

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2014

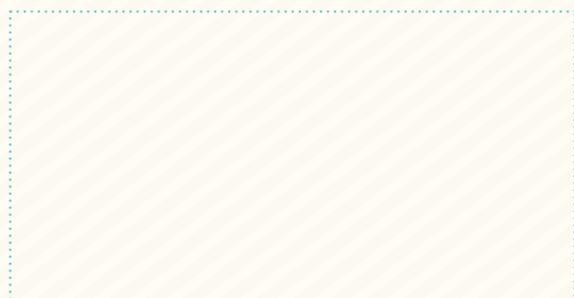


AGUAS DE
CARTAGENA

Contenido



Mensaje a los Accionistas
04



Logros 2014
08

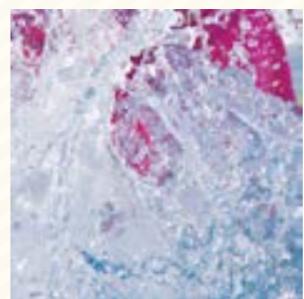
Junta Directiva
11

Información Corporativa
14 05



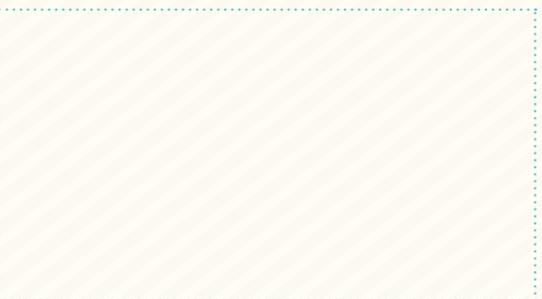
Procesos de Soporte
26

Dimensión Económica
50



RS Acuacar
54

Gobierno Corporativo
60



Organización Interna
64

Clientes y Proveedores
80

Medio Ambiente
98



Comunidad
114

Indicadores GRI
124

Informe del Revisor Fiscal
128



Notas a los Estados Financieros
136

Glosario
158



Mensaje a los Accionistas

Con mucha complacencia, les presento a ustedes el Reporte de Sostenibilidad de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P correspondiente al año 2014, un período caracterizado por nuevas transformaciones en la ciudad, a las que la Empresa debe adaptarse, con acciones construidas a partir de lineamientos de eficiencia en nuestras prácticas empresariales, y en armonía con la conservación ambiental, desarrollo social y robustecimiento económico.

Con esta permanente motivación a lo largo de más de 19 años de gestión empresarial, Acucar, en alianza con el Distrito, siembra día a día bienestar en la comunidad, generando mayor confianza entre sus grupos de interés por su transparencia, eficiencia y consolidación como líder efectivo, en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado en Cartagena.

Durante el año 2014, nuestra Compañía transitó por una ruta exitosa, invirtiendo \$24.869 millones en la expansión de la infraestructura de acueducto, alcantarillado y saneamiento básico, contribuyendo así con la preservación del medio ambiente y a la sostenibilidad de nuestro principal recurso: el agua; todo esto, para garantizar el futuro desarrollo de Cartagena, tanto en sus proyectos de viviendas, como en su expansión industrial y turística.

Uno de los principales logros conseguidos durante el año 2014, es en el tema de Gestión de Pérdidas, con la creciente disminución del Índice de Agua No Contabilizada, IANC, que alcanzó un indicador del 31.59% durante el mes de diciembre pasado, y el 32,58% en el porcentaje anual. Con estos valores, Acucar se ubica entre las compañías con menores pérdidas de agua registradas en Colombia y también en Latinoamérica, con un promedio nacional superior al 40%.

Estas actuaciones han permitido la recuperación de 13.102.682 metros cúbicos, entre los años 2010 a 2014, los que equivalen a US\$13.8 millones.

Otro aspecto relevante ha sido el Saneamiento de los cuerpos internos de agua de la ciudad, como resultado de la impecable operación del Emisario Submarino de Cartagena, cuyos vertimientos son controlados y monitoreados permanentemente, mediante el análisis físico químico y micro biológico del agua en el cuerpo receptor, estando dentro de los rangos de cumplimiento que exige la normativa, y dentro de los estándares de calidad exigidos.

Esta situación ha permitido mejoras ostensibles en la calidad del agua de caños, lagos y reservorios internos de la ciudad, como son su Bahía y la Ciénega de la Virgen, repercutiendo positivamente en el medio ambiente y en la salud de los habitantes de sus entornos.

En el tema de la Gestión Social, las relaciones con la comunidad cartagenera fueron de vital importancia, teniendo en cuenta la promoción educativa para la concientización sobre la Cultura del Agua, la inconveniencia del fraude, la legalización y el buen uso de los servicios, mediante la realización de 14.760 visitas de sensibilización y otras 39 grandes reuniones, efectuadas para el seguimiento a obras. Igualmente Acucar coadyuvó la generación de oportunidades de crecimiento económico a 31 familias del barrio Nelson Mandela por medio del proyecto de instalación de su sistema de Alcantarillado Faltante y fortaleció los Clubes Defensores del Agua.

Para mejorar la confiabilidad de la infraestructura de los servicios, en la Gestión de Proyectos y Obras logramos finalizar los últimos componentes de acueducto del Proyecto: "Instalación de Redes Matrices de Acueducto y Alcantarillado, Ciudad Bicentenario", que requirió de una inversión aproximada de \$60.000 millones por parte de la Nación, con lo cual se viabilizó el suministro de agua potable a 15.000 nuevas viviendas VIP/VIS (Vivienda de Interés Prioritario y Vivienda de Interés Social) y aumentó el caudal a los barrios altos de la Zona Suroccidental.

Así mismo, el año pasado y con una inversión de más de \$15.000 millones de fondos de la Empresa, se inició el proyecto de instalación

“Durante el año 2014, nuestra Compañía transitó por una ruta exitosa, invirtiendo \$24.869 millones en la expansión de la infraestructura de Acueducto, Alcantarillado y Saneamiento Básico...”



de la conducción de 11.5 km para llevar agua potable a 4.000 nuevas viviendas VIP/VIS en áreas de expansión y de 10.000 soluciones habitacionales para la Zona Norte, al tiempo que entró en funcionamiento el Sistema de Alcantarillado faltante del barrio Nelson Mandela, beneficiando a 40.000 habitantes de esta marginada área de la ciudad.

Igualmente fue ampliada la capacidad de bombeo de la Estación de Agua Cruda, Albornoz; entró en servicio la batería de nuevos filtros en la Planta de Tratamiento El Bosque para aumentar en 30.000 m³/día adicionales la capacidad de producción de agua potable; y también, fueron sustituidos 4.9 km de redes de acueducto con ocasión de las pavimentaciones de calles que realiza la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

En su Gestión Financiera, nuestra Compañía mantuvo un desempeño notable, generando un resultado neto de \$17.380 millones, 11% más que el año 2013. Mientras que la calificación de la deuda corporativa se mantuvo en niveles de AA+, elevándose la perspectiva de estable a Positiva. El nivel de endeudamiento se redujo al 59.9% y el diferencial de la deuda bancaria se mantuvo en excelentes niveles, cerrando en un promedio de DTF+0.66%.

Los logros alcanzados en la Gestión Comercial, han sido notables y es así como al cierre de diciembre de 2014, la facturación total asciende a \$185.977 millones, superando el período anterior en un 4.56%.

En Agua Potable se facturaron \$87.183 millones por concepto de Agua Cruda, \$12.948 millones, Alcantarillado, \$65.079 millones y en actividades conexas, \$20.767 millones.

Acuacar contabilizó 243.107 usuarios de Acueducto y 227.713 en Alcantarillado, lo que refleja un incremento del 4.05% y 7.80% respectivamente, en comparación con la vigencia 2013.

Se evidenció un progreso en la cobertura del servicio de Alcantarillado, que pasó del 90.32%, en el año 2013, al 93.58% a la fecha. En el sistema de Acueducto mantenemos el 99.91%.

El recaudo acumulado por todo concepto, asciende a \$175.934 millones, 5.43% más que hace dos años. Su efectividad llegó a niveles del 97,3%.

El Proyecto, "Gestión Social a Usuarios Suspendidos", permitió tener suscritos 27.243 convenios de pago, con un cumplimiento del 82% anual de las obligaciones.

Al concluir el 2014, Acuacar contabilizó 10.939 usuarios inscritos en su página Web, y desde el año 2013 se han realizado 15.581 pagos, mediante el botón PSE, para un total recaudado de \$2.557 millones.

En cuanto a la Gestión Humana, se trabajó con estrategias corporativas para el incremento de la formación de Competencias Laborales a sus colaboradores, como en artes manuales a sus familias. Además, se inició el plan de "Mejoramiento en la Calidad de Vida", encaminado al bienestar, la vida sana, el deporte y la igualdad, es decir, un gran impulso para favorecer el Clima Organizacional.

Teniendo en cuenta el mantenimiento del equilibrio en la sostenibilidad de los procesos y el respeto al ecosistema, en la Gestión de Medio Ambiente merece destacarse el Plan intensivo para manejo de olores, el control de vertidos, y el fortalecimiento del programa "Cartagena Pulmón Verde", mediante el cual tenemos apadrinados 23 parques y zonas verdes de Cartagena en un área de 341.482 m².

En el direccionamiento de su política de Responsabilidad Social, Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., en alianza con la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco continuó con su programa de becas para estudios tecnológicos e idiomas, a jóvenes de escasos recursos. Y como hecho relevante, la renovación del Certificado en RS por parte de la Corporación Fenalco

Solidario, en reconocimiento a nuestro desarrollo permanente de prácticas socialmente responsables.

Ha sido la constante en la Gestión Administrativa cuidar sus procesos con los Proveedores de bienes y servicios, hasta el punto de haber logrado un reconocimiento especial en la última auditoría de SUEZ Environnement por los positivos resultados alcanzados en la gestión de contratación.

Manifiesto mis sinceros agradecimientos a la Junta Directiva de Acuacar por su permanente acompañamiento y colaboración para el fortalecimiento empresarial.

A todos nuestros grupos de interés, un reconocimiento por los invaluable aportes durante nuestras interacciones, conocimiento de expectativas y compromisos generados, en especial a nuestro equipo humano, que con sus valiosas capacidades y calidades demostradas, fueron los protagonistas de estos éxitos, en el año 2014.

Tenemos que continuar con esta dinámica, y mantener nuestro compromiso empresarial porque entre todos, lo estamos logrando.

ALCANCE

Nuestro Reporte Anual de Sostenibilidad, redactado por segunda vez bajo las directrices del modelo de reportes GRI (Global Reporting Initiative), tiene como objetivo comunicar a nuestros grupos de interés el desempeño de la estrategia de sostenibilidad "AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.", durante el 2014.

Entre los indicadores de gestión reportados, están aquellos utilizados internamente y los listados en las directrices del GRI.

Los indicadores internos se construyeron a partir de la metodología utilizada en las diferentes áreas para medición de su propio desempeño, mediante un arduo trabajo en equipo. Este Reporte es auto declarado nivel B 3.1

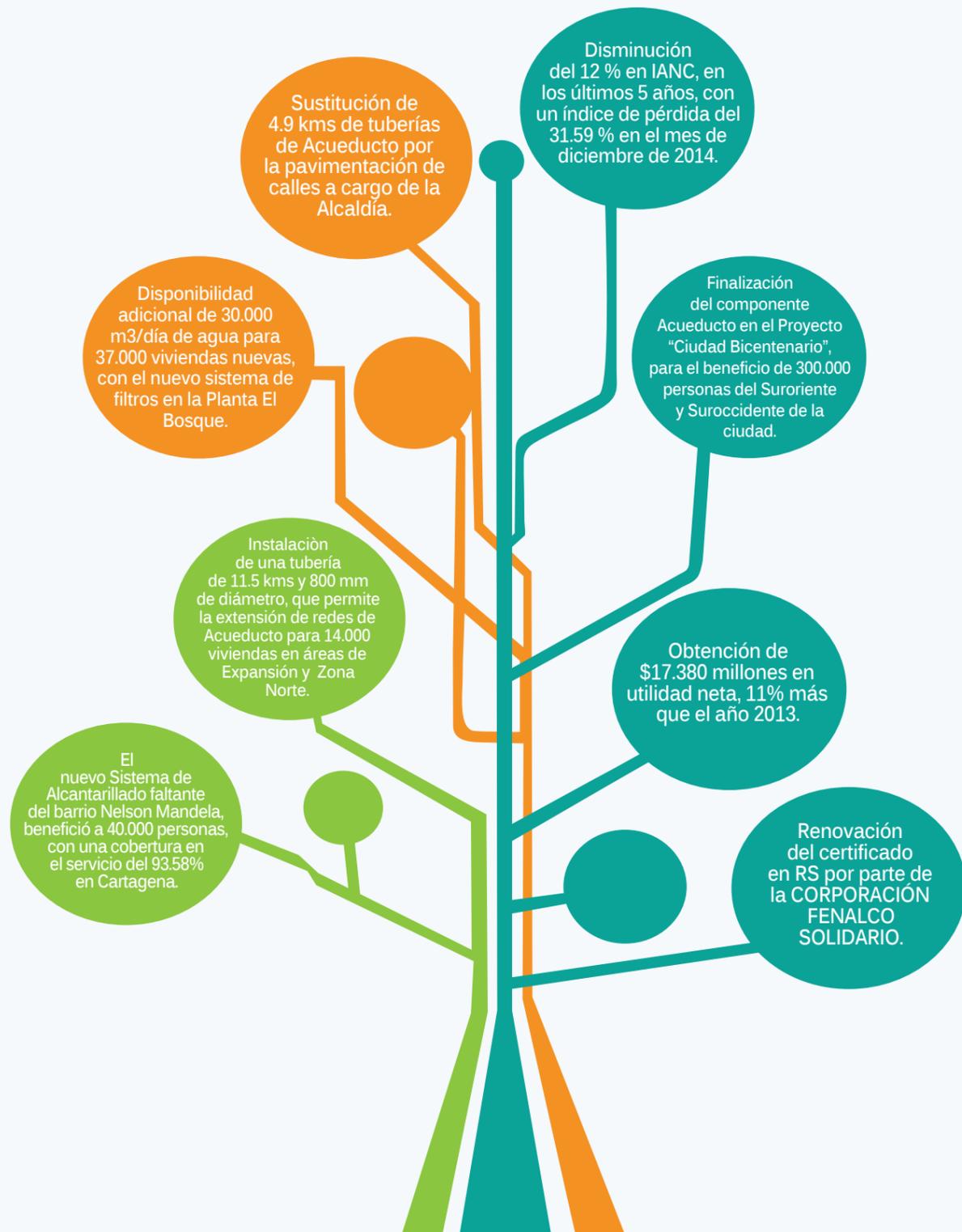


Francisco Pérez Tena
Gerente General

“...se inició el plan de “Mejoramiento en la Calidad de Vida”, encaminado al bienestar, la vida sana, el deporte y la igualdad, es decir, un gran impulso para favorecer el Clima Organizacional.”



Logros 2014



Junta Directiva

PRINCIPALES

Presidente: Ramón Del Castillo Restrepo
Carlos Coronado Yances
John Montoya Cañas
Henry Laiño López
Jose Villegas Vélez

SUPLENTE

Manuel Domingo Rojas Salgado
Jairo Vélez De La Espriella
Gustavo Robledo Villegas
Alejandro Osuna Ruiz Poveda
Roberto C. Cavelier Lequerica

Secretario

Claudia Fadul Rosas



Directivos

- 1 GERENTE GENERAL
Fransisco Pérez Tena
- 2 GERENCIA RELACIONES HUMANAS
E INSTITUCIONALES
Alvaro Vélez Bustillo
- 3 GERENCIA TÉCNICA
Freddy Nicolás Angulo Hernández
- 4 GERENCIA FINANCIERA
Oscar Gutiérrez Layuno
- 5 GERENCIA COMERCIAL
Gustavo Padrón Sánchez
- 6 GERENCIA PROYECTOS Y OBRAS
Miguel Enrique Alfonso Fleites
- 7 GERENTE CORPORATIVO
Rodrigo Montoya Cano
- 8 GERENCIA CONTROL DE PÉRDIDAS
Jorge Luque Malat
- 9 GERENCIA ADMINISTRATIVA
Juan Carlos Espinosa
- 10 GERENCIA TIC
Fernando Alcaraz Latorre
- 11 GERENCIA MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD
Jordi Bartumeus Casaldaliga



Información Corporativa



NUESTRA HISTORIA

La empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., comenzó a operar los servicios de Acueducto y Alcantarillado en la capital de Bolívar en junio del año 1995, y desde entonces se ha consolidado como el primer modelo exitoso publico-privado en Colombia.

Está organizada como Sociedad Anónima, teniendo en cuenta la Ley 142 de 1994 y acorde

con el Acuerdo N° 05 de 1994, aprobado por el Concejo de Cartagena.

El Distrito de Cartagena de Indias participa en su composición accionaria con el 50%, la Sociedad Aguas de Barcelona (Grupo Suez- Agbar), que es el Socio Operador cuenta con el 45.9% y los accionistas privados representan el 4.1% restante. Durante su relevante gestión empresarial,

Acucar alcanza significativos logros con el mejoramiento continuo de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado, lo cual garantiza unos servicios de excelente calidad y continuidad, gracias a la utilización de tecnologías de punta para su operatividad, la expansión de la infraestructura, de la mano de la Alcaldía Mayor, su solidez financiera y el compromiso social con el progreso de la comunidad cartagenera.



SEDES

CHAMBACÚ



PLANTA DE TRATAMIENTO EL BOSQUE



EI PRADO

LA PLAZUELA



MISIÓN

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., contribuye con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, mediante la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario con los más altos estándares de calidad y confiabilidad, con un equipo humano competente, un proceso técnico confiable y un modelo consolidado de Responsabilidad Social. Generamos valor compartido a todos los grupos de referencia y trabajamos por un desarrollo sostenible.

VISIÓN

Seremos un referente nacional por la excelencia en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, con solidez financiera, técnica y ambiental, contribuyendo al desarrollo social de la región.

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

- Asegurar la sostenibilidad técnico - financiera de la Empresa, para contribuir con su permanencia.
- Garantizar de forma sostenible la satisfacción, compromiso y fidelidad de nuestros clientes.
- Fortalecer de manera permanente la Imagen Institucional de la Organización.
- Fortalecer el sistema integrado de gestión para lograr un alto nivel de calidad, eficiencia e innovación en el desempeño de los procesos.
- Alcanzar altos niveles de competencia y compromiso de nuestros empleados, proveedores y contratistas.
- Consolidar la Gestión Ambiental y la Responsabilidad Social de la Empresa.

PRINCIPIOS Y VALORES

PRINCIPIOS

- Cultura de Calidad en los procesos, productos y servicios, como factor clave en el desarrollo exitoso de la Organización, donde cada empleado deberá realizar acciones de mejoramiento continuo en todos los aspectos de su actividad laboral.
- Cultura hacia el Desarrollo Sostenible, de forma tal que las actividades que desarrolla la Organización, impliquen un compromiso con la preservación de los recursos naturales y el medio ambiente.
- Comportamiento Ético de nuestros colaboradores, que se sustentará en los valores éticos que caracterizan la vida de la Organización: Integridad, Justicia, Respeto, Responsabilidad y Colaboración.
- Satisfacción de las Necesidades y Expectativas de los Clientes, para brindar un servicio de excelente calidad.
- La Permanencia, entendida como el propósito para alcanzar altos niveles de productividad que permitan asegurar la estabilidad de la Organización en el mercado y garanticen la retribución adecuada a sus accionistas, empleados, proveedores y a la sociedad en general.

VALORES

- Integridad: Es actuar con coherencia, honestidad y lealtad, en consonancia con lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, responsabilizándonos de nuestros objetivos y los de la organización a la cual pertenecemos.
- Justicia: Actuar respetando las normas, deberes y derechos de las demás partes interesadas. Aplicar la equidad en todas nuestras acciones. Transmitir credibilidad al respetar las normas y derechos que hacen parte de las funciones de la empresa proporcionándole a la comunidad tranquilidad.

- **Respeto:** Valorar a los demás sin discriminación alguna, considerando su dignidad y acatando su autoridad, en Aguas de Cartagena el respeto es la esencia de la disciplina.
- **Responsabilidad:** Compromiso y disposición para el cumplimiento de las tareas diarias y el logro de los objetivos optimizando los recursos, para esto es necesaria la disposición de todos los colaboradores en el logro de las metas proyectadas por la empresa.
- **Colaboración:** Actuar como una sola unidad en busca del cumplimiento de los objetivos de la empresa y demás objetivos comunes.

POLÍTICA DE GESTIÓN

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., es consciente del compromiso social que representa gestionar los recursos naturales asociados con la prestación del servicio de Agua potable y Alcantarillado, y por ello, considera que esta gestión debe contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y a generar valor para los grupos de interés.

La visión empresarial de Acucar es la de ser considerada una Organización de referencia en las actividades en que participa, aplicando para ello la calidad, el comportamiento ético, el buen servicio hacia el cliente, la seguridad y la cultura hacia el desarrollo sostenible, como valores corporativos de referencia.

Para conseguir estos fines Acucar ha desarrollado y aplica un modelo de gestión integral, que aporta valor a la Organización y a sus Accionistas, y que incorpora básicamente las siguientes líneas de acción:

- Asegurar que la calidad de los servicios satisfagan los compromisos adquiridos con los clientes y sean coherentes con las necesidades de la región.
- Optimizar nuestros procesos, a través de la calidad y la eficiencia, potenciando la innovación y la búsqueda de sinergias con otras Compañías.
- Respetar la biodiversidad y adoptar un comportamiento ambiental sostenible, teniendo en cuenta los aspectos en los que impactan nuestras actividades
- Establecer las medidas necesarias para prevenir la contaminación, haciendo un uso racional de los recursos naturales y energéticos que se utilicen.
- Establecer medidas para prevenir lesiones y enfermedades en nuestros empleados, mediante la generación de cultura de la seguridad y la valoración y control de riesgos para reducir los eventos de patologías osteomusculares, pérdida auditiva y lesiones generadas por los accidentes de tránsito y deportivos
- Asegurar el cumplimiento de los compromisos suscritos y legales aplicables
- Promover un entorno laboral respetuoso y propiciar la formación y el desarrollo profesional de nuestros empleados.
- Promover, entre nuestros proveedores de bienes y servicios, la adecuación de sus actividades con las líneas de acción descritas.
- Asegurar que esta política sea difundida, entendida y aceptada en la Organización para que contribuya al logro de los compromisos mencionados.

Para la correcta aplicación de esta política, la Gerencia apoyará el compromiso de toda la Organización para poder conseguir los objetivos y garantizará los recursos para mantener la infraestructura necesaria para su gestión, comprometiéndose a utilizar acciones de mejoramiento continuo en sus procesos, los cuales estarán adecuados de manera permanente a las Normas NTC_ ISO 9001, NTC_ ISO 14001, NTC OHSAS 18001 y NTCGP 1000.

CERTIFICACIONES, APROBACIONES Y RECONOCIMIENTOS



Menciones especiales a Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. como mejor entorno en lo Social, Ambiental y Gobierno Corporativo, en la categoría Mejor Empresa Mediana de Servicios Públicos Domiciliarios, TIC y TV, en julio de 2014.



COLMENA VIDA Y RIESGOS LABORALES, concedió a Acucar en octubre de 2014, el Premio como Empresa Líder en PREVENCIÓN Zona Norte, por el proyecto "Reglas que Salvan Vidas", como un reconocimiento al aporte significativo a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, mejorando la calidad de vida de sus trabajadores, la productividad empresarial y su impacto social frente a la comunidad.



Fitch Ratings Colombia S.A., S.C.V., en la evaluación de 2014, sobre la capacidad de pago de la deuda corporativa de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. mantuvo la calificación en AA+, elevando la perspectiva de Estable a Positiva por su adecuado desempeño operativo y su flexibilidad financiera. Esta valoración crediticia se logra por sexto año consecutivo.

Así mismo, ratificó la máxima calificación de corto plazo en F1+, por tercer año consecutivo, soportada en la robusta generación de efectivo de la empresa.



Sistema de calificación para prestadores de servicios de agua y saneamiento.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., está participando en la prueba piloto de un sistema de calificación para prestadores de Servicios de Agua y Saneamiento llamado AquaRating, en conjunto con otras 24 empresas del ámbito ibero-americano, en la modalidad B, la cual requiere información de indicadores, buenas prácticas y el soporte de esta información toda vez que será auditado por esta entidad independiente que administra el sistema. Esto es resultado de la alianza entre el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Asociación Internacional del Agua (IWA, en sus siglas en inglés).

La Empresa, en su permanente compromiso por aportar al desarrollo sostenible, forma parte de diversas iniciativas y organizaciones que trabajan en esa línea, tales como:



CERTIFICACIONES DE SISTEMAS DE GESTIÓN Y ACREDITACIONES DE LABORATORIOS

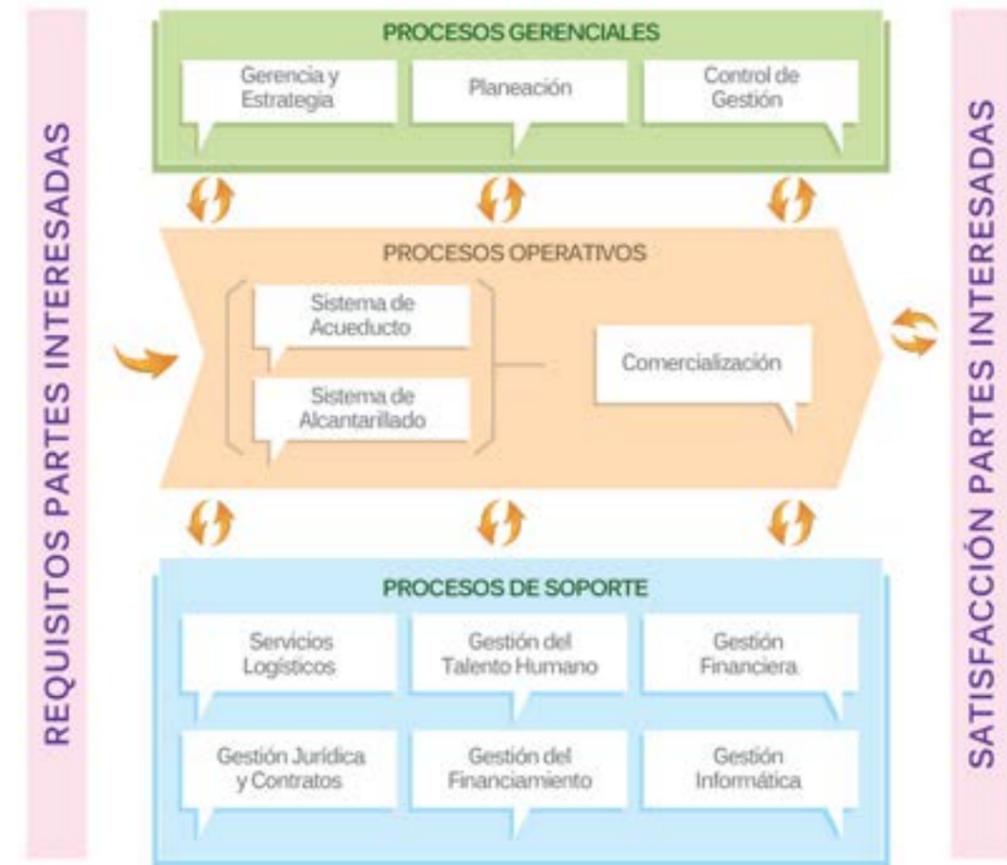


Agua de Cartagena S.A. E.S.P., mantiene vigente la certificación de su sistema de Gestión de Calidad, según la norma ISO 9001:2008, gracias a la adecuada y eficaz gestión de sus procesos en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario. Adicionalmente, se mantienen vigentes el Sistema de Gestión Ambiental, según la norma ISO 14001:2004, y el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, según la norma OSHAS 18001:2007.

Se conserva la acreditación del Laboratorio de Aguas, bajo la norma NTC ISO 17025, emitida por el IDEAM, para producir información cuantitativa, física, química y microbiológica, para los estudios o análisis ambientales requeridos por autoridades ambientales competentes.

Participó en el Programa Inter-laboratorios para el Control de la Calidad del Agua Potable (PICCAP), del Instituto Nacional de Salud, con resultados satisfactorios.

De igual forma, está vigente la acreditación del Laboratorio de Calibración de Medidores de Agua, bajo la Norma NTC-ISO/IEC17025:2005, expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, con el seguimiento al estado de acreditación y reconocimiento de este por parte del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).



ALIADOS ESTRATÉGICOS



CERTIFICADORES



ÓRGANOS DE INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA



Procesos de Soporte



GESTIÓN CONTROL DE PÉRDIDAS

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, como miembro del Pacto Global, tiene un compromiso natural relacionado directamente con el cuidado del medio ambiente. Preocupados constantemente por la protección del agua, el uso eficiente y la reducción de pérdidas del preciado líquido, adelanta actuaciones técnico – comerciales, que garantizan su sostenibilidad.

En un 12% disminuyó el Índice de Agua No Contabilizada Mensual (IANC), entre el 2010 y el 2014, debido a los proyectos comerciales y técnicos realizados, que dan muestra del compromiso con el medio ambiente, la sostenibilidad y la eficiencia de la Compañía.

**IANC
Dic. 31.59%**

EN5

EN8

EN16

PG.P8

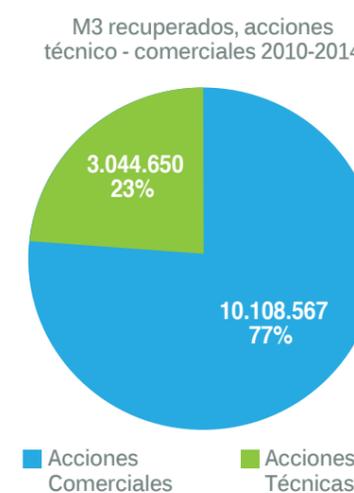
EN6/PG9



Los valores de IANC ubican a la Compañía entre las de menor pérdida a nivel de Colombia y de Latinoamérica, donde el promedio nacional se ubica alrededor del 40%.

La Gestión de Pérdidas ha permitido la recuperación de 13.102.682 metros cúbicos, entre 2010 -2014, que equivalen a US\$13.8 millones.

ACCIONES TÉCNICAS PARA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS



13.153.217 m3
\$27.924 millones
US\$ 13.87 millones



BÚSQUEDA CONTINUA DE FUGAS

505,879 m3 recuperados, a partir de la ampliación de cobertura de los planes de búsqueda de fugas, con personal propio y contratado

104 fugas en red y 1.505 más en domiciliarias fueron identificadas por el Plan Busca Fugas.

TIPO DE FUGAS DETECTADAS



EN5/PG.P8

EN6/PG.P8 y 9

TECNOLOGÍA PARA IDENTIFICAR FUGAS DE AGUA

Se reforzó la capacidad instalada para la identificación de fugas en red y acometidas para el fortalecimiento de las estrategias de reducción de pérdidas técnicas. Se adquirieron cuarenta (40) sensores pre-localizadores de fugas adicionales con un patrullador.

Se almacena información en línea y realizan monitoreos con los diferentes parámetros de la red, como presión y caudales.

Fueron adquiridos setenta (70) transmisores de datos, vía GPRS para el monitoreo del comportamiento hidráulico de los sectores de la ciudad, con lo cual se habilitaron 120 puntos disponibles en el sistema.

ACTIVIDADES Y APLICACIÓN DE TECNOLOGÍA PARA DISMINUIR PÉRDIDAS DE AGUA

La disminución de las pérdidas garantiza un adecuado registro de los volúmenes de agua entregados a los sectores hidráulicos, y contar con datos confiables, es de gran importancia para la toma de decisiones en el direccionamiento de actividades focalizadas a la disminución de las pérdidas técnicas y comerciales.

Aseguramiento de la continuidad en la calidad de prestación del servicio y control de la distribución en los diferentes sectores, a partir del mantenimiento y calibración de válvulas reguladoras de presión y medidores electromagnéticos.

CONTROL ACTIVO DE PRESIONES

Con el propósito de controlar el comportamiento de la red en sectores que presentan presión alta, la cuales pueden ocasionar roturas de tuberías y en muchos casos las fugas no son perceptibles, se busca minimizar las pérdidas de agua a través de válvulas reguladoras de presión.

Se han incorporado al sistema de regulación, controles dinámicos que permiten normalizar la presión, de acuerdo a la curva de consumo y, en algunos puntos según el consumo instantáneo que tenga el sector, sin afectar la calidad del servicio.

En los barrios El Pozón y San Fernando se instalaron válvulas en la red, completando 4 puntos con regulación dinámica inteligente.

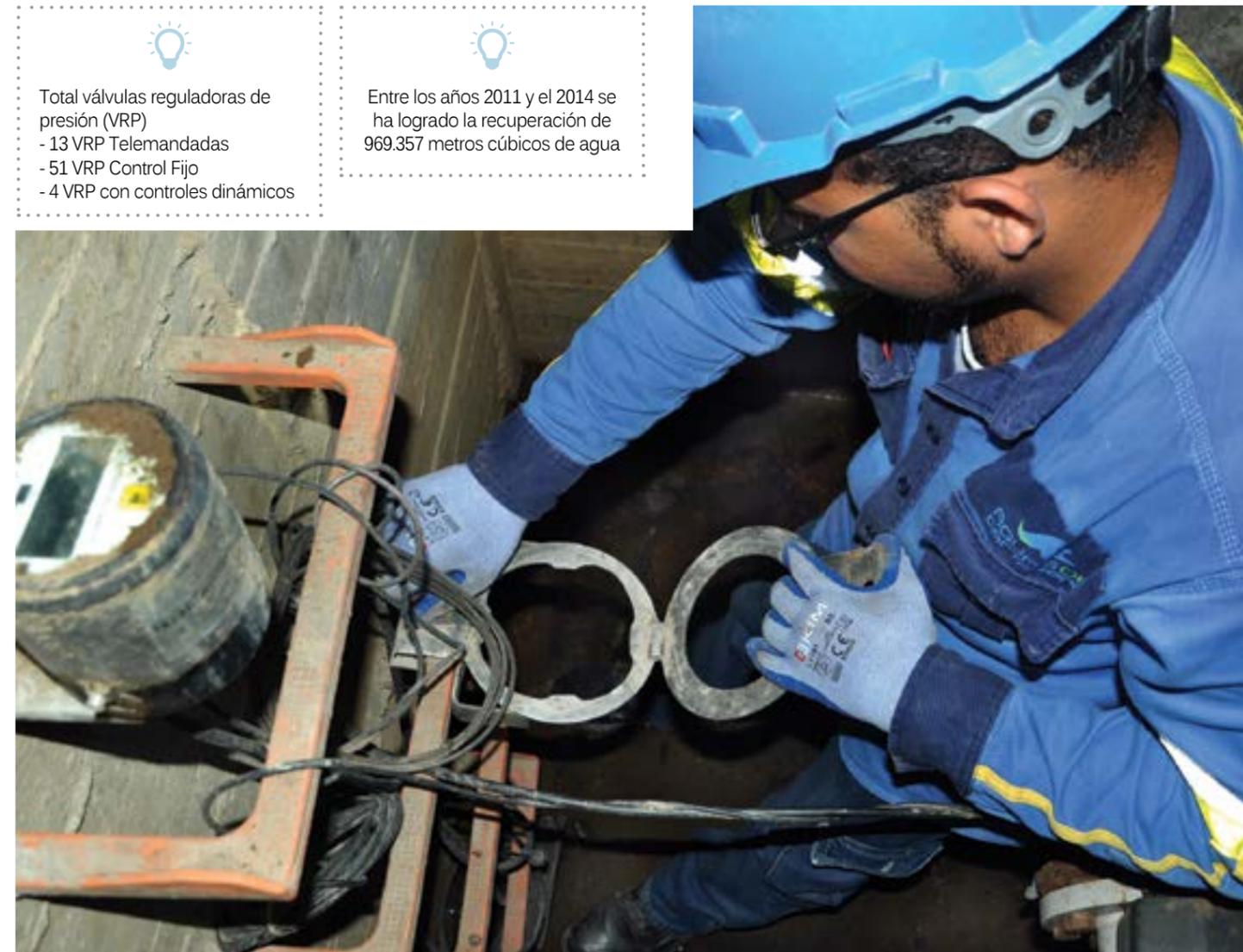
💡

Total válvulas reguladoras de presión (VRP)

- 13 VRP Telemandadas
- 51 VRP Control Fijo
- 4 VRP con controles dinámicos

💡

Entre los años 2011 y el 2014 se ha logrado la recuperación de 969.357 metros cúbicos de agua



EN5/PG.P8

EN6/PG.P8 y 9

ACCIONES COMERCIALES PARA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

MEDIDORES

La calidad de la micro medición juega un papel fundamental para una adecuada Facturación. Debe existir una medición confiable, para el usuario y la Compañía, razón por la cual se adelanta una gestión cuyo objetivo es tener el parque de medidores en condiciones óptimas, que garantice la correcta medición.

Se evaluaron 16.945 medidores, de los cuales el 70% en promedio, resultó NO Conforme para la medición, por tanto fueron repuestos en su totalidad.

La Empresa cuenta con un parque de medidores joven, en donde el 82% tiene edades menores a 5 años, y tan solo el 18%, supera los 5 años.

Recuperación de 4.407.473 m3 acumulados entre el 2010 y el 2014.

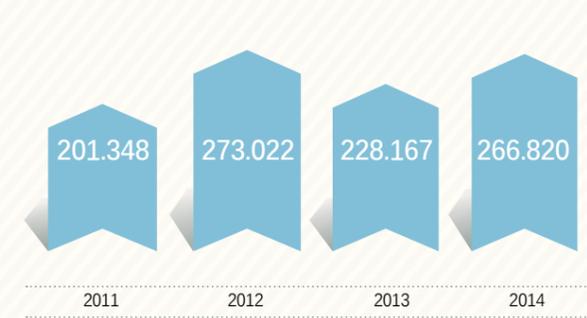
LABORATORIO DE MEDIDORES

Es un soporte a la Gerencias Comercial y de Control de Pérdidas para la gestión y confiabilidad en la micro medición.

- Atención de 25,512 medidores, de los cuales 24,198 fueron evaluados metrológicamente, resultando el 43.5% conformes. El porcentaje restante fue sustituido.
- Mejora continua y vigilancia permanente del Sistema de Gestión de Calidad, según la NTC ISO/IEC 17025, a través de la realización de auditorías internas y de seguimiento a la acreditación por parte del ONAC, demostrando con los resultados la idoneidad del Laboratorio para la calibración de medidores.
- Como soporte a la veracidad y calidad de los resultados de calibración emitidos, el Laboratorio está respaldado por los resultados satisfactorios obtenidos en el proceso de inter-comparación entre sus afines en Colombia.
- Mantenimiento y mejora permanente de las competencias del personal, que participó en formaciones en: cálculo y expresión de la incertidumbre y CMC, NTC – 1063



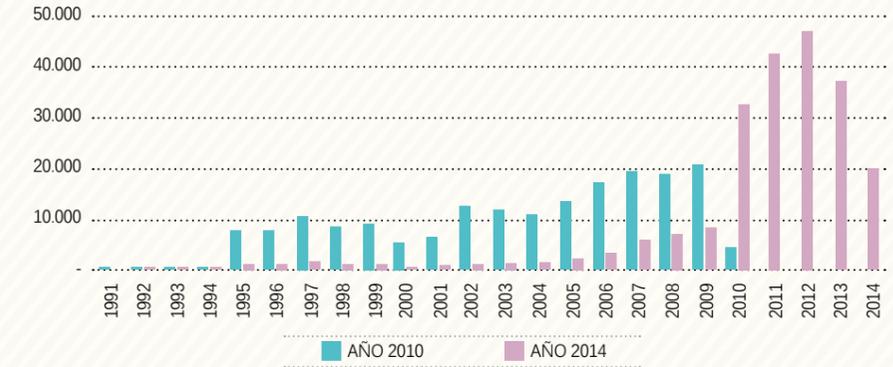
M3 ANUAL DISMINUIDOS POR CONTROL DE PRESIÓN



M3 RECUPERADOS ACUMULADOS GESTIÓN DE MEDIDORES 2010- 2014



COMPARACIÓN PARQUE DE MEDIDORES 2010 VS 2014



PARQUE DE MEDIDORES ACUACAR 2014



GESTIÓN DE SUSPENDIDOS POR MORA > 6 MESES

Es de gran preocupación para Acucar, lograr que los usuarios se encuentren en estatus activos y normalizados. Conocedores de las características socio-económicas de usuarios en mora, se establecen políticas comerciales flexibles para usuarios de bajos recursos, de tal manera que puedan suscribir un acuerdo de pago y eviten el corte del servicio. Las acciones de cortes son realizadas en usuarios que se reconectan ilegalmente estando en estatus de suspendidos

Disminución del 7.2% del banco de morosos, cerrando el año con 5.594 usuarios.

ILEGALES

Con la eliminación de las conexiones ilegales, además de la recuperación de m3, se logra minimizar el riesgo por puntos vulnerables, que pueden deteriorar la calidad del servicio, dado las intervenciones anti técnicas de terceros no autorizados.

Durante el período 2010-2014 se normalizaron 6.600 usuarios ilegales conectados a la red de distribución, mediante la suscripción de contratos de prestación de servicios.

IRREGULARIDADES

La gestión de irregularidades se ha dividido en cinco grandes actividades: normalización de acometidas, calibración por irregularidades, fraudes, devolución de lecturas y nuevos desarrollos, las cuales se priorizan teniendo en cuenta las estrategias a utilizar en los sectores a intervenir.

En el programa de nuevos desarrollos se detectaron, 1.800 irregularidades. Se elaboraron 24 informes de delito a edificaciones, con un promedio de m3 defraudado de 40.793 m3.

En el período correspondiente a 2010-2014 se logró una recuperación de 2.776.634 metros cúbicos de agua

Se ejecutaron 334 cortes a ilegales y se legalizó un total de 196 usuarios

En los últimos cuatro años se ha facturado un total de 2.410.973 metros cúbicos de agua acumulados



Ejecución de 19.640 actuaciones:

- 7.173 calibraciones
- 11.560 traslados de cajillas
- 320 fraudes normalizados
- 907 de lectura, para una recuperación de 422.991 m3

En total se han ejecutado 43.206 actuaciones en el período 2010 - 2014, logrando la recuperación de 873.487 metros cúbicos de agua acumulados

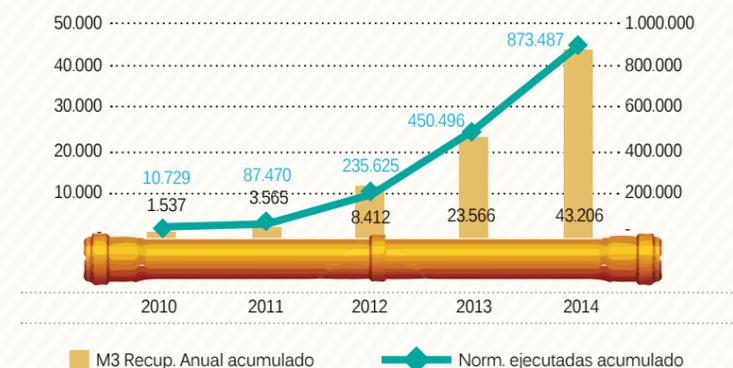
BANCO DE SUSPENDIDOS Y RECONEXIONES 2010-2014



M3 ACUMULADOS 2010 - 2014 LEGALIZACIONES



CONSOLIDADO GENERAL DE RECUPERACIÓN Y NORMALIZACIÓN



GESTIÓN TÉCNICA, PROYECTOS Y OBRAS

Se destaca la realización de importantes obras de infraestructura que permitieron incrementar la confiabilidad en el sistema de entrega de agua a la ciudad, mejorar la prestación del servicio en zonas con afectaciones de continuidad y presión, y además, ampliar el número de beneficiarios del servicio de Acueducto y Acantarillado.

- **Ampliación de la EBAC Albornoz**

La ampliación de capacidad de la Estación de Bombeo de Agua Cruda (EBAC) Albornoz, permitió aumentar la confiabilidad en el envío de agua hacia la Planta de Tratamiento El Bosque, al incrementarse de 5 a 7, el número de equipos de bombeo.

Esta Estación permitirá enviar 20.000 m³/día adicionales de agua cruda a la Planta de Tratamiento El Bosque, lo que representa más agua para 25.000 viviendas nuevas.



- **Nuevos Filtros en la Planta de Tratamiento de Agua Potable**

Concluyó la etapa final de optimización del sistema de Tratamiento con la construcción y puesta en servicio de una nueva batería de filtros en la Planta de Tratamiento El Bosque, para aumentar la disponibilidad de volumen de agua potable y atender las demandas del creciente desarrollo urbanístico en Cartagena



Los nuevos filtros permitirán tratar 30.000 m³/día adicionales de agua en la Planta de Tratamiento El Bosque, lo que equivale a disponibilidad adicional de agua potable para 37.000 viviendas nuevas.



- **Diseños para ampliar Planta de Tratamiento**

Se efectuaron los diseños de detalle de las obras de ampliación de la Planta de Tratamiento de Agua Potable El Bosque en 40.000 M³ adicionales, la cual busca mejorar el servicio, especialmente a los barrios ubicados en la zona Suroccidental de Cartagena, y aumentar la disponibilidad de agua en la ciudad.

También se gestionó la aprobación de estos proyectos en Ventanilla Única del Ministerio de Vivienda, con el objeto de conseguir financiación por valor aproximado de \$34.200 millones.

- **Macro Proyecto Ciudad Bicentenario**

El proyecto "Ciudad Bicentenario", tiene como objetivo aumentar la capacidad de transporte de agua potable y eliminar las afectaciones del servicio de Acueducto, por la falta de capacidad hidráulica en algunos componentes de la red matriz del sistema que alimenta las zonas Suroccidental y Suroriental, principalmente en sus zona altas.

La inversión total del macro proyecto alcanzó cerca de \$60.000 millones, aportados en su mayoría por el Gobierno Nacional y el Distrito, siendo Acuacar el organismo Ejecutor, beneficiando aproximadamente a 300.000 habitantes.

- **Obras de Acueducto**

Se incrementó la capacidad de transporte de agua potable hacia la zona Suroccidental cartagenera de 29,500 m³/día a 51,000 m³/día, mediante la construcción de un nuevo sistema de bombeo y tubería de impulsión al tanque Las Colinas y una nueva tubería de conducción de 1000 y 600 milímetros de diámetro, entre las urbanizaciones San José de Los Campanos y Ciudad del Bicentenario.

La nueva Estación de Bombeo y Tanque de almacenamiento de 3.500 m³ hacia el Sector Colinas, aumenta el suministro de agua hacia el Sector abastecido por el Tanque Colinas, en 21.500 m³/día adicionales.



• **Solución a Afectaciones de Servicio**

Para solucionar los problemas de bajas presiones y discontinuidad del servicio en los barrios ubicados en las zonas altas de la sectorización Colinas (por encima de la cota 40), se construyó un sistema de aumento de presiones que comprende la construcción de un tanque elevado de 700 metros cúbicos y 21.4 metros de altura, en los predios del actual tanque Las Colinas y una Estación de Bombeo que lo alimenta.

Se instaló también una tubería de distribución con longitud de 2.7 km para entregar el agua a los diferentes sectores beneficiados.

La inversión para este proyecto fue de aproximadamente **\$11.300** MILLONES



Este sistema permite mejorar la prestación del servicio durante 24 horas con excelentes presiones a 22.000 personas ubicadas en puntos altos en más de 20 barrios de la zona Suroccidental de Cartagena.

• **Agua a Zonas de Expansiones y Zona Norte**

Se ejecuta la construcción de 11.5 km de tubería con diámetros entre 800 y 700 milímetros, desde la carretera La Cordialidad hasta la Vía al Mar, paralela a la Conducción Terrestre de Alcantarillado. Este sistema permitirá aumentar de manera importante el suministro de agua hacia las zonas de expansión de la ciudad cercanas al barrio El Pozón y la Zona Norte.

La inversión para este proyecto es superior a **\$15.000** MILLONES aportados totalmente por Acuarcar



Con la ejecución de estas obras se podrá realizar la conexión de 14.000 nuevas casas en Cartagena, muchas de ellas viviendas de interés social.

• **Alcantarillado faltante barrio Nelson Mandela**

La puesta en funcionamiento del proyecto de Alcantarillado Faltante del barrio Nelson Mandela, benefició a 40.000 personas, mediante la instalación de 53 kms de tuberías, la construcción de una estación de bombeo y 794 instalaciones intradomiciliarias y la implementación de un Plan de Gestión Social para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Lideradas por mujeres, se crearon 5 unidades productivas, que han permitido mejorar la economía de los habitantes del barrio.



La inversión para este proyecto fue aproximadamente de **\$13.810** MILLONES

La buena gestión de este proyecto generó ahorros de \$3,900 millones, que se utilizaron para financiar obras adicionales y las 794 instalaciones intradomiciliarias.

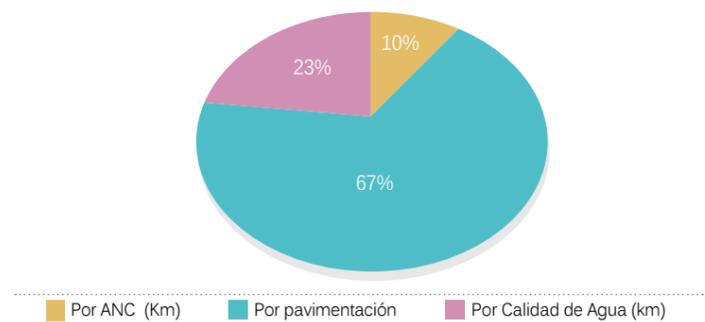
• **Sustituciones de Redes de Acueducto**

Mediante la sustitución de tuberías, no solo se logra la disminución de fugas por el mal estado de la red, sino normalizar las acometidas domiciliarias de Acueducto y eliminar conexiones fraudulentas, disminuyendo de esta forma, tanto pérdidas técnicas, como comerciales.

Es así como se priorizó la sustitución de tuberías de Acueducto en aquellas calles en donde el Distrito adelanta obras de pavimentación de vías, reemplazando 4.9 km de tuberías y normalizando 1.325 acometidas domiciliarias

Entre el 2010 y el 2014 sustituyeron 33.6 km de tuberías de Acueducto, permitiendo una recuperación de 31.769 metros cúbicos

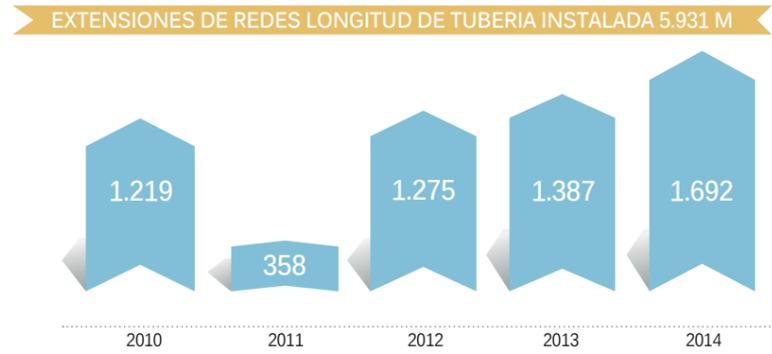
LONGITUD DE RED SUSTITUIDA (M) 2010-2014



• **Extensión Red de Acueducto**

Para aumentar la cobertura de Acueducto y disminuir las pérdidas por conexiones ilegales y clandestinas, en zonas donde se han consolidado algunos asentamientos y en donde es factible la prestación del servicio, se realizaron extensiones de redes, mejorando la calidad de vida a la población beneficiada.

En los últimos cuatro años se han instalado 5,9 km de tuberías de Acueducto, permitiendo una recuperación de 177.864 metros cúbicos



GESTIÓN TIC

ACTUALIZACIÓN GESTIÓN DE COLAS, QMATIC

Este proyecto está orientado específicamente al proceso de atención al cliente. Ofrece estadísticas de tiempos de atención y de espera por tipo de gestión y puesto de atención, lo que redundará en una mayor satisfacción de los clientes en las Oficinas de Atención al Usuario.

RECAUDOS EN LÍNEA

Ahora los usuarios tienen más opciones de pagos porque se logra que el reporte se realice cada una (1) hora y por ello, el porcentaje de recaudos con estas entidades ha aumentado el 90%.



PÁGINA WEB

La página WEB de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., se reestructuró por una más moderna que cumple con las especificaciones de vanguardia y mediante la cual los usuarios actuales, potenciales y proveedores, pueden ingresar y gestionar diferentes opciones de consultas y transacciones, entre las que se encuentran: servicios de PQR, portal de Proveedores, servicio de correo, ajuste para permitir que usuarios clientes sean proveedores y proveedores sean clientes, inclusión del formulario de contáctenos con destinatarios diferentes de acuerdo con la Gerencia que se desea contactar.

Con este cambio se ha logrado dinamizar el portal de Acuacar para una comunicación más efectiva y dinámica con el usuario. La campaña de mayor impacto fue la adjudicación de las Becas Acuacar.

Se resalta que el número promedio mensual de visitas dentro del sitio web, fue de 16.790, que con relación al año 2013, donde se registró un promedio mensual de 12.265, se evidencia un crecimiento del 33% (4.165 visitas).

BOTÓN DE PAGO PSE – PAGOS DE FACTURAS

Se contabilizaron 10.939 usuarios inscritos en la página Web el año anterior de los cuales han realizado 15.581 pagos, mediante el botón PSE, desde que se inició el proyecto para un total recaudado de \$2.557 millones. En el mes de diciembre pasado el valor recaudado fue de \$336.747 millones, el mayor logrado en esa vigencia.

En un 72%, se incrementó el uso del Botón PSE, el cual se inició con 498 pagos. Gradualmente aumenta en una curva ascendente, acumulando 1.809 pagos. En cuanto a los usuarios de Grandes Clientes, se registraron 300 pagos por el Botón PSE, cumpliendo en un 91% el objetivo del año.

PORTAL DE PROVEEDORES

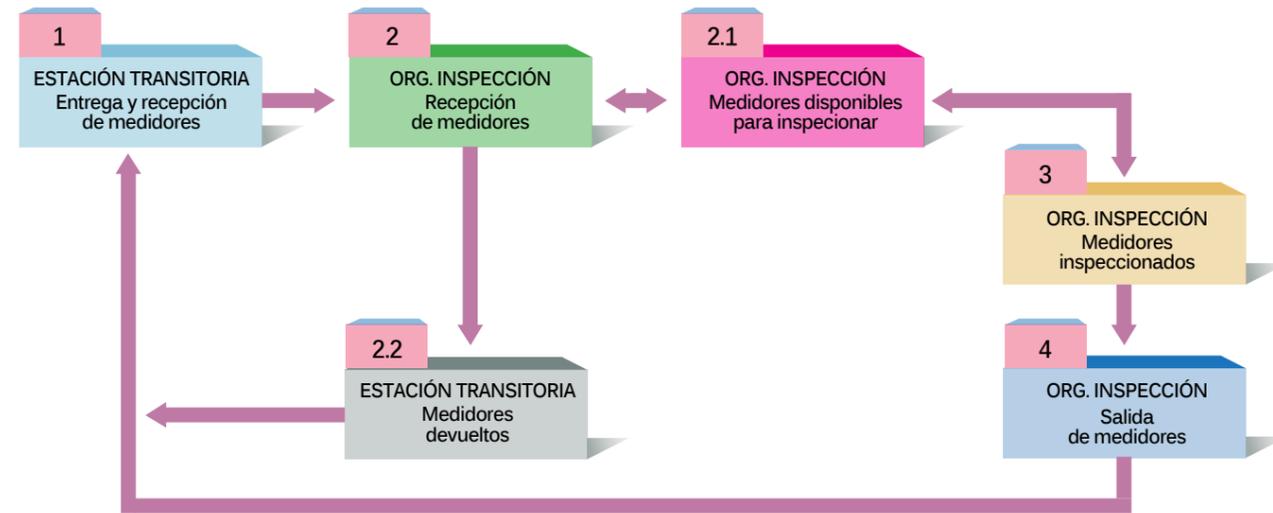
Es un espacio en el sitio web de la Empresa, en el cual los proveedores pueden consultar información de procedimientos, normas e instructivos. Esta es la puerta de entrada a los aplicativos, servicios y el acceso para la participación en Licitaciones que se publiquen.

AUTOMATIZACIÓN DE LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

En cada uno de los Centros de Recepción de Correspondencia se reemplazó el sello a los documentos, por una impresora matriz de punto, logrando la agilización en el proceso de Atención a los Usuarios, al presentar diferentes oficios y facturas en general.

SISTEMA DE ANÁLISIS DE MEDIDORES

Se ha implementado con éxito la nueva versión SGME, que permite realizar el análisis de conformidad de medidores retirados de campo, generando un certificado que es entregado a los usuarios, donde consta el estado en el que fue encontrado el contador. En una segunda fase se realizaron las modificaciones para ajustar el sistema, independizando el flujo entre los organismos de inspección (laboratorio, organismo de inspección y estación transitoria).



XCONTROL - ACUEDUCTO

Automatiza la asignación de trabajos y recogida en campo de las actividades realizadas en daños de Acueducto de forma digital. De esta manera, proporciona una herramienta de trazabilidad en la ejecución de los trabajos, seguimiento de las cuadrillas, automatización del proceso de asignación de tareas para optimización de rutas de busca fugas, mantenimiento de acueducto, cierres y aperturas, incluidos dentro del proceso, entre otros.

SAP GT FUSSION

A través de este proyecto se logró reemplazar la Gestión de Trabajos en el iseries, implementando los módulos CS (Customer Service), PM (Mantenimiento) y SD (Facturación no core), simplificando y agilizando los procesos.



- Beneficios de SAP GT Fusion
- Integración de módulos logísticos y financieros
- Convergencia Tecnológica
- Mayor control de costos
- Mejor soporte para auditorias
- Actualización de plataforma tecnológica
- Soluciones de movilidad
- WORKFLOWS
- Informes y reportes
- Regulación del manejo contratos en el sistema



MAYA - MESA DE AYUDA

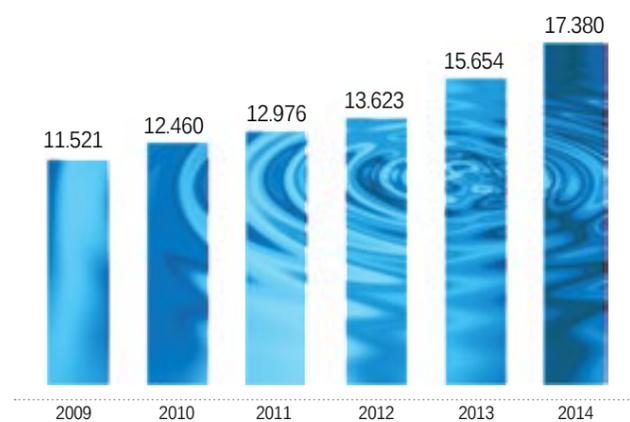
Tiene como objetivo y principal responsabilidad, servir como una herramienta y único punto de contacto para los empleados de la Compañía, tanto para los que se encuentran en las áreas administrativas y operativas como para los que están en las instalaciones de los clientes, reporten cualquier incidente relacionado con el normal funcionamiento o realizar una solicitud de servicio vinculada con su plataforma tecnológica.

GESTIÓN FINANCIERA

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. mantuvo un desempeño financiero notable que le ha permitido prestar los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Saneamiento Básico dentro de los niveles de calidad y eficiencia requeridos, así como cumplir satisfactoriamente con las expectativas de todos los grupos de interés.

La calificación de la deuda corporativa se mantuvo en niveles de AA+, elevándose la perspectiva de estable a Positiva. El nivel de endeudamiento se redujo al 59.9% y el diferencial de la deuda bancaria se mantuvo en excelentes niveles, cerrando en un promedio de DTF+0.66%.

Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental



La utilidad neta para el año 2014 fue de \$17.380 millones que representan 11% (\$1.726 millones) por encima del resultado del año anterior.



ESTADO DE RESULTADOS

CONCEPTOS	REAL 2014	REAL 2013	Variac.	%
Ingresos Operacionales	196.516	196.185	331	0,2%
Acueducto	98.418	92.756	5.662	6,1%
Alcantarillado	70.639	65.353	5.286	8,1%
Otras Actividades	27.984	31.761	-3.776	-11,9%
TCA	1.249	8.256	-7.007	-84,9%
Devoluciones, rebajas y descuentos	-1.775	-1.941	166	-8,5%
Costos de Ventas	104.856	106.860	-2.004	-1,9%
Energía	19.392	17.633	1.759	10,0%
Personal y servicios temporales	12.146	12.071	75	0,6%
Productivos químicos	3.585	3.669	-84	-2,3%
Mantenimientos	28.542	24.457	4.084	16,7%
Amortizaciones	14.570	14.147	423	3,0%
Otras actividades complementarias	9.353	11.935	-2.582	-21,6%
TCA	1.068	7.476	-6.407	-85,7%
Otros	16.201	15.471	729	4,7%
Gastos de administración, provisiones, depreciación y amortizaciones	69.235	63.865	5.369	8,4%
Personal y servicios temporales	19.942	19.742	200	1,0%
Otros gastos de administración	49.293	44.124	5.169	11,7%
Excedente operacional	22.425	25.460	-3.035	-11,9%
Otros ingresos No Operacionales	7.573	3.667	3.906	106,5%
Financieros	1.999	1.824	175	9,6%
Diferencia en cambio	177	95	82	85,7%
Extraordinarios	5.397	1.748	3.649	208,8%
Otros egresos No Operacionales	12.618	13.473	-855	-6,3%
Déficit No Operacional	-5.046	-9.806	4.760	-48,5%
Excedentes del Ejercicio	17.380	15.654	1.726	11,0%

Los ingresos operacionales alcanzaron \$196.516 millones, con un incremento de 0.2%, respecto al año anterior. Excluyendo los Trabajos por Cuenta Ajena (TCA), los ingresos estuvieron 3.9% (\$7.338 millones) por encima de los obtenidos en 2013.

Por su parte los ingresos de agua tuvieron un aumento de 6.1% (\$5.662 millones) y los de Alcantarillado de 8.1% (\$5.286 millones), en ambos casos incluyendo el pago del déficit entre contribuciones y subsidios por el Distrito, similar para ambos años.

Respecto a los ingresos registrados como otras actividades, se observó una reducción de 11.9% (\$3.776 millones) debido principalmente a la disminución en la venta de agua cruda por \$2.413 millones como resultado de menor consumo en industrias.

Los contratos TCA ejecutados estuvieron por debajo del valor registrado el año anterior en \$7.007 millones, ya que en 2013 se culminó el TCA de Reficar.

Los costos de ventas estuvieron 1.9% (\$2.004 millones) por debajo de los presentados en 2013, alcanzando \$104.856 millones. Esto se debe principalmente a que el año anterior se registraron costos por \$7.476 millones en contratos TCA, mientras que para el 2014 fueron \$1.068 millones. En consecuencia, el crecimiento de los costos de ventas sin considerar los TCA fue del 4.4%.

Los gastos de administración, provisiones, depreciaciones y amortizaciones crecen \$5.369 millones (8.4%).

Resultado de lo anterior, el Excedente Operacional fue de \$22.425 millones, 11.9% por debajo del año anterior.

El Déficit no operacional disminuyó 48.5% (\$4.760 millones).

BALANCE				
BALANCE Millones de \$	REAL 2014	REAL 2013	Variac.	%
ACTIVO				
Activo corriente	45.185	46.980	-1.795	-3,8%
Deudores Largo Plazo, neto	10.719	11.222	-503	-4,5%
Propiedades y equipos, neto: Equipo hidráulico, de cómputo y de transporte	13.399	13.188	211	1,6%
Otros activos, neto: Redes e infraestructura	128.503	128.403	100	0,1%
Total Activos	197.807	199.793	-1.986	-1,0%
PASIVO				
Pasivo corriente	46.649	55.495	-8.846	-15,9%
Pasivos a Largo Plazo	71.841	67.807	4.034	5,9%
Total Pasivos	118.490	123.302	-4.812	-3,9%
PATRIMONIO				
Capital social	29.100	29.100	0	0,0%
Reservas	16.412	15.312	1.100	7,2%
Utilidad del ejercicio	17.380	15.654	1.726	11,0%
Superávit por valorización	16.425	16.425	0	0,0%
Total Patrimonio	79.317	76.491	2.826	3,7%
Total Pasivo y Patrimonio	197.807	199.793	-1.986	-1,0%

El activo total finalizó en el año en \$197.807 millones, 1% (\$1.986 millones) menos que el año anterior.

El activo corriente se reduce en 3.8% (\$1.795 millones) por finalización del Proyecto Bicentenario, para el cual el Gobierno Nacional había entregado a la empresa unos recursos en administración.

Los deudores de largo plazo, que corresponden principalmente a cartera en convenios de pago y de contrataciones, disminuyeron 4.5% (\$ 503 millones).

Las propiedades, planta y equipo se incrementan 1.6% (\$211 millones), debido al mayor valor en la adquisición de equipos para estaciones de bombeo principalmente.

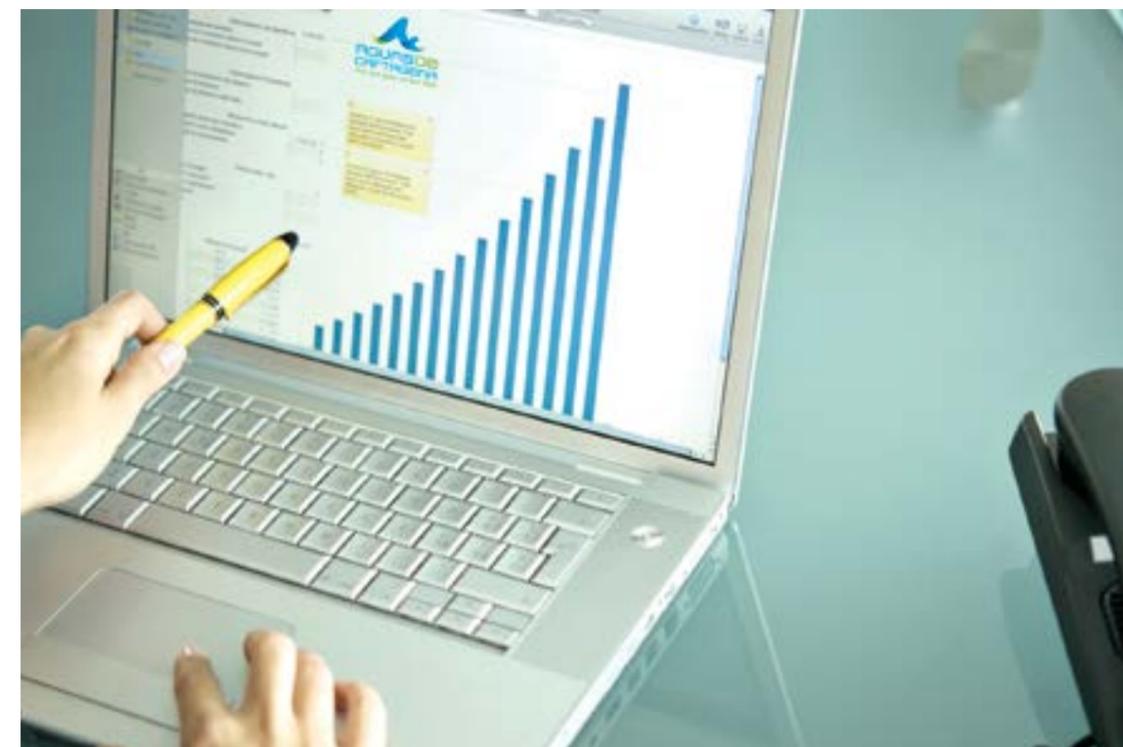
Los otros activos aumentaron 0.1% (\$100 millones). Esto se debe, principalmente, al efecto neto entre las inversiones ejecutadas en 2014 y las amortizaciones registradas en dicho periodo, respecto de esas mismas inversiones realizadas con recursos propios en redes y estaciones de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado durante toda la vida de la empresa.

El pasivo total disminuye 3.9% (\$4.812 millones). Los pasivos corrientes disminuyen 15.9% (\$8.846 millones).

Los pasivos de largo plazo aumentan 5.9% (\$4.034 millones), principalmente por el aumento de la provisión para contingencias.

Las obligaciones financieras disminuyen 7.3% (\$4.842 millones).

El patrimonio presenta un incremento de 3.7% (\$2.826 millones), causado por el registro del incremento en las reservas por valor de \$1.100 millones y de una mayor utilidad del ejercicio por \$1.726 millones.



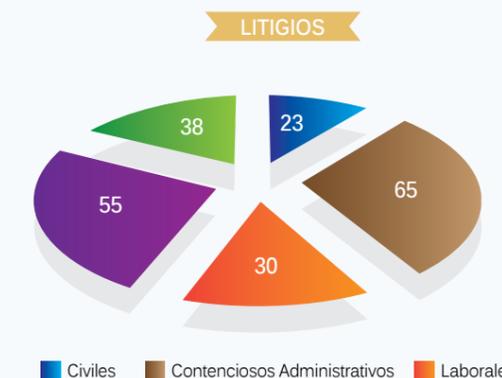
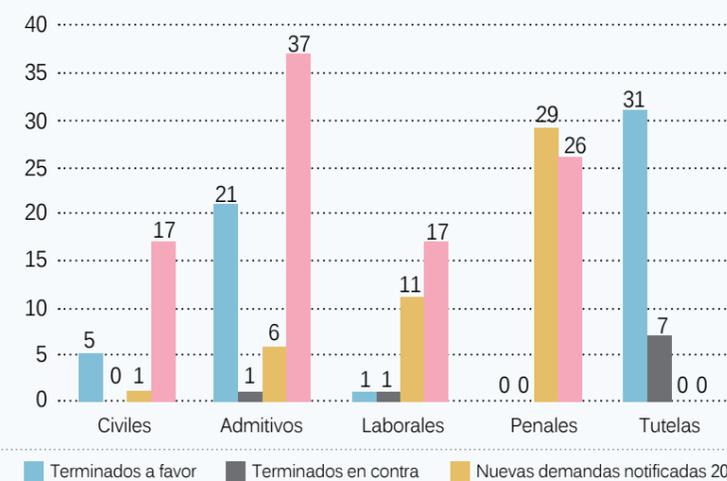
GESTIÓN JURÍDICA

El total de procesos en trámite finalizó el 2014 de la siguiente manera:

ESTADO/PROCESOS	CIVILES	ADMINISTRATIVOS	LABORALES	PENALES	TUTELAS
Terminados a favor	5	21	1	0	31
Terminados en contra	0	1	1	0	7
Nuevas demandas notificadas 2014	1	6	11	29	0
En curso a 31 de Dic/2014	17	37	17	26	0
TOTALES	23	65	30	55	38



Durante el año 2014 se tramitaron un total de 211 procesos judiciales.



Los procesos terminados en contra consistieron en:

PROCESOS	CANT PERDIDOS	ORDEN JUDICIAL SENTENCIA
Administrativos	1	Realización de unas campañas pedagógicas para el buen uso del Alcantarillado en un sector de la ciudad.
Laborales	1	Pago de 7 días de salarios a un ex trabajador.
Tutelas	7	Cumplidas a cabalidad relacionadas con los procesos de la Gestión Comercial y de ATU.

Del balance anterior, restando los procesos que finalmente culminaron, a 31 de diciembre de 2014, continúan en trámite, 144 procesos judiciales.

Total Terminados	A favor	58	67
	En contra	9	
Total en Trámite	Notificados 2014	47	144
	En curso	97	
TOTAL PROCESOS ATENDIDOS EN 2014			211

- Cabe destacar que la Empresa no fue condenada a pagar indemnizaciones, ni sufrió impacto alguno en su gestión financiera y fiscal por causa de providencias judiciales.
- Las denuncias penales que aquí se reportan son adelantadas por la Empresa, por los actos de defraudación de fluidos y sus responsables.



Dimensión Económica



EC1

VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO (VEC)

CONCEPTO	2014	2013
Ventas Netas	198.242.917.960	197.831.226.188
Ingresos procedentes de inversiones financieras	602.600.145	455.458.575
Venta de activos	-	176.500.000
TOTAL	198.845.518.105	198.463.184.763

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)

CONCEPTO	2014	2013
Costos Operativos	96.386.070.793	97.405.490.870
Salarios y Beneficios Sociales	31.444.682.892	31.225.824.441
Pago a proveedores de Fondos	22.256.227.999	26.235.902.135
Pagos al Gobierno	20.926.170.056	18.159.185.669
Inversiones en la comunidad	411.547.427	602.346.354
TOTAL	171.424.699.167	173.628.749.469

VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER)

	2014	2013
VEC - VER	27.420.818.938	24.834.435.294

EC4

Subsidios recibidos durante 2014 correspondientes a los años 2011 y 2013	\$ 13.509.144.785
Incentivos Financieros : Menores tasas de interés en préstamos con destino a obras de infraestructura en Acueducto y Alcantarillado	\$ 1.467.866.541

El Gobierno Distrital participa en el 50% en la estructura accionaria

EC8

INVERSIÓN Y AHORRO EN INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA	INVERSIÓN	COSTO
Optimización de los Centros de Cómputo	27.585.960	
Actualización de Plantas Telefónicas	82.860.716	
Telefonía IP	11.868.355	
Comunicación Punta Canoas	0	13.042.032
Actualización de la Electrónica Red	USD27,000	
Actualización del sistema de control de presencia Biométrico	39.320.851	
Mejora de comunicaciones en las estaciones remotas	Ahorro telefonía fija	
Red Inalámbrica WI-FI	38.572.385	
Transmisores de caudal y presión GPRS	\$ 401.940.000	
Prelocalizadores de fuga (1 master + 45 radios)	\$ 83.025.840	
Medidor electromagnético de 3"	\$ 5.338.320	
Medidor electromagnético de inserción	\$ 21.460.000	
Datalogger de presión	\$ 17.590.240	
Reemplazo de medidores mecánicos por electromagnéticos	\$ 33.303.600	
Medidor ultrasónico Clamp-on	\$ 32.809.266	
	\$ 595.467.266	



RS ACUACAR



POLÍTICA RS

En su permanente búsqueda de la sostenibilidad técnico financiera y creación de valor a sus grupos de interés en los ámbitos sociales, medioambientales, económicos y organizacionales, Acucar define sus lineamientos estratégicos y operacionales con sentido de Responsabilidad Social y cumplimiento legal.

Debido a que el éxito en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado Sanitario, es el resultado de la ejecución correcta de dichas estrategias, llevadas a cabo por un grupo humano fundamentado en lo ético, en sus principios y valores, en su compromiso social y enmarcado en el beneficio colectivo.



CÓMO NOS COMUNICAMOS



ÁMBITOS DE TRABAJO

INTERNOS

GOBIERNO CORPORATIVO

Accionistas públicos y privados, Asamblea, Junta Directiva, Comité Ejecutivo y Comité Gerencial.
Toma de decisiones, relaciones con autoridades, gremios, líderes de comunidades vecinas, opinión pública (medios de comunicación).

ORGANIZACIÓN INTERNA

Empleados propios, empleados en misión, empleados temporales, Sindicato, familiares de empleados, asesores, aprendices y estudiantes en prácticas.
Ejecución de la Filosofía estratégica empresarial, sentido de pertenencia, desarrollo integral de bienestar y productividad, condiciones laborales.

CONTRATISTAS / PROVEEDORES

Representación de la Empresa en la ejecución de actividades tercerizadas, compra de bienes y servicios.
"Ofrecer servicios seguros, eficientes y de alta calidad".

EXTERNOS

COMUNIDAD

Comunidades, Líderes Comunitarios, Fundaciones, ONG's, Organizaciones de Derecho, Instituciones Educativas, Entes Regulatorios.
Impacto del negocio.
Posicionamiento de Acucar a través de su compromiso con la comunidad Gestión Social.
Validadores de la gestión de la Empresa.

MEDIO AMBIENTE

Organismos de Control, Veedores, Líderes Ambientales.
Cumplimiento, lineamientos técnicos ambientales de la materialidad de la Empresa, compromisos voluntarios por RS, desarrollo e investigación.

CLIENTES / USUARIOS

Grandes Clientes.
Volumen de Facturación.
Usuarios:
1.-Residenciales - 2.-Comerciales. - 3.-Industriales.
Optimizar y dar cumplimiento a la oferta comercial inmersa en la promesa de servicio.

ACCIONES

Pensar estratégicamente

- Mapeo grupos de interés
- Matriz de los grupos y sus temas relevantes
- Prioridades de atención



Analizar y planificar

- Análisis de fortalezas y debilidades
- Plan para el desarrollo de los compromisos



Fortalecimiento de la relación

- Selección y desarrollo del personal interno clave
- Vínculo de la relación grupo de interés-empresa, con la gestión e información.



Diseño de la relación

- Implementación de procesos concertados
- Obtención de acuerdos e intercambio de información



Actuación y revisión

- Planes de acción
- Informes y retroalimentación
- Ajustes en la relación para nuevos periodos



ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO



CÓMO PRETENDEMOS LLEGAR A LA ACCIÓN

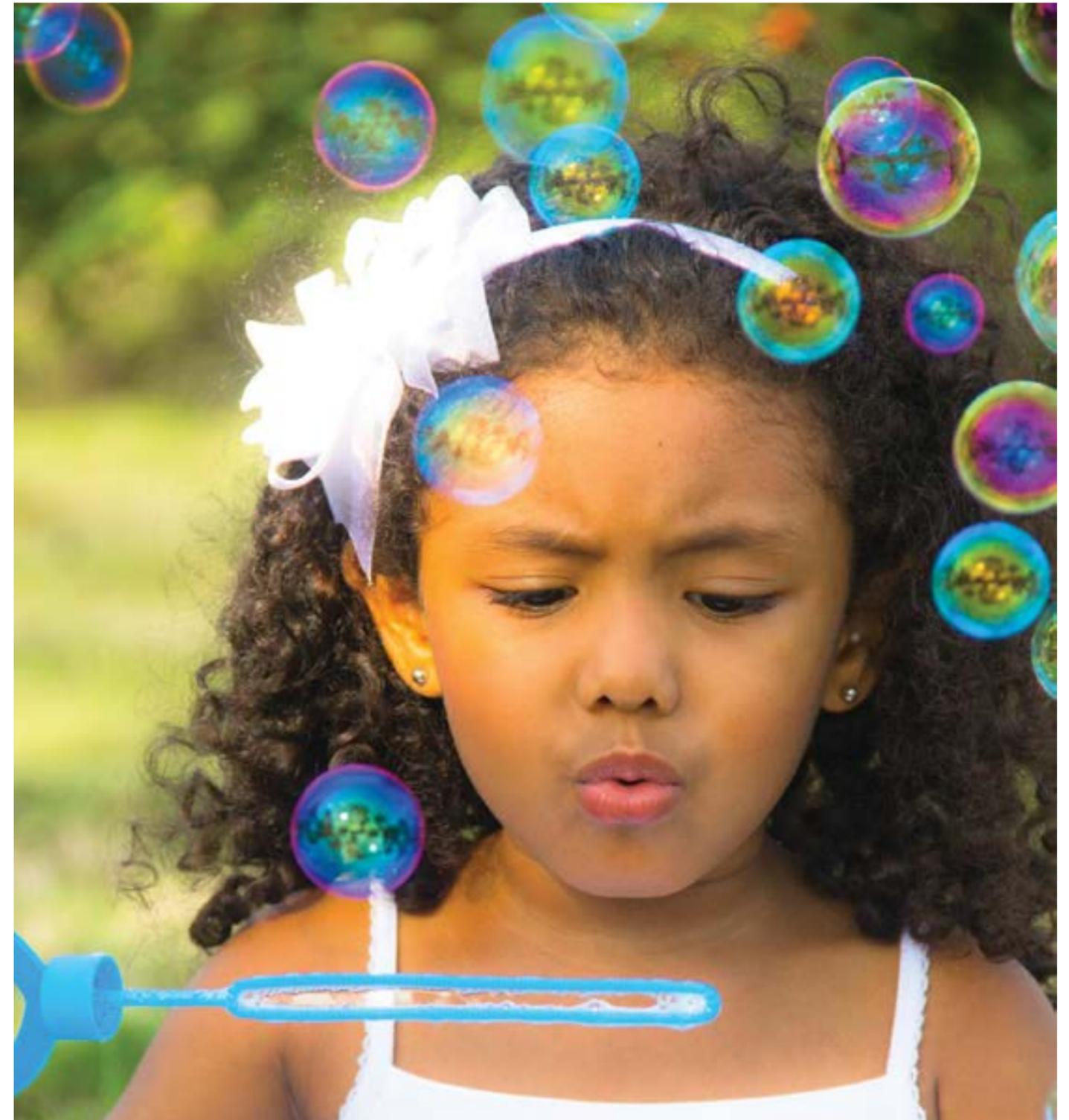
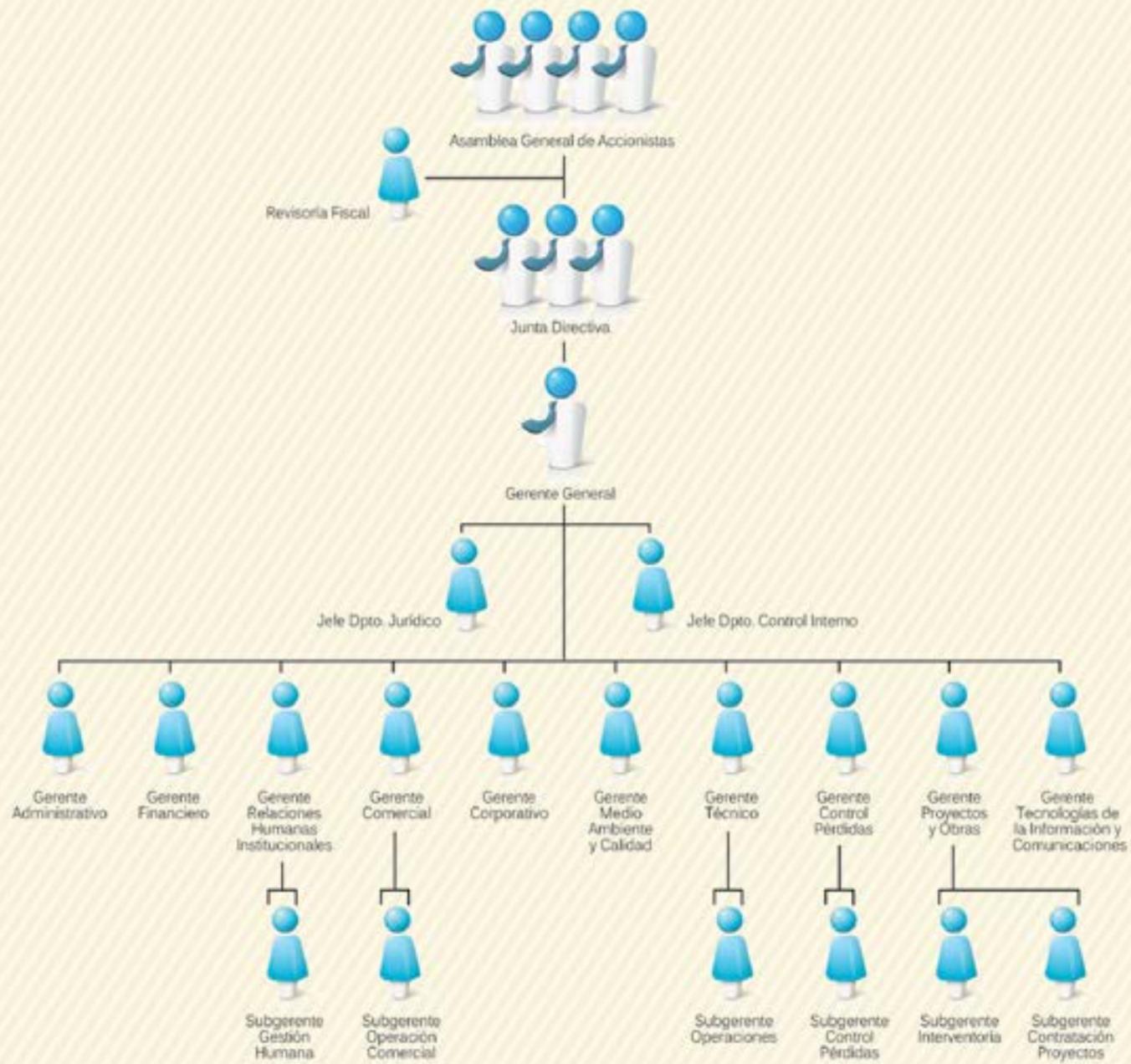


FILOSOFÍA DE PARTICIPACIÓN



Gobierno Corporativo





109 ACCIONISTAS, 19 personas Jurídicas y 90 personas naturales.



REPRESENTACIÓN LEGAL Y JUDICIAL

- Un Representante Legal
- Un Representante Legal Suplente
- Dos Apoderados General Asuntos Judiciales

Organización Interna



Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., acorde con su estrategia de sostenibilidad y con el compromiso de generar valor a través de la Gestión de su Talento Humano, mantiene su lineamiento de crecimiento y desarrollo personal, profesional y familiar hacia sus colaboradores, configurando diferentes horizontes hacia la consolidación de una cultura de autogestión para incentivar el compromiso por parte de los trabajadores y la contribución conjunta al logro de los objetivos.

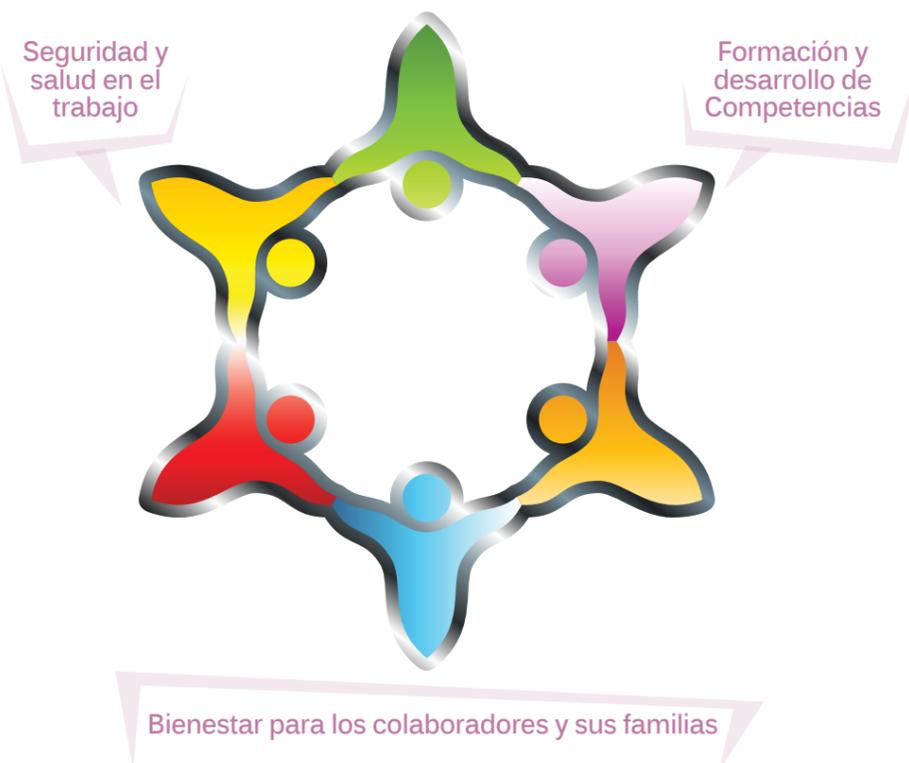


Tu **Compromiso** y el de Gestión Humana en Sinergia con el **Bienestar Laboral**



Además de cumplir con la normatividad vigente y los compromisos derivados de lo pactado en la Convención Colectiva de Trabajo, Acucar impulsa programas que impactan en la Calidad de Vida de sus colaboradores, su crecimiento integral, la generación de un mejor ambiente de trabajo, soportado en los programas de bienestar, formación y salud y seguridad en el trabajo; asegurándose que sus empleados estén satisfechos con la organización, trascendiendo este sentimiento a su vida personal y al cumplimiento de nuestra visión empresarial.

Es así que, siendo consecuentes con la rapidez y la intensidad con la que el mundo está cambiando, en la Compañía, la gestión del Talento Humano se ha convertido en el principal motor que impulsa la aplicación de nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de su capital humano, para mantener la competitividad, creación de valor y de conformidad con la misión institucional, contribuir con "el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad cartagenera". Para dar cumplimiento a esto, se fortalece la calidad de vida del equipo humano, por lo que todas las acciones y beneficios otorgados apuntan a esta dirección.



POR LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS COLABORADORES

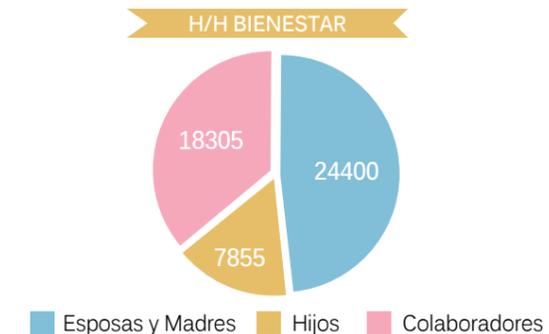


PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

En cuanto al ámbito personal, como estrategia corporativa, Acucar se ha vinculado con el Proyecto de Vida de sus empleados, implementando programas encaminados a su fortalecimiento, teniendo como eje principal de acción la entrega de beneficios que estén orientados a promover la vida sana, el deporte y la igualdad.

Fortaleciendo la calidad de vida, se trabajó para el bienestar de los empleados y sus familias, propendiendo por el desempeño laboral y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Facilitando la satisfacción de las necesidades básicas de los colaboradores, se otorgaron auxilios correspondientes a:



50.560 Horas invertidas en el bienestar de los colaboradores y su familia

En el 2014 fueron formadas **61** mujeres en técnicas laborales, artesanías y belleza.

Apoyando y respetando la protección de los derechos humanos reconocidos a nivel internacional, la Organización viene trabajando en la atención especial a los derechos de los grupos vulnerables y resaltando el papel de la mujer.

LA1/PG.P6

EMPLEO

La vinculación de nuestros colaboradores a su jornada laboral es de tiempo completo en un 100% y la división del personal de acuerdo al tipo de contrato, se representa en un 49.36 % a término indefinido, a término fijo un 48.82 %, y con contrato temporal 1.82 % de todos los colaboradores.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO

T/CONTRATO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Fijo	89	179	268
Indefinido	46	225	271
Total Directa	135	404	539
Temporales	3	7	10

Referente a la compensación de los colaboradores se cancelaron en salarios, \$842.531.708 más que el año inmediatamente anterior.

SALARIOS	2014	2013
Total de Salarios, Extras, Recargos y subsidio transporte	\$ 16.315.752.107	\$ 15.473.220.399

La distribución del personal con relación a su antigüedad corresponde al 27% de los colaboradores con una antigüedad inferior a 5 años, el 14% de los colaboradores que tienen entre 5 y 10 años prestando sus servicios a la organización, otro 27% cumplen entre 11 y 14 años en la organización y el 31% restante acumula más 15 años de servicio, lo que enfatiza la alta estabilidad laboral en Acuar.

DISTRIBUCIÓN POR ANTIGÜEDAD

RANGO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Inferior a 5 años	48	99	147
5 a 10 años	29	46	75
11 a 14 años	28	120	148
15 años – más	30	139	169
Total General	135	404	539

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO

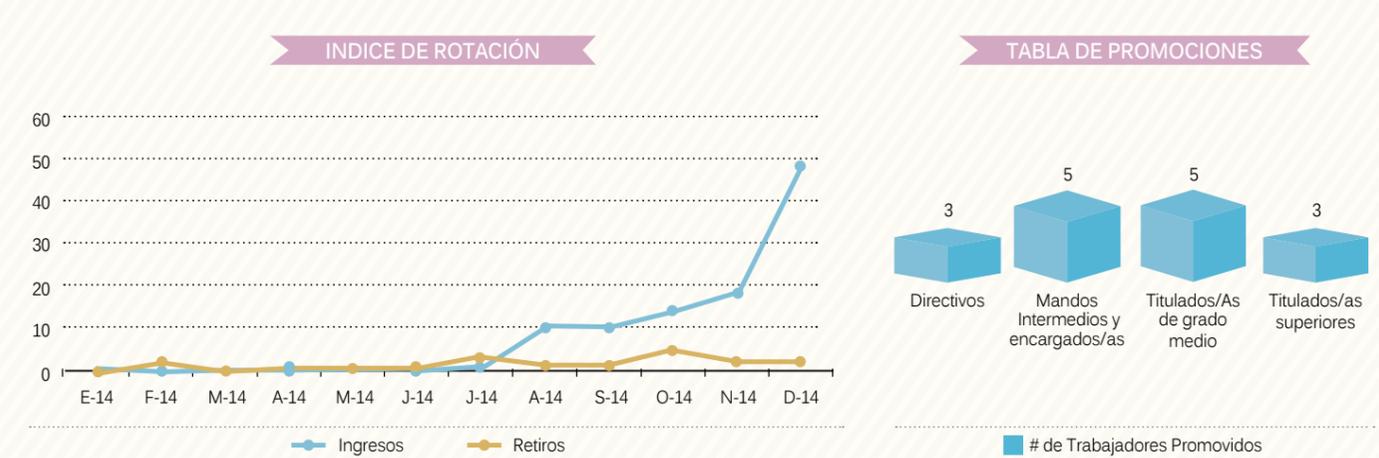
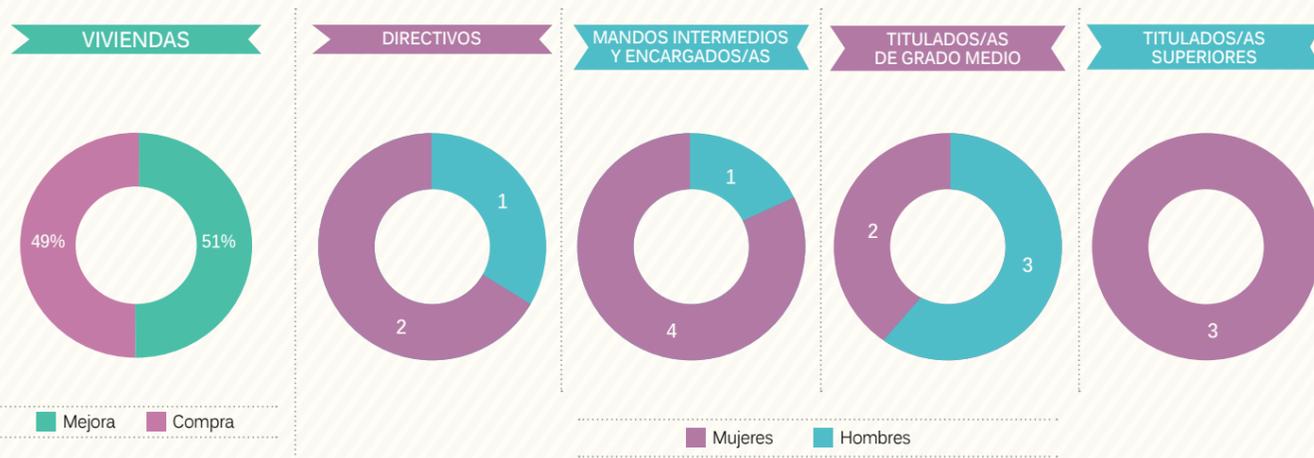
CONCEPTO	2014	2013
Costo total personal directo	\$ 27.994.238.444	\$ 27.493.617.081
Costo personal y temporal	2.673.718.493	2.979.235.192
Otros gastos laborales	1.199.661.435	1.110.031.891
Gran Total Gastos Laborales	\$ 31.867.618.372	\$ 31.582.884.164

A partir del mes de julio del año pasado, la Empresa inicia al proceso de vinculación con contrato a término fijo de 99 colaboradores que prestaban sus servicios a través de Empresas Temporales y se vieron favorecidos de los beneficios como todos colaboradores.

De acuerdo a la preparación integral de nuestros trabajadores, se facilitaron los espacios para realizar 16 promociones.

En esta misma línea, la integración de la mujer ha sido más participativa. De los 16 colaboradores promovidos, 5 fueron mujeres.

LA2/PG.P6



LA3

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. realiza los aportes a las diferentes Empresas Promotoras de Salud, Fondos de Pensiones, ARL, Comfenalco, SENA e ICBF, con el fin de garantizar que los colaboradores y sus beneficiarios estén amparados en todos los aspectos reglamentados por la ley.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO

PRESTACIONES Y DERECHOS LEGALES	2014	2013
Seguridad Social (EPS, ARP y Pensiones)	2.751.936.587	\$ 3.638.058.977
Parafiscales (Comfenalco, Sena e ICBF)	939.609.690	1.091.030.950
Cesantías, intereses y primas legales	2.706.159.192	2.517.067.202
Vacaciones	1.529.169.579	1.468.835.006
Total prestaciones y derechos legales	\$ 7.926.875.048	\$ 8.714.992.135

Adicional a los pagos y beneficios legales, la Empresa otorga otros beneficios extralegales que les permiten a sus colaboradores y a sus familias tener un mejor nivel de vida. El 94.35% de los colaboradores de la Organización tienen derecho a estos beneficios al encontrarse cobijados por la Convención Colectiva de Trabajo. El 5.65% restante, corresponde al personal con salario integral y al personal Temporal.

DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE CONTRATO

PRESTACIONES Y BENEFICIOS EXTRALEGALES	2014	2013
Primas extralegales	\$ 2.054.715.078	\$ 1.842.353.937
Uniformes y dotación	395.982.921	343.835.246
Auxilios educativos, consumo de agua, alimentación y auxilio de lentes	1.300.913.290	1.119.215.364
Total Prestaciones y beneficios extralegales	\$ 3.751.611.289	\$ 3.305.404.547

LA15/PG.P6

En el año 2014, cuatro (4) fue el número de hombres que tuvieron derecho a una licencia por paternidad y dos (2) las mujeres a una licencia de maternidad.

Conforme a la legislación vigente y a las buenas prácticas laborales, la totalidad de los colaboradores que tenían derecho a una baja por paternidad o maternidad accedieron al disfrute de la misma. De igual forma, el 100% de los colaboradores se reintegró a su puesto de trabajo, tras cumplirse la licencia estipulada por la ley.

LA4/PG.P3

RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES

La Empresa, de acuerdo a los lineamientos mundiales como la declaración universal sobre los Derechos Humanos, los acuerdos internacionales sobre Derechos Civiles y Políticos, y los convenios de la OIT, respeta y promueve los derechos de sus empleados, tanto fundamentales como laborales. En el año 2014 se mantienen en cero, las quejas el Buzón de sugerencias del Comité de Convivencia Laboral, cuerpo representativo de todos trabajadores ante la defensa y promoción de derechos a los que todos tienen acceso.

La libertad de asociación es un derecho reconocido por la organización, lo cual se evidencia a través de la Convención Colectiva de Trabajo, la cual cobija al 96.1% de los empleados directos; el otro 3.89% tiene la modalidad de salario integral.

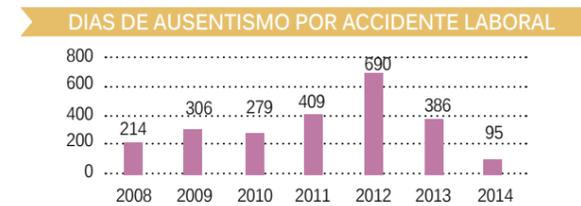
Con relación a las actividades sindicales, se otorgaron 794 días de permisos sindicales en el año 2014.

AÑO 2014	DÍAS	HORAS
Permisos sindicales para actividad y diligencia sindical	172	1552
Permisos sindicales para Formación y Asambleas y Juntas Nacionales	106	848
Permisos para Junta Directiva y Actividades Sindicales	114,5	1156
Permiso Especial	402	3216
Total permisos días y horas	794,5	6772

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

En Aguas de Cartagena S.A.E.S.P. prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades laborales siempre ha sido una prioridad.

Como resultado de los esfuerzos, en el último año, se logró reducir la ocurrencia de accidentes en un 40% con relación al año 2013, donde los días de ausencia descendieron en un 62%, alcanzando los niveles más bajos de accidentalidad en los últimos 7 años.



Como dato importante, se destaca que la Compañía se sitúa por debajo del índice de accidentalidad por sector económico, tal como se observa en la información de Fasecolda, suministrada por la ARL Colmena.



LA6

El 100% de los colaboradores se encuentra representado en comités de seguridad y salud laboral COPASST, el Comité de Ética y el Comité de Convivencia.

Los Comités de Ética y de Convivencia Laboral son instrumentos creados para propender por el respeto absoluto de los derechos de los trabajadores, ya que a través de estos se expone y denuncia cualquier tipo de vulneración a los derechos humanos y laborales de los colaboradores, impidiendo que se violen de una manera u otra los derechos de los colaboradores de Acucar. Si por algún motivo se llegara a dar el caso, este Comité se encargaría de tomar las acciones pertinentes y evitar que el hecho continúe o se repita.

Por su parte, el COPASST o Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo es el organismo encargado de vigilar y promocionar las normas, reglamentos y demás disposiciones asociadas a la Salud Ocupacional y Seguridad Laboral. Su principal finalidad, es buscar la reducción de los riesgos que se puedan presentar durante las actividades realizadas dentro de la Empresa, por lo que participa en las investigaciones de seguridad, investigación de accidentes y demás estrategias para la disminución de Accidentes y en Enfermedades Laborales.

LA7

La tasa de ausentismo para el 2014 fue del 21% menos que el año inmediatamente anterior, con un total de 2.045 días perdidos.

DÍAS TOTALES DE AUSENCIA

Mujeres	488
Hombres	1.557
Totales	2.045

Durante el año no se presentaron accidentes mortales o enfermedades profesionales



0 enfermedades profesionales
0 accidentes laborales mortales



LA8

REGLAS QUE SALVAN VIDAS

Este programa fue adaptado del Socio Operador AGBAR – SUEZ y el cual contiene 13 lineamientos básicos, concebidos del análisis de causalidad de los accidentes y el trabajo ejecutado diariamente. Estas reglas se integraron con fundamentos y/o elementos del programa Calidad de Vida, con el fin de estimular la motivación y liderazgo y gestión del auto cuidado.



Se desarrollaron actividades de prevención en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

ACTIVIDADES SST	HORAS HOMBRE
Total Actividades SISO	3,789
Total Formación SISO	4,569
Total Prevención y Promoción	14,626
Total General	22,984



MEDICINA LABORAL Y PREVENTIVA

Con el objetivo institucional de mantener y mejorar la calidad de vida de los colaboradores de la Empresa, se incrementaron las actividades de promoción y prevención a todo el personal, especialmente en lo concerniente al sistema de Vigilancia de Riesgo Psicosocial.

En ese sentido, se invirtieron 6.805 horas hombre en diferentes actividades dirigidas a los colaboradores y su familia, promoviendo el desarrollo personal y social a través de la educación, la cultura, la actividad deportiva y recreativa, y el aprendizaje para vivir mejor dentro y fuera del ambiente laboral.

Después de registrar en los últimos años, el más alto índice de accidentalidad, cabe resaltar, el resultado obtenido por los colaboradores del área de Acueducto, al no presentar ningún accidente de trabajo, el año anterior,



LA9

Velando por la seguridad y salud de los colaboradores, se han establecido acuerdos sobre seguridad, salud e higiene del trabajo en la Convención Colectiva: el capítulo IX Salud Ocupacional, incapacidades médicas y gastos fúnebres, enmarca la política empresarial de garantizar la seguridad física y psicológica de sus colaboradores, mediante beneficios extralegales referentes a la incapacidades médicas y cuotas moderadoras pagadas a las Entidades Promotoras de Salud.

INDICADORES DE ACCIDENTALIDAD

ANTECEDENTES	DESCRIPCIÓN	2014	2013	VARIACIÓN
Índice de frecuencia (IF)	Mide el número de accidentes con relación a la horas trabajadas por mes	2,8	4,5	38%
Índice de Severidad (gravedad) - (IS)	Mide las horas de ausentismo por incapacidad derivada de los accidentes con relación a las horas laboradas en el mes	14,2	49,2	71%
Tasa de accidentalidad (TA)	Relación de accidentes con el número de trabajadores	0,40%	0,50%	20%
Tasa de siniestralidad (TS)	Relación de días de ausentismo por AT con el número de trabajadores	2%	6%	67%
Índice de Lesiones Incapacitantes	Es la relación entre los accidentes laborales ocurridos y los días de ausencia que generan los accidentes laborales	0,04	0,22	82
Índice de Ausentismo	Mide los días de ausencia con relación a las horas trabajadas en un período de tiempo	1,1	1,4	21%
Tasa Incidencia Enfermedad Profesional	La relación de nuevos casos de EP respecto del número de trabajadores de la Empresa	0	0	0%
Tasa Prevalencia Enfermedad Profesional	Relación de casos totales de EP respecto del número total de trabajadores	0,9	0,9	0%
Nº de accidentes		19	29	34%

FORMACIÓN Y DESARROLLO

El desarrollo de las competencias de los colaboradores es uno de los Objetivos Estratégicos, por lo cual todas las acciones formativas están dirigidas al fortalecimiento del talento humano, potenciando la calidad del servicio a través de una mano de obra calificada y productiva.

FORMACIONES

Más de 45 Formaciones generales y específicas
558 personas formadas

PARTICIPACIÓN

Asistencia general a formaciones
88.4%

FORMACION SIG

4 formaciones medioambientales
5 formaciones en SST
3 Formaciones en calidad

LA10/PG.P6

Se hicieron 32.001 horas/hombre de formación con una inversión de \$247.531.453.

Alcanzando una amplia cobertura, donde 96% de los colaboradores asistieron a por lo menos, 1 actividad formativa.

Las acciones formativas del año se clasificaron en actividad propia con el 36%, calidad 1%, medio ambiental 3% y riesgos laborales 43%.

HORAS FORMACIÓN POR MATERIA

MATERIA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Sobre la actividad propia de la Empresa	37%	33%	36%
En Calidad	1%	1%	1%
En materia medioambiental	3%	3%	3%
En materia de riesgos laborales	44%	40%	43%
Idiomas	7%	16%	9%
Formaciones varias	7%	7%	7%
TOTAL			100%

HORAS FORMACIÓN POR CATEGORÍA

CATEGORÍA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Directivos/as	14%	24%	17%
Titulados/as Superiores	7%	10%	8%
Titulados/as de Grado Medio	13%	4%	11%
Mandos Intermedios y Encargados/as	21%	14%	20%
Oficiales Administrativos/as	12%	48%	21%
Oficiales Operarios/as	33%	0%	25%
TOTAL			100%

Respecto al desarrollo profesional, se realizaron diferentes programas de Formación y Gestión del Conocimiento, promoviendo el fortalecimiento de conocimientos, habilidades y competencias para el crecimiento personal y laboral, tales como:

- Liderazgo Transformador**
 Se realizó un programa especial de Coaching ontológico, mediante el cual se hizo acompañamiento a 11 líderes promovidos, facilitando su adaptación al nuevo rol.
- Jubilación activa**
 Programa de apoyo a través de diferentes actividades a 43 colaboradores que están en rango de 1 de 10 años próximos a su pensión.
- Certificación Técnicos SENA**
 Dentro del marco de Calidad de Vida y del convenio con el SENA, se certificaron 15 técnicos en Instalación de Redes de Distribución de Acueducto en Edificaciones y 21 técnicos en Construcción de Redes de Acueducto y Alcantarillado, con el fin de mejorar sus competencias laborales. De las 36 personas certificadas, 16 fueron colaboradores propios y 20 contratistas.

LA11

• **Proceso Certificación por Competencias año 2014**

El proceso de Certificación por Competencias mejoró los niveles de competitividad y productividad, al contar con mano de obra calificada en las áreas de Alcantarillado y Electromecánica.

En gestión de habilidades y de formación continua, mediante la Resolución 1189 de 2013, se otorgó registro calificado del Ministerio de Educación Nacional al programa de Tecnología en Agua y Saneamiento, certificando las instalaciones de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. como Centro de Formación calificado de esta capacitación Tecnológica. Actualmente se forman 30 personas en esta especialidad, de los cuales 12 son personal propio y 18 contratistas



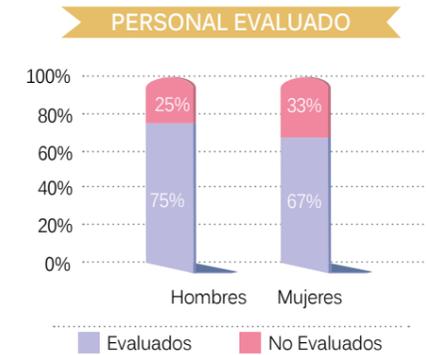
INVERSIÓN EN LA EDUCACIÓN DE LOS COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

Fueron beneficiados **237 colaboradores y 374 hijos**, en Auxilios de escolaridad de básica Primaria y Secundaria por valor de **\$192.687.516.**

Contribuyendo a la profesionalización de nuestros colaboradores, se otorgaron **36 auxilios** para Educación Superior, correspondientes a **\$84.199.232.**

Se otorgaron auxilios para estudios universitarios a **132 hijos** de colaboradores, equivalentes a **\$320.334.040**

Fueron evaluados en su desempeño y desarrollo profesional, con el objeto de medir su rendimiento laboral y promover el desarrollar sus capacidades, el 73% de la Planta de Personal.



LA12/PG.P6

LA13/PG.P6

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

La Compañía promueve la igualdad de oportunidades, siendo coherentes con las tendencias mundiales de apoyar a las mujeres en el desempeño de diversas funciones. La naturaleza del servicio que ofrece la organización es desempeñada en su mayoría por la población varonil y la escogencia de estas labores ha ido despertando sutilmente el interés de las mujeres.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GÉNERO

RANGO EDAD	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
0 a 30 años	33	55	88
31 a 50 años	80	202	282
51 a 60 años	22	133	155
Más de 61 años	0	14	14
TOTAL	135	404	539

DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA Y GÉNERO

CATEGORÍA	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Directivos	13	34	47
Mandos Intermedios	22	82	104
Oficiales administrativos	77	66	143
Oficiales Operativos	0	151	151
Titulado Grado Medio	5	32	37
Titulados Superiores	18	39	57
TOTAL	135	404	539

DISTRIBUCIÓN POR NACIONALIDAD

CATEGORÍA	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Extranjeros	1	6	7
Colombianos	134	398	532
TOTAL	135	404	539

El salario mínimo devengado por los colaboradores es \$1.232.000, el cual está un 91% por encima de la remuneración mínima legal en Colombia. La igualdad de remuneración es fundamental en la organización por lo que este salario mínimo se establece igualmente para hombres y mujeres.



LA14/PG.P6



INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

- Adecuación de las salas de reuniones y/o capacitación para mejorar su infraestructura tecnológica.
- Optimización de los Centros de Cómputo, especialmente en los sistemas de aires acondicionados y accesos, del cableado lógico y eléctrico, de tableros eléctricos y acometidas, y del cableado de los rack.
- Actualización de Plantas Telefónicas, mediante la cual se realiza la migración de los equipos de Voz OXE - Alcatel Lucent de Acuacar a Reléase 10.1, cambio de tarjetas CPU6 a Servidores Appliance Server, lo cual permitirá una mejor administración, para dar paso a la Telefonía IP en cada una de las sedes.
- Telefonía IP para la actualización del software y hardware de las Plantas telefónicas, sustituyendo tarjetas analógicas antiguas, por nuevas tarjetas IP, que nos permitirán tener telefonía IP, en la que sólo se envían los datos necesarios.
- Comunicación PTAR Punta Canoas, a fin de unir la PTAR de Punta Canoas por radio enlace y con telefonía IP.
- Actualización de la Electrónica Red, que mejoró las velocidades de red, al incremento de la disponibilidad, confiabilidad e integridad de cada servicio de red, mediante herramientas base que permiten conocer las aplicaciones que están operando sobre la plataforma de red LAN.
- Actualización del sistema de control de presencia Biométrico, con la cual se instalaron nuevos controles de acceso y salida del personal a las oficinas a través del sistema biométrico o identificación por huella dactilar.
- Mejora de comunicaciones en las estaciones remotas, que conlleva al cambio de las líneas telefónicas a comunicaciones vía GPRS utilizando simcard, para mayor cobertura y seguridad. Adicionalmente, se llevó a cabo la Implementación de alarmas y cámaras IP con las Estaciones de Bombeo de Agua Cruda, Agua Potable y Residual.
- Red Inalámbrica WI-FI, que ha permitido conectar diversos nodos sin utilizar una conexión física, sino estableciendo la comunicación mediante ondas electromagnéticas, que facilita una mayor administración y control de manejo del ancho de banda.

Clientes y Proveedores



EC6

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Aguas de Cartagena S.A.E.S.P. posee un Manual de Contratación con políticas claras, desde la solicitud de cotizaciones hasta la entrega del bien adquirido al usuario responsable de su manejo o la liquidación del contrato de prestación de servicios en cada área.

La Gerencia Administrativa de Acuacar tiene a cargo la responsabilidad de las compras de bienes y servicios, para lo cual cuenta con un equipo comprometido y competente, procurando hacerlo bajo los principios de transparencia, calidad, celeridad, equidad, responsabilidad y buena fe.

La mayor relación comercial se tiene actualmente con 305 empresas de proveedores, discriminadas así: 89 empresas contratistas de servicios operativos, 92 empresas proveedoras de servicios administrativos y 124 proveedoras de bienes.

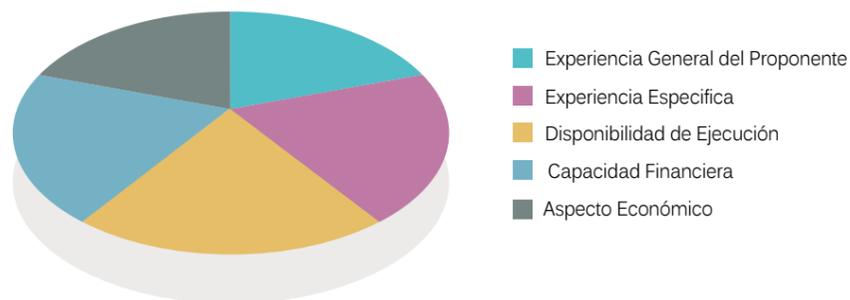
Aunque no existen políticas de preferencia para de firmas locales, la gran mayoría de los contratistas están conformados por empresas de la ciudad, generando 5.000 empleos formales aproximadamente.

Además de esto, el recurso humano está calificado para trabajar con las empresas del sector por su formación en Acueducto y Saneamiento Básico Ambiental, requisito esencial para ser contratado.

Esta formación es impartida por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, por lo que se tiene un plan de formación de contratistas, con el acompañamiento de Acuacar. De esta manera se constituyen empresas sostenibles laboral y socialmente.

Acuacar despliega permanentes estrategias para contar con proveedores y contratistas de buen nivel, cumplidores de aspectos legales y comprometidos con la Organización. Por tal motivo, desde el proceso de inscripción y evaluación inicial para ingresar a ser proveedor de la Empresa, se verifica que la información sea veraz y se realizan los controles necesarios para clasificar las actividades.

CRITERIO DE SELECCIÓN



Las empresas contratistas son calificadas A, B y C; y solo aquellas con calificación A y B pueden continuar trabajando y a las que terminan con calificación C, se les diseña un plan de mejora mediante, el cual se establece un compromiso de los contratistas, que les permita continuar con la Empresa, mejorando su calidad de servicio. Sin embargo, si pese a las medidas implementadas, el proceso no mejora, se declararán no aptos para continuar.

Además de cuidar internamente los procesos, cuenta con Auditorías cuyos resultados permiten crecer cada día más en aquellos aspectos que recomiendan mejoras. Se resalta el alcance de la última Auditoría SUEZ Environment, que reconoció positivamente la gestión en Contratación.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y DESARROLLO DE PROVEEDORES

En el año 2014 se modificó la Seguridad Social en Colombia, mediante el Decreto 1443 de 2014, que busca la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad Social y Salud en el Trabajo –SGSST-, de obligatorio cumplimiento para todos los empleadores públicos y privados. En este año también fue expedida la Resolución 1565 de 2014, por medio de la cual el Ministerio de Transporte expidió la Guía Metodológica para la elaboración del Plan Estratégico de Seguridad Vial –PESV-, lo que conlleva igualmente a la implementación de otro sistema de gestión con la finalidad de promover el auto cuidado de conductores a cargo de empleadores, y así disminuir los índices de accidentalidad.

La Empresa inició de inmediato las acciones pertinentes para el cumplimiento de las normas mencionadas, además, se dió a la tarea de informar, asesorar y acompañar a sus Contratistas, en busca de apoyar a las empresas con mayor relación comercial en la implementación de los nuevos sistemas de gestión.

Como primera medida, fueron capacitados nuestros principales Contratistas permanentes sobre los cambios de las nuevas normas, la vigencia de las mismas y su obligatoriedad. Se continuará con un acompañamiento individual a las empresas más críticas, para llevarlas a lograr el objetivo que la norma dispone.





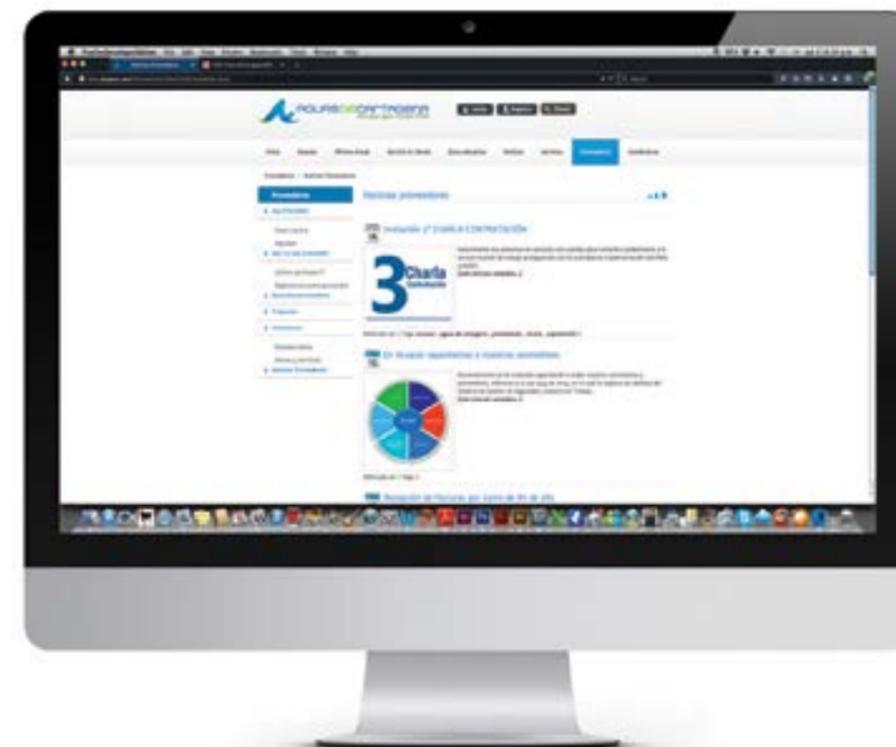
EN LA PUNTA DE LA TECNOLOGÍA Y LAS COMUNICACIONES:

PORTAL DE PROVEEDORES

La Compañía ha puesto en marcha varias iniciativas con la finalidad de mejorar la comunicación con sus proveedores y contratistas. El Portal de Proveedores ha sido una herramienta práctica de consulta y retroalimentación de información y dentro de sus aplicaciones está el espacio denominado "Noticias para proveedores" en el cual se publican noticias, avisos y notas importantes.

NOTICIAS PARA PROVEEDORES: VISITAS DEL SITIO WEB

Ha culminado la Fase 1 del proyecto Acuacompras, el cual está preparado para completarlo en tres fases. Una vez finalizada esta aplicación se contará con una herramienta muy funcional y novedosa que ayudará a realizar en forma automática, procesos manuales, como es el caso de la evaluación inicial y la reevaluación de proveedores.

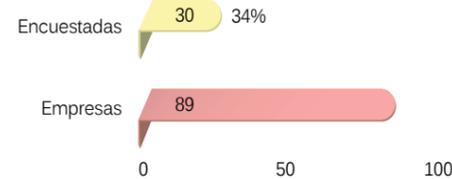
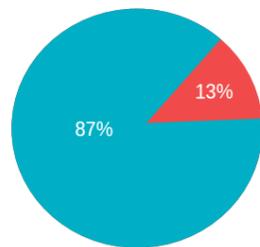


FAVORABILIDAD EN LA PERCEPCIÓN

Para medir el grado de satisfacción del contratista hacia Acuacar, se diseñó una encuesta que mide aspectos como: la Comunicación, obteniendo un 86% de favorabilidad; la Confianza el 90%, la Percepción sobre los Procesos Internos, el 87%; la percepción sobre las Prácticas Responsables de Acuacar, el 85%; y el grado de satisfacción del Contratista con un 91% de aceptación. Estos porcentajes de favorabilidad son el resultado de trabajar continuamente por el desarrollo de los contratistas con transparencia y respeto, conocedores de la gran responsabilidad que conlleva que sean, en la mayoría de los casos, nuestros representantes ante la comunidad.

RESULTADO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CONTRATISTA HACIA ACUACAR

30 EMPRESAS ENCUESTADAS DE 89 CON MAYOR RELACIÓN COMERCIAL MUESTRA 34%

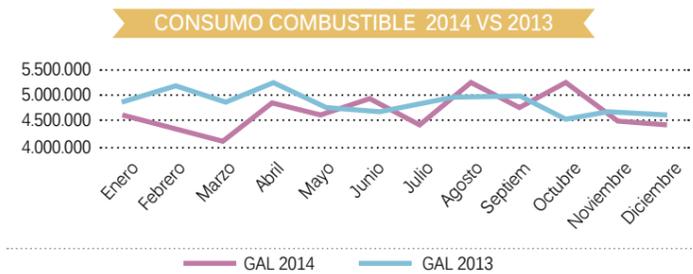


■ Favorabilidad ■ Desfavorabilidad

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE

COMBUSTIBLE

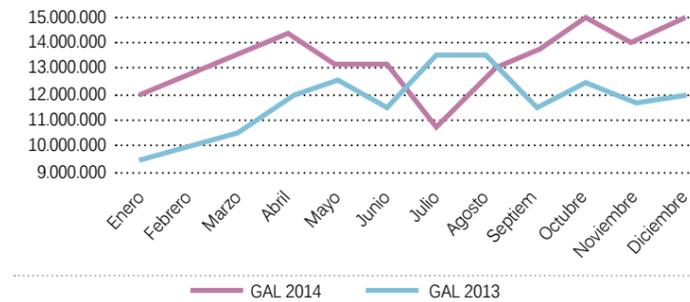
El consumo de combustible presentó una disminución de 2.200 galones en comparación con el año inmediatamente anterior.



La tendencia a la baja en el consumo de combustible representa un beneficio para el medio ambiente por la disminución de agentes contaminantes, producto de la generación de gases nocivos, y también para la economía de la organización, sin afectar la productividad de los vehículos.

Paralelamente, se incrementa el uso de Gas Natural Vehicular en 20.000 M3, y la tendencia es al alza, debido a que cada vez son más los automotores que usan este tipo de combustible, optimizando los costos de operación.

CONSUMO GNV 2014 VS 2015



En el 2014 se obtuvo un ahorro del 49% en el gasto de consumo de combustible con relación al 2012, período en el cual no se usaba el Gas Natural Vehicular

RENOVACIÓN DE LA FLOