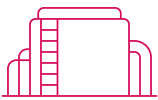
Operatividad

- Controles operacionales
- Personal competente con equipos especializados para atender incidencias en la red



Recolección y transporte de agua residual

- Gestión de las redes de tubería y sus elementos complementarios



Tratamiento y disposición

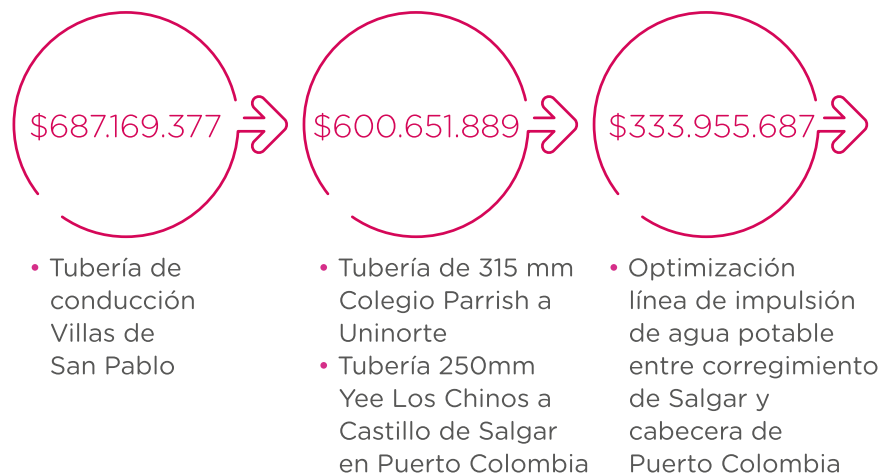
- Operación de las plantas de tratamiento, estaciones de bombeo
- Manejo de estructuras de entrega al cuerpo receptor
- Plan de monitoreo acorde a la normatividad vigente

Gestión del Alcantarillado

Cada proceso a su vez tiene planes de mantenimiento, auditorías y planeación estratégica estructurados para obtener óptimos resultados. Durante 2017 los recursos invertidos para obtener la calidad del servicio por la cual es reconocida la organización ascendieron a los \$9.178.616.156

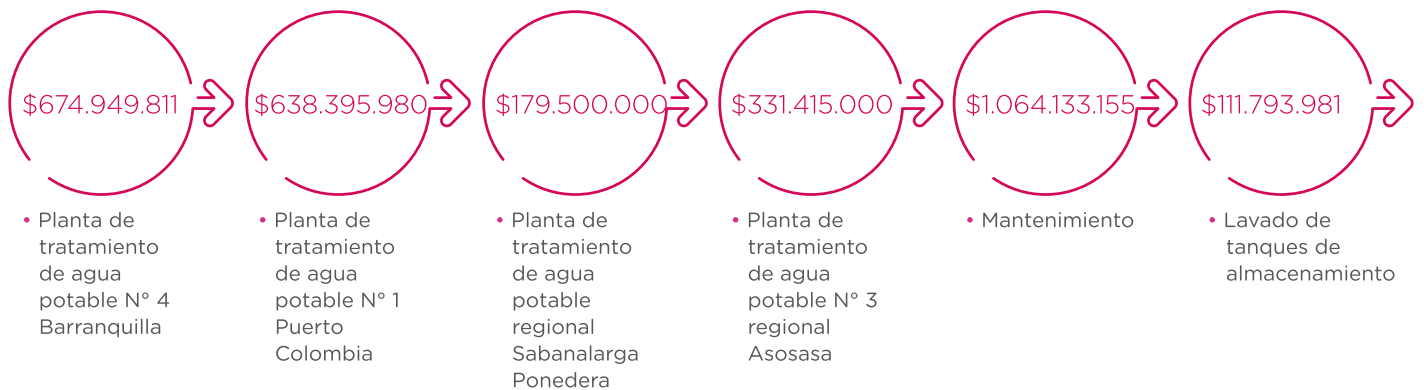
Inversiones en acueducto

Durante el período objeto del Informe fueron realizadas inversiones por valor de \$1.621.776.953 en la ampliación de los sistemas de distribución de agua potable de grandes diámetros, para los siguientes proyectos:



Fuente Triple A

Las inversiones realizadas para la gestión de agua en materia de potabilización y almacenamiento ascendieron a la suma de \$3.000.787.927:



Fuente Triple A

Se realizaron también obras para la puesta en funcionamiento del sistema de abastecimiento por gravedad en el Tanque 7 de Abril de la zona 8 de Barranquilla. Los trabajos son de optimización de la estación, las redes de conducción y distribución del sistema representaron una inversión a diciembre de 2017 por valor de \$3.145.044.998.

El compromiso que Triple A tiene con la calidad del servicio y con garantizar su continuidad, le demanda alinear los procesos de potabilización con la legislación vigente sobre agua potable en relación con el Decreto 1575, Resolución 2115 de 2007 y el Reglamento Técnico de Agua y Saneamiento, Resolución 330 de 2017. Igualmente se gestiona y ejecuta los planes de mantenimiento, de calidad y de gestión.

El Decreto 1575 y la Resolución 2115 de 2007 establecen la periodicidad de lavado de los tanques de almacenamiento. En la actualidad la compañía realiza la instalación de compuertas divisorias en el tanque de almacenamiento de Alta Presión 4-ETAP Barranquilla, para eliminar la suspensión de servicio hacia los usuarios en el momento de realizar el lavado del tanque.

Inversiones en alcantarillado

Para la optimización de los sistemas de tratamiento de agua residual se han realizado inversiones del orden de \$2.645.882.281 en las estaciones de:



Nuestros logros

(Gri, 103-2)

Objetivo estratégico

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

Logros 2017	¿Para qué se hizo?	¿Quiénes se beneficiaron?	¿La empresa cómo mejoró?
Fortalecer la infraestructura de tratamiento, medición y control para garantizar el agua potable.	Asegurar calidad y continuidad del suministro de agua potable.	Usuarios del servicio de acueducto de Barranquilla, Soledad, Galapa, costero y Baranoa.	Manteniendo la excelente calidad del agua con valores de IRCA muy inferiores a los máximos permitidos para agua potable.
Optimizar las plantas de tratamiento de agua potable incrementando la producción de 7,5 M/S a 8.0 M/S	Aumentar la capacidad de producción de la planta 4.	Usuarios y empresa.	Optimización de infraestructura.
Fortalecer la infraestructura de tanques de almacenamiento	Se aumenta el volumen de almacenamiento en 28.000 m ³ adicionales y se aumenta la confiabilidad del servicio.	Se beneficiarán los usuarios de los municipios de Tubará, Usiacurí, Juan de Acosta y Piojó. Y los usuarios de las zona de presión Z7 y Z8 de Barranquilla.	Optimización de infraestructura.

Nuestros retos

(103-3)

Objetivo estratégico

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

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
Sectorización al ciento por ciento de las zonas de distribución 1 y 8 de Barranquilla.	Para mejorar el control de presiones y disminuir las pérdidas. Disminuir el impacto de las suspensiones de los servicios por daños.	Se beneficiaran los usuarios de las Zona 1 y Zona 8 de Barranquilla.
Instalación de equipos para medición de caudales y control de presiones.	Optimizar la medición de presiones y caudales.	Es un beneficio para el proceso de distribución.
Programa sistemático de búsqueda y reparación de fugas no visibles en Barranquilla.	Con la finalidad de disminuir las pérdidas técnicas de agua.	Es un beneficio para el proceso de distribución.
Normalización de redes en barrios subnormales de Barranquilla, Soledad, Sabana grande, Galapa, Baranoa, Santo Tomás, Palmar de Varela y Polonuevo.	Para convertir los predios no facturados por subnormalidad en nuevos clientes legalizados y disminuir las pérdidas de agua.	La empresa por el incremento en los metros cúbicos facturados y número de usuarios registrados; la comunidad por la normalización del servicio de agua potable.
Reposición de 1000 metros de tubería en Barranquilla y municipios.	Para reponer tuberías con vida útil vencida y reposición por nuevas obras en vías.	La estabilidad de la nueva infraestructura de vías y la comunidad con mejora en la continuidad del servicio.
Instalación de tuberías de conducción en municipios y zonas rurales.	Para optimizar conducción a municipios y reducción de pérdidas.	Continuidad del servicio

Calidad del servicio de aseo

Importancia empresarial y su cobertura

(Gri 103-1)

La calidad del servicio de aseo es un tema estratégico para Triple A, porque además corresponde a una de las unidades de negocio de la mayor relevancia. A diferencia de los servicios de acueducto y alcantarillado, el servicio de aseo es un servicio público que presenta competencia en el mercado, por tanto, la calidad es el diferenciador que se presenta ante usuarios y clientes quienes tienen la opción del elegir el operador de su preferencia. Por tal motivo uno de los objetivos estratégicos hacia los usuarios es entregar el mejor servicio con eficiencia, continuidad y calidad.

Un buen servicio genera un alto impacto en las comunidades en términos de salud pública, conservación del medio ambiente, embellecimiento del espacio público y desarrollo urbano. Una ciudad limpia es atractiva para el turismo y la inversión.

En el año 2017 se normalizó y amplió la cobertura en Barranquilla en los nuevos barrios y zonas de expansión de la ciudad que fueron: Sinaí I, Sinaí II, Ciudad Caribe, Villa Valery, Sector Villas de San Pablo, entre otras.

Con la excelencia en la prestación del servicio público de aseo, Triple A también contribuye a la mayor calidad de vida de la comunidad atlanticense, por lo cual la operación vinculada a tal propósito da también cumplimiento a lo misional empresarial.

El servicio de aseo está encaminado a brindar excelentes condiciones para que la población beneficiada pueda disfrutar de espacios libres de residuos sólidos y a su vez, mitigar los impactos ambientales causados por la generación de tales residuos.

El aseo está regulado por el Estado y su prestación debe cumplir con lo estipulado en el Decreto 1077 que demanda a los operadores calidad y continuidad del servicio de acuerdo con los requisitos normativos y ambientales vigentes.



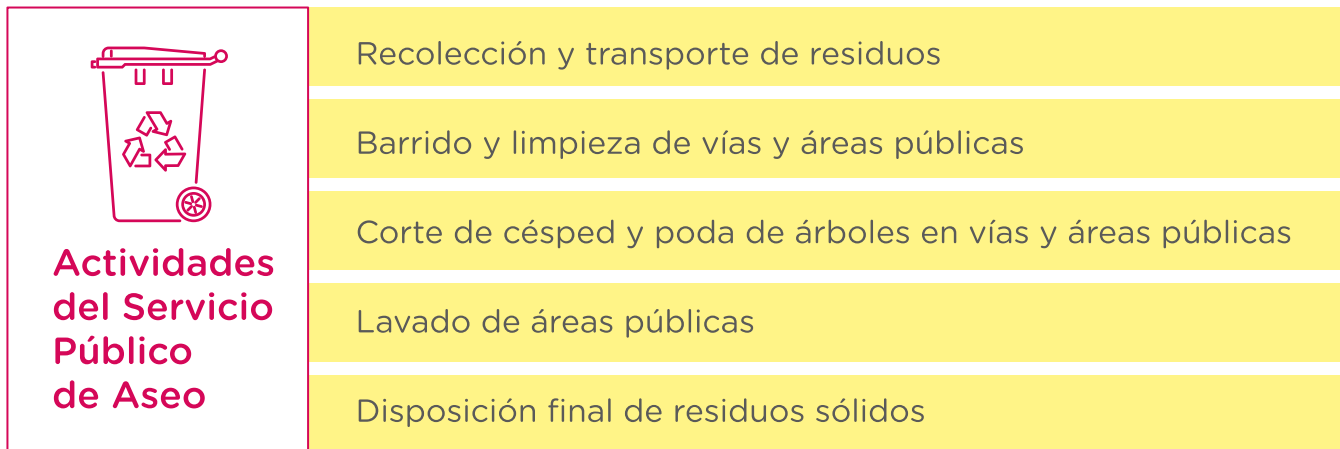
Triple A cuenta con el respaldo de un desarrollado Laboratorio de Calidad de Agua con el que responde a las exigencias de las autoridades de salud en la oferta de valor de entregar el precio líquido soportado con altos estándares para su consumo.

Gestión para el avance

(103-2)

La operación del servicio de aseo tiene varios componentes que son básicos para garantizar a la comunidad en general condiciones de salubridad y limpieza y para que sus actividades cotidianas se desarrollen de forma normal.

Los componentes del servicio son:



Para cada una de estas actividades existen los controles operacionales y para el caso del relleno sanitario Los Pocitos, los seguimientos y controles ambientales necesarios para mitigar las afectaciones al medio ambiente y las comunidades cercanas.

A fin de garantizar la calidad del servicio, Triple A ha desarrollado el centro de control del servicio de aseo con un sistema de seguimiento satelital de la flota de vehículos de recolección, para controlar y verificar la ejecución y el cumplimiento de las rutas de recolección.

Fue modernizado el sistema de pesaje de residuos que garantiza la calidad de la información y confianza en los datos que maneja la compañía. Para hacer aún más integral la gestión en torno de la garantía de calidad, se adelantan pilotos para el seguimiento satelital de la actividad de barrido.

Una de las principales inversiones realizadas en el periodo del reporte es la adquisición y puesta en marcha de la planta de tratamiento de residuos, PTAR, con la evaluación y el manejo de los trámites ante la autoridad ambiental, por valor de \$2.100 millones.

Limpieza y barrido

En materia de barrido y limpieza de parques y bulevares se implementaron herramientas para mejorar la eficiencia y la eficacia de la actividad. Esto se ha complementado con la consolidación del barrido mecánico en el corredor universitario de Puerto Colombia.

	2017	2016
Kilómetros de barrido	984.461	888.263

Fuente Triple A



En el 2017, Triple A ejecuto proyectos importantes en el servicio de aseo como el seguimiento satelital de la flota de vehiculos de recoleccion y el sistema de soterrados.

Se ha incrementado el servicio de limpieza urbana mejorando las zonas turísticas interviniendo en las playas de Puerto Colombia, la actividad de corte de césped en el mismo municipio y en Barranquilla y la instalación de los nuevos modelos de cestas públicas con mejores características de calidad, almacenamiento y estética.



Recolección y transporte

En el ámbito de la recolección de residuos a los usuarios de Triple A se encuentra el segmento de los grandes productores. Para atender con oportunidad a estos clientes, la compañía estableció una nueva ruta para la recolección de tales residuos e implementó las siguientes acciones para mejorar la calidad del servicio:

i). Actualización del censo de grandes productores. ii) Análisis del comportamiento de aforo, y iii) Promoción y firma de acuerdo de formalización del servicio. La inversión realizada fue de \$78 millones.

	2017	2016
Cantidad de residuos recolectados de grandes productores	21.893 m ³	18.686 m ³
Cantidad de residuos recolectada	624.440 t	643.671 t

Fuente Triple A

Para 2017 se logró el fortalecimiento de la gestión comercial para los grandes generadores de residuos sólidos aprovechables en el sector de alimentos con dos líneas de negocio: i) Comercialización de residuos aprovechables y ii) Aprovechamiento de lodos orgánicos, con una inversión de \$43 millones.

Con las campañas realizadas por la empresa y el ente regulador acerca de la importancia de la recolección de los escombros en la ciudad, se ha aumentado el número de solicitudes de la comunidad las cuales fueron atendidas por la Unidad de Servicios Especiales de Triple A.

Recolección de podas, troncos y escombros	2017	2016
Nº de solicitudes	25.992	25.632

Fuente Triple A

En el municipio de Sabanalarga durante el año 2017 fue optimizado el servicio de recolección y transporte con cambios en los horarios de la prestación del servicio y la reubicación de los sitios de disposición final.

Sabanalarga /unidad	2017	2016
Toneladas	23.000 t	21.272 t

Fuente Triple A

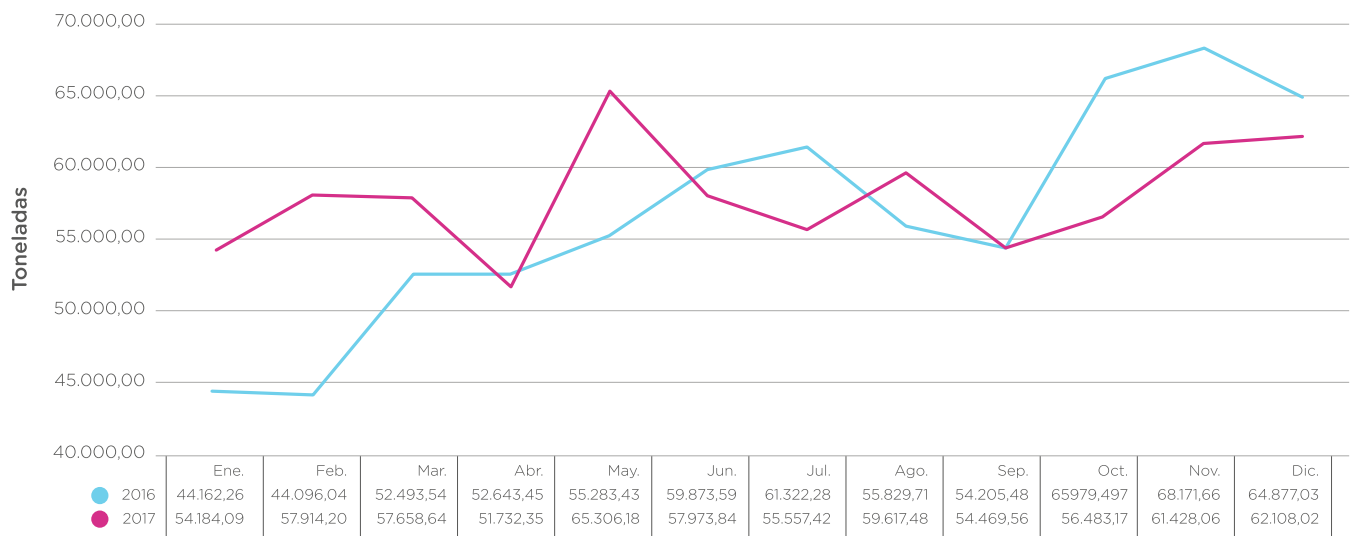
Otras mejoras en el servicio de recolección y transporte fueron para el sector norte de Barranquilla y los municipios de Puerto Colombia, Galapa y Sabanalarga al implementar el sistema de recolección mecanizada (contenedores). Se informa también que, como parte de la modernización del mobiliario urbano en la zona céntrica y parques del Distrito de Barranquilla, fueron instalados novedosos contenedores soterrados y portacontenedores.

Disposición final

En este proceso final del servicio de aseo, la organización cuenta con la disponibilidad del relleno sanitario Los Pocitos, el cual es llamado parque ambiental por el manejo sostenible que ha implantado Triple A, al cumplir con los requisitos estipulados por la Corporación Autónoma Regional del Atlántico y por la mitigación de sus impactos hacia el ambiente y la comunidad a través del plan de manejo ambiental y el programa de monitoreo y seguimiento.

Para el año 2017 se recibieron 694.433 toneladas ocupando un volumen de 564.766 m³. La capacidad total autorizada para recibir residuos sólidos en el relleno sanitario es de 20.018.534,5 m³ y un tiempo de operación estimado en 30 años.

Disposición de residuos 2016 vs 2017



Al ingreso de los residuos al relleno, cada vehículo pasa por la zona de pesaje. En esta área se encuentran instaladas dos básculas de 80 toneladas (certificadas) y una oficina donde se encuentra un operador de báscula, que se encarga de verificar y registrar en el software Geoportal todos los datos de entrada, salida de vehículos y reportar incidencias de la operación. De esta manera, se lleva a cabo un control y seguimiento para cada vehículo que llega a disponer residuos dentro del relleno sanitario. Esta labor va acompañada de las exigencias que se le hacen a los transportadores en materia de salud y seguridad en el trabajo, garantizando un buen sistema de pesaje y por ende calidad en el servicio.

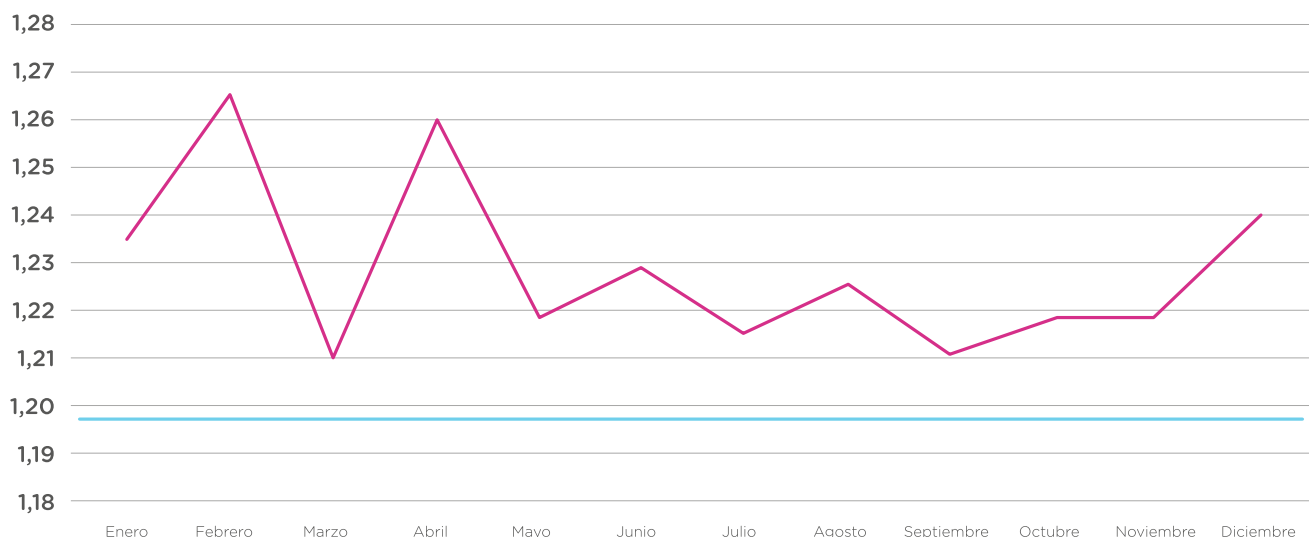
Barranquilla aporta el 91,41% de los residuos dispuestos en el Relleno Sanitario seguido por los municipios de Galapa y Puerto Colombia con 2,11% y 3,68% respectivamente. En el año 2017 se recibieron residuos de siete municipios del Atlántico.

TONELADAS POR MUNICIPIO 2017

Municipio	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total acumulado	%
Barranquilla	49.347,12	53.318,53	52.670,60	46.943,69	59.131,585	51.764,01	51.522,23	55.146,81	49.909,51	51.394,41	56.492,59	57.128,95	634.770,04	91,41%
Galapa	1.099,01	1.051,30	1.194,03	1.193,36	1.437,5	1.339,36	1.209,37	1.294,36	1.298,41	1.236,04	1.168,15	1.129,41	14.650,30	2,11%
Malambo	97,85	122,02	115,56	81,10	130,23	82,46	70,53	50,44	142,42	114,05	121,73	122,97	1.251,36	0,18%
Puerto Colombia	1.775,57	1.816,48	1.772,18	1.597,820	2.246,5	2.568,48	2.544,79	2.703,20	1.857,08	2.472,82	2.359,69	1.834,25	25.548,86	3,68%
Sabanalarga	1.746,22	1.521,65	1.804,72	1.812,040	2.247,75	2.102,91	98,87	65,02	1.157,39	1.139,89	1.162,42	1.770,38	16.629,26	2,39%
Soledad	-	-	-	-	-	-	-	245,64	-	-	-	-	245,64	0,04%
Tubará	118,32	84,22	101,55	104,340	112,61	116,62	111,63	112,01	104,75	125,96	123,48	122,06	1.337,55	0,19%
Total	54.184,09	57.914,20	57.658,64	51.732,35	65.306,18	57.973,84	55.557,42	59.617,48	54.469,56	56.483,17	61.428,06	62.108,02	694.433,00	100,00%

Según el nuevo marco tarifario CRA 720 deben ser cumplidos indicadores de calidad - eficiencia en cuanto a la densidad de compactación de residuos según el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) que para el relleno sanitario Los Pocitos es de 1.2 t/m³. A continuación se muestra el gráfico de cumplimiento de este lineamiento gubernamental.

Densidad de operación (t/m³) 2017



Para el funcionamiento óptimo del relleno sanitario se realizan las siguientes labores que garantizan el buen manejo de los residuos dispuestos :

- Control de livianos o volados en la zona de operación: Mediante la ubicación de una malla atrapa livianos la cual permite controlar la salida de estos residuos fuera del área de disposición, estos residuos son recogidos en sacos y dispuestos en la celda de operación diaria. Por los últimos cambios climáticos durante el cuarto trimestre, ha provocado la variación de la dirección del viento y la intensificación de la misma, siendo imprescindible este control para mitigar estos vectores.
- Control de olores: Para la reducción de los olores que se puedan generar por el proceso de disposición final se realiza la aspersión de inhibidor de olor en las áreas expuestas dentro de la celda de operación, tape diario con cobertura temporal o con material terreo, riego de cal sobre descapote, operación sobre celda diaria, operación en máximo 2 celdas diarias.
- Riego de vías principales dentro de los vasos 4, 5 y 6 con lixiviado tratado para disminuir el levantamiento de material particulado y provocar la evaporación del lixiviado tratado.
- Levantamiento de chimeneas y manholes de acuerdo a la necesidad de la operación, esto obedece a la dinámica de llenado de cada vaso.
- Fumigación para el control de vectores.
- Limpieza de canales.

- Mantenimiento de vasos semiclausurados.
- Mantenimiento y limpieza general de las diferentes áreas del relleno sanitario.
- Control de vectores de contaminación.
- Operación y mantenimiento de Planta de Tratamiento de Lixiviados.

En cuanto al marco legal que regula los rellenos sanitarios, en el año 2017 se perfeccionó el nuevo Decreto 1784 de noviembre 2 de 2017 que modifica algunos términos y cuya transitoriedad empieza a regir a partir del 1 de enero de 2018 hasta los 36 meses siguientes.

En el ámbito interno de Triple A este servicio se rige por la Política de Calidad de la organización y responde al cumplimiento de los objetivos propuestos en el direccionamiento estratégico 2020 que exige una eficiente prestación del servicio de aseo, en particular, en la mejora de la infraestructura y la ampliación y cobertura de este, a las nuevas áreas urbanizadas.

Para 2018 se continuará cumpliendo con los indicadores de calidad establecidos para las diferentes actividades que componen el servicio público de aseo. Serán desarrollados los planes de ampliación del servicio a las nuevas zonas. Se cumplirá con el monitoreo de los sistemas de tratamiento y se presentarán los correspondientes informes ante las autoridades ambientales competentes.

Residuos peligrosos y especiales

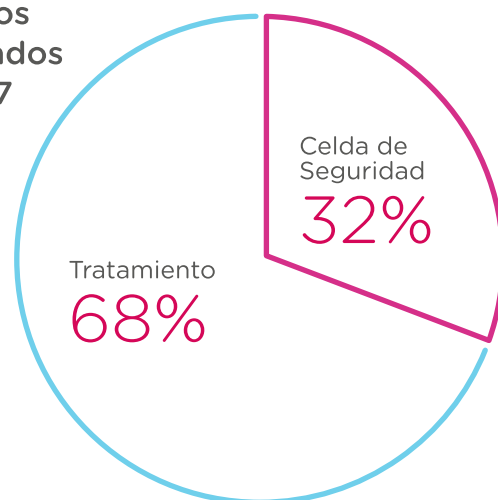
Desde la Dirección de Aprovechamiento y Residuos Peligrosos se gestiona la recolección de estos en el sector no residencial.

Durante el año 2017 se gestionaron 3.513 toneladas de residuos peligrosos. De esta cantidad, el 32 por ciento corresponde a residuos cuya disposición final fue en celdas de seguridad y el 68 por ciento restante corresponde a los residuos que requirieron tratamiento.

De estos tratamientos, el 89,6 por ciento correspondió principalmente a aguas residuales peligrosas, operación que se adelanta mediante plantas de tratamiento especiales para tal fin. El 4,7 por ciento a residuos para incineración y 5,7 por ciento restante de tratamientos de aprovechamiento de aceites, chatarrización, despresurización de contenedores e incineración de residuos. Actividades que se realizan a través de aliados estratégicos considerando que no se cuenta con la infraestructura necesaria para ello.

La facturación por la prestación de servicios de gestión de residuos peligrosos y especiales para el 2017 fue de \$7.485 millones, lo que representó un crecimiento cercano al diez por ciento con relación a lo facturado en el año inmediatamente anterior.

Residuos Peligrosos Gestionados Año 2017



Nuestros retos

(Gri 103-3)

Objetivo estratégico

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

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
Adquirir un software que permita a la Unidad de Negocio de Residuos Especiales y Peligrosos, acceder y controlar automáticamente toda la cadena de servicio de la línea del portafolio empresarial de gestión de residuos especiales y peligrosos.	Cumplimiento de la normativa vigente	Proceso RESPEL

Objetivo estratégico

Mejorar el servicio público de aseo para ser más competitivo.

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
Adquirir un software de seguimiento por GPS con indicadores de cumplimiento del programa de prestación del servicio de aseo que permita optimizar el despacho de vehículos.	Cumplimiento de la normativa vigente	Proceso de recolección, transporte, mantenimiento automotriz y regulación



Valor
económico
que creamos

Uno de los canales con mayor receptividad y uso por parte de los clientes de Triple A es el Contact Center.

Importancia empresarial y su cobertura

(Gri 103-1)

Maximizar el valor de Triple A es uno de los objetivos estratégicos de la compañía y para cumplirlo, ha fortalecido el área comercial, moderna y cercana a los clientes y usuarios con una atención las 24 horas al día y 365 días al año, que garantice para la población atlanticense el mejor servicio al cliente por el cual Triple A es reconocida en la actualidad, tanto en lo regional como en lo nacional.

El objetivo es la optimización de costos y gastos con una perspectiva de productividad, servicio, satisfacción y vinculación de nuevos clientes a través de una gestión comercial eficiente y oportuna.

Gestión para el avance

(Gri 103-2, Gri 201-1)

Base de datos

Con la actualización de la base de datos se ajusta la facturación de los usuarios a la realidad empresarial de acuerdo con el servicio prestado y las condiciones de cada zona y persona. Durante el 2017 el resultado de este trabajo se registra así:



Nuevos suscriptores incorporados a facturación

19.729

Eliminación de 895 facturas

(corresponde a pólizas dadas de baja en el sistema, es decir clientes que se dejaron de facturar por terminación de contrato)

Facturas por instalación de medidor activadas

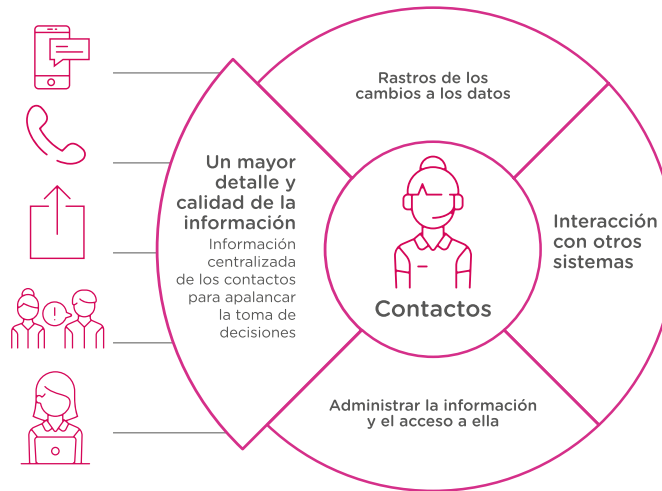
18.302

Requerimientos de clientes externos e internos atendidos a través de los módulos de inspecciones y técnicos.

34.796

Con la adquisición del módulo de contactos se logró la actualización de la base de datos de los usuarios y clientes en los meses de noviembre y diciembre de 2017.

El Módulo de Contacto es un desarrollo de Amerika TI para facilitar la actualización y/o normalización de la información de los contactos de la base de datos comercial de la empresa; insumo necesario para fortalecer y gestionar estratégicamente a los clientes de la organización.



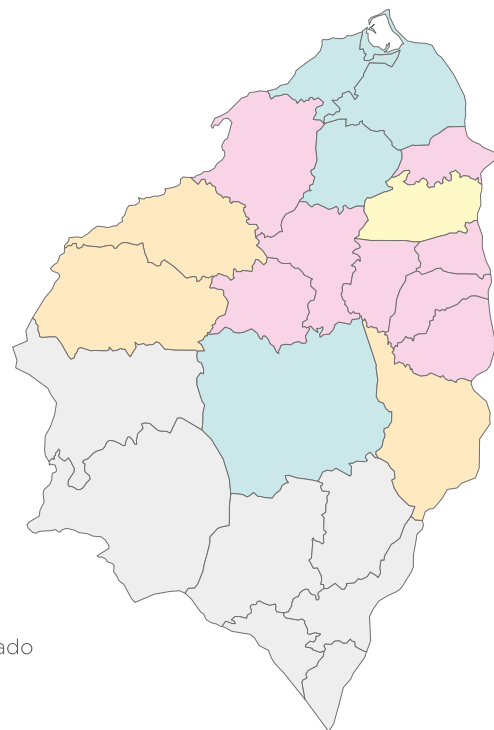
67.637 actualizaciones

- Datos personales
- Tipo de relación con el inmueble
- Datos de redes sociales
- Medios y horarios para ser contactados
- Pasatiempos

Alineado con la meta corporativa de disminuir el Índice de Agua No Contabilizada (IANC) se coordinó con las áreas de Gestión Social y la Subgerencia de Agua No Contabilizada la realización de un censo para verificar los predios reales y potenciales de los servicios prestados en la zona de presión I en Barranquilla como también para la identificación de nuevos usuarios para el servicio de aseo en el corregimiento de Sabanalarga.

Los censos también se aplicaron para actualizar los servicios de acueducto y alcantarillado en algunos sectores de los municipios de Soledad, Galapa y Barranquilla y en los cascos urbanos de Polonuevo y Usacuquí.

- Acueducto y Alcantarillado
- Sólo Acueducto
- Tres servicios
- Agua en bloque
- Sin servicios



- Activación de **4.999** facturas de alcantarillado
- **282** nuevos usuarios de acueducto
- Ingreso de **\$642.358.090** en el 2017

Actividad	Pólizas	Facturado por servicios	Subsidios	Aportes	Total ingreso (may-dic)
Predios nuevos (AC-AL-AS)	282	\$63.149.893	\$41.084.952	\$1.569.310	\$102.665.535
Alcantarillado	4.999	\$296.721.265	\$193.310.979	\$2.603.473	\$487.428.771
Aseo unidades	181	\$28.840.040	\$27.140.460	\$4.716.716	\$51.236.784
Total	5.462	\$388.711.198	\$261.536.391	\$8.889.499	\$641.358.090

Fuente Triple A

Facturación

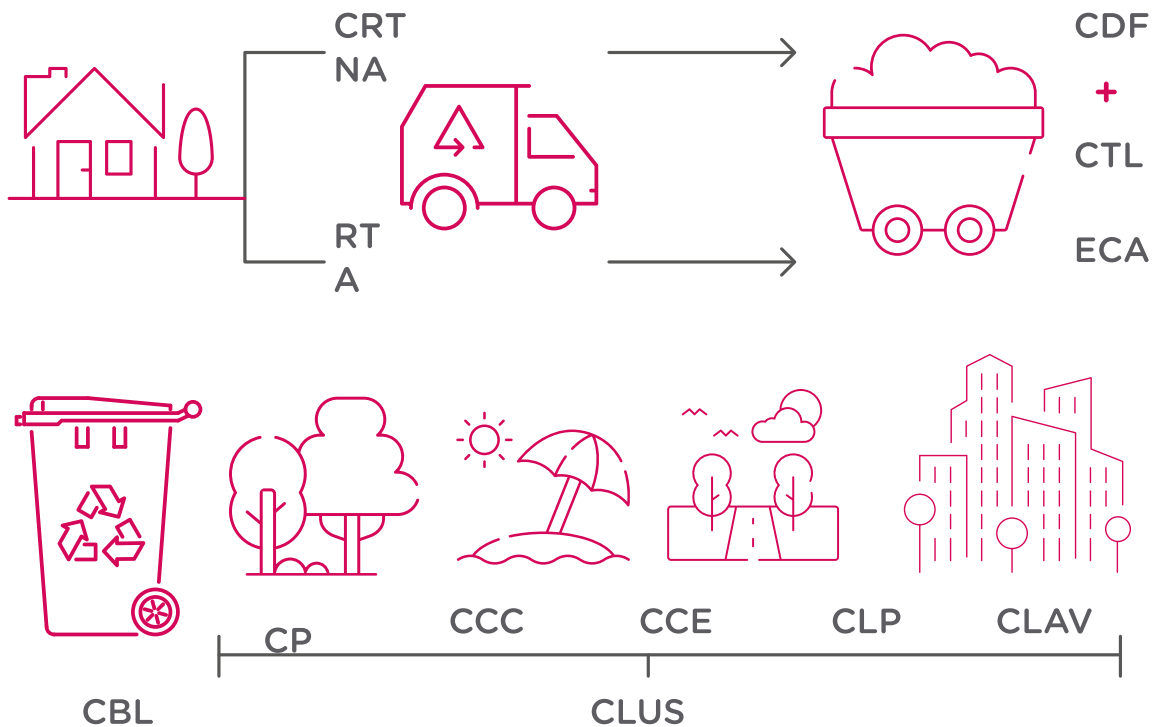
En el año 2017 se presentó a los clientes y usuarios un nuevo diseño de factura que explica la implementación del nuevo marco regulatorio de aseo y los requerimientos de ley, a través de una imagen moderna, didáctica y cercana para los clientes y usuarios de Triple A.

Por la gestión técnica, comercial y de buen servicio se aumentó la facturación en 11 por ciento y el volumen de agua registrado y facturado en un tres por ciento.

	2017	2016
Facturación	\$ 484.025.092.462	\$436.590.218.919

Fuente Triple A

Para el servicio de aseo la gestión de facturación estuvo enfocada en la implementación del nuevo marco regulatorio (Resolución 720 de 2015) después de varios ciclos de pruebas o simulaciones para garantizar los requerimientos de la ley. El nuevo ciclo de facturación se dio inicio en diciembre de 2017.



CRT: Costo de Recolección y Transporte

A: Aprovechables

NA: No Aprovechables

CDF: Costo de Disposición Final

CTL: Costo de Tratamiento de Lixiviados

CBL: Costo de Barrido y Limpieza

CP: Costo Poda de Arboles

CCC: Costo Corte de Césped

CLP: Costo de Limpieza de Playas

CLAV: Costo de Lavado de Áreas Públicas

CLUS: Costo de Limpieza Urbana

ECA: Estación de Clasificación y Aprovechamiento

CCEI: Costo de Suministro e Instalación de Cestas

CCEM: Costo de Mantenimiento de Cestas

Pérdidas comerciales

En esta área se identifican y anulan las irregularidades que se presentan con la conexión de los clientes y usuarios y la correcta medición de los consumos. En el año 2017 hubo un incremento del 31,87 por ciento en la anulación de irregularidades.

	2017	2016
Anulación de irregularidades	10.546	7.997

Fuente Triple A

Una de las principales acciones de esta área fue la implementación del primer barrio en Barranquilla, Villa San Carlos, con balance hídrico³⁵ a través de telemetría sin ningún costo para los usuarios. Se instalaron 2.651 cajas de seguridad con radio-módulos para el control comercial. Fue normalizado el servicio a 947 usuarios y se instaló una antena GPRS con concentrador para la captura de la información.

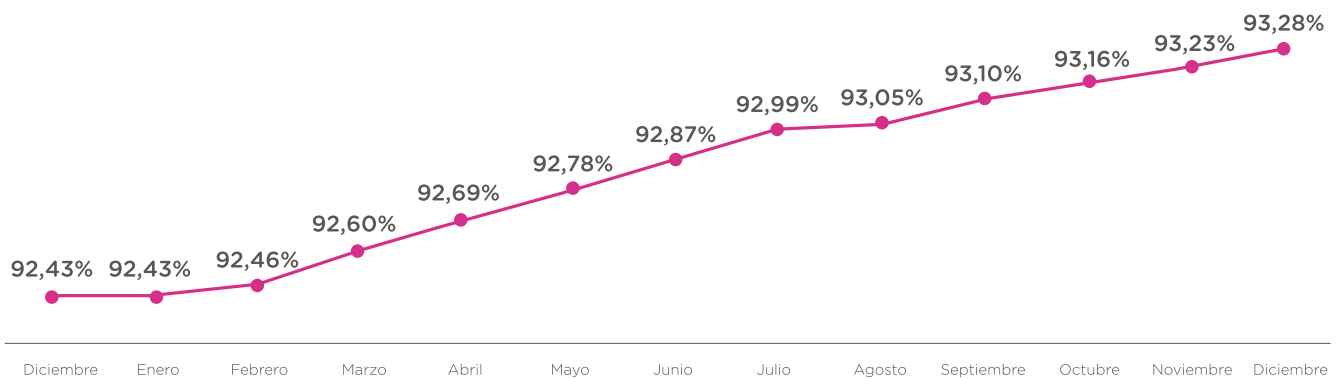
Esquema de telemetría barrio Villa San Carlos



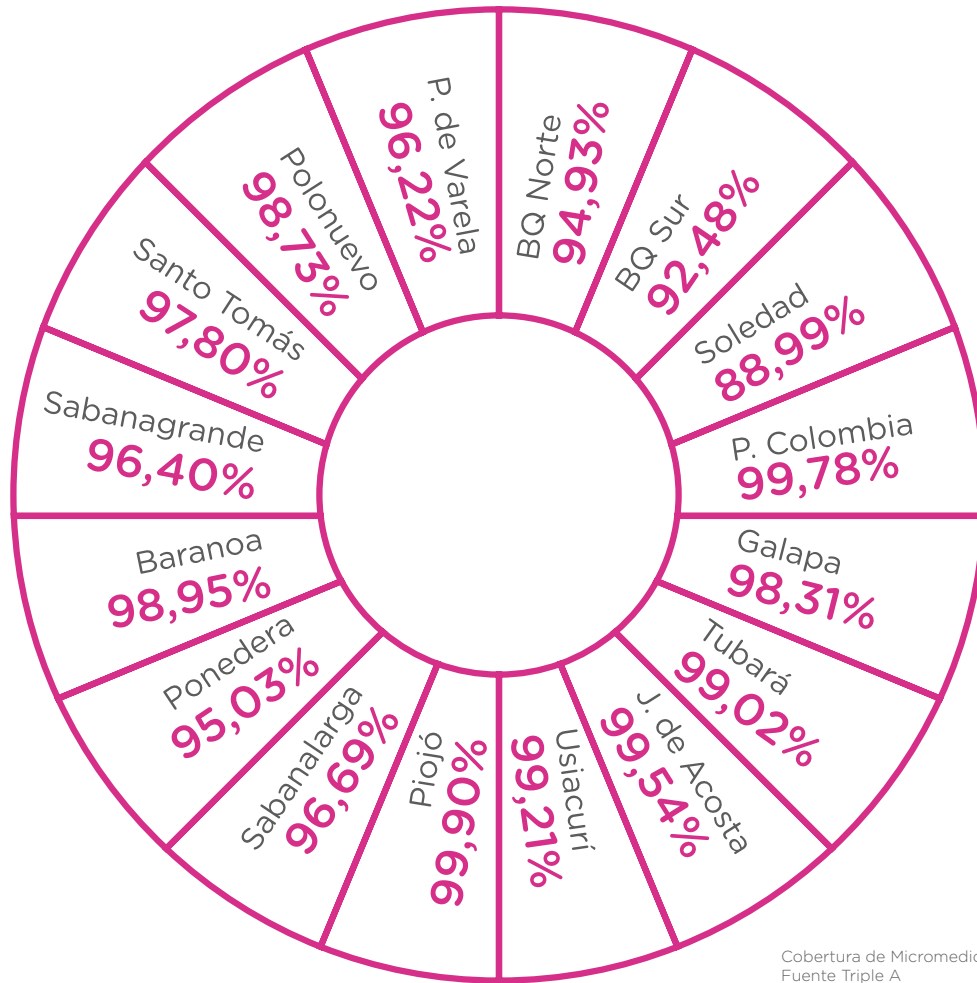
Fuente Triple A

La cobertura de micromedición a diciembre de 2017 fue del 93,28 por ciento que comparada con el 92,43 por ciento registrado en diciembre 2016, presenta un incremento de 0,85 puntos porcentuales, incluyendo 23.143 predios con medición.

Porcentaje de cobertura - 2017



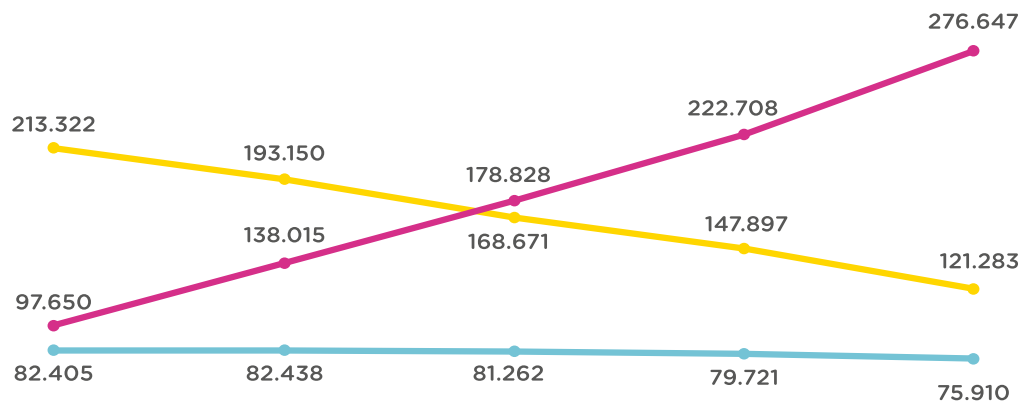
³⁵ Ver capítulo Agua no contabilizada



Cobertura de Micromedición por municipio
Fuente Triple A

Este cuadro detalla el porcentaje de micromedición de la ciudad de Barranquilla y los municipios donde presta el servicio de acueducto. Se destaca el municipio de Ponedera en donde la compañía alcanzó la cobertura del 95 por ciento exigida por

la Superintendencia de Servicios Públicos (89,83% en 2016), a través de la normalización de aproximadamente 177 predios del municipio.



	2013	2014	2015	2016	2017
● Sappel Volumétrico	97.650	138.015	178.828	222.708	276.647
● Familia Sappel	82.405	82.438	81.262	79.721	75.910
● Otras Marcas	213.322	193.150	168.671	147.879	121.283

Durante el periodo de este reporte se logró la vinculación de 4.521 nuevos clientes por las actividades de repastos, reposiciones de redes, legalizaciones y normalización de asentamientos subnormales, según se registra en el siguiente cuadro:

Municipio	Clientes	Municipio	Clientes
Soledad	2.160	Galapa	73
Barranquilla	1.474	Polonuevo	69
Sabanalarga	152	Santo Tomás	61
Juan de Acosta	124	Usiacurí	31
Puerto Colombia	102	Palmar de Varela	23
Sabanagrande	81	Ponedera	12
Tubará	80	Piojó	4
Baranoa	75		
Total			4.521

Fuente Triple A

Es de resaltar la gestión lograda en el barrio Nuevo Éxito del municipio de Soledad por la instalación de redes secundarias, acometidas y su respectivo medidor a cada uno de los 1.137 predios, garantizando la vinculación de estos clientes a la base de datos de la empresa, generando una facturación de \$183.478.113 y un recaudo de \$161.339.437, para una eficacia de recaudo del 88 por ciento.

Los beneficios de este trabajo para la calidad de vida de la comunidad son visibles por la prestación de un servicio de acueducto que cumple con las condiciones técnicas para su uso, y la formalización de su situación como cliente de Triple A, una empresa que propende por el desarrollo del departamento del Atlántico.

Cartera

Con un 95 por ciento de cumplimiento en la meta presupuestal del año, el recaudo fue de \$445.063.340.547 frente a lo facturado, \$484.025.092.462.

La gestión de recaudo empresarial se aborda desde la investigación de cada caso para conocer a sus usuarios y clientes en cuanto a las condiciones de conexión, la gestión directa de cobro, el cumplimiento de la regulación y la verificación de irregularidades en cada predio.

Para los administradores de propiedad horizontal se realiza una capacitación con el fin de facilitar la gestión del acueducto, con una visión social de conocimiento y entendimiento de las diferentes situaciones que le impiden a un usuario pagar su factura.

Para el año 2017 se realizaron 219 jornadas especiales de recaudo llegando directamente a la comunidad y se estable-

cieron convenios que ayudan a los usuarios a programar los pagos. Para nuevos barrios se adelantó una capacitación acerca de las ventajas del servicio. En cuanto a los clientes y usuarios con pago oportuno, Triple A les reconoció su práctica con premios y sorteos.

El trabajo en zonas de desarrollo subnormal se adelanta desde la Unidad Especial de Gestión Social para ayudar a sus habitantes en la comprensión de la importancia que reviste disponer de agua potable y de unas condiciones de saneamiento para mejorar su vida.

Triple A se empeña en que los acuerdos comerciales que establece con sus usuarios y clientes sean ajustados a las condiciones en que viven las comunidades para garantizar cobertura, calidad y continuidad de los servicios que presta, como se evidencia en la siguiente tabla:

	2017	2016
Suspensiones suscriptores	118.728	104.764
Reinstalaciones	69.861	61.482

Fuente Triple A

La cartera está concentrada en el sector residencial, pero no dejan de preocupar los saldos que presentan las entidades públicas. En total la empresa gestiona la recuperación de cartera en alcaldías, entidades educativas, parques, entes descentralizados, entre otros:

	Deuda 2017	Deuda 2016
Comercial	\$ 9.072.954.223	\$ 9.070.071.127
Especial	\$ 46.195.980	\$ 35.394.678
Industrial	\$ 284.626.950	\$ 138.640.955
Multiusuario	\$ 1.215.290.363	\$ 926.900.195
Macromedidor	0	\$ 23.459.783
Oficial	\$ 4.359.144.610	\$ 2.307.218.182
Residencial	\$ 49.811.147.295	\$ 42.499.714.141
	\$ 64.789.359.421	\$ 55.001.399.061

Fuente Triple A

Gestión clientes

Triple A cuenta con diferentes canales de atención a los clientes y usuarios para peticiones, quejas y reclamos en donde se nota un incremento en la utilización de la oficina virtual y las redes sociales.

Canal de atención a clientes y usuarios	2017	2016
N° de oficinas comerciales fijas	8	9
N° de llamadas telefónicas atendidas	389.009	395.376
Visitas a la oficina central	159.894	155.091
Visitas a las oficinas periféricas	133.770	126.962
Contacto a través de la oficina virtual	1.084.154	938.158
Contacto a través de carta	26.030	23.593
Contacto a través de fax	79	169
Contacto a través de chat / WhatsApp	16.403	14.453
Contacto a través de correo electrónico	52.978	31.126
Auto-atención telefónica	625.685	497.034

Fuente Triple A

En cuanto a los indicadores de la atención telefónica, se logró una eficiencia del 85 por ciento sobre el total de llamadas recibidas durante 24 horas de servicio del centro de contacto.

Se registra el aumento en el número de peticiones, quejas y reclamaciones tramitadas a través de los medios descritos, en razón a factores como los siguientes: el cambio regulatorio en materia de tarifas; aumento en la cobertura de suscriptores de los servicios y actualización de infraestructura, entre otros.



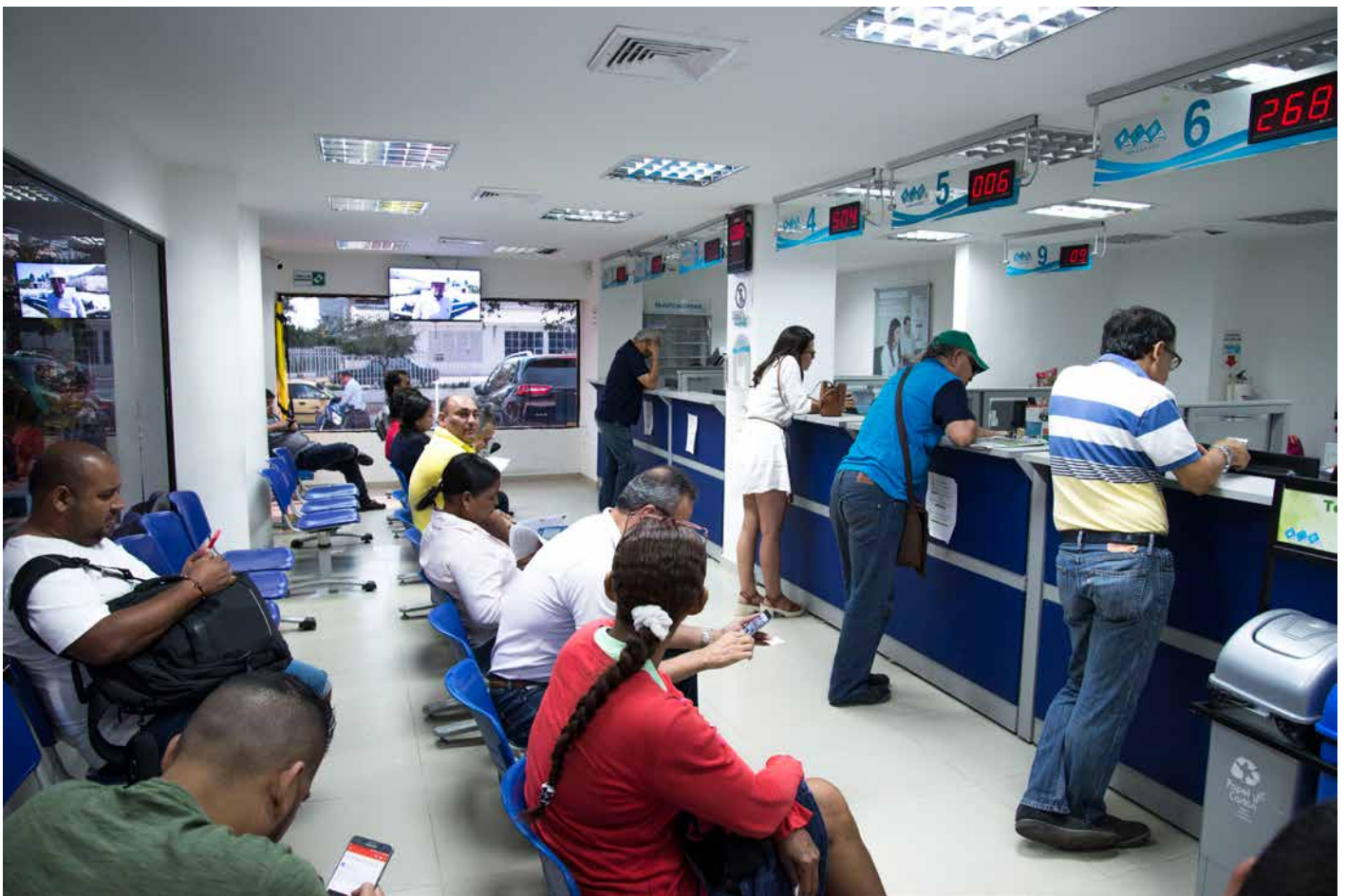
Canal de atención a clientes y usuarios	2017	2016
Inconformidades	43.563	41.983
Quejas (principalmente por cambio e instalación de medidores)	9.747	8.902
Reclamos (principalmente por el consumo facturado)	28.004	27.773

Fuente Triple A

Se resolvieron 92.349 radicaciones en un tiempo promedio de diez días hábiles; el 49 por ciento (45.329) fue resuelto por los analistas y abogados de Gestión P.Q.R.; el 22 por ciento (20.199) por las oficinas comerciales; el 16 por ciento (14.593) por parte del canal de contacto y el 13 por ciento restante (12.228) por la Jefatura de Nuevos Servicios.

Durante el año 2017 se recibieron 93.063 peticiones, quejas, reclamos, recursos y requerimientos por parte de la Superservicios, con un mayor número de radicaciones provenientes de la ciudad de Barranquilla 64.317, (69,1%) y seguido en su orden, por los municipios de Soledad con 16.865 (18,1%), Puerto Colombia con 3.073 (3,3,%) y 8.805 radicaciones restantes (9,5%) concentradas en los demás municipios del Atlántico servidos por Triple A.

Para el grupo de valor constructores y urbanizadores la compañía capacita sobre trámites ante Triple A para obtener los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Con un total de 134 horas - hombre de formación, fueron capacitados 78 profesionales de la construcción y personal administrativo de las constructoras Bolívar, Marval, Amarilo, Grama, Castro Panesso, Orlando López e Inversiones Jacur.



Fortalecer el área comercial y especialmente los puntos de atención a usuarios fue uno de los proyectos de esta Gerencia en el 2017.

Nuestros logros

(Gri, 103-2)

Objetivo estratégico

Gestionar reducción de agua no contabilizada y evasión.

Logros 2017	¿Para qué se hizo?	¿Quiénes se beneficiaron?	¿La empresa cómo mejoró?
Adecuar los medidores electromagnéticos para el acceso constante a la información de consumos por parte de la empresa y de los clientes. Para ello se instalará panel solar y concentrador para enviar los datos de lecturas diariamente.	La adecuación de estos medidores permite a la empresa conocer los consumos de los grandes clientes de forma diaria, así como brindarle al cliente la posibilidad de acceder a sus consumos y conocer esta información para sus procesos productivos.	Se beneficia el proceso de facturación quien dispone de los consumos diarios, además, las empresas que ya disponen de esta tecnología. Actualmente empresas como Coca Cola, Curtiembres Búfalo y Coltabaco hacen parte de las principales beneficiadas.	Mayor control a los consumos de los grandes clientes, a través de lectura diaria.

Objetivo estratégico

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

Logros 2017	¿Para qué se hizo?	¿Quiénes se beneficiaron?	¿La empresa cómo mejoró?
Crear y consolidar en un módulo la información de los contactos del sistema Comercial Amerika	Implementar un módulo en el Sistema Comercial América que permita crear y consolidar la información de los contactos asociados a los predios; posibilitando la actualización de dicha información según perfiles.	Todos los procesos comerciales al contar con una información actualizada de los clientes. Los distintos contactos asociados a los predios al poder ser identificados.	Se actualizaron 30,878 contactos en los campos de nombre, tipo y número de documento, teléfonos y correos electrónicos.
Implementación de un nuevo formato de factura	Adaptar el formato para que presente la nueva información del servicio de aseo, de una manera clara y completa.	Gestión comercial de la empresa.	Mantener la confianza de los usuarios a través de la información reportada en la factura.
La implementación de la segunda fase de la Resolución 720 de 2015, como el nuevo marco regulatorio en aseo que representó un trabajo en conjunto con el proveedor de Sistema AMK TI, desde agosto 2016 hasta marzo 2017.	Se hizo para cumplir un requisito de ley: Resolución 720 de 2015 para el servicio de aseo, adaptando el sistema comercial Amerika.	La Gerencia de Regulación y Aseo.	Previene la aplicación de multas por el incumplimiento de la norma.
Realizar el levantamiento de 82.000 fichas de censo integral para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de Barranquilla.	El censo tiene como objetivo identificar los usuarios reales y potenciales de 25 barrios incluidos en la zona de presión I, asociando información comercial a la información predial.	Se beneficiaron las áreas técnicas y comerciales con la actualización de información catastral de 54.257 predios incluidos en 25 barrios que pertenecen a la zona de presión I. También se benefician los clientes al contar con una facturación actualizada y ajustada a los servicios prestados.	Identificación de 311 nuevos predios facturables, 526 nuevas activaciones en alcantarillado y la actualización de 2.461 nuevas unidades de aseo que representan un incremento en la facturación del año 2017 del orden de \$629.681.395

Objetivo estratégico

Incrementar el nivel de satisfacción y vinculación de los clientes.

Logros 2017	¿Para qué se hizo?	¿Quiénes se beneficiaron?	¿La empresa cómo mejoró?
Complementar las sesiones de formación y las evaluaciones realizadas, desde el Programa de Reinducción Abriendo Caminos, con el diseño de un módulo que fortaleciera la inteligencia emocional del talento humano de la Dirección Gestión Clientes.	Afianzar y fortalecer al talento humano de la Dirección Gestión Clientes, en el marco del Programa Abriendo Caminos, alineándolo con los pilares de trabajo en equipo, liderazgo, gestión del cambio, creatividad, comunicación asertiva, tolerancia a la frustración y armonía en general, para el cumplimiento de logros y metas tanto individuales como organizacionales.	Impacto directo en aproximadamente 100 personas de la Dirección Gestión Clientes. Así como los contactos atendidos a través del canal de contacto y las oficinas comerciales, aproximadamente 1.377.818.	Se ejecutó el ciento por ciento de las actividades agendadas para la versión 2017 del Programa Abriendo Caminos, con la asistencia del equipo directivo y demás funcionarios que integran la Dirección Gestión Clientes. Logrando un total de 1.420 horas - hombre de formación, impactando positivamente el clima laboral de la Dirección y apalancando a través del fortalecimiento del ser, el logro de los indicadores de gestión de los Procesos de Nuevos Servicios, Gestión PQR, Plataforma de Pagos y Atención al Cliente.

Nuestros retos

(Gri, 103-3)

Objetivo estratégico

Gestionar reducción de agua no contabilizada y evasión

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
Realizar el levantamiento de 50.000 fichas de censo integral para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en 17 barrios en el suroccidente de Barranquilla y 14 barrios en el municipio de Soledad (solo acueducto y alcantarillado.)	Identificar cartográficamente los usuarios residenciales y no residenciales. Asociar la información comercial con la información predial. Incrementar los indicadores de facturación: metros cúbicos facturados, inmuebles facturables y no facturables e importe facturado.	Procesos comerciales Procesos técnicos Clientes

Objetivo estratégico

Garantizar la plataforma integrada, funcional y segura.

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
Implementar en las recolecciones de censo del servicio de alcantarillado el formato digital, para la recolección de información de usuarios beneficiados en el programa de Conexiones Intradomiciliarias del MVDT.	La implementación de este formato digital, permitirá administrar con eficiencia la información de clientes potenciales para beneficios del programa de conexiones intradomiciliarias. Se fortalecerá las relaciones institucionales de la empresa ante el Ministerio de Vivienda y Desarrollo Territorial.	Procesos comerciales Programa de Conexiones Intradomiciliarias del MVDT

Objetivo estratégico

Gestionar reducción de agua no contabilizada y evasión.

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
Análisis y evaluación, prueba piloto de facturas pre pago.	Incrementar la cobertura de micromedición. Brindar una alternativa de gestión de pagos a los clientes con deuda del estrato 1 y 2.	Procesos de micromedición Proceso de gestión de cobro

Objetivo estratégico

Maximizar el valor económico de Triple A.

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
Buscar herramientas tecnológicas que permitan incrementar el recaudo de la empresa, a través de la optimización de recursos por medio de las unidades móviles y los gestores de recaudo realizando la gestión de cobro puerta a puerta, permitiendo recibir pagos totales y parciales de la factura.	Impacta a los clientes de barrios de difícil cobro, cultura de pago y poca capacidad de pago.	Usuarios Gestión Cobro Mercadeo relacional
Integración del contratista Efecty al Gateway de recaudos por medio del contratista Facture.	Impacta en promedio a 130.436 usuarios que cancelan su factura en Efecty, implementado la integración para evitar gestión de cobro, suspensión y reinstalación del servicio.	Usuarios Gestión Cobro

Objetivo estratégico

Incrementar el nivel de satisfacción y vinculación de los clientes

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
Superar y estabilizar inconvenientes presentados en la plataforma del canal de contacto para optimizar la operación de los servicios no presenciales que se brindan a los clientes.	Impacta a los clientes que cada día prefieren contactar más a la empresa a través de medios no presenciales.	Usuarios Gestión canal de contacto
Disminuir el indicador "Tiempo promedio de resolución"	Impacta a los clientes porque la atención de sus inconformidades se realiza en un tiempo óptimo.	Usuarios.



Regulación

El pago de una tarifa asequible es una de las metas cumplidas por Triple A para usuarios especiales a través de la implementación del Mercado Regional.

Importancia empresarial y su cobertura

(Gri 103-1)

Uno de los logros empresariales que a lo largo de dos años ha implementado Triple A ha sido el reglamento del Mercado Regional³⁶ que corresponde a un conjunto de usuarios que son atendidos por un mismo prestador de servicios públicos de acueducto y alcantarillado a través de sistemas no interconectados, conectados o mixtos en un área geográfica especial, y que abarca a más de un municipio en un mismo departamento y cuya prestación por un mismo operador, permite mejorar las condiciones de cobertura, calidad y continuidad. Durante el año 2017 la empresa logró mantener el esquema, el cual permite además, sostener un cobro único costo de referencia en todos los municipios que lo integran.

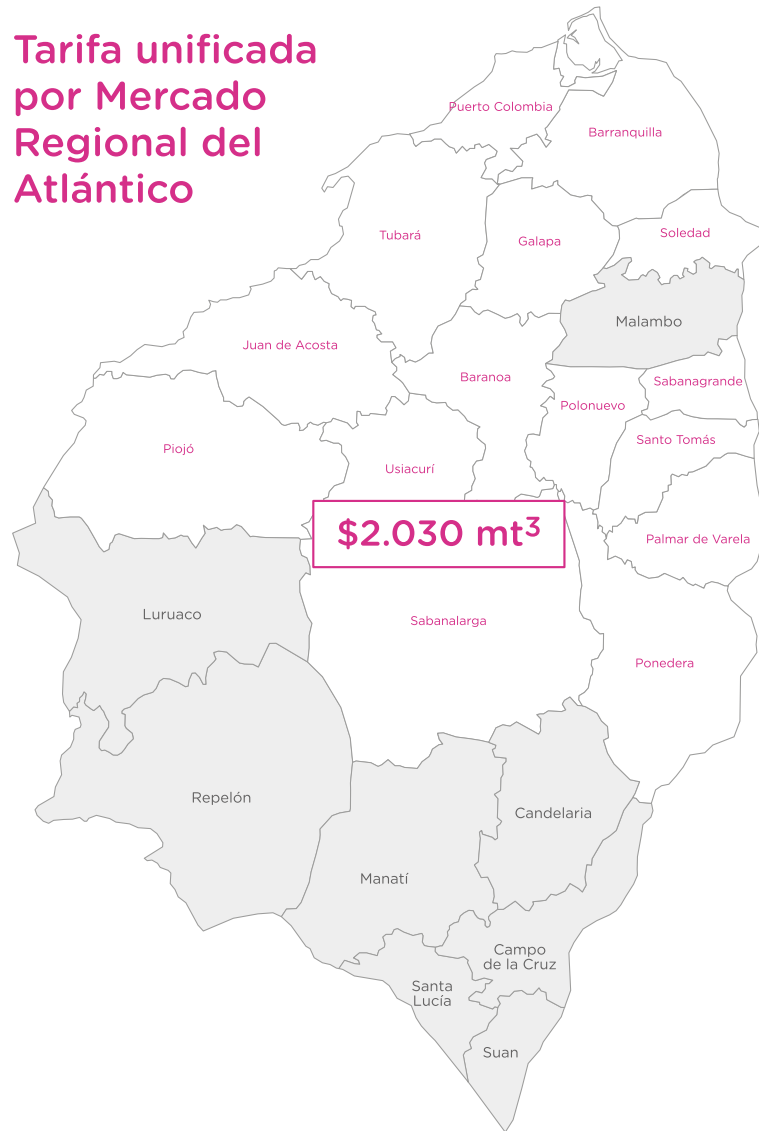
Asimismo, el mercado regional tiene un alto impacto socioeconómico sobre la población beneficiada, ya que les permite tener calidad de

vida por medio del acceso a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, pagando una tarifa asequible de acuerdo con sus condiciones de vulnerabilidad y permitiendo a la empresa poder prestar los servicios en toda el área de influencia conservando la suficiencia financiera. Es así como Triple A, siendo la primera a nivel nacional en la implementación de un esquema regional, mejora la calidad de vida de los atlanticenses.

Por otra parte, en el año 2017, con el objetivo de defender el mercado regional, la compañía participó de forma eficaz en las discusiones de desarrollos normativos de la regulación cuyo impacto podría afectar el mercado regional constituido. De tal forma se logró mantener su aplicación a lo largo del año y armonizar las normas de los entes de regulación, vigilancia y control en torno suyo.

36 Aprobado por la Comisión de Regulación mediante Resolución CRA 701 de 2014

Tarifa unificada por Mercado Regional del Atlántico



Gestión para el avance

(Gri 103-2)

Durante el año 2017 los esfuerzos en el ámbito regulatorio se enfocaron en la participación activa en desarrollos normativos con el objetivo de abarcar vacíos que impactan la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Entre las normas aprobadas en este periodo de reporte destacamos la expedición del decreto de esquemas diferenciales que permite la facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en zonas de difícil acceso, áreas de difícil gestión y áreas de prestación en zonas urbanas, en las cuales por sus condiciones particulares, no pueden alcanzarse los estándares de eficiencia, cobertura y calidad establecidos en la normativa vigente aplicable. No obstante la norma salió con restricciones y se trabaja con el Ministerio de Vivienda para mejorarla y poder acceder a sus beneficios.

Otra norma fue la ampliación del plazo para revisión del estudio de costos de acueducto y alcantarillado que permitió que durante el año 2017 se hiciera la revisión del estudio de costos y tarifas calculado de acuerdo con las disposiciones de la Resolución CRA 688 de 2014, y por ende, que se efectuaran los ajustes considerados pertinentes, logrando así una mayor robustez del modelo.

Es importante resaltar que la aplicación de la metodología tarifaria de la Resolución CRA 688 de 2014, modificada por la Resolución CRA 735 de 2015, exige que la empresa tenga una adecuada gestión de activos operacionales, así como un control detallado de los indicadores de calidad de agua, continuidad y reclamos comerciales; esto último, a raíz de la aplicación del Régimen de Calidad y Descuentos introducido en dichas normas, el cual obliga a hacer descuentos en el caso de incumplimiento de los estándares de prestación. De igual forma se requiere un alto nivel de compromiso para que por medio de la gestión respectiva se alcance el cumplimiento de metas establecidas en el Estudio de Costos y las incluidas de cobertura, calidad y continuidad en la Resolución CRA 701 de 2014, mediante la cual se aprobó el mercado regional. Un incumplimiento en las metas de calidad establecidas para el mercado regional podría poner en riesgo su estabilidad regulatoria.

Así mismo, la empresa participó con decisión en las discusiones con respecto al modelo de eficiencia comparativa calculado por la Comisión de Regulación, por el alto impacto de sus resultados sobre la suficiencia financiera de la empresa. De tal manera en 2017 se logró que el ente de regulación, en conjunto con el gobierno nacional, revise la parametrización del modelo y por

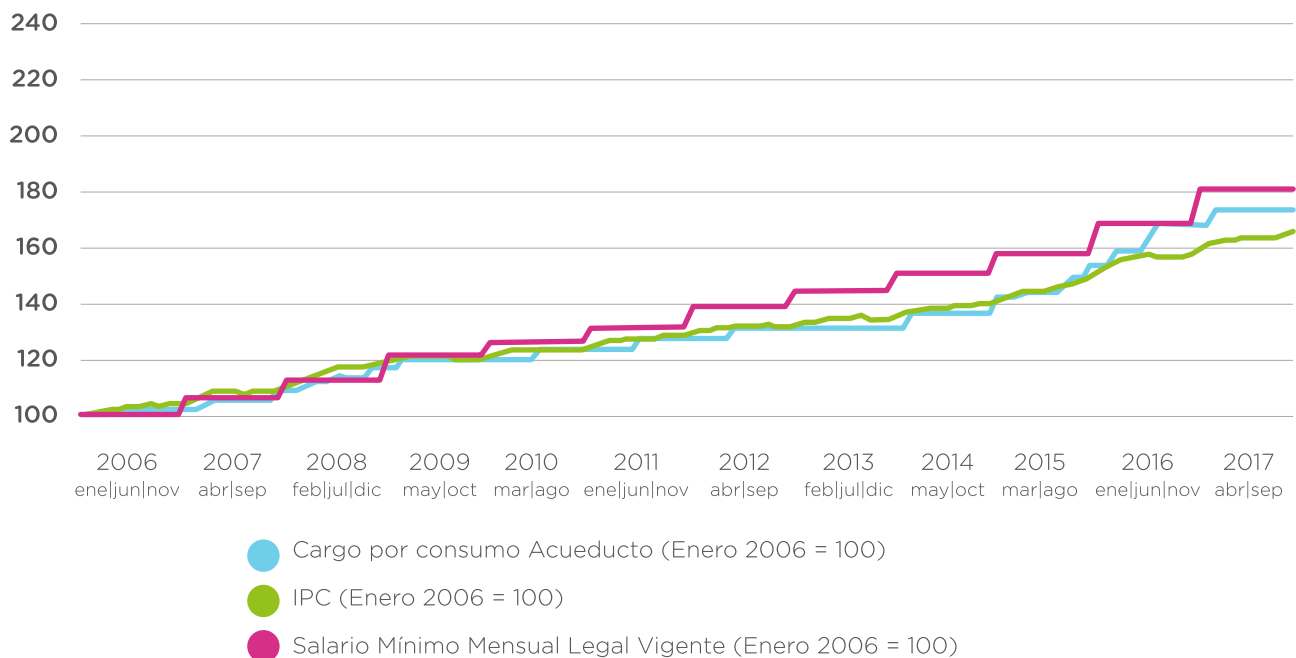
ende redefina los criterios empleados en el cálculo, evitando así la aplicación de los puntajes del modelo inicial, los cuales eran bastante desfavorables.

Los ingresos totales del año 2017 del servicio de Aseo presentaron un crecimiento del 14% en relación con el año anterior, cumpliendo con el presupuesto planteado inicialmente, a un nivel del 105%.

- **Tarifas**

La tarifa de referencia para el metro cúbico de acueducto, en un análisis de diez años, siempre 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 en el periodo de tiempo o lo ha hecho en menor proporción con respecto al salario mínimo de los colombianos.

Variación en la tarifa del Servicio de Acueducto



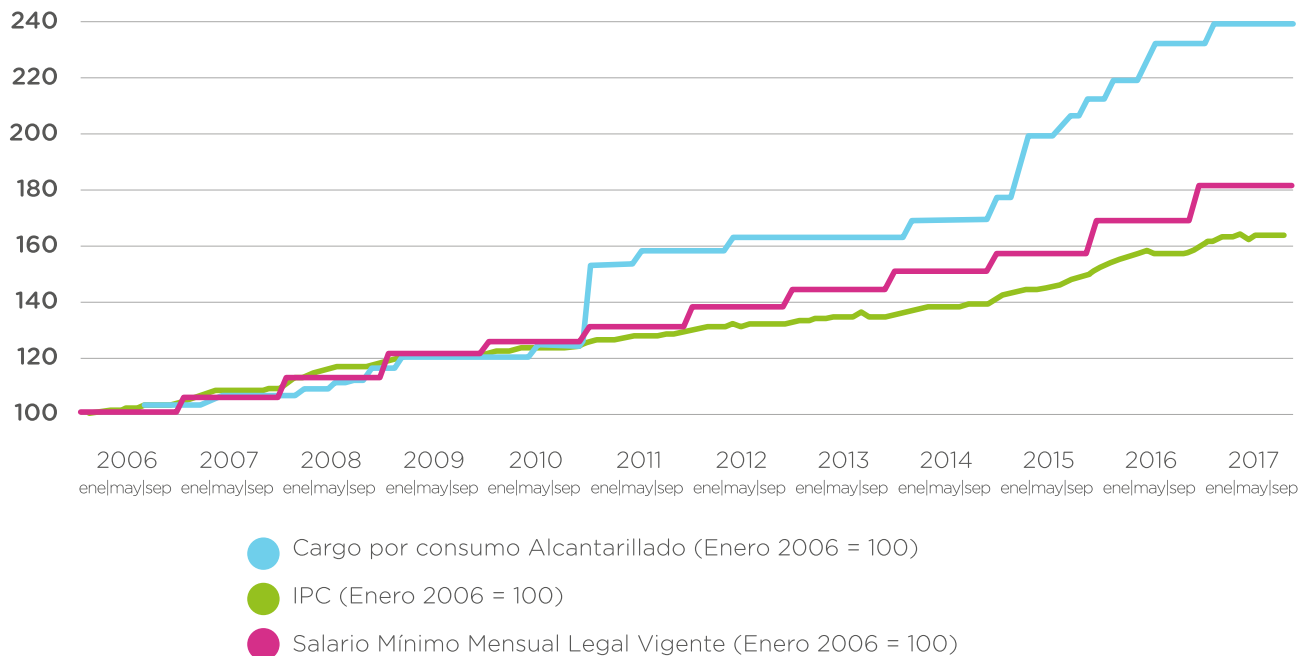
Fuente Triple A

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 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 solo hasta este año se procedió a cobrar el precio techo del cargo por consumo. A partir de 2015 se incrementan los precios no solo por efectos inflacionarios, sino porque entra en operación el sistema de saneamiento denominado caños 2 y la ampliación y mejora de la PTAR³⁷ El Pueblito, ambas ubicadas en la ciudad de Barranquilla. Estas dos operaciones incrementaron los costos de funcionamiento y por tanto se reflejaron en tarifas.



El servicio de aseo de Triple A ha logrado en los últimos años una percepción positiva por parte de los barranquilleros de hasta un 90% de satisfacción, según cifras de Barranquilla Como Vamos.

Variación en la tarifa del Servicio de Alcantarillado

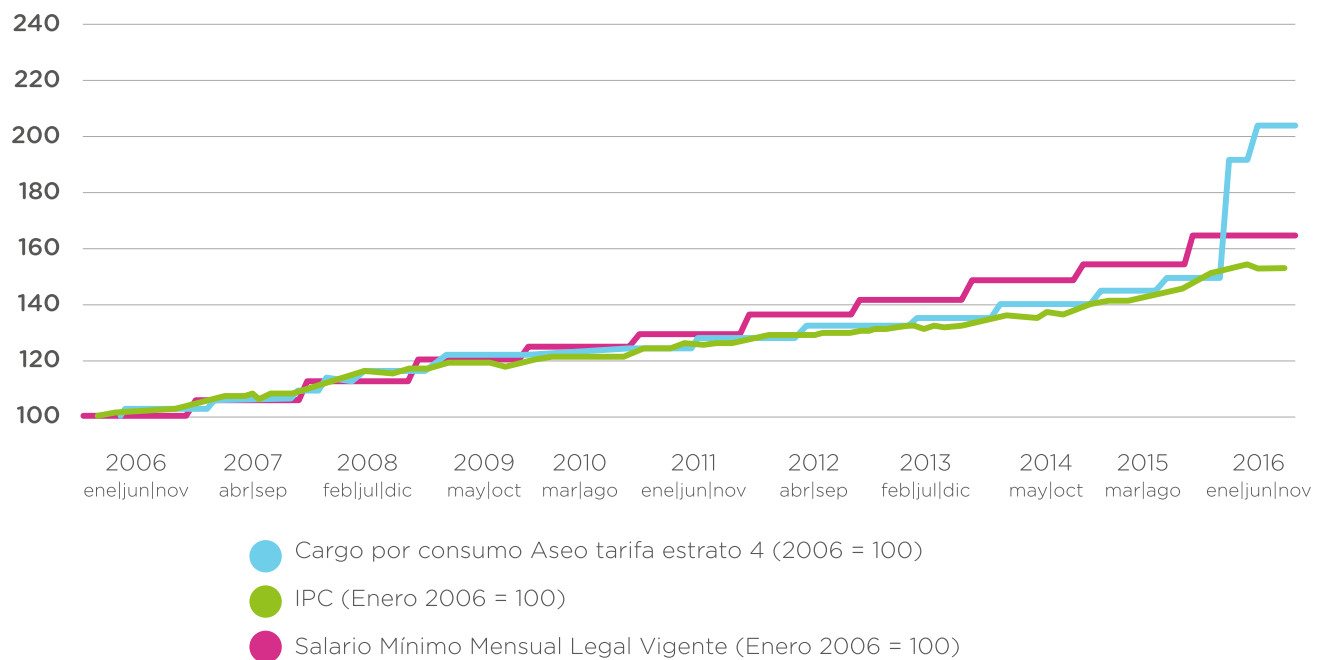


Fuente Triple A

37 Planta de tratamiento de aguas residuales

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 por consumo de dicho servicio presenta un incremento en menor proporción que el salario mínimo; deduciendo que el valor cobrado por este 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 del nuevo marco tarifario de aseo que incluyó las nuevas actividades de poda de árboles, limpieza de playas, limpieza de áreas públicas, instalación de cestas, corte de césped y lavado de vías y puentes. Todas estas actividades antes no se cobraban en la tarifa. Por esta razón las tarifas 2017 y 2016 no son comparables.

Variación en la tarifa del Servicio de Aseo



Fuente Triple A

Bajo la premisa del objetivo estratégico de maximizar los ingresos de la organización, la gestión de la compañía ante los entes de regulación y control del país está encaminada a la promoción de iniciativas regulatorias para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que busquen el equilibrio entre los ingresos de la empresa y las tarifas justas para los usuarios y clientes. El compromiso de la Gerencia de Regulación, Aseo y ANC es el de realizar un seguimiento a la expedición de normas de obligatorio cumplimiento participando activamente en su construcción. Así también, aplicar los cálculos de actualización y optimización ceñidos al cumplimiento de la regulación vigente.

El equipo de la Gerencia de Regulación realiza comentarios y observaciones a los proyectos que emiten los entes de control a

través de la participación ciudadana que dispone el país y propone desarrollos normativos para garantizar la maximización del valor de la organización.

La gestión de la Gerencia de Regulación es evaluada por el seguimiento de los índices tarifarios, mes a mes, dada la incidencia que tiene la regulación en las tarifas que cobra Triple A, para que guarden el equilibrio y el acceso del servicio con calidad a los usuarios y clientes. Para esto cuenta con un equipo de expertos en materia de análisis regulatorio y legislativo que mantiene comunicación directa y continua con el ministerio de Ciudad y Territorio, la CRA y la Superservicios como los principales entes de políticas públicas, vigilancia y control de los sectores de agua y aseo.

Nuestros logros

(Gri 103-3)

La CRA cambió la fecha de implementación del Régimen de Calidad y Descuentos de acueducto y alcantarillado y de aseo para el 2018, sin embargo, la empresa inició este proceso de implementación durante el año 2017 y se espera concluirlo en el 2018, lo que ayuda a mitigar el impacto de su aplicación y afinar la verificación de cada indicador con su respectivo seguimiento.



La protección, cuidado y reserva de la vegetación propia de la zona mantiene siempre atento a los ingenieros de Triple A que trabajan en el Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos.

Nuestros retos

(Gri 103-3)

Objetivo estratégico

Maximizar el valor de Triple A

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
Defensa del estudio tarifario de acueducto y alcantarillado para conservar margen de tarifa a aplicar a favor de la empresa.	Buscar que la empresa tenga a futuro la posibilidad de incrementar sus ingresos para asumir nuevos retos o mejorar la sostenibilidad.	La empresa y todos sus grupos de valor
Vigilar y aplicar las actualizaciones tarifarias de los estudios de costos para actualizaciones según Resolución 783.	Mantener la rentabilidad de las operaciones, logrando sortear incrementos de precios en insumos estratégicos.	La empresa y todos sus grupos de valor
Lograr que la empresa establezca y formalice las relaciones comerciales y tarifarias con los prestadores de residuos aprovechables, cumpliendo la normativa vigente.	Cumplimiento de la normativa vigente	La empresa y todos sus grupos de valor
Normalizar la facturación de aprovechamiento	Cumplimiento de la normativa vigente	La empresa y todos sus grupos de valor

Objetivo estratégico

Incrementar el nivel de satisfacción y vinculación de los clientes.

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
Garantizar la aplicación del régimen de calidad y descuentos de los tres servicios, con el concurso de áreas involucradas.	Cumplimiento de la normativa vigente y aporta al mejoramiento de la calidad del servicio.	Clientes y usuarios



Agua no contabilizada

La gestión del agua no contabilizada es una megameta empresarial por ello Triple A trabaja arduamente en la reducción de este índice.

Importancia empresarial y su cobertura

(Gri 103-1)

Se prevé que en 2030 el mundo tendrá que enfrentarse a un déficit mundial del 40 por ciento de agua en un escenario climático en que todo sigue igual. La cuestión es que hay agua suficiente como para satisfacer las necesidades crecientes del mundo, pero no si no cambiamos radicalmente el modo en que se usa, se maneja y se comparte el agua³⁸.

Las inversiones en infraestructuras hídricas son fundamentales para liberar todo el potencial de crecimiento económico en las etapas iniciales del desarrollo de un país. Una vez que los beneficios marginales del desarrollo posterior decrecen, el énfasis debe desplazarse paulatinamente hacia la construcción de capacidades humanas e institucionales para mejorar la eficiencia hídrica y la sostenibilidad y garantizar los beneficios del desarrollo económico y social³⁹.

En este contexto, las empresas prestadoras del servicio público enfocan sus esfuerzos no solo en mantener e incrementar el acceso al agua sino en optimizar el recurso con la detección de fugas o pérdidas de agua, lo cual hace parte del uso eficiente racional del recurso hídrico.

En Colombia esta problemática se enmarca en la Ley 373 de 1997 sobre el uso eficiente racional y ahorro del agua, y la Resolución CRA 688 de 2014, como líneas rectoras, mediante las cuales se exige la formulación y cumplimiento de un Plan de Recuperación de Pérdidas, en el cual se definen metas anuales de reducción de pérdidas físicas de agua, con programas obligatorios como el control activo de fugas y el mejoramiento de la calidad de las reparaciones.

No ajena a esta coyuntura, Triple A en su direccionamiento estratégico 2020 se trazó la megameta empresarial de gestionar la reducción de agua no contabilizada y la evasión⁴⁰.

Con la implementación de un modelo de gestión de agua no contabilizada, ANC, la empresa mejora su gestión del agua; se convierte en una organización eficiente con los recursos al reducir sus volúmenes y costos de producción; incrementa el número de clientes y los niveles y promedio de facturación; expande el servicio de manera sostenible y consistente con el crecimiento urbano; mejora los tiempos de atención a sus usuarios; reduce los recursos empleados de producción de agua potable y minimiza las inversiones en expansión del sistema.

A su vez, la gestión de fugas en el sistema de acueducto es un pilar en el control de pérdidas de agua, ya que se busca prevenir, identificar y atender en menor tiempo las fugas (visibles y no visibles), junto con el seguimiento al comportamiento de la red, dirigido a la reducción de suministro y gestión eficiente del recurso hídrico.

38 Informe de las Naciones Unidas sobre los recursos hídricos en el mundo, 2015
39 Ídem

40 Referido al control de fraude y fugas de agua en el servicio

Para ello la compañía intensifica sus esfuerzos con el control activo de presiones; el monitoreo de caudales mínimos nocturnos; el control y la optimización de sus estaciones de bombeo; las mejoras al estado de la red (reposiciones de tuberías y equipos de monitoreo; los planes de búsqueda de fugas no visibles y la implementación de nuevas metodologías apoyadas en tecnología e innovación para identificar, controlar y reducir las pérdidas físicas del sistema.

Una herramienta para categorizar y cuantificar los diferentes tipos de pérdidas de agua (fugas, fraudes, evasión e incidencias comerciales) es la implementación del balance hídrico a través de telemetría, la cual ayuda a obtener una perspectiva general sobre su distribución, de forma tal que se permite desarrollar estrategias eficientes y tomar decisiones asertivas en la reducción de los niveles de pérdidas de agua, ajustados a la realidad de la compañía.

Gestión para el avance

(103-2)

Con el desarrollo de las nuevas soluciones tecnológicas, en el 2017 se ha logrado una mayor fiabilidad en la información de la gestión realizada para el Índice de Agua no Contabilizada (IANC) y en el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF), cumpliendo el mandato regulatorio establecido por la Comisión de Regulación de Agua con una meta propuesta hasta el año 2021.

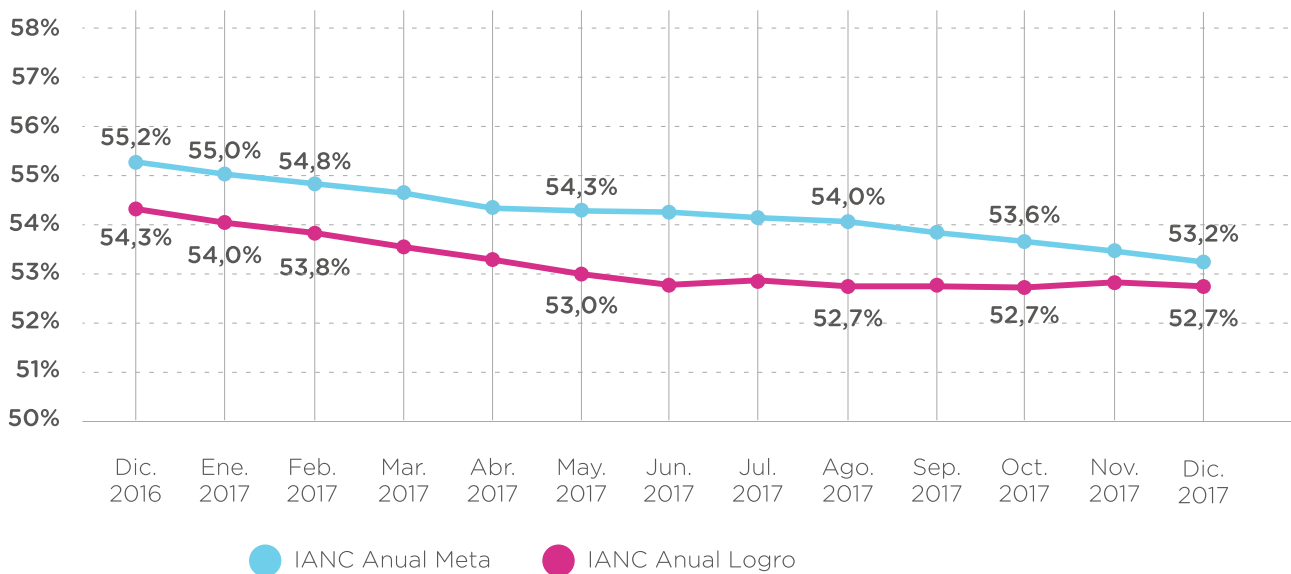
La construcción y actualización del balance hídrico de la compañía garantiza una

gestión de la medición y telemetría de las entradas y salidas del sistema y ayuda al seguimiento de esta información con la actualizada plataforma SCADA⁴¹.

Para monitorear el comportamiento del balance hídrico se implementó la plataforma power Bi la cual garantiza la confiabilidad de la información para la toma de acciones de mejora asertivas para cada municipio en donde la empresa presta el servicio de acueducto.

La meta empresarial para el año 2017 fue superada, logrando un Índice de Agua no Contabilizada del 52,7 por ciento del 53,2 por ciento proyectado. Y para el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado, IPUF, se proyectó para esta vigencia el 21,6m3/suscriptor/mes y se alcanzó la meta de 19,7.

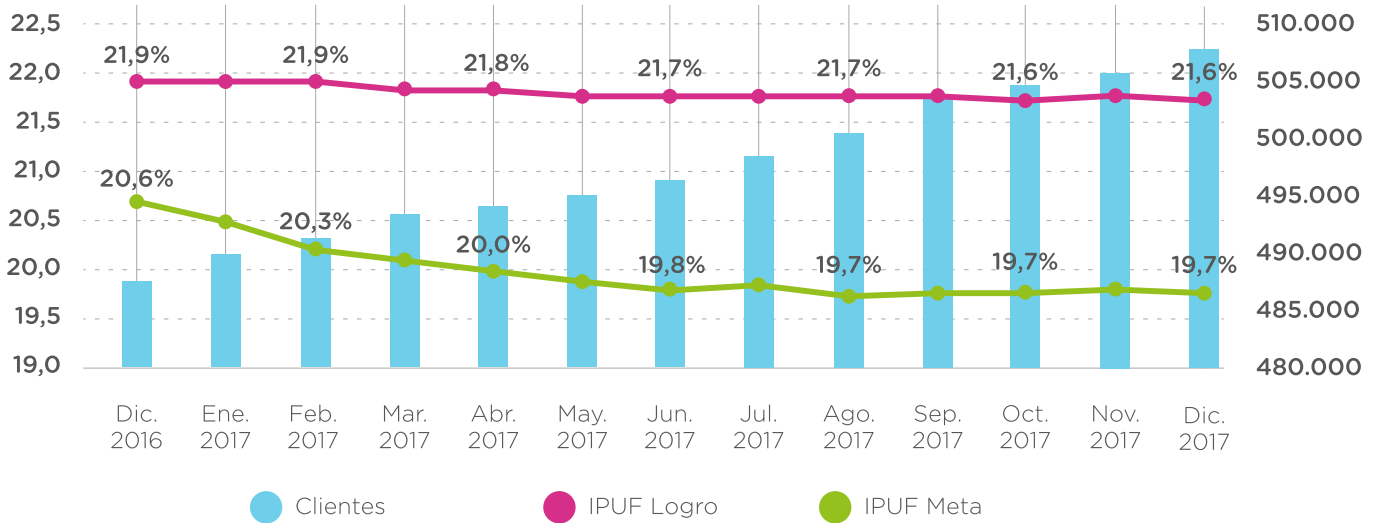
IANC 2017



Fuente Triple A

⁴¹ SCADA, Supervisory Control and Data Acquisition, es decir, Supervisión, Control y Adquisición de Datos

IPUF 2017 - Proyección NEP



Fuente Triple A

La empresa a su vez contempla un plan de acción estratégico enfocado a lograr el incremento de volúmenes de facturación, el incremento de suscriptores y la reducción de volúmenes de suministro, con el fin de alcanzar un nivel racional de pérdidas técnicas y comerciales, logrando la eficiencia financiera, social y ambiental en la compañía.

Incremento en volúmenes de facturación
Aumento en un 7,6% más 5,3 MMm³

- Revisión y ajuste en la medición para **2554 grandes clientes**.
- Gestión de parques y espacios públicos.
- Gestión de acueductos inactivos y totalizadores a **15 municipios**.

Incremento de suscriptores
2400 nuevos suscriptores

- Censo usuarios Zona 1 de Barranquilla.
- Gestión de prealtas y fase 3 en Barranquilla y Soledad.

Reducción de volúmenes de suministro 1,8% con una reducción de -3,3 MMm³

- Control activo de presiones
- Regulación activa en equipo de bombeo.
- Obras de sectorización y regulación en Barranquilla y Soledad.

En lo referente a fugas de agua la gestión está proyectada para el periodo de 2017 y 2018 con los programas:

- Programa de búsqueda de fugas no visibles: a través de la verificación de la estanqueidad de sus tanques y un plan de búsqueda sistemática de fugas en redes y acometidas.
- Plan de atención y reparación de fugas visibles: por los diferentes canales de comunicación se reciben los reportes de daños, con la cual se crea una solicitud automática en software especializado, generando un trabajo a verificar si es fuga de agua potable o residual y el tipo de daño, para darle prioridad y optimizar recursos. Si la reparación es de alta complejidad, se procede con una nueva programación. En la atención del daño se tiene información sobre la causa, tipo y la descripción de este, para análisis de las fugas y su prevención.
- Plan de reposición de tramos de redes

La organización ha establecido para el Distrito de Barranquilla y los 14 municipios donde presta el servicio de acueducto una metodología de cálculo de las variables que intervienen en el balance hídrico por municipio y de igual manera el balance de masas, que corresponde a la implementación de la metodología IWA conforme a lo establecido por la regulación en su resolución CRA 688 de 2014.

Para la gestión de la evasión, control fraude e incidencias comerciales, Triple A cuenta con los siguientes lineamientos estratégicos de estricto cumplimiento para la gestión integral del recurso hídrico:

- Consumo cero suscriptores con medidor y sin medidor
- Gestión de asentamientos subnormales
- Gestión bajos consumos residenciales con medidor
- Actualización de promedios - suscriptores con medidor

Para Triple A el compromiso empresarial en la gestión del agua no contabilizada conlleva estrategias y planes de gestión debido al gran impacto que genera esta problemática. En lo económico para alcanzar un nivel racional de pérdidas técnicas y comerciales mejorando la eficiencia financiera; en lo social ante la regularización del servicio de agua en óptimas condiciones y a precios justos para los usuarios; y en lo ambiental por la conservación y gestión responsable del recurso hídrico al captar el agua justa para abastecer la demanda.

La gestión que realiza la compañía también apunta a la iniciativa mundial de ODS dedicado al sector agua el cual tiene cinco áreas objetivos: i) Suministro de agua, saneamiento e higiene; ii) recursos hídricos; iii) gobernanza hídrica; iv) calidad del agua y gestión de aguas residuales; y v) desastres relacionados con el agua. La eficiencia en la gestión del agua reportaría beneficios sociales, económicos, financieros y sería extensivo al desarrollo de otros sectores como la salud, la educación, la agricultura, entre otros.



Triple A realiza monitoreos de caudales mínimos en sus plantas y en diversos puntos de la ciudad como medida de control ante posibles puntos de fugas, fraudes y evasión del servicio.

Nuestros logros

(Gri, 103-3)

Objetivo estratégico

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

Logros 2017	¿Para qué se hizo?	¿Quiénes se beneficiaron?	¿La empresa cómo mejoró?
Lograr un ANC del 53.2% y un IPUF de 20.0 m ³ /suscriptor/mes, con una inversión disponible para obras por valor de \$7.332.660.140	Para cumplir con un compromiso regulatorio y tarifario, así como el plan de reducción de pérdidas de agua de la compañía.	La empresa por dar cumplimiento a un requisito de ley y a la megameta dentro del direccionamiento estratégico.	Mejóro en estándares de eficiencia, reduciendo las pérdidas de agua por suscriptor facturado, aportando a la reducción de pérdidas de la empresa, mayor cobertura de redes, clientes, volumen de facturación, reducción de suministro y retorno de la inversión vía tarifa.
Dar inicio a la ejecución del plan de intervención integral de la zona de suministro 1 de Barranquilla.	Para reducir el volumen suministrado a este sistema y aumentar la facturación y clientes de forma sostenible, apuntando al plan de pérdidas de la compañía.	Los suscriptores y usuarios de la Zona 1 de Barranquilla, reduciendo la afectación del servicio con menos roturas de tubería y menos reportes por fugas. Asimismo, se beneficiaron procesos de la Gerencia Comercial (facturación y base de datos y operativa comercial); de la Gerencia Operativa (Subgerencia Redes y Dirección Control Pérdidas) y la Gerencia Financiera (Tesorería), contribuyendo en beneficios económicos de la empresa.	Se mejoran las condiciones del servicio y se regularon las presiones en la red reduciendo el número de fugas y pérdidas físicas y se amplió la vida útil de las redes. Se ingresaron nuevos clientes, se aumentó y actualizó la base de datos de la organización logrando la normalización de clandestinos y la ampliación de cobertura de medición, entre otros beneficios que apuntan al plan de reducción de pérdidas y el beneficio económico que trae consigo.
Ingresar 2.442 suscriptores para el Programa de Agua No contabilizada	Para cumplir con el indicador de pérdidas por suscriptor facturado - IPUF. Satisfactoriamente se superó la meta con la gestión en censo y actualización de catastro. Adicionalmente se normalizaron comunidades en condiciones subnormales.	Se beneficiaron los procesos de la Gerencia Comercial (facturación y base de datos y operativa comercial), así como dar cumplimiento a las metas establecidas en el plan de reducción de pérdidas.	Se actualizó el catastro y base de datos de usuarios, así como la ampliación cobertura de micromedición, incremento del volumen facturado y aumento de clientes, aportando al cumplimiento de los indicadores de pérdidas de manera sostenible, contribuyendo con esto a beneficios económico para la empresa.

Las áreas responsables de este tema material para la organización tienen establecidos indicadores de gestión formulados por las Gerencias de Regulación, Aseo y Agua No Contabilizada y de Operaciones, los cuales se encuentran enmarcados en la medición de desempeño por objetivos empleados por la compañía derivados del direccionamiento estratégico.

Para gestionar e implementar el plan de reducción de pérdidas en el 2017 se han invertido \$7.935.660.140 y requerido del trabajo dedicado de un equipo de más de 200 personas para cumplir con la meta empresarial anual y con el compromiso normativo y regulatorio del Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF), y llegar al nivel económico de pérdidas que establece la regulación.

Las inversiones se han concentrado en innovación y tecnología para mejorar la gestión de ANC, para lo cual han sido adquiridos sistemas inteligentes de control y monitoreo de presiones y caudal, regulando de manera óptima las presiones, reduciendo el volumen de agua fugada y el número de daños en la red.

En materia de información de las variables de los indicadores de ANC, se cuenta actualmente con sistemas de gestión inteligentes (Smart Water Management), la actualización del SCADA, la expansión de la implementación de telemetría en la operación del sistema de acueducto, el control activo de presiones y medición en el sistema de acueducto y clientes, así como el uso de la plataforma Power BI (Inteligencia de negocios).

La organización continuamente evalúa su gestión para el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos a través del diario y permanente monitoreo de los indicadores establecidos por las gerencias a cargo de este tema. El cumplimiento del plan de gestión se reporta en el cuadro de mando unificado que está enmarcado en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, en este caso, responde a gestionar el agua no contabilizada y la evasión.



Nuestra fuerza operativa trabaja para reducir fugas y realiza mantenimientos para minimizar los daños en las redes de acueducto.

Nuestros retos

(Gri 103-3)

Objetivo estratégico

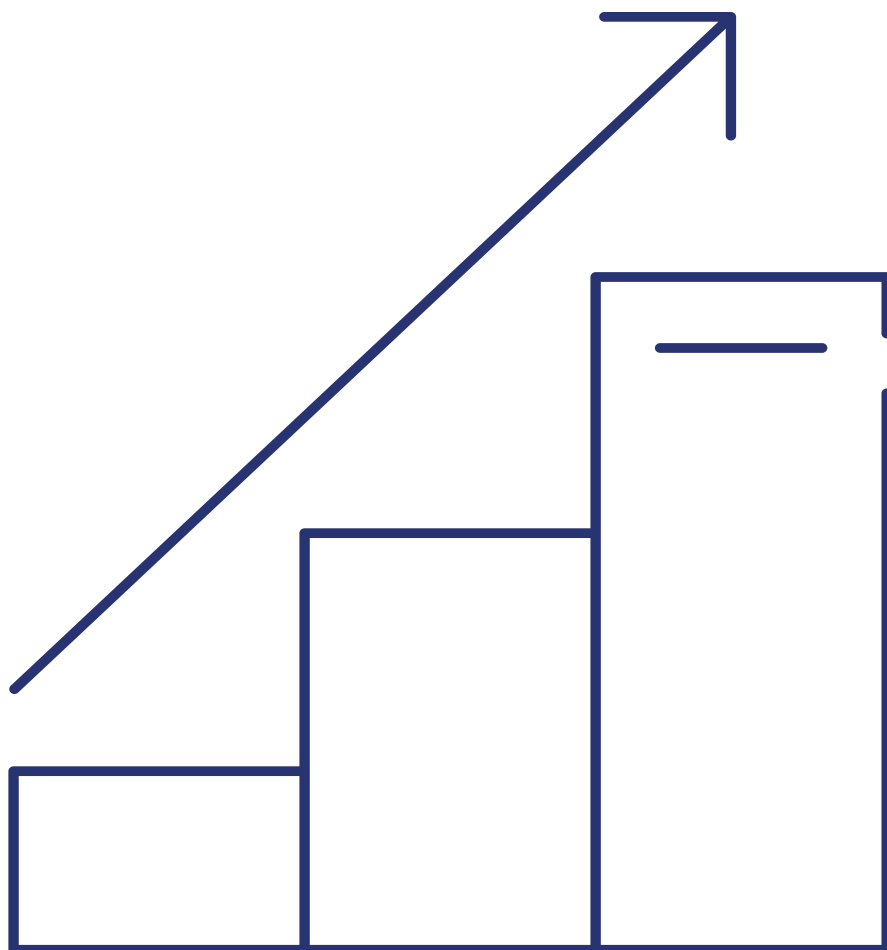
Garantizar la calidad del agua, continuidad y distribución del servicio.

Reto 2018	¿Para qué se implementará?	¿Quiénes se beneficiarán?
Apoyar y hacer seguimiento al cumplimiento de los indicadores IANC del 51.2% y un IPUF de 19.0 m3/suscriptor/mes	Para dar cumplimiento a un requisito normativo y regulatorio, el plan de reducción de pérdidas en concordancia con la megameta de la compañía establecido en su direccionamiento estratégico.	La empresa al dar cumplimiento a un requisito de ley y lograr la megameta planteada. Asimismo se aportó a los estándares de eficiencia.
Ejecutar los recursos disponibles para reducción de pérdidas del POIR 2018.	Para gestionar la reducción del volumen de suministro, con esto aportar a la disminución de las pérdidas físicas y mejorar el servicio. Asimismo, normalizar grupos de comunidades subnormales, contribuyendo al incremento de los clientes y al aumento del volumen a facturar.	Los suscriptores y usuarios del sistema de acueducto mejorando la continuidad y la calidad en la prestación del servicio. También se beneficiaron procesos de la Gerencia Comercial (facturación y base datos y operativa comercial), de la Gerencia Operativa (Subgerencia de Redes y Dirección Control Pérdidas) y la Gerencia Financiera (Tesorería).
Gestión y seguimiento a la normalización de comunidades en condiciones subnormales: Fase 2: medición de 15 AS Fase 3: Normalización de 16 AS y gestión de 8 AS.	Para cumplir con el indicador IPUF, a través de ingreso de clientes y aumento de volumen a facturar, siguiendo con las estrategias del plan de reducción de pérdidas.	Se beneficiaron los procesos de la Gerencia Comercial (facturación y base datos y operativa comercial), y la Gerencia de Operaciones (Subgerencia Redes). Se mejora la calidad del servicio, así como dar cumplimiento a las metas establecidas en el plan de reducción de pérdidas.
Gestionar la construcción del balance hídrico a nivel de empresa, PTAP y cabecera municipal.	Para determinar los volúmenes de agua no facturados a gestionar en cada sistema, direccionando las estrategias de reducción de pérdidas. Del mismo modo para conocer el estado de la clasificación de las pérdidas y de los indicadores de ANC.	La empresa por dar cumplimiento a un requisito de ley como también a la megameta. Se aportó también a los estándares de eficiencia de la empresa.



Estados financieros

• Situación financiera	164
• Certificaciones	166
• Informe del Revisor Fiscal	167
• Estado de situación financiera	168
• Estado de resultados	169
• Estado de cambios en el patrimonio	170
• Estado de flujos de efectivo	171
• Notas a los estados financieros	172



Situación financiera

Los activos totales al cierre de diciembre de 2017 ascienden a \$662.610 millones con un crecimiento frente a diciembre de 2016 del 7%. De los activos totales, \$225.755 millones corresponden a activos corrientes, dentro de los cuales encontramos \$213.025 millones que conforman las cuentas por cobrar a corto plazo. Los activos no corrientes suman \$436.855 millones, de los cuales \$364.757 millones corresponden a intangibles (concesión) y \$56.730 millones deudores de largo plazo.

Los pasivos totales de la compañía se ubican en \$415.846 millones, mostrando un crecimiento del 3,6% frente a diciembre del año 2016. Los pasivos están compuestos así; \$242.280 millones de pasivos corrientes y \$173.566 millones a pasivos a largo plazo; El nivel de endeudamiento al cierre de diciembre de 2017 se situó en 62,76%.

El patrimonio cierra en \$246.764 millones, mostrando un incremento del 13,2% con respecto al año anterior.

Los ingresos operacionales de Triple A ascienden a \$536.147 millones, con un crecimiento del 10,2% frente al año anterior.

Los costos y gastos operacionales fueron \$434.814 millones (representan el 81% de los ingresos), incluyendo depreciaciones y amortizaciones, excluyendo estas últimas, los costos y gastos se ubicaron en \$402.604 millones (representan el 75% de los ingresos).

Con este comportamiento, el EBITDA se ubica para el mes de diciembre de 2017 en \$182.128 millones, mostrando un crecimiento del 22,7% frente al EBITDA de Diciembre del año 2016.

La utilidad operacional fue de \$105.488 millones, lo que muestra un incremento con respecto al 2016 de 22,8%.

El resultado no operacional generó un gasto por \$22.854 millones, lo anterior unido a la provisión para el impuesto de renta la cual fue de \$33.834 millones, arroja un resultado neto del ejercicio de \$48.799 millones, resultado mayor a la utilidad del ejercicio a diciembre del año 2016 en un 19%.

Indicadores financieros

INDICADORES FINANCIEROS		2017	2016
DE RENTABILIDAD			
Margen operacional de utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} \times 100}{\text{Ingresos de operación}}$	20%	18%
Margen de utilidad antes de impuestos	$\frac{\text{Utilidad antes de impuesto} \times 100}{\text{Ingresos de operación}}$	15%	14%
Margen neto de utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta} \times 100}{\text{Ingresos de operación}}$	9%	9%
Rendimiento del patrimonio	$\frac{\text{Utilidad neta} \times 100}{\text{patrimonio}}$	20%	19%
Rendimiento del activo	$\frac{\text{Utilidad neta} \times 100}{\text{Activo total}}$	7%	7%
DE LIQUIDEZ			
Razón corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	0,93	1,03
Prueba ácida	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$	0,91	1,01
Solidez	$\frac{\text{Activo total}}{\text{Pasivo total}}$	1,59	1,54
DE ENDEUDAMIENTO			
Endeudamiento total	$\frac{\text{Pasivo total} \times 100}{\text{Activo total}}$	63%	65%
Apalancamiento a corto plazo	$\frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Patrimonio}}$	98%	91%
DE ACTIVIDAD			
Rotación de activo		81%	78%
CALIDAD DE LOS SERVICIOS			
Cobertura acueducto	$\frac{\text{Suscriptores acueducto}}{\text{Número de viviendas}}$	100%	100%
Cobertura de medición	$\frac{\text{Número de suscriptores medidos \#}}{\text{Suscriptores acueducto \#}}$	93%	92%
Cobertura alcantarillado	$\frac{\text{Suscriptores alcantarillado}}{\text{Número de viviendas}}$	98%	98%
Cobertura aseo	$\frac{\text{Suscriptores aseo}}{\text{Número de viviendas}}$	100%	100%
EFICIENCIA LABORAL			
Acueducto y alcantarillado	$\frac{\text{Empleados \#}}{1000 \text{ suscriptores \#}}$	1,88	1,82
Acueducto	$\frac{\text{Costo de personal acueducto}}{\text{M3 facturados}}$	259	250

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:

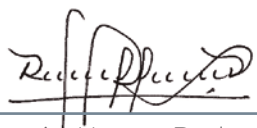
Existencia: Los activos y pasivos de las sociedades al 31 de diciembre de 2017 y 2016 y las transacciones registradas se han realizado durante los años terminados en esas fechas.

Integridad: Todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos al 31 de diciembre de 2017 y 2016.

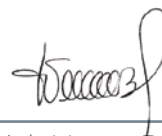
Derechos y Obligaciones: Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la sociedad al 31 de diciembre de 2017 y 2016

Valuación: Todos los elementos han sido reconocidos por los importes apropiados en los estados financieros al 31 de diciembre de 2017 y 2016.

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



Ramón Hemer Redondo
Gerente General (e)



Frederich Vence Bermúdez
Contador
T.P. No. 40879-T

Informe del Revisor Fiscal

Señores

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

En mi calidad de Revisor Fiscal de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., he practicado una auditoría integral para los años 2017 y 2016 con el siguiente alcance: auditoría de los estados financieros adjuntos, los cuales comprenden los estados de situación financiera y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio, de flujos de efectivo, el resumen de las principales políticas de contabilidad y otras notas explicativas; auditoría del control interno sobre la información financiera, el cumplimiento de leyes y regulaciones que la afectan y la efectividad en el manejo de sus operaciones evaluada con los indicadores de desempeño.

La administración de la sociedad es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con las normas internacionales de información financiera de general aceptación en Colombia; por la selección y aplicación de las políticas contables apropiadas y por realizar las estimaciones contables razonables en las circunstancias. La responsabilidad también incluye el diseño, implementación y mantenimiento del control interno concerniente a la información financiera, el cumplimiento de leyes y regulaciones que la afectan y por la efectividad en el manejo de sus operaciones.

Mi responsabilidad es expresar una opinión, con base en mi auditoría, sobre los estados financieros y del control interno concerniente a la información financiera, cumplimiento de leyes y regulaciones y la efectividad en el manejo de sus operaciones. Conduje mi auditoría de acuerdo con las normas internacionales de auditoría y aseguramiento; esas normas requieren que se planee y ejecute la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros estén libres de errores importantes y si se mantuvo, en todos los asuntos importantes, efectivo control interno sobre la información financiera, el cumplimiento de leyes y regulaciones y efectividad en el manejo de las operaciones.

La auditoría sobre la información financiera incluyó la realización de procedimientos sobre la evidencia que soporta los valores y revelaciones contenidas en los estados financieros, evaluar las normas de contabilidad utilizadas y las estimaciones importantes efectuadas por la administración, así como la presentación general de la información financiera. La auditoría del control interno incluyó la obtención de un entendimiento de los elementos del control interno, valorar el riesgo de que existan debilidades importantes y probar y evaluar la efectividad del diseño y la operación del control interno con base en el riesgo valorado. La auditoría también incluyó otros procedimientos que estimé necesarios en las circunstancias. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base razonable para mis opiniones.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación del control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

En mi opinión, los estados financieros que se adjuntan a este informe, presentan razonablemente la situación financiera de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., al 31 de diciembre de 2017 y 2016, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con las normas internacionales de información financieras, adoptadas por Colombia, y demás normas legales de aceptación general en Colombia. También en mi opinión, de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan.

Con base en los procedimientos de trabajo y la evidencia obtenida, conceptúo: que la sociedad lleva su contabilidad conforme a las normas y técnicas contables y las disposiciones legales; que los aportes al Sistema de Seguridad Social han sido declarados y pagados oportunamente de acuerdo con las normas que los regulan; que las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva; que la correspondencia, los comprobantes de contabilidad y los libros de actas y de registros de accionistas se llevan y conservan debidamente. El informe de gestión de la gerencia fue objeto de mi auditoría y existe concordancia o consistencia en todos los aspectos importantes con los estados financieros.

Barranquilla, marzo 8 de 2018.



Alfredo Blanco Núñez

Revisor Fiscal

T.P. No. 82159-T

Socio de Blanco & Blanco Ltda.

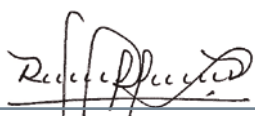
Estados de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2017 y 2016

(Expresado en miles de pesos colombianos)

	Nota	Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
ACTIVOS			
ACTIVOS A LARGO PLAZO			
Intangible	7	\$ 364.757.038	345.193.644
Propiedades, planta y equipo	8	7.151.118	5.956.299
Propiedades de inversión		1.752.816	1.752.816
Inversiones patrimoniales		637.332	727.332
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	9	56.730.534	53.449.785
Activos por impuestos diferidos		5.826.276	6.406.126
Total activos a largo plazo		436.855.114	413.486.002
ACTIVOS CORRIENTES			
Inventarios	10	4.922.466	4.850.197
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	9	213.025.692	196.927.629
Gastos pagados por anticipados	11	924.531	963.465
Efectivo	12	6.882.915	3.097.021
Total activos corrientes		225.755.604	205.838.312
Total activos		\$ 662.610.718	619.324.314
PATRIMONIO Y PASIVO			
PATRIMONIO			
Capital		73.485.384	73.485.384
Prima en colocación de acciones		3.199.218	3.199.218
Reservas		98.465.612	77.454.537
Resultados acumulados		71.614.323	63.814.233
Total patrimonio	13	246.764.537	217.953.372
PASIVO A LARGO PLAZO			
Pasivos financieros con entidades de crédito	14	128.818.883	155.780.018
Acreedores por arrendamiento financiero	15	16.260.689	21.760.679
Provisiones	16	28.486.540	24.974.862
Total pasivos no corrientes		173.566.112	202.515.559
PASIVO CORRIENTE			
Pasivos financieros con entidades de crédito	14	77.688.480	68.996.491
Acreedores por arrendamiento financiero	15	7.820.451	6.229.349
Otros pasivos financieros - Dividendos por pagar		10.070.348	1.875.182
Pasivos por impuestos corrientes	17	2.352.762	5.995.413
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	18	139.879.433	111.505.857
Beneficios a los empleados	19	4.468.595	4.253.091
Total pasivos corrientes		242.280.069	198.855.383
Total pasivos		415.846.181	401.370.942
Total pasivos y patrimonio neto		\$ 662.610.718	619.324.314

Ver las notas que acompañan a los estados financieros.



Ramón Hemer Redondo
Gerente General (e)



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



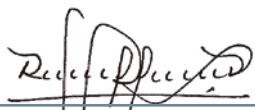
Alfredo Blanco Núñez
Revisor Fiscal
T.P. No. 82159-T
(Ver informe adjunto)

Estados de resultados integrales

(Expresado en miles de pesos colombianos)

Años terminados el 31 de diciembre de:		2017	2016
Nota			
Ingresos de actividades ordinarias	20	\$ 536.147.958	481.102.481
Aprovisionamientos	21	(186.662.967)	(172.745.754)
Otros ingresos	22	1.886.740	1.687.367
Beneficios a los empleados	23	(56.198.985)	(56.491.914)
Otros gastos de operación	24	(159.742.922)	(139.363.620)
Amortización y depreciación	25	(32.209.563)	(30.485.889)
Otros resultados		2.268.120	2.172.479
Resultados de operación		105.488.381	85.875.150
Ingresos financieros	26	1.256.203	1.961.242
Gastos financieros	27	(24.094.529)	(21.655.624)
Diferencia en cambio		(16.181)	287.312
Resultados financieros		(22.854.507)	(19.407.070)
Resultados antes de impuesto sobre la renta		82.633.874	66.468.080
Impuesto a las ganancias	28	(33.834.684)	(25.468.980)
RESULTADOS DEL EJERCICIO		\$ 48.799.190	40.999.100
Resultado neto por acción		\$ 664,07	557,92

Ver las notas que acompañan a los estados financieros.



Ramón Hemer Redondo
Gerente General (e)



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



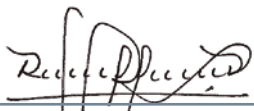
Alfredo Blanco Núñez
Revisor Fiscal
T.P. No. 82159-T
(Ver informe adjunto)

Estado de cambios en el patrimonio

(Expresado en miles de pesos colombianos)

	Capital	Prima en colocación de acciones	Reservas	Resultados acumulados		Total resultados acumulados	Total Patrimonio
				Resultados	Efecto adopción por primera vez		
SALDOS AL 31 DE DIC. DE 2015	\$ 73.485.384	3.199.218	71.725.635	59.432.980	14.084.111	73.517.091	221.927.328
Asignación de resultados (nota 13)	-	-	5.728.902	(5.728.902)	-	(5.728.902)	-
Dividendos decretados (nota 13)	-	-	-	(44.973.056)	-	(44.973.056)	(44.973.056)
Resultados del ejercicio (nota 13)	-	-	-	40.999.100	-	40.999.100	40.999.100
SALDOS AL 31 DE DIC. DE 2016	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 decretados (nota 13)	-	-	-	(19.988.025)	-	(19.988.025)	(19.988.025)
Resultados del ejercicio (nota 13)	-	-	-	48.799.190	-	48.799.190	48.799.190
SALDOS 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

Ver las notas que acompañan a los estados financieros.



Ramón Hemer Redondo
Gerente General (e)



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

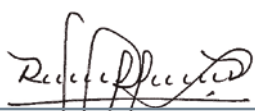


Alfredo Blanco Núñez
Revisor Fiscal
T.P. No. 82159-T
(Ver informe adjunto)

Estados de flujos de efectivo
(Expresado en miles de pesos colombianos)

Años terminados el 31 de diciembre de:	2017	2016
FLUJOS DE EFECTIVO POR LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:		
Resultados del ejercicio	\$ 48.799.190	\$ 40.999.100
Ajustes para conciliar los resultados del ejercicio con el efectivo neto provisto por las actividades de operación:		
Depreciación	1.508.391	762.191
Amortización	30.701.172	29.723.698
Deterioro deudores comerciales	45.353.716	29.094.227
Impuesto a las ganancias	33.834.680	25.468.980
Provisión para contingencias y grandes reparaciones, neto	3.521.678	3.257.451
Costos financieros	24.094.529	21.655.425
Cambios en activos y pasivos operacionales:		
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(63.731.234)	(53.029.049)
Inventarios	(72.269)	(807.075)
Gastos pagados por anticipado	38.933	(258.113)
Otros pasivos financieros	8.195.169	-
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	28.986.895	26.284.691
Beneficios a los empleados	215.504	675.960
Pago de contingencias	(10.000)	(332.550)
Otros movimientos en el intangible que no afectan el efectivo	-	(1.629.941)
Efectivo generado de actividades de la operación	161.436.354	121.864.995
Intereses pagados	(26.314.130)	(22.531.075)
Impuesto a las ganancias pagado	(36.945.422)	(44.599.501)
Efectivo neto provisto por las actividades de operación	98.176.802	54.734.419
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:		
Adquisición de propiedades, planta y equipo	(2.703.210)	(2.090.602)
Aumento de intangibles	(50.264.566)	(51.991.474)
Disminución en inversiones financieras	90.000	484.151
Adquisición de propiedades de Inversión	-	(1.752.816)
Efectivo neto usado en las actividades de inversión	(52.877.776)	(55.350.741)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN:		
Adquisición de pasivos financieros con entidades de crédito	60.324.299	88.995.551
Adquisición de pasivos financieros por arrendamiento financiero	3.495.414	6.150.809
Dividendos pagados en efectivo	(19.988.024)	(44.163.124)
Pago de pasivos financieros con entidades de crédito	(77.895.582)	(45.903.152)
Pago de pasivos financieros por arrendamiento financiero	(7.449.239)	(6.300.434)
Efectivo neto usado en las actividades de financiación	(41.513.132)	(1.220.350)
CAMBIOS NETOS EN EL EFECTIVO	3.785.894	(1.836.672)
EFFECTIVO AL INICIO DEL AÑO	3.097.021	4.933.693
EFFECTIVO AL FINAL DEL AÑO	\$ 6.882.915	3.097.021

Ver notas que acompañan los estados financieros.



Ramón Hemer Redondo
Gerente General (e)



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



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

Notas a los estados financieros

Al 31 de diciembre de 2017 y 2015
(Expresado en miles de pesos colombianos)

Nota 1: Entidad que reporta

La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. (en adelante Triple A o la Empresa) se constituyó de acuerdo con las leyes colombianas el 17 de julio de 1991, según la escritura pública No. 1.667 de la 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 los municipios de Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Piojó, Juan de Acosta, Usiacurí, Tubará, Sabanalarga, Sabanagrande, Santo Tomás, Baranoa, Ponedera, Palmar de Varela y Polo Nuevo.

La compañía es controlada por Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A. - Inassa S.A y ésta a su vez, es controlada por Canal de Isabel II Gestión, S.A., Madrid (España).

Marco legal y regulatorio

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

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

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

Aseo: Actividad que consiste en la recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. Incluye actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) cumple las funciones de control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan estos servicios públicos.

El Decreto 1524 de 1994 delega en las comisiones de regulación la función presidencial de señalar políticas generales de administración y control de eficiencia en los servicios públicos domiciliarios.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), regula las tarifas de acueducto, alcantarillado y aseo, organismo técnico adscrito al ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Para el año 2017 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 la metodología tarifaria contenida en el título VI de la Resolución CRA 287 de 2004 que cubre a municipios con menos de 2.500 suscriptores.

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 una actualización de la tarifa en el mercado regional por acumulado de IPC de 3,16 por ciento, la cual fue aplicada a partir de los consumos del 15 de marzo 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:

- Índice de Precios al Consumidor (IPC) 3,03%
- Índice Combinado de Precios al Consumidor y Combustible (IPCC) 3,46%

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 125 de la Ley 142 de 1994, la acumulación de más del 3 por ciento del 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 la metodología tarifaria del servicio de aseo durante todo el año 2017, Resolución CRA 720 de 2015. 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.

Contratos de concesión

Para cumplir con su objeto social la Empresa tiene firmados los siguientes contratos de concesión:

a) Contrato de suscripción de acciones firmado con el Distrito de Barranquilla el 19 de octubre de 1993, con el cual se recibió en concesión por 20 años el derecho de utilización de los activos operacionales de la antigua Empresas Públicas Municipales de Barranquilla S.A. vinculados directa o indirectamente a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Distrito de Barranquilla. Dicho contrato culminó el 19 de octubre del año 2013.

El 19 de julio de 2000 la Empresa firmó un acuerdo para la ampliación por veinte años, a partir del 19 de octubre de 2013 y vencimiento final el 19 de octubre del año 2033, del plazo de la concesión inicial otorgada por el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla el 19 de octubre de 1993; en consecuencia, la Empresa desembolsó a este ente territorial como contraprestación la suma de \$13.551 millones. Adicionalmente, por este acuerdo, la Empresa pagará al Distrito regalías mensuales a partir del 20 de octubre de 2013. Según acuerdo de pago firmado el 10 de agosto de 2012 se estableció que tanto el Distrito de Barranquilla como la Empresa Triple A contratarán los servicios profesionales de una firma de auditoría de reconocido prestigio internacional, con el objeto de que ambas firmas lleven a cabo un ejercicio de análisis y determinación de la base y porcentaje para calcular el monto mensual por este concepto.

Como resultado del trabajo desarrollado por los equipos contratados por ambas partes, se acordó que el flujo de caja libre se utilizará como base para establecer el valor de las regalías y el porcentaje de estas será del 30 por ciento.

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 y 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 de dicho municipio. Asimismo, se transfiere la propiedad de parte de la tubería de conducción de agua potable en bloque. Las operaciones bajo este contrato se iniciaron a partir del 1 de noviembre de 2002 y contemplan, entre otros, los siguientes puntos:

1. Teniendo en cuenta que a la fecha de celebración del presente contrato no existía infraestructura de alcantarillado, el municipio de Galapa se comprometió a constituirla y a entregarla para su operación.

2. El municipio de Galapa girará durante el término de concesión y sus prórrogas, las sumas de dinero necesarias para cubrir la totalidad de los subsidios a otorgar a los usuarios residenciales pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3 y se obliga a obtener los recursos necesarios para cubrir la totalidad del déficit generado entre subsidios y aportes solidarios.

- e) Contrato de operación con inversión celebrado entre la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., Acueducto Regional Costero S.A. E.S.P. y Arcos S.A. E.S.P., con una duración de dieciséis (16) años.

El contrato fue suscrito el 13 de octubre de 2006, pero con iniciación en mayo de 2008, dada que la iniciación estaba sujeta a terminación de obras por parte de la gobernación del Atlántico.

El objeto del presente contrato de operación con inversión, es regular las obligaciones, derechos y actividades para la gestión, financiación, operación, rehabilitación, diseño, expansión, reposición y mantenimiento de la infraestructura del servicio público domiciliario de acueducto y sus actividades complementarias en los municipios de Juan de Acosta, Tubará, Usiacurí y 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 la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por el Decreto 2496 de 2015 y por el Decreto 2131 de 2016. El 22 de diciembre de 2017 a través del Decreto 2170 se modifica parcialmente el marco técnico normativo de las normas de información financiera previstos en los decretos antes mencionados, con aplicabilidad a partir del 1 de enero de 2018. Las NCIF aplicadas en 2017 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 con regularidad. 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 de modo consistente 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 2017 se ha establecido en el 5 por ciento de las utilidades antes de impuesto del estado de resultado NCIF del año 2017.

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 periodo de tiempo previsto en el acuerdo de concesión, obteniendo a cambio el derecho a percibir una retribución, normalmente, a través de las tarifas que se cobran a los abonados en función del grado de utilización del servicio prestado.

Es indispensable que, para que exista acuerdo de concesión, la entidad concedente controle o regule los servicios públicos que la concesionaria debe prestar con la infraestructura, a quien debe prestarlos y a que 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.

La Empresa en la actualidad tiene contratos del tipo “rehabilitar-operar-transferir” con el Distrito de Barranquilla y los municipios de Soledad, Galapa, Puerto Colombia, Baranoa, Polonuevo, Sabanagrande, Santo Tomás y Palmar de Varela y Acueducto Regional, Costero (comprendido por los municipios de Juan de Acosta, Tubará, Usiacurí y Piojó).

Los activos relacionados con los acuerdos de concesiones se registran inicialmente al costo. Este incluye el precio de adquisición, después de deducir cualquier descuento, o rebaja en el precio, mas todos los gastos adicionales y directamente relacionados que se produzcan hasta su puesta en condiciones de funcionamiento, incluida la ubicación en el lugar y cualquier otra condición necesaria para que pueda operar, como gastos de transporte, derechos arancelarios, seguros, instalaciones, montaje y otros similares.

Como medición posterior se utiliza el modelo del costo. Este modelo se determina en libros de la siguiente manera: valor en libros = costo menos depreciación menos deterioro.

Otros activos intangibles

Otros activos intangibles que son adquiridos por la Empresa y tienen una vida útil mayor a un año, son valorizados al costo menos la amortización acumulada y las pérdidas acumuladas por deterioro. Los otros activos intangibles incluyen aplicaciones informáticas.

Desembolsos posteriores

Los desembolsos posteriores son capitalizados sólo cuando aumentan los beneficios económicos futuros incorporados en el activo específico relacionado con dichos desembolsos. Todos los otros desembolsos, incluyendo los desembolsos para generar internamente plusvalías y marcas, son reconocidos en resultados cuando se incurren.

Amortización

Como criterio general los activos relacionados con los acuerdos de concesión, en los que la vida útil sea inferior al referido período, se amortizarán durante el período concesional, mientras que los que tengan una vida útil superior se amortizarán en función de su vida útil 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 telecontrol
Entre 5 y 10 años	Excavadoras, retro y dumpers
Entre 8 y 10 años	Equipos de laboratorio
Otras instalaciones	
Entre 5 y 10 años	Telecomunicaciones
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.

La Empresa al evaluar el deterioro colectivo 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 en que la Empresa no consideraría en otras circunstancias; indicios de que un deudor o emisor se declarará en bancarrota y desaparición de un mercado activo para un instrumento. Además, para una inversión en un instrumento de patrimonio, una disminución significativa o prolongada, las partidas en su valor razonable por debajo del costo, representa evidencia objetiva de deterioro.

La Empresa considera la evidencia de deterioro de las partidas por cobrar y de los instrumentos de inversión mantenidos hasta el vencimiento tanto a nivel específico como colectivo. Todas las partidas por cobrar e instrumentos de inversión mantenidos hasta el vencimiento individualmente significativos son evaluados por deterioro específico. Todas las partidas por cobrar e instrumentos de inversión mantenidos hasta el vencimiento individualmente significativos que no se encuentran específicamente deteriorados son evaluados por deterioro colectivo que ha sido incurrido, pero no identificado. Las partidas por cobrar e instrumentos de inversión mantenidos hasta el vencimiento que no son individualmente significativos son evaluados por deterioro colectivo agrupando las partidas por cobrar y los instrumentos de inversión mantenidos hasta el vencimiento con características de riesgo similares.

Activos no financieros

El valor en libros de los activos no financieros de la Empresa, como los inventarios e impuestos diferidos, se revisa en cada fecha de balance para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existen tales indicios, entonces se estima el importe recuperable del activo.

Beneficios a los empleados

Beneficios a empleados corto plazo

Los beneficios a los empleados a corto plazo son medidos en base no descontada y son reconocidos como gastos cuando se presta el servicio relacionado.

Se reconoce una obligación por el monto que se espera pagar si la Empresa posee una obligación legal o implícita actual de pagar este monto, como resultado de un servicio entregado por el empleado en el pasado y la obligación puede ser estimada con fiabilidad.

Beneficios por terminación

Los beneficios por terminación son reconocidos como gasto cuando la Empresa no puede retirar la oferta relacionada con los beneficios y cuando la Empresa reconoce los costos de reestructuración. Si no se espera liquidar los beneficios en su totalidad dentro de los 12 meses posteriores al término del período sobre el que se informa, estos se descuentan.

Planes de aportaciones definidas

Las obligaciones por aportaciones a planes de aportaciones definidas se reconocen como gasto a medida que se presta el servicio relacionado. Las aportaciones pagadas por adelantado son reconocidas como un activo en la medida que esté disponible un reembolso de efectivo o una reducción en los pagos futuros.

j. Provisiones

Una provisión se reconoce si: es resultado de un suceso pasado, la Empresa posee una obligación legal o implícita que puede ser estimada de forma fiable y es probable que sea necesario un flujo de salida de beneficios económicos para resolver la obligación. Las provisiones se determinan descontando el flujo de efectivo que se espera a futuro a la tasa antes de impuestos que refleja la evaluación actual del mercado del valor del dinero en el tiempo y de los riesgos específicos de la obligación. El saneamiento del descuento se reconoce como costo financiero.

Litigios

El saldo de la provisión para litigios cubre demandas laborales, administrativas y civiles interpuestas contra de la Empresa. Se espera que algunas sean resueltas durante el ejercicio 2018. 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 2017.

Rehabilitación del lugar

De acuerdo con la política medioambiental publicada y los requerimientos legales aplicables publicados por la Empresa, se reconoce una provisión para la restauración del terreno y el gasto relacionado, cuando éste se encuentra contaminado.

k. 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 reconocen 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 corriente; se calcula con base en las leyes tributarias promulgadas a la fecha del estado de situación financiera. La Gerencia evalúa con periodicidad 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 sólo compensa 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 por 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 por 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 temporaria 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 los 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 apro-

barse 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.

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.

l. 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 por 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 de manera inmediata 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. El impacto de la aplicación de la NIIF 9 y NIIF 15 se indica en el numeral 2.

Norma de información financiera	Tema de la norma o enmienda	Detalle
NIIF 9 - Instrumentos financieros	Instrumentos financieros (en su versión revisada de 2014).	El proyecto de reemplazo se refiere a las siguientes fases: Fase 1: Clasificación y medición de los activos y pasivos financieros. Fase 2: Metodología de deterioro. Fase 3: Contabilidad de Cobertura. En julio de 2014, el IASB terminó la reforma de la contabilización de instrumentos financieros y se emitió la NIIF 9 - Contabilidad de instrumentos financieros (en su versión revisada de 2014), que reemplazará a la NIC 39 - Instrumentos financieros: reconocimiento y medición luego de que expire la fecha de vigencia de la anterior.
NIIF 15 - Ingresos procedentes de los contratos con los clientes	Ingresos procedentes de los contratos con los clientes.	Establece un modelo de cinco pasos que aplica a los ingresos procedentes de contratos con clientes. Reemplazará las siguientes normas e interpretaciones de ingreso después de la fecha en que entre en vigor <ul style="list-style-type: none">• NIC 18 - Ingreso.• NIC 11 - Contratos de construcción.• CINIIF 13 - Programa de fidelización de clientes.• CINIIF 15 - Acuerdos para la construcción de inmuebles.• CINIIF 18 - Transferencia de activos procedentes de los clientes.• SIC 31 - Transacciones de trueque que incluyen servicios de publicidad.
NIC 7 Estados de Flujos de Efectivo	Iniciativa sobre información a revelar	Requerir que las entidades proporcionen información a revelar que permita a los usuarios de los estados financieros evaluar los cambios en los pasivos que surgen de las actividades de financiación.
NIC 12 Impuestos a las ganancias	Reconocimiento de activos por Impuestos Diferidos por Pérdidas no Realizadas	Aclarar los requerimientos de reconocimiento de activos por impuestos diferidos por pérdidas no realizados en instrumentos de deuda medidos a valor razonables.
NIIF - 15 Ingreso de actividades ordinarias procedentes de los contratos con los clientes	Aclaraciones	El objetivo de estas modificaciones es aclarar las intenciones de IASB al desarrollar los requerimientos de la NIIF 15, sin cambiar los principios subyacentes de la NIIF 15.

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 las nuevas normas (NIIF 9 y NIIF 15)

Considerando que las nuevas normas serán aplicadas a partir de enero de 2018, la administración ha realizado un análisis de impacto en los estados financieros en el período de aplicación inicial.

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.

Teniendo en cuenta que la Empresa ha registrado el deterioro de los valores facturados de enero a mayo de 2017, su análisis de impacto de la norma se ha centrado en el período de julio a diciembre de 2017. Con base a un análisis estadístico histórico de lo facturado recaudado y pendiente de recaudar, mes a mes, se determinó la pérdida esperada en \$18.095 millones para el período de julio a diciembre de 2017, por efecto de aplicar la NIIF 9 por primera vez.

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 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 para medir y administrar el riesgo, y la administración del capital por parte de la Empresa.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es el riesgo de pérdida financiera que enfrenta la Empresa si un cliente o contraparte en un instrumento financiero no cumple con sus obligaciones contractuales, y se origina principalmente de las cuentas por cobrar incluyendo deterioro. El siguiente es un resumen de los conceptos expuestos:

Conceptos	Nota		2017	2016
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	9	\$	275.026.298	255.082.108
Efectivo	12		6.882.915	3.097.021
		\$	<u>281.909.213</u>	<u>258.179.129</u>

Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar

La exposición de la Empresa al riesgo de crédito se ve afectada principalmente por las características individuales de cada cliente. No obstante, la administración también considera la demografía de la base de clientes de la Empresa, incluyendo el riesgo de impago de la industria, ya que estos factores pueden afectar el riesgo de crédito.

La Empresa establece una provisión para deterioro de valor que representa su estimación de las pérdidas incurridas en relación con los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar. Los principales componentes de esta provisión son un componente de pérdida específico que se relaciona con exposiciones individualmente significativas, y un componente de pérdida colectivo establecido para grupos de activos similares relacionados con pérdidas en las que se ha incurrido pero que aún no se han identificado. La provisión para pérdida colectiva se determina sobre la base de información histórica de estadísticas de pago para activos financieros similares.

Pérdidas por deterioro

La antigüedad de los deudores comerciales suscriptores sin deterioro al final del período sobre el que se informa, es la siguiente:

Días		Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Corriente	\$	75.020.596	67.248.358
De 1 a 30 días		6.524.770	5.787.743
De 31 a 60 días		5.962.147	4.921.602
De 61 a 90 días		5.493.815	4.276.201
De 91 a 120 días		4.762.521	3.874.633
De 121 a 150 días		4.579.456	3.850.552
De 151 a 180 días		4.477.310	3.740.329
De 181 a 270 días		12.645.458	10.535.345
De 271 a 350 días		11.404.044	9.573.526
De 1 a 2 años		40.410.717	32.989.480
De 2 a 3 años		31.328.206	27.596.643
De 3 a 4 años		153.497.111	134.486.484
	\$	<u>356.106.151</u>	<u>308.880.896</u>

Los deudores comerciales suscriptores comprenden:

Conceptos		Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Cartera por cobrar suscriptores	\$	333.781.066	290.409.191
Cartera diferida suscriptores		22.325.085	18.471.705
	\$	<u>356.106.151</u>	<u>308.880.896</u>

La calidad crediticia de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar es evaluada sobre la base de una política crediticia establecida por la gerencia comercial de la Empresa quien monitorea el riesgo de crédito del cliente agrupando los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar según sus características.

Con base en su monitoreo del riesgo de crédito de los clientes, la Empresa considera que la provisión por deterioro para los deudores comerciales mencionada en la nota 9 es suficiente para cubrir el riesgo de crédito.

Las estimaciones de incobrabilidad con respecto a los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar y los instrumentos de deuda medidos al costo amortizado son usados para registrar pérdidas por deterioro a menos que la Empresa esté satisfecha de que no es posible recuperar el importe adeudado; en ese momento el importe es considerado irrecuperable y es dado de baja directamente contra el activo financiero.

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez es el riesgo de que la Empresa tenga dificultades para cumplir con sus obligaciones asociadas con sus pasivos financieros, proveedores y acreedores, que son liquidados mediante la entrega de efectivo o de otros activos financieros. El enfoque de la Empresa para administrar la liquidez es asegurar, en la mayor medida posible, que siempre contará con la liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones cuando vencen, tanto en condiciones normales como de tensión, sin incurrir en pérdidas inaceptables o arriesgar la reputación de Triple A S.A. E.S.P. 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 \$6.883 millones al 31 de diciembre de 2017 (2016, \$3.097 millones), que representan su máxima exposición al riesgo de crédito por estos activos. El efectivo es mantenido con bancos e instituciones financieras cuya calificación es AAA.

Riesgo de mercado

El riesgo de mercado es la posibilidad de que la Empresa incurra en pérdidas y vea disminuido el valor de su patrimonio como consecuencia de cambios en el precio de los instrumentos financieros. Estos cambios pueden presentarse como resultado de variaciones en las tasas de interés, tipo de cambio y otros índices.

La Empresa administra y controla las exposiciones de este riesgo en desarrollo de sus operaciones autorizadas, incluidas las de tesorería, dentro de parámetros razonables, y con el objetivo de optimizar su rentabilidad.

Nota 7. Intangible

El siguiente es un detalle del intangible:

Conceptos		Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Acuerdo de concesión (activo regulado)	\$	339.589.348	331.470.269
Acuerdo de concesión (activo regulado en curso)		25.055.656	13.420.513
Aplicaciones informáticas		112.034	302.862
	\$	<u>364.757.038</u>	<u>345.193.644</u>

El siguiente es el movimiento del intangible:

Año 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		<u>1.815.808</u>	<u>449.427.646</u>	<u>25.055.656</u>	<u>476.299.110</u>
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 diciembre 2017		<u>(1.703.774)</u>	<u>(109.838.298)</u>	<u>-</u>	<u>(111.542.072)</u>
Valor neto contable al 31 de dic. de 2017	\$	<u>112.034</u>	<u>339.589.348</u>	<u>25.055.656</u>	<u>364.757.038</u>

Conceptos	Aplicaciones Informáticas	Acuerdo de concesión, activo regulado	Acuerdo de concesión, activo regulado en curso	TOTAL
Coste al 31 de diciembre de 2015	\$ 1.434.564	370.500.193	478.370	372.413.127
Altas	288.992	7.945.515	43.756.967	51.991.474
Trasposos por capitalización	-	30.814.824	(30.814.824)	-
Otros movimientos	-	1.629.942	-	1.629.942
Coste al 31 de diciembre 2016	<u>1.723.556</u>	<u>410.890.474</u>	<u>13.420.513</u>	<u>426.034.543</u>
Amortización acumulada al 31 de diciembre de 2015	(1.038.341)	(50.078.860)	-	(51.117.201)
Amortizaciones	(382.353)	(29.341.345)	-	(29.723.698)
Amortización acumulada al 31 de diciembre 2016	<u>(1.420.694)</u>	<u>(79.420.205)</u>	<u>-</u>	<u>(80.840.899)</u>
Valor neto contable al 31 de dic. de 2016	\$ <u>302.862</u>	<u>331.470.269</u>	<u>13.420.513</u>	<u>345.193.644</u>

Un detalle por su naturaleza de los rubros que componen los activos intangibles se presenta a continuación:

Conceptos	Diciembre de 2017		Diciembre de 2016	
	Costo	Amortización	Costo	Amortización
Aplicaciones informáticas	1.815.808	(1.703.773)	1.723.556	(1.420.694)
Derecho pagado	21.399.248	(5.900.131)	19.793.787	(3.220.354)
Obras de infraestructura	377.900.430	(70.451.763)	348.620.338	(59.872.565)
Maquinaria	44.878.551	(20.205.756)	30.512.387	(9.727.443)
Equipo Médico Científico	1.093.956	(632.078)	747.044	(390.019)
Equipo de Transporte	13.257.333	(9.587.213)	10.300.032	(5.616.616)
Equipo de Computación	3.641.747	(3.061.358)	2.025.362	(593.208)
Terrenos	12.312.037	-	12.312.037	-
	<u>476.299.110</u>	<u>(111.542.072)</u>	<u>426.034.543</u>	<u>(80.840.899)</u>

Nota 8. Propiedades, planta y equipo

Un detalle de la composición y el movimiento de las propiedades, planta y equipo es el siguiente

Año 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>

Conceptos	Terrenos	Construcciones	Maquinaria, equipo, vehículo y mobiliario	TOTAL
Costo al 31 de diciembre de 2015	\$ 834.560	1.440.366	3.561.830	5.836.756
Altas	-	-	2.090.602	2.090.602
Costo al 31 de diciembre de 2016	834.560	1.440.366	5.652.432	7.927.358
Amortización acumulada al 31 de dic. de 2015	-	(92.302)	(1.116.566)	(1.208.868)
Amortizaciones	-	(46.151)	(716.040)	(762.191)
Amortización acumulada al 31 de dic. de 2016	-	(138.453)	(1.832.606)	(1.971.059)
Valor neto contable al 31 de dic. de 2016	\$ 834.560	1.301.913	3.819.826	5.956.299

No existen restricciones o gravámenes sobre las propiedades, planta y equipo. En adición no presenta deterioro al 31 de diciembre de 2017 y 2016.

Nota 9. Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar

El detalle de esta cuenta es el siguiente:

A LARGO PLAZO

Conceptos		Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Cuentas por cobrar a suscriptores (1)	\$	62.884.954	60.698.838
Entes relacionados (2)		11.152.555	11.152.555
Cartera diferida a suscriptores (1)		11.388.153	8.666.096
Fondo de solidaridad (3)		48.080.047	48.080.047
		133.505.709	128.597.536
Menos deterioro		(76.775.175)	(75.147.751)
	\$	56.730.534	53.449.785

A CORTO PLAZO

Conceptos		Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Cuentas por cobrar a suscriptores (1)	\$	270.896.113	229.710.353
Entes relacionados (2)		102.346.787	87.941.166
Cartera diferida a suscriptores (1)		10.936.933	9.805.609
Fondo de solidaridad (3)		11.993.582	12.540.446
Prestación servicios usuarios otros aseo		1.815.153	1.235.167
Deudores varios (4)		5.321.390	4.125.496
Personal		221.714	176.163
Otros créditos con las Administraciones públicas		34.266	64.594
		403.565.938	345.598.994
Menos deterioro		(190.540.246)	(148.671.365)
Total	\$	213.025.692	196.927.629

(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.

(3) Corresponde al saldo del déficit entre los aportes solidarios de los estratos 5 y 6 y de los sectores comercial e industrial y los subsidios de los estratos 1, 2 y 3 del Distrito de Barranquilla y municipios de Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Piojó, Juan de Acosta, Usiacurí, Tubará, Sabanalarga, Sabanagrande, Santo Tomas, Baranoa, Ponedera y Palmar de Varela.

(4) Incluye anticipos y avances, bienes comercializados y pagos por cuenta de terceros y otros deudores.

La variación en la provisión por deterioro con respecto a los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar durante estos períodos fue la siguiente:

Conceptos		Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Saldo inicial	\$	223.819.116	194.743.763
Deterioro del año con cargo a resultados		45.353.715	29.094.227
Castigos otros deudores		(1.857.410)	(18.874)
	\$	<u>267.315.421</u>	<u>223.819.116</u>

Nota 10. Inventarios

El detalle de los inventarios es el siguiente:

Conceptos		Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Elementos incorporables (químicos)	\$	603.018	689.872
Materiales de obras y construcción		4.319.448	4.160.325
	\$	<u>4.922.466</u>	<u>4.850.197</u>

En el 2017 el consumo de materiales ascendió a \$31.827.882 (\$27.159.676). En 2017 y 2016, 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 2017	Diciembre 31 2016
Seguros (1)	\$	494.145	549.035
Mantenimiento (2)		258.433	230.175
Otros gastos pagados por anticipado (3)		171.953	184.255
	\$	<u>924.531</u>	<u>963.465</u>

(1) El gasto pagado por anticipado en el concepto de seguros corresponde a las primas diferidas por póliza general todo riesgo, póliza colectiva todo riesgo de vehículos, responsabilidad civil y cumplimiento, cuyas amortizaciones se imputan al estado de resultado a medida que se cause la misma.

(2) Mantenimiento pagado por anticipado corresponde a servicios tecnológicos y licencia de software.

(3) Otros gastos pagados por anticipado: corresponden al arrendamiento del lote (contiguo a EDAR El Pueblo), cuya vigencia fue hasta el 31 de julio de 2017 y el lote Henequen, cuya vigencia es hasta diciembre de 2033.

Nota 12. Efectivo

El siguiente es un detalle del efectivo:

Conceptos		Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Caja	\$	1.502	5.103
Bancos (1)		6.881.413	3.091.918
	\$	<u>6.882.915</u>	<u>3.097.021</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 \$25.168 año 2017 (\$20.604 año 2016).

No existen restricciones o gravámenes sobre el efectivo de la Empresa.

Nota 13. Patrimonio

i) Capital

El capital autorizado al 31 de diciembre de 2017 y diciembre 2016 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 2017 y el 31 diciembre de 2016:

Conceptos	Diciembre de 2017		Diciembre de 2016	
	Porcentaje	No. de acciones	Porcentaje	No. de acciones
Distrito de Barranquilla	\$ 14,50	10.654.628	14,50	10.654.628
Sector Privado	3,34	2.454.332	3,34	2.454.332
Inassa S.A.	82,16	60.376.424	82,16	60.376.424
Total	\$ 100	73.485.384	100	73.485.384

ii) Reserva legal

La Empresa está obligada a apropiarse como reserva legal el 10 por ciento de sus utilidades netas anuales, hasta que el saldo de la reserva sea equivalente como mínimo al 50 por ciento del capital suscrito. La reserva no es distributable 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 por ciento antes mencionado.

iii) Reserva para rehabilitación, extensión y reposición de los sistemas

Reserva constituida con base en los Artículos 24 y 97 de las Leyes 142 de 1994 y 223 de 1995, respectivamente. Las disposiciones legales no contienen ninguna reglamentación sobre la liberación de esta reserva.

iv) Distribución de utilidades

El 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, apropiarse 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

El 16 de marzo de 2016, mediante Acta No. 49 de la Asamblea de Accionistas, se aprobó de los resultados acumulados, apropiarse para reserva legal la suma de \$ 5.070.195 y reserva patrimonial a disposición de los accionistas \$658.707, para un total de \$5.728.902 y distribuir como dividendos \$44.973.056.

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 2017		Diciembre de 2016	
	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente
Préstamos Bancarios	\$ 128.818.883	75.351.537	155.780.018	65.961.684
Intereses por pagar	-	2.336.943	-	3.034.807
	\$ 128.818.883	77.688.480	155.780.018	68.996.491

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 \$60.591 millones al 31 de diciembre de 2017 (\$71.650 millones al 2016).

Los créditos con entidades financieras están garantizados con pagarés

Los detalles de los pagos posteriores de los pasivos financieros con entidades de crédito son:

Año	Valor
Año 2019	44.281.740
Año 2020	32.581.848
Año 2021 en adelante	51.955.295
	\$ <u>128.818.883</u>

El detalle de los pasivos financieros con entidades de crédito se muestra a continuación:

Bancos nacionales

Año 2017

Valor Nominal	Tipo de Interes anual %	Fecha desembolso	Fecha Vencimiento	No Corriente	Corriente	Total
234.522.840	DTF+ Entre 1,25% y 6,15%	Entre 2011 y 2017	Entre 2017 y 2023	78.326.890	51.354.978	129.681.868
90.763.298	IBR + Entre 2,50% Y 5,60%	Entre 2015 y 2017	Entre 2018 y 2024	50.491.993	26.333.502	76.825.495
<u>325.286.138</u>				<u>128.818.883</u>	<u>77.688.480</u>	<u>206.507.363</u>

Año 2016

Importe	Tipo de Interes anual %	Fecha desembolso	Fecha Vencimiento	No Corriente	Corriente	Total
251.312.039	DTF+ Entre 1,25% y 6,15%	Entre 2011 y 2016	Entre 2017 y 2023	115.044.304	54.394.643	169.438.947
59.960.545	IBR + Entre 2,50% Y 5,60%	Entre 2015 y 2016	Entre 2017 y 2023	40.735.714	14.601.848	55.337.562
<u>311.272.584</u>				<u>155.780.018</u>	<u>68.996.491</u>	<u>224.776.509</u>

Durante el año 2017 la Empresa causó por concepto de intereses por pasivos financieros con entidades de crédito la suma de \$21.653.059 y \$19.007.050 durante el año 2016, y pagó durante el año 2017 y 2016 por concepto de intereses las sumas de \$23.917.596 y \$19.990.503, respectivamente.

Nota 15. Acreedores por arrendamientos financieros

Un detalle de los acreedores por arrendamiento financieros es como sigue:

Conceptos	Diciembre de 2017		Diciembre de 2016	
	No corriente	Corriente	No corriente	Corriente
Obligaciones por arrendamiento financiero	\$ 16.260.689	7.603.113	21.760.679	6.056.947
Intereses por pagar Arrendamiento financiero	-	217.338	-	172.402
Total acreedores por arrendamiento financiero	\$ <u>16.260.689</u>	<u>7.820.451</u>	<u>21.760.679</u>	<u>6.229.349</u>

El calendario de pagos para el reembolso de la deuda se presenta a continuación:

Bancos nacionales

Año 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
				<u>16.260.689</u>	<u>7.820.451</u>	<u>24.081.140</u>

Importe Original	Tipo de Interes anual %	Fecha desembolso	Fecha Vencimiento	No Corriente	Corriente	Total
46.816.640	DTF + Entre 0,55 y 6,50	Entre 2001 y 2018	Entre 2015 y 2025	20.605.793	5.802.261	26.408.054
1.671.303	IBR + Entre 4,75 y 5,00	Entre 2016	Entre 2019 y 2020	1.154.886	427.088	1.581.974
				<u>21.760.679</u>	<u>6.229.349</u>	<u>27.990.028</u>

Los pagos mínimos futuros por arrendamientos financieros, se presentan a continuación:

Conceptos	Diciembre 2017
Menos de 1 año	\$ 7.820.451
Entre 1 y 5 años	15.615.411
Mas de 5 años	645.278
	<u>\$ 24.081.140</u>

Durante el año 2017 la Empresa causó por concepto de intereses por arrendamiento financiero la suma de \$2.441.470. Asimismo, se han pagado por este concepto la suma de \$2.396.534. Durante el año 2016 se causó por este concepto la suma de \$2.648.375 y se pagó \$2.540.572

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 2017 es de \$6.966.642 y en el año 2016 de \$8.639.732.

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 2017 es por valor de \$1.254.784 y en el año 2016 por valor de \$1.542.190.

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 2017 es por \$2.098.331 y en el año 2016 era de \$3.129.887.

El resto de los contratos de arrendamiento financiero tiene una duración que varía entre dos y 33 años, los cuales poseen una opción de compra pactada en el contrato.

Maquinaria

Contrato 180-87324 adquisición de draga para la prestación del servicio de acueducto. Monto inicial fue por \$2.255.848 y cuyo importe en libros a la fecha de 31 de diciembre de 2017 es por \$1.667.428 y en el año 2016 era de \$1.819.889

Contratos 256482639/256840663 adquisición de dos aquatech para la prestación del servicio de alcantarillado. Monto inicial fue por \$2.514.450. Al 31 de diciembre de 2017 el saldo es por valor de \$2.109.770 y en el año 2016 era de \$2.514.450.

El resto de los contratos de arrendamiento financiero tienen un vencimiento que varía entre uno y nueve 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 2017	Diciembre 31 2016
Provisión para contingencias (1)	\$ 8.519.025	8.348.777
Actuaciones de reposición y reparación (2)	19.967.515	16.626.085
Total	<u>\$ 28.486.540</u>	<u>24.974.862</u>

1) El saldo de la provisión cubre principalmente responsabilidades probables o ciertas, nacidas de litigios en curso y por indemnizaciones u obligaciones pendientes de cuantía indeterminada con terceros. Después del correspondiente asesoramiento legal, no se espera que el resultado de estos litigios difiera significativamente de los importes provisionados al 31 de diciembre de 2017 y 2016. La liquidación de estas provisiones es muy probable, pero tanto el valor de las liquidaciones definitivas como el momento de liquidación, son inciertos y dependen de los resultados de los procesos en curso. La Empresa tiene pendientes de resolución litigios por importe de \$38.277.306 al 31 de diciembre de 2017 y \$20.415.860 al 31 de diciembre de 2016, 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 2015	8.265.102	13.784.860	22.049.962
Dotaciones	1.200.000	2.841.225	4.041.225
Recuperación de provisión	(783.775)	-	(783.775)
Pagos	(332.550)	-	(332.550)
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

Nota 17. Pasivos por impuestos corrientes

El siguiente es el detalle del pasivo por impuestos corrientes:

Conceptos	Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Impuesto de renta y complementarios	\$ 1.675.124	5.365.712
Impuesto de Industria y Comercio - ICA	677.638	629.701
	<u>2.352.762</u>	<u>5.995.413</u>

Nota 18. Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar

El siguiente es el detalle de los acreedores comerciales y otras cuentas por pagar:

Conceptos	Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Vinculadas		
Empresas del grupo y vinculadas	\$ 9.954.319	8.166.567
Regalias - Distrito de Barranquilla	40.877.309	19.412.609
No vinculadas		
Proveedores	76.308.891	71.057.561
Acreedores	9.552.584	8.660.999
Otras deudas con la administración pública	3.068.611	3.599.839
Anticipos recibidos	117.719	608.282
	\$ <u>139.879.433</u>	<u>111.505.857</u>

Nota 19. Beneficios a empleados

El siguiente es el detalle de los beneficios a empleados:

Conceptos		Diciembre 31 2016	Diciembre 31 2015
Cesantías consolidadas	\$	2.123.245	1.814.627
Intereses sobre cesantías		251.657	213.883
Vacaciones consolidadas		1.200.725	1.173.566
Primas		-	12
Salarios y prestaciones		892.968	1.051.003
	\$	<u>4.468.595</u>	<u>4.253.091</u>

Nota 20. Ingresos por actividades ordinarias

Los ingresos por actividades ordinarias por los años terminados en 31 de diciembre de 2017 y diciembre 31 de 2016 comprenden:

Conceptos		Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Servicio de acueducto	\$	273.703.331	246.141.929
Servicio de alcantarillado		139.748.624	125.061.411
Servicio de aseo		121.744.022	109.111.409
Otros servicios		951.981	787.732
	\$	<u>536.147.958</u>	<u>481.102.481</u>

Nota 21. Aprovisionamiento

Los gastos por aprovisionamiento por los años terminados en 31 de diciembre de 2016 y diciembre 31 de 2015, comprenden:

Conceptos		Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Consumo de energía eléctrica	\$	38.922.787	38.002.978
Consumo de materias primas		40.816.928	36.023.454
Otros servicios		106.923.252	98.719.322
	\$	<u>186.662.967</u>	<u>172.745.754</u>

Nota 22. Otros Ingresos

Los otros ingresos por los años terminados en 31 de diciembre de 2017 y diciembre 31 de 2016 comprenden:

Conceptos		Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Arrendamiento de inmuebles	\$	394.508	345.938
Comisión		479.981	537.197
Otros ingresos		1.012.251	804.232
	\$	<u>1.886.740</u>	<u>1.687.367</u>

Nota 23. Gastos por beneficios a los empleados

Los detalles de los gastos por beneficios a empleados por los años terminado en 31 de diciembre de 2017 y diciembre 31 de 2016 comprenden:

Conceptos		Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Sueldos y salarios	\$	34.439.050	31.525.997
Cargas sociales		13.953.451	12.410.986
Personal suministrado		7.806.484	12.554.931
	\$	<u>56.198.985</u>	<u>56.491.914</u>

Nota 24. Otros gastos de operación

El siguiente es el detalle de los otros gastos de operación por los años terminado en 31 de diciembre de 2017 y diciembre 31 de 2016 comprenden:

Conceptos		Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Deterioro de valor e incobrabilidad de deudores	\$	45.353.716	29.094.227
Reparación y conservación		24.753.240	24.351.320
Impuestos		20.733.900	20.378.803
Arrendamientos		9.631.282	8.102.410
Regalías		18.455.607	18.948.594
Profesionales independientes		9.750.099	9.408.899
Suministros		10.241.010	8.841.427
Otros servicios exteriores		6.839.544	6.470.333
Transportes		3.939.823	3.457.918
Publicidad y propaganda		2.715.127	2.728.923
Seguros		1.866.675	1.922.615
Otros servicios		1.685.965	2.433.252
Provisiones por actuaciones de reposición		3.341.430	2.841.225
Gastos de investigación		435.504	383.674
	\$	<u>159.742.922</u>	<u>139.363.620</u>

Nota 25. Amortización y depreciación

El siguiente es el detalle de los gastos por amortización y depreciación por los años terminados en 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016.

Conceptos		Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Amortización de intangibles	\$	30.701.172	29.723.698
Depreciación de propiedades, planta y equipo		1.508.391	762.191
	\$	<u>32.209.563</u>	<u>30.485.889</u>

Nota 26. Ingresos financieros

El siguiente es el detalle de los ingresos financieros por los años terminados en 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016.

Conceptos		Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Intereses por mora	\$	969.760	1.685.061
Intereses por financiación de usuarios		143.648	142.592
Otros ingresos financieros		142.795	133.589
	\$	<u>1.256.203</u>	<u>1.961.242</u>

Nota 27. Gastos financieros.

El siguiente es el detalle de los gastos financieros por los años terminados en 31 de diciembre de 2017 y 31 de diciembre de 2016.

Conceptos	Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Financiación con entidades de crédito	\$ 21.653.059	19.007.050
Financiación contratos de bienes en leasing	2.441.470	2.648.375
Otros gastos financieros	-	199
	\$ <u>24.094.529</u>	<u>21.655.624</u>

Nota 28. Impuesto sobre las Ganancias

Impuesto de Renta

El siguiente es el detalle del gasto del impuesto de Renta y cree por los siguientes años:

Conceptos	Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Impuestos de Renta y sobretasa	33.684.685	-
Impuestos de Renta y CREE	\$ -	33.706.650
Impuesto diferido a las ganancias	579.850	(7.700.892)
Ajustes ejercicio anterior	(429.851)	(536.778)
	\$ <u>33.834.684</u>	<u>25.468.980</u>

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 y 33% en 2018 y años siguientes, 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 años terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016, 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".

En consecuencia, durante los años 2016 y 2015 inclusive, las bases fiscales de las partidas que se incluyeron en las declaraciones tributarias continúan inalteradas y la determinación del pasivo por el impuesto corriente de renta y CREE, se realizó con base en las normas tributarias vigentes.

Las declaraciones de renta y CREE de los años gravables 2015 y 2016 se encuentran abiertas para revisión fiscal por parte de las autoridades tributarias. No se prevén impuestos adicionales con ocasión de una revisión de las autoridades fiscales.

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.

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 2017			Año 2016		
	Valor	Impuestos	Tasa (%)	Valor	Impuestos	Tasa (%)
Utilidad contable antes de Impuestos	82.633.874	33.053.550	40,00	66.468.080	26.587.232	40,00
Más (+) Menos (-) Diferencias permanentes						
Impuestos	1.765.133	706.053	0,854	3.095.063	1.238.025	1,863
Aportaciones fundaciones	1.339.679	535.872	0,648	338.764	135.506	0,204
Otras diferencias	650.794	260.318	0,315	746.854	298.742	0,449
Renta exenta	(800.000)	(48.000)	-0,058	211.938	84.775	0,128
Impuesto diferido por diferencia en tasa		(243.257)	-0,294		(2.338.522)	-3,518
Ajustes de ejercicios anteriores		(429.851)	-0,520		(536.778)	-0,808
		<u>33.834.684</u>	<u>40,945</u>		<u>25.468.980</u>	<u>38,318</u>

Impuestos 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 2017	Saldo a dic. 31 de 2016	Año 2017	Año 2016
	Impuesto Diferido Débito (crédito)	Impuesto Diferido Débito (crédito)	Reconocido en Resultados Débito (crédito)	Reconocido en Resultados Débito (crédito)
Activo intangibles	(5.696.788)	(5.581.099)	115.689,00	(2.560.690)
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	3.963.375	3.190.252	(773.123)	(3.190.252)
Total Pasivos por impuestos diferidos	(1.733.413)	(2.390.847)	(657.434)	(5.750.942)
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	-	-	-	-
Obligaciones financieras	2.873.689	3.681.229	807.540	1.157.050
Provisiones y pasivos estimados	4.686.000	5.115.744	429.744	(3.106.309)
Total Activos por impuestos diferidos	7.559.689	8.796.973	1.237.284	(1.949.259)
Total neto por impuestos diferidos	<u>5.826.276</u>	<u>6.406.126</u>	<u>579.850</u>	<u>(7.700.201)</u>

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 29. Saldos y transacciones con partes relacionadas

El detalle de los saldos deudores y acreedores con las partes relacionadas es como sigue:

Conceptos	Diciembre de 2017		Diciembre de 2016	
	Deudores	Acreedores	Deudores	Acreedores
Inassa S.A.	\$ 37.371	6.393.602	-	1.735.866
Amerika T.I.	-	982.595	-	666.186
Gestus Gestión & Servicios S.A.S. (a)	-	2.578.122	24.538	2.755.421
Metroagua S.A. E.S.P.	86.926	-	50.091	-
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla	113.042.570	40.877.309	98.776.956	22.421.703
Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado S.A.	332.475	-	242.136	-
Subtotal deudor/acreedor	\$ 113.499.342	50.831.628	99.093.721	27.579.176
Dividendos por pagar				
Inassa S.A.	\$ -	6.722.140	-	-
Gestus Gestión & Servicios S.A.S. (a)	-	2.669	-	1.848
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla	-	1.556.865	-	-
Canal Extensia	-	232.620	-	-
Subtotal dividendos por pagar	\$ -	8.514.294	-	1.848
Total empresas del grupo	\$ 113.499.342	59.345.922	99.093.721	27.581.024

El detalle de las transacciones con las partes relacionadas es como sigue:

Conceptos	Diciembre 31 2017	Diciembre 31 2016
Empresas del grupo		
Venta de bienes y servicios		
Matroagua (Iva incluido)	\$ 31.483	5.131
Avanzadas Soluciones de Acueducto y Alcantarillado S.A.	104.469	152.818
Compra de bienes y servicios		
Inassa	24.569.069	21.759.829
Amerika T.I.	4.266.882	2.140.000
Gestus Gestión & Servicios S.A.S. (a)	14.892.501	12.828.192
Otros		
Facturas del FSRI		
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla	16.808.387	15.975.666
Regalias		
Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla	18.455.607	18.948.594
Pagos laborales		
Administradores	2.456.860	3.555.581
Dividendos pagados		
Inassa	9.700.247	36.950.371
Gestus Gestión & Servicios S.A.S. (a)		
Distrito Especial, Industrial de Barranquilla	1.341.194	6.520.632
Canal Extensia	-	523.395

(a) En octubre de 2017, R & T, cambió de razón social por Gestus Gestión y Servicios SAS.

Diciembre 31 de 2017 y diciembre 31 de 2016 las transacciones realizadas por la Sociedad con las empresas del grupo surgen por los conceptos de servicios.

Nota 30. Aprobación de estados financieros

Los estados financieros y las notas que se acompañan fueron autorizados por la Junta Directiva y el representante legal de acuerdo con el Acta No. 261 de marzo 20 de 2018, para ser presentados a la Asamblea General de Accionistas para su aprobación, la cual podrá aprobarlos o modificarlos.

Nota 31. Hechos relevantes

A finales de abril de 2017, se publicaron en España una serie de noticias sobre un posible caso de corrupción e irregularidades en la compra de Emissao, empresa participada de Inassa en Brasil, situaciones que eventualmente implicarían a determinados funcionarios del Canal de Isabel II y sus filiales de Latinoamérica. Con este motivo, las entidades de control colombianas (Fiscalía, Procuraduría, Contraloría, Supersociedades, Superservicios...), comenzaron a solicitar información tanto a Inassa como al conjunto de sociedades que componen el grupo empresarial, de la cual forma parte Triple A, a fin de obtener información sobre las operaciones entre vinculadas, capitalizaciones, y contratos de asistencia técnica. Actualmente estas investigaciones se encuentran en etapa preliminar y ninguna compañía del Grupo ha sido notificada de la apertura de procesos sancionatorios o penales, o de otro tipo, ni imputación de cargos respecto de funcionarios o exfuncionarios del grupo.

En atención a los hechos mencionados, la nueva dirección ejecutiva de Inassa decide realizar un conjunto de auditorías específicas en distintas sociedades del grupo, con el objeto de tratar de identificar irregularidades que eventualmente pudieran haber generado un daño patrimonial a las distintas sociedades y a INASSA, así como actuaciones que pudiesen configurar algún tipo penal por parte de algunos funcionarios y exfuncionarios, no obstante, hasta la fecha, no se han identificado situaciones que generen ajustes a los estados financieros.

Es importante resaltar que la Procuraduría General de la Nación solicitó información sobre la facturación y pagos de la asistencia técnica prestada a Triple A y con posterioridad, la misma entidad de control presentó a Triple A un "control de advertencia" en aras de evitar un presunto detrimento a la participación pública en Triple A con relación al contrato de asistencia técnica. A pesar de tratarse de una recomendación no obligatoria, Triple A atendió en debida forma la solicitud. No obstante, lo anterior, el contrato se sigue prestando con normalidad, encontrándose suspendidos los pagos por los motivos antes explicado y dada la imposibilidad de suspender los servicios, pues se trata en un contrato exigible, permanente, inmaterial, que implica la transmisión constante de conocimiento. A mediados de diciembre se entregó a diversos órganos de control un exhaustivo informe, explicando nuestra posición con más de 500 acreditaciones de prestación del servicio de asistencia técnica. Esperamos retornar la situación a la normalidad en las próximas semanas.

Por otra parte, la Dirección de Inassa viene realizando un análisis y evaluación de los posibles impactos que se podrían derivar de las referidas actuaciones, y han concluido que, a la fecha de la formulación de los presentes estados financieros, no deberían considerarse afectaciones por hechos que aún se mantienen en diligencias preliminares y no se ha formulado ningún escrito de acusación o pliego de cargos hasta la fecha.

Por lo tanto, resulta pertinente afirmar que actualmente no se presentan eventos o situaciones que deban ser consideradas en los estados financieros de la compañía y/o que pueda afectar el patrimonio tanto de INASSA, como sus filiales, sucursales y participadas, como ninguna responsabilidad de tipo penal. además, todas las compañías del grupo se encuentran operando con normalidad.

En este sentido, razonablemente no se puede descartar que, a medida que vayan avanzando las referidas investigaciones judiciales, surjan contingencias adicionales que impliquen nuevos riesgos operativos y financieros, lo que eventualmente podría repercutir en la situación patrimonial de la Sociedad que se muestra en los Estados Financieros, de lo que en tal caso se dejará inmediata constancia en los documentos contables correspondientes.

Nota 32. Hechos ocurridos después del período sobre el que se informa

1. Con el propósito de establecer una estructura financiera que permita mejorar el capital de trabajo neto, responder cualquier momento coyuntural y afrontar las necesidades futuras de liquidez, la compañía está estructurando un crédito sindicado, liderado por el banco Itaú, con el fin de reperfilar el actual endeudamiento financiero, bajo condiciones de mercado y mejorando el perfil de la deuda que permita garantizar la liquidez de la compañía.

La compañía se encuentra validando los términos y condiciones en los cuales la banca otorgaría el crédito. Se está gestionando que la nueva financiación se autorice dentro de las mejores condiciones de mercado y que permita a la compañía cubrir sus necesidades de obtener flujos de recursos para solventar de manera oportuna y eficiente, el desarrollo normal de su operación.

Por lo anterior, el crédito sindicado fue presentado y aprobado en las Juntas Directivas de Triple A S.A. E.S.P. Inassa y en el consejo de Canal de Isabel II, con las siguientes condiciones negociadas a la fecha:

Importe máximo de deuda financiera a reperfilar \$220.000 millones.

Moneda: el crédito se tomará en moneda local. (Pesos Colombianos)

Plazo: 8 años.

Amortización de capital:

Gradiente de amortización (año)

1	2	3	4	5	6	7	8
2%	8%	14%	14%	15%	15%	16%	16%

Tasas de interés: IBR 1M + TBD

Garantías: pagaré y Fiducia de Administración y pagos en Itaú Asset Management sobre el recaudo total de la facturación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, que permita mantener una cobertura mínima de 1,20x del valor del Servicio de la Deuda.

Covenants: se están negociando algunas condiciones, que la compañía pueda cumplir sin ninguna dificultad.

2. A finales de febrero de 2018 se recibió notificación de apertura de un procedimiento administrativo, por parte de la Contraloría Distrital de Barranquilla, contra las empresas Triple A de Barranquilla e Inassa con ocasión de los eventos de: i) Disminución de la participación accionaria del Distrito de Barranquilla en la Sociedad Triple A en el año 1996 y ii) Remuneración por asistencia técnica a INASSA. La empresa se encuentra examinando con sus asesores externos la defensa jurídica que se desplegará en este caso concreto. No obstante, con lo analizado a la fecha se considera que no se reúnen los presupuestos fácticos y jurídicos que puedan declarar responsable a la empresa.

No se conocieron hechos subsiguientes diferentes a lo arriba anotado que tengan impacto sobre los estados financieros entre el 31 de diciembre de 2017 y el 20 de marzo de 2018.

Anexos

Anexo 1: Comités internos

Comité de Gerencia General

Comité conformado por los Gerentes de cada una de las áreas de la Empresa y 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.

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. Está integrado por: Gerente General quien podrá asistir a su discreción, eventos en los cuales presidirá el comité o quien delegue, Gerente Financiero o Quien delegue, Secretario General o quien delegue, Gerente del área solicitante del servicio o producto a comprar o a quien delegue; representante de Inassa (actuará en calidad de invitado), quien podrá asistir a su discreción; Gerente administrativo o quien delegue, quien actuará como secretario del Comité y tendrá voz más no voto.

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo COPASST

Integrado por seis representantes de la organización (administrativos) y seis representantes de los empleados elegidos por sus compañeros y representan las diferentes sedes. 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 SIGMA

Triple A de Barranquilla S.A. E.S.P. cuenta con un Comité de Gestión Medioambiental denominado comité 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. Está conformado por un grupo interdisciplinario que tiene dentro de sus responsabilidades participar en la identificación de aspectos ambientales significativos, hacer seguimiento a la implementación del SIGMA y promover la toma de conciencia dentro de la empresa sobre los Aspectos Ambientales Significativos. Así mismo tiene la autoridad para aprobar los Programas Ambientales.

Comité de Convivencia Laboral

Su misión es promover un excelente ambiente de convivencia laboral, fomentar relaciones positivas entre los trabajadores de la empresa y atender las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral. Este comité estará integrado en forma bipartita por ocho miembros, cuatro representantes del empleador (dos principales y dos suplentes) designados por la Gerencia General y cuatro de los trabajadores (dos principales y dos suplentes), escogidos por voto popular.

Comité de archivo

Está integrado por los líderes de las áreas: Procesos administrativos, Calidad, Gestión documental, Control Interno, Responsabilidad Social, Comercial, Regulación y Aseo, Financiera, Sistemas, Secretaría General, Operaciones y Planeación. 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

Es constituido por los representantes de la Gerencia General, Secretaría General, Jefatura de Responsabilidad Social, Gerencia Administrativa y Gerencia Financiera. Se encarga de analizar y aprobar las estrategias que se definan sobre el tema y hacer el seguimiento respectivo.

Comité Social

Su función es coordinar, hacer seguimiento y controlar actividades transversales a todos los grupos de interés, principalmente clientes, comunidades y empleados. Las actividades de la Fundación Triple A también son objeto de análisis de este comité. Está conformado por los representantes de las áreas de Responsabilidad Social, Gestión Social, Fundación Triple A, Calidad, Comunicaciones, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Ambiental.

Comité de Relación con Proveedores y Contratistas

Es el encargado de determinar y hacer seguimiento a las acciones establecidas en el relacionamiento con este grupo de interés. Está conformado por los representantes de las áreas de Compras, Contrataciones, Responsabilidad Social, Calidad, Comunicaciones, Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión Ambiental, Tesorería.

Comité de Seguridad Vial

Busca desarrollar estrategias y acciones encaminadas a prevenir la ocurrencia de accidentes de tránsito y a fomentar el comportamiento seguro de los diferentes actores viales a través de la operativización de cada uno de los pilares del plan estratégico de seguridad vial y su mejoramiento continuo. Tiene alcance a todos los colaboradores y procesos de la empresa conforme a las responsabilidades legales en materia de seguridad vial y según el rol que desempeñan en la vía. Lo integran líderes de la Subgerencias de Redes de Acueducto y Alcantarillado, Gestión Humana y las Direcciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, Mantenimiento Automotriz, Seguridad Física y auxiliares administrativos en su especialidad.

Comité de planes de Emergencia y Contin-gencia

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 interés. Está conformado por los Gerentes, Subgerentes y Directores de los diferentes procesos.

Comité efr

Su función es liderar el proceso de implementación y mejora continua del Modelo de Gestión Empresa Familiarmente Responsable. Está conformado por la Subgerente de Gestión Humana quien se desempeña como la Directora del modelo, la Coordinadora de Desarrollo Organizacional o Manager, y los Gestores pertenecientes a las áreas de Responsabilidad Social, Gestión Humana, Comunicaciones y Calidad.

Comité de Expertos Innova

Equipo interdisciplinario que domina temas específicos relacionados con los factores a evaluar del programa Innova. Se encargarán de guiar a los proponentes en lo que respecta a la elaboración de sus propuestas y estarán en disposición de aclarar dudas sobre su tema de experticia a los Gerentes de área beneficiados. Está conformado por representantes del área de Calidad, Control Interno, Financiera, Regulación, Gestión ambiental, Planeación, Gestión Social, Bienestar, Responsabilidad Social, Seguridad y Salud en el Trabajo.

Anexo 2. Plan de formación 2017

Actividad	Alcance	Tipo	No. de asistentes
Congreso Nacional de Derecho Laboral.	Plan de Formación General	Reforzar los conocimientos en materia laboral.	1
Congreso Internacional Disposición Final de Residuos y Perspectivas Ambientales.	Plan de Formación General	Reforzar últimas actualizaciones en el tema.	3
Congreso ANDESCO	Plan de Formación General	Abordar los principales ejes de gestión en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.	32
Diplomado Gestión Gerencial Taller	Plan de Formación General	Reforzar los conocimientos en herramienta de gestión para mejorar el manejo de los recursos del taller.	2
Diplomado en Contratación Estatal	Plan de Formación General	Conocer las últimas modificaciones legislativas y reglamentarias en materia de contratación.	2
Taller nuevo régimen de retenciones en la fuente.	Plan de Formación General	Actualización del régimen	2
Seminario Nueva Normatividad Cambiaría.	Plan de Formación General	Actualización de la norma	1
Taller compromiso con Pasión	Plan de Formación General	Reforzar y mantener el valor corporativo del compromiso como valor que se está trabajando en el año 2017.	83
Entrenamiento en vocería pública	Plan de Formación General	Fortalecimiento en manejo de medios y vocería como representante general de la empresa.	1
Curso redacción y ortografía	Plan de Formación General	Aprendizaje de herramientas para la correcta elaboración de informes.	10
Curso de RTUS Moscad Motorola ACE 3600.	Plan de Formación General	Actualización en la utilización de la herramienta	4
Certificación en Oracle	Plan de Formación General	Conocimiento de la herramienta como elemento fundamental en las funciones de su nuevo cargo.	1
Seminario de Protección de Datos Personales y Entorno Digital Corporativo.	Plan de Formación General	Proporcionar herramientas para el cumplimiento de las obligaciones y exigencias contenidas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.	2
Curso de Diseño e Implementación ISO 27001 (continuación fundamentos).	Plan de Formación General	Adquirir las herramientas para el lograr la implementación del sistema de gestión de seguridad de la información de acuerdo con los lineamientos de la NTC ISO/IEC 27001:2013.	5
Reentrenamiento escoltas	Plan de Formación General	Reentrenamiento de personal de seguridad que debe realizarse anualmente.	2
Dibujo técnico	Plan de Formación General	Capacitar al personal en las técnicas de dibujo que permitan desarrollar las competencias exigidas por el cargo.	6
Workshop creación de marca personal para la competitividad empresarial.	Plan de Formación General	Taller dirigido al personal femenino para fortalecer la imagen personal y profesional.	50
Curso de rodamiento	Plan de Formación General	Fortalecimiento de conceptos técnicos del tema.	10

Actividad	Alcance	Tipo	No. de asistentes
Curso de Análisis Estadísticos	Plan de Formación General	Aplicar métodos y herramientas estadísticas y probabilísticas en el análisis de base de datos.	25
Capacitación en instrumentos archivísticos (Trámite documental).	Plan de Formación General	Mejorar los procesos de trámites y remisiones de documentos al interior y fuera de la organización y dar cumplimiento a la normatividad relacionado a las directrices en materia de gestión documental y organización de archivos.	6
Curso básico en REVIT	Plan de Formación General	Actualización en la herramienta que permite la modelación de las redes de acueducto.	14
Servicio al cliente y manejo de conflictos.	Plan de Formación General	Esta capacitación se ofreció como parte del programa dirigido a los operativos de la Gerencia Comercial.	43
Seminario jefes de Seguridad departamentos.	Plan de Formación General	Acreditación del personal operativo de los Departamentos de Seguridad, con referencia a la normatividad de la Supervigilancia, Circular 225 del 2014.	2
Diplomado en Operación Integral en Sistemas de Tratamiento de Agua Potable	Plan de Formación General	Adquirir y fortalecer conocimientos para tomar decisiones eficientes y eficaces en el desarrollo de las actividades diarias en las plantas de tratamientos y estaciones de rebombeo.	14
SARLAFT	Plan de Formación en Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.	Cumplimiento con las obligaciones normativas actualmente vigentes, de protección, control y administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.	30
Taller acciones de calidad	Plan de Formación Sistema de Gestión Calidad.	Actualización en el manejo de las acciones correctivas, preventivas, de mejora y producto no conforme, dentro del sistema Kawak.	17
Actualización en normatividad ambiental	Plan de Formación Sistema de Gestión Ambiental.	Actualización en materia de legislación ambiental, haciendo especial énfasis en normas de reciente expedición.	20
Curso avanzado en trabajo en alturas	Plan de Formación del Sistema de Gestión Salud y Seguridad en el Trabajo (SG-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.	8
Reentrenamiento en trabajo en alturas	Plan de Formación en Sistema de Gestión Salud y Seguridad en el Trabajo (SG- 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 están expuestos los colaboradores dando respuesta a los lineamientos establecidos por la normatividad vigente.	12
Seguridad para trabajar en cercanía a cuerpos de agua.	Plan de Formación en Sistema de Gestión Salud y Seguridad en el Trabajo (SG- 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.	12

Actividad	Alcance	Tipo	No. de asistentes
Curso de Montacargas	Plan de Formación en Sistema de Gestión Salud y Seguridad en el Trabajo (SG - SST).	Brindar las herramientas necesarias para el manejo seguro y la correcta operación del montacargas, previniendo así riesgos de accidentes de trabajo.	24
Seguridad para trabajo en excavaciones	Plan de Formación en Sistema de Gestión Salud y Seguridad en el Trabajo (SG - 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.	19
Uso seguro de herramientas manuales y equipos	Plan de Formación en Sistema de Gestión Salud y Seguridad en el Trabajo (SG- SST).		21
Seguridad para el trabajo con izaje de carga	Plan de Formación en Sistema de Gestión Salud y Seguridad en el Trabajo (SG-SST).	Asegurar que todo el personal involucrado en la tarea de izaje de una carga conozca, entienda y ponga en práctica las normas de seguridad para el uso de los equipos mecánicos de levantamiento y movimiento de carga, con el fin de prevenir lesiones en las personas, daños en equipos, en la carga y en las instalaciones, al estar expuestos a peligros generados en esta tarea.	8
Prevención al riesgo público	Plan de Formación en Sistema de Gestión Salud y Seguridad en el Trabajo (SG-SST).	Propender porque el trabajador se convierta en multiplicador de una buena convivencia y seguridad al transitar en su auto dentro y fuera de la empresa haciendo uso de su inteligencia vial por medio del cumplimiento de las normas de tránsito, asuma buenas prácticas y una actitud positiva en su interacción con el sistema de seguridad vial.	63
Norma ISO/IEC 17025:2005	Plan de Formación de Laboratorio de Control de Calidad y Metrología.	Dar a conocer los requisitos del sistema de gestión y requisitos técnicos de la Norma 17025 2005.	9
Incertidumbre de las mediciones	Plan de Formación Laboratorio de Metrología.	Conocer y estar en capacidad de interpretar los conceptos básicos relacionados con la estimación de la incertidumbre en las mediciones.	3
Norma NTC 4064, medidores de agua potable fría y agua caliente. Parte 1 y 2 (Año 2016)	Plan de Formación Laboratorio de Metrología.	Socialización de la norma	5
Grandes volúmenes	Plan de Formación Laboratorio de Metrología.	Proporcionar herramientas teórico prácticas para la calibración de recipientes volumétricos metálicos y patrones de vidrio empleando el método de calibración gravimétrico y volumétrico.	2
Toma de muestras integradas	Plan de Formación Laboratorio de Control de Calidad.	Conocer los procedimientos para llevar a cabo la toma y conservación de las muestras en muestras hidrobiológicos.	10
Metrología avanzada - frecuencia de calibración	Plan de Formación Laboratorio de Control de Calidad.	Establecer una herramienta para determinar cómo estimar tiempo de calibración de equipos de medición.	3
Software GC - MSD y Mass-Hunter	Plan de Formación Laboratorio de Control de Calidad.	Conocer el manejo del software en su totalidad.	5
Curso taller para determinación y cuantificación de huevos de helmintos.	Plan de Formación Laboratorio de Control de Calidad.	Fortalecer y ajustar el método de determinación y cuantificación de huevos de helmintos.	4
Buenas prácticas de laboratorio	Plan de Formación Laboratorio de Control de Calidad.	Reforzar en el personal las buenas prácticas del laboratorio.	9

Fuente: Triple A

Taller	Objetivo	Número de beneficiados	Alcance (colaboradores)
Alineados en un mismo sentido.	Fortalecer la comunicación, el trabajo en equipo y la orientación a la consecución de objetivos.	64	Directos
Competencias del ser	Brindar un programa de sensibilización y formación que integre diversos temas necesarios para el público objetivo, y que permita generar espacios reflexivos en el colaborador, respecto a habilidades del ser y la formación en valores, con la finalidad de lograr un mayor sentido de pertenencia, un mayor compromiso y contribuir a ser mejores seres humanos quienes integran a Triple A. Temas abordados: i) sentido del trabajo para la vida; ii) conciencia de riesgo; iii) dilemas éticos; iv) solución de conflictos y servicio; v) finanzas personales; vi) liderazgo de sí mismo y vii) alineación de equipos.	144	Directos y contratistas
Coaching para la renovación y el alineamiento.	Fortalecimiento en clima laboral y liderazgo	28	Directos
Conociéndome, conociéndote	Taller para alineación de equipo y fortalecimiento del clima.	14	Directos
Juntos construyendo futuro	Fortalecer valor compromiso y alineación de equipo	11	Directos
Manteniéndonos como equipo de alto rendimiento.	Fortalecer la cohesión de los equipos y el clima laboral.	30	Directos
Reto resignificar el servicio	Taller para el fortalecimiento del valor servicio y desarrollo organizacional.	22	Directos y contratistas
Saber comunicar, reto Triple A	Taller para fortalecimiento de competencias comunicativas.	36	Directos
Construcción de equipos de trabajo.	Fortalecimiento del clima y cohesión de equipo	19	Directos
La fortaleza de ser un equipo	Fortalecimiento del clima y cohesión de equipo	13	Directos
Alineación y empoderamiento	Fortalecer el empoderamiento del equipo de proyecto para el logro de los objetivos.	13	Directos
Feedback para el desarrollo	Potenciar habilidades de retroalimentación para el proceso de gestión del desempeño.	15	Directos
Fortalecimiento de competencias corporativas	Fortalecer las competencias corporativas en los colaboradores que tuvieron bajo rendimiento en tales competencias, luego de realizar la evaluación de desempeño.	20	Directos
Fortalecimiento de competencias propias del rol.	Fortalecer las competencias corporativas en los colaboradores que tuvieron bajo rendimiento en tales competencias, luego de realizar la evaluación de desempeño.	18	Directos
Generación de ideas y creatividad aplicada.	Brindar herramientas teórico - prácticas que contribuyan a motivar, sensibilizar, concienciar y captar la atención de los líderes en favor de la práctica de la innovación para así crear y generar en su equipo de trabajo iniciativas que mejoren procesos o productos impulsando la invención de nuevas ideas dentro de la organización.	72	Directos

Fuente: Triple A

Anexo 3. Gestión ambiental 2017

Objetivo estratégico	Táctica	Indicador	Plan de acción 2017
Garantizar la calidad del agua, continuidad y distribución de servicio	Garantizar a los usuarios el suministro de agua potable que cumple con la normatividad vigente.	N° de concesiones solicitadas/N°de concesiones a renovar en 2017	Gestionar el trámite de permisos ambientales - (concesiones). 1. Gestionar el trámite concesión para nuevo acueducto del norte de Barranquilla. 2. Gestionar el trámite concesión El Uvero 3. Iniciar trámite para la modificación concesión acueducto de Sabanagrande. 4. Iniciar trámite para la modificación concesión acueducto de Sabanalarga.
Mejorar infraestructura de la recolección, transporte y tratamiento de agua residual	Optimizar los sistemas de tratamiento de aguas residuales tendientes al cumplimiento de la normatividad legal vigente.	N° de permisos de vertimiento solicitados/N° de permisos de vertimiento a renovar en 2017	1. Gestionar el trámite de permisos ambientales - (permisos de vertimiento). 2. Gestionar el trámite de permiso de vertimiento laboratorio control de calidad de agua.
Mejorar infraestructura de servicio de aseo y Respel	Adoptar diferentes alternativas que optimicen el tratamiento de lixiviados en cumplimiento de la norma de reusó.	N° de permisos de vertimiento solicitados/N° de permisos de vertimiento a renovar en 2017	1. Gestionar el trámite de permisos ambientales - (permisos de vertimiento). 2. Gestionar el trámite de permiso de vertimiento de planta de lixiviado Relleno Sanitario del Henequén. 2. Renovación del permiso de transporte de residuos de construcción y demolición (vehículos). 3. Renovación del permiso de generación de residuos de escombro y demolición. 3. Renovación del permiso de transporte de residuos peligrosos (vehículos).
Mejorar infraestructura de la recolección, transporte y tratamiento de agua residual	Optimizar los sistemas de tratamiento de aguas residuales tendientes al cumplimiento de la normatividad legal vigente.	N° de permisos de uso margen río solicitados/ N° de permisos de uso margen río a renovar en 2017	1. Gestionar el trámite de permisos ambientales 2. Gestionar el trámite de uso margen del río Magdalena (emisario subfluvial). 3. Renovación del permiso de vertimiento EDAR El Pueblo.
Promover las inversiones en saneamiento básico	Optimizar los sistemas de tratamiento de aguas residuales tendientes al cumplimiento de la normatividad legal vigente.	N° de PSMV elaborados y entregados a la CRA/ N° de PSMV a renovar en el 2017	Gestionar la actualización y entrega a la Corporación Autónoma Regional del Atlántico de los PSMV de los municipios de: - Usiacurí - Juan de Acosta - Baranoa - Polonuevo
Mitigar el impacto del pasivo ambiental	Cumplimiento del marco legal ambiental.	N° de reportes realizados/ N° reportes totales	1. Seguimiento y reportes de la Dirección de Gestión Ambiental a las autoridades ambientales. 2. Seguimiento y reporte de residuos peligrosos (Decreto 1076 de 2015). 2. Seguimiento y reporte del cumplimiento de norma de vertimiento de suscriptores industriales comerciales institucionales y oficiales. 3. Seguimiento y reporte del estado de cumplimiento del manejo de residuos de PUBS Resolución 0222 del 2011. 4. Registro de información al SUI

Objetivo estratégico	Táctica	Indicador	Plan de acción 2017
Mitigar el impacto del pasivo ambiental	Cumplimiento del marco legal ambiental	N° de Informes enviados a CRA/ No informes reportados por la dirección del relleno sanitario los Pocitos	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y reporte de informes relacionados con la gestión del Relleno Sanitario Los Pocitos: - Gestión de residuos ordinarios - Informe mensual de gestión social (área operativa) - Informe mensual de gestión Social (área de influencia). - Informe trimestral de monitoreo de lixiviado crudo. - Informe trimestral de la calidad del lixiviado tratado. - Informe trimestral de la calidad de agua subterránea. - Informe trimestral de la calidad de agua superficial. - Informe trimestral de calidad de aire. - Informe trimestral de biogás pozo dual y chimeneas. - Informe anual de emisión de ruido - Informe anual de caracterización de residuos sólidos. - Informe semestral hidrobiológico - Informe semestral flora - Informe semestral fauna - Informe semestral biogás área de influencia - Informe mensual partículas viables - Informe mensual de operatividad Gestión Respel - Informe semestral de calidad de aguas de escorrentía de las celdas de seguridad. - Informe semestral de calidad aguas subterráneas celdas de seguridad Pocitos. - Informe mensual calidad de aire celdas de seguridad. - Informes bimestrales de biogás, Celdas de seguridad.
Mitigar el impacto del pasivo ambiental	Cumplimiento del marco legal ambiental	Solicitud de modificación del PMA del Parque Ambiental Los Pocitos	Solicitar a la CRA la modificación del PMA del Parque Ambiental Los Pocitos.
Mitigar el impacto del pasivo ambiental	Cumplimiento del marco legal ambiental	Solicitud de aprobación del plan de ahorro y uso eficiente de agua	Solicitar a la CRA la aprobación del nuevo programa de ahorro y uso eficiente de agua.
Mitigar el impacto del pasivo ambiental	Cumplimiento del marco legal ambiental	N° de informes enviados a CRA/ N° de informes reportados por la Dirección del relleno sanitario El Henequén	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y reporte de informes relacionados con clausura y pos clausura del relleno sanitario El Henequén: - Informe trimestral de monitoreo de lixiviado crudo. - Informe trimestral de la calidad del lixiviado tratado. - Informe trimestral de la calidad de agua subterránea. - Informe trimestral de la calidad de agua superficial (aguas arriba y aguas abajo) - Informe trimestral biogás pozo dual y chimeneas
Mitigar el impacto del pasivo ambiental	Cumplimiento del marco legal ambiental	N° de informes enviados a la CRA/ N° de informes reportados por la Dirección del relleno sanitario Los Pocitos	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento a auditoría ambiental Los Pocitos - Informes de cumplimiento ambiental (ICA) a las autoridades ambientales. - Informe semestral ICA Pocitos. Cantidad total 2.

Objetivo estratégico	Táctica	Indicador	Plan de acción 2017
Mitigar el impacto del pasivo ambiental	Cumplimiento del Marco Legal Ambiental	No. Informes enviados a CRA/ No informes reportados por la dirección del relleno sanitario Henequén	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento a la auditoría ambiental Henequén. --Informes de cumplimiento ambiental (ICA) a las autoridades ambientales. - Informe Semestral ICA El Henequén
Promover inversiones en saneamiento básico	Promover inversiones en acueducto y alcantarillado	N° de informes de PSMV presentados/ N° de informes requeridos por la autoridad ambiental.	Elaboración del informe semestral de avance de los PSMV de los municipios de: Barranquilla Puerto Colombia Soledad Galapa Sabanagrande Santo Tomas Palmar de Varela Ponedera Polonuevo Baranoa Sabanalarga Tobará Usiacurí
Mejorar la infraestructura de la recolección, transporte y tratamiento de agua residual.	Optimizar los sistemas de tratamiento de aguas residuales tendientes al cumplimiento de la normatividad legal vigente	N° de autodeclaraciones presentadas a la autoridad ambiental /N° de autodeclaraciones solicitadas	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar ante las autoridades ambientales los volúmenes de agua captados por acueducto. - Presentar las autodeclaraciones de carga contaminante de DBO y SST vertidos a cuerpos de agua superficial. Lo anterior con el fin de que se liquiden las tasas ambientales por uso de los recursos.
Mitigar el impacto del pasivo ambiental	Cumplimiento del marco legal ambiental	N° de actos administrativos con requerimientos/ N° de actos administrativos atendidos	Gestionar y coordinar respuesta y ejecución de los requerimientos de las autoridades ambientales. (Desde el primero de enero hasta el mes de octubre del 2016 se han recibido 85 actos administrativos de las autoridades ambientales).

Fuente: Triple A

Anexo 4: Diseños de proyectos

Proyecto	Municipio	Observaciones	Valor	Costo diseños
Redes De Acueducto Arroyo Hospital	Barranquilla	Proyectos Externo de abastecimiento	7.203.297.281	216.098.918
Redes De Acueducto Arroyo Carrera 65	Barranquilla	Proyectos Externo de abastecimiento	1.263.966.543	37.918.996
Redes De Acueducto Arroyo Cra 21	Barranquilla	Proyectos Externo de abastecimiento	2.230.083.720	66.902.512
Redes De Acueducto Arroyo Calle 92	Barranquilla	Proyectos Externo de abastecimiento	923.422.526	27.702.676
Redes De Acueducto Arroyo Felicidad	Barranquilla	Proyectos Externo de abastecimiento	1.645.095.993	49.352.880
Redes De Alcantarillado Arroyo Hospital	Barranquilla	Proyectos Externo de saneamiento	4.937.136.210	148.114.086
Redes De Alcantarillado Arroyo Carrera 65	Barranquilla	Proyectos Externo de saneamiento	3.103.015.074	93.090.452
Redes De Alcantarillado Arroyo Cra 21	Barranquilla	Proyectos Externo de saneamiento	4.195.905.742	125.877.172
Redes De Alcantarillado Arroyo Calle 92	Barranquilla	Proyectos Externo de saneamiento	2.540.685.858	76.220.576
Redes De Alcantarillado Arroyo Felicidad	Barranquilla	Proyectos Externo de saneamiento	4.829.017.177	144.870.515
Redes De Alcantarillado Barrio Las Flores	Barranquilla	Proyectos Externo de saneamiento	932.591.345	27.977.740
Construccion Del Sistema De Alcantarillado Sanitario Del Barrio Villa Campestre Municipio De Puerto Colombia	Pto Colombia	Proyectos Externo de saneamiento	1.488.752.660	44.662.580
Construccion De Redes De Alcantarillado Y Estacion De Bombeo De Aguas Residuales En El Corregimiento De Aguada De Pablo Municipio De Sabanalarga Departamento Del Atlantico	Sabanalarga	Proyectos Externo de saneamiento	8.001.352.228	240.040.567
Construccion Planta De Tratamiento De Aguas Residuales Para Los Municipios De Santo Tomas, Sabanagrande Y Palmar De Varela, Ubicada En Santo Tomas - Departamento Del Atlantico	Santo Tomas	Proyectos Externo de saneamiento	36.274.050.491	1.088.221.515
Construccion De Las Redes De Alcantarillado Sanitario De Los Barrios Palonegro Y Villa Catalina Del Municipio De Santo Tomas Departamento Del Atlantico	Santo Tomas	Proyectos Externo de saneamiento	1.234.335.583	37.030.067
Adecuacion Segundo Modulo Laguna Facultativa De Campo De La Cruz-Dpto Del Atlantico	Campo De La Cruz	Proyectos Externo de saneamiento	2.632.788.177	78.983.645
Construccion Del Sistema De Alcantarillado Para El Corregimiento El Vaiven - Municipio De Juan De Acosta Departamento Del Atlantico	Juan De Acosta	Proyectos Externo de saneamiento	4.183.805.518	125.514.166
Construccion Conduccion Desde Estacion Guaimaral Hasta Bajo La Habana - Dpto Del Atlantico	Tubara	Proyectos Externo de abastecimiento	4.556.087.810	136.682.634
Construccion De La Linea De Impulsion De La Ebar Del Corregimiento La Peña En El Municipio De Sabanalarga - Departamento Del Atlantico	Sabanalarga	Proyectos Externo de saneamiento	3.026.661.778	90.799.853
Construccion Planta De Tratamiento De Aguas Residuales Para Los Corregimientos De La Peña Y Aguada De Pablo Municipio De Sabanalarga - Dptamento Del Atlantico	Sabanalarga	Proyectos Externo de saneamiento.	6.842.075.185	205.262.256
Estudio De Alternativa Para La Construccion De Redes De Alcantarillado Sanitario En Los Barrios 11 De Noviembre Y Villas Eleyla I Y II De Cuenca 8 - Municipio De Baranoa - Departamento Del Atlantico	Baranoa	Proyectos Externo de saneamiento	2.819.524.149	84.585.724
Construccion De La Ptar Piojo - Municipio De Piojo - Departamento Del Atlantico	Piojo	Proyectos Externo de saneamiento	5.422.230.475	162.666.914
Construccion De Redes De Alcantarillado Sanitario Para El Barrio Cascajalito - Municipio De Sabanalarga - Departamento Del Atlantico	Sabanalarga	Proyectos Externo de saneamiento	247.127.765	7.413.833

Proyecto	Municipio	Observaciones	Valor	Costo diseños
Construcción De Redes De Alcantarillado De La Carrera 19 Entre Calles 1 Y 10 En El Municipio De Sabanalarga Del Departamento Del Atlántico	Sabanalarga	Proyectos Externo de saneamiento	795.034.760	23.851.043
Construccion Conduccion Desde Estacion Guaimaral Hasta Bajo La Habana - Dpto Del Atlantico	Tubara	Proyectos Externo de abastecimiento	4.748.024.975	142.440.749
Sistema De Alcantarillado Cuenca 2 Municipio De Palmar De Varela - Dpto Del Atlantico	Palmar Varela	Proyectos Externo de abastecimiento	18.834.601.141	565.038.034
Construccion De Las Redes De Alcantarillado Y Estacion De Bombeo De Aguas Residuales Para La Cuencas 4 Del Municipio De Baranoa Departamento Del Atlantico	Baranoa	Proyectos Externo de abastecimiento	2.723.050.956	81.691.529

Índice de contenidos GRI

Estándar	Descripción	Tema	ODS	Principio de Pacto Global
102- Contenidos generales 2017				
1- 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: ¿Dónde operamos?		
102-4	Ubicación de las operaciones	Nuestra organización: ¿Dónde operamos?		
102-5	Propiedad y forma jurídica	Nuestra organización: ¿Quiénes somos?		
102-6	Mercados servidos	Nuestra organización: ¿Dónde operamos?		
102-7	Tamaño de la organización	Nuestra organización: ¿Quiénes somos?		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Nuestra organización: ¿Quiénes somos?	8	6
102-9	Cadena de suministro	Nuestra organización: ¿Cómo operamos?		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nuestra organización: ¿Cómo operamos?		
102-11	Principio o enfoque de precaución	Nuestra organización: ¿Cómo operamos?		
102-12	Iniciativas externas	Nuestra organización: ¿Cómo operamos?		Todos los indicadores
102-13	Afiliaciones a asociaciones	Nuestra organización: ¿Cómo operamos?		
2 - 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		
3- Ética e integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Ética e integridad	16	
102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	Ética e integridad: Contacto ético	16	10
4. Gobernanza				
102-18	Estructura de gobernanza	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad: Asamblea General y Junta Directiva		
102-19	Delegación de autoridad	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad: Asamblea General y Junta Directiva		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad: Asamblea General y Junta Directiva		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Relacionamiento con grupos de valor y comunicación efectiva		
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad: Asamblea General y Junta Directiva		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad: Asamblea General y Junta Directiva		
102-24	Nóminación y selección del máximo órgano de gobierno	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad: Asamblea General y Junta Directiva		
102-25	Conflicto de interés	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad: Asamblea General y Junta Directiva		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad: Junta Directiva		7, 8 y 9
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad: Junta Directiva		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad: Junta Directiva	16	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad: Junta Directiva		
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad: Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad		
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de los informes de sostenibilidad	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad: Aprobación del Informe de Sostenibilidad 2017		
102-33	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	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad: Políticas de remuneración		
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad: Políticas de remuneración		

Estándar	Descripción	Tema	ODS	Principio de Pacto Global
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	N/A		
102-38	Ratio de compensación total anual	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad : Ratio de compensación total anual		
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Transparencia, buen gobierno y compromiso con la sociedad : Ratio de compensación total anual		
“Gestión contra la corrupción y el fortalecimiento de la cultura ética Programa de Cumplimiento Anticorrupción				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Programa de cumplimiento anticorrupción: Importancia empresarial y su cobertura	16	10
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Programa de cumplimiento anticorrupción: Gestión para el avance	16	10
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Programa de cumplimiento anticorrupción: Logros y retos	16	10
Gri 205				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Programa de cumplimiento anticorrupción: Gestión para el avance	16	10
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Programa de cumplimiento anticorrupción: Logros y retos	16	10
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En el 2017 se publicaron noticias de un posible caso de corrupción e irregularidades en la compra de Emissao, empresa participada de Inassa en Brasil. Actualmente esas investigaciones se encuentran en etapa preliminar y hasta el momento no hay procesos sancionatorios o de imputación de cargos ni a funcionarios o ex funcionarios del grupo o sus empresas.	16	10
5- Participación de los grupos de interés				
102-40	Lista de grupos de interés	Relacionamiento con grupos de valor y comunicación efectiva		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	En la organización el 15,4% de los colaboradores pertenecen a una organización sindical. El 26,93% son convencionales	8	7
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	Relacionamiento con grupos de valor y comunicación efectiva		
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	Actualmente Triple A está actualizando su relacionamiento con grupos de valor, razón por la cual no se realizaron consultas durante el periodo de este reporte		
6- Prácticas para la elaboración de informes				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Información contenida en los estados financieros		
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	No se presentaron reexpresiones en el periodo del reporte		
102-49	Cambios en la elaboración del informe	Aspectos materiales y cobertura		
102-50	Periodo objeto del informe	Perfil del Informe de Sostenibilidad		
102-51	Fecha del último informe	15 de marzo de 2017, periodo reportado enero a diciembre de 2016		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	“Perfil del Informe de Sostenibilidad”		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	“Perfil del Informe de Sostenibilidad”		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	“Perfil del Informe de Sostenibilidad”		
102-55	Índice de contenidos GRI	Esta página		
102-56	Verificación externa	“Perfil del Informe de Sostenibilidad”		

Estándar	Descripción	Tema	ODS	Principio de Pacto Global
400- Contenidos temáticos sociales 2017				
Gestión de lo humano				
Gri 103 Enfoque de gestión				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión de lo humano: Importancia empresarial y su cobertura	8	6
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión de lo humano: Gestión para el avance	8	6
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión de lo humano: Logros y retos	8	6
Gri 401, 402, 403, 404, 405, 406				
401-1	Nuevas contrataciones y rotación de personal	Gestión de lo humano: Generación de empleo, palanca de progreso social en la región	8	6
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: Beneficios para los empleados	8	6
401-3	Permiso parental	Gestión de lo humano: Derecho al permiso parental en plantilla total	8	6
402-1	Plazo de avisos mínimos sobre cambios operacionales	Gestión de lo humano: Plazo de avisos mínimos sobre cambios operacionales	8	6
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador- empresa de salud y seguridad	Gestión de lo humano: Comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	8	3, 6
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Gestión de lo humano: Salud en el trabajo	8	3, 6
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Gestión de lo humano: Salud en el trabajo	8	3, 6
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Gestión de lo humano: Salud en el trabajo	8	3, 6
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Gestión de lo humano: Media de horas de formación al año	8	6
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Gestión de lo humano: Programas para mejorar aptitudes y de ayuda a la transición	8	6
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Gestión de lo humano: Evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	8	6
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gestión de lo humano: Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores	8	6
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Gestión de lo humano: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	5, 8	6
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En la organización no se presentaron casos de discriminación durante el periodo del reporte	8	6
Responsabilidad Corporativa				
Gri 103 Enfoque de gestión				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Responsabilidad corporativa: Importancia empresarial y su cobertura	17	Todos los indicadores
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Responsabilidad corporativa: Gestión para el avance	17	Todos los indicadores
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Responsabilidad corporativa: Logros y retos	17	Todos los indicadores
Comunidades locales				
Gri 103 Enfoque de gestión				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Comunidades locales: Importancia empresarial y su cobertura.	11	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Comunidades locales: Gestión para el avance	11	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Comunidades locales: Logros y retos. Fundación Triple A	11	
Gri 413				
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Comunidades locales: Consolidar posicionamiento en comunidades locales y nuevas atendidas. Desarrollo de la comunidad	11	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	N/A		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Comunidades locales: Productos y servicios significativas para las que se evalúen los impactos en la salud y seguridad	11	

Estándar	Descripción	Tema	ODS	Principio de Pacto Global
----------	-------------	------	-----	---------------------------

Innovación

Gri 103 Enfoque de gestión

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Diseño y seguridad de infraestructura y equipos: Importancia empresarial y su cobertura		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Diseño y seguridad de infraestructura y equipos : Gestión para el avance		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Diseño y seguridad de infraestructura y equipos : Logros y retos		

300- Contenidos temáticos ambientales 2017

Impactos ambientales

Gri 103 Enfoque de gestión

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Impactos ambientales: Importancia empresarial y su cobertura	7,13	8
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Impactos ambientales: Gestión para el avance	7,13	8
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Impactos ambientales: Logros y retos	7,13	8

Gri 302, 308

308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Impactos ambientales: Energía. Tratamiento y monitoreo ambiental del agua	7,13	8
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Impactos ambientales: Energía.	7,13	8
302-4	Reducción del consumo energético	Impactos ambientales: Energía.	7,13	8
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Impactos ambientales: Energía.	7,13	8

Gestión ambiental

Gri 103 Enfoque de gestión

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Gestión ambiental: Importancia empresarial y su cobertura	13	8
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Gestión ambiental: Gestión para el avance	13	8
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Gestión ambiental: Logros y retos	13	8

Gri 305, 304, 307

305-1	Emisiones directas de GEI	Gestión ambiental: calidad del aire	13	8
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Gestión ambiental: nuestros logros	13	8
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Gestión ambiental: nuestros logros	13	8
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Gestión ambiental: nuestros logros	13	8
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Gestión ambiental: nuestros logros	13	8

Efluentes y residuos

Gri 103 Enfoque de gestión

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Efluentes y residuos: Importancia empresarial y su cobertura	13	8
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Efluentes y residuos: Gestión para el avance	13	8
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Efluentes y residuos: Logros y retos	13	8

Gri 306

306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Efluentes y residuos: Residuos	13	8
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Efluentes y residuos: Nuestros logros	13	8
306-3	Derrames significativos	Efluentes y residuos: Nuestros logros	13	8
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Efluentes y residuos: Residuos	13	8
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Efluentes y residuos: Nuestros logros	13	8

Agua

Gri 103 Enfoque de gestión

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Agua: Importancia empresarial y su cobertura	13, 6	8
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Agua: Gestión para el avance	13, 6	8
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Agua: Logros y retos	13, 6	8

Estándar	Descripción	Tema	ODS	Principio de Pacto Global
----------	-------------	------	-----	---------------------------

Gri 303

303-1	Extracción de agua por fuente	Agua: Gestión para el avance	13, 6	8
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Agua: Gestión para el avance	13, 6	8

200- Contenidos temáticos económicos 2017

Generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de valor

Gri 103 Enfoque de gestión

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de valor : Importancia empresarial y su cobertura	9	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de valor : Gestión para el avance	9	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de valor : Logros y retos	9	

Gri 201, 203, 204

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de valor : Gestión para el avance	2,5,8,9	6
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de valor :Riesgos e implicaciones financieras por el cambio climático	13	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de valor : Gestión para el avance		
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	Generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de valor: El valor generado y distribuido indirecto	8	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de valor: El valor generado y distribuido indirecto	1, 2, 3, 8, 17	6
204-1	"Proporción de gasto en proveedores locales"	Generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de valor: Evaluación de proveedores y contratistas	12	6

Calidad de los servicios

Gri 103 Enfoque de gestión

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	"Calidad de los servicios Importancia empresarial y su cobertura"	6, 8	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de valor : Gestión para el avance	6, 8	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Generación y distribución de valor económico a nuestros grupos de valor : Logros y retos	6, 8	

Valor económico que creamos

Gri 103 Enfoque de gestión

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	"Valor económico que creamos Importancia empresarial y su cobertura"	8	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Valor económico que creamos : Gestión para el avance	8	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Valor económico que creamos : Logros y retos	8	

Regulación

Gri 103 Enfoque de gestión

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	"Regulación: Importancia empresarial y su cobertura"		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Regulación: Gestión para el avance		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Regulación: Logros y retos		

Agua no contabilizada

Gri 103 Enfoque de gestión

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	"Agua no contabilizada: Importancia empresarial y su cobertura"	6, 8	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Agua no contabilizada: Gestión para el avance	6, 8	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Agua no contabilizada: Logros y retos	6, 8	

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. Autoridades
- f. Empleado
- g. Gremios

2. ¿Qué le motivó a leer este informe?

- a. Interés académico
- b. Interés laboral
- c. Buscar respuestas sobre un tema en particular ¿Cuál tema?

- d. Para hacer comparativos con otras empresas
- e. Otra razón ¿Cuál razón?

3. ¿Cuál(es) capítulo(s) consultó?

- a. Carta Junta Directiva
- b. Nuestra organización
- c. Valor social
- d. Generación de valor ambiental
- e. Nuestra generación de valor 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 Responsabilidad Social

Concepto y producción

Subgerencia de Comunicaciones Grupos de Interés.

Asesoría y ejercicio de materialidad

Próxima S.A.S

Diseño, diagramación y armado

Nata Otero
Victor M. Cabas

Fotografías

Alexandra Insignares
Marcela McCausland

Barranquilla, Colombia

Marzo 2018.



 PORMIBARRANQUILLA

 @pormibaq

 @pormibarranquilla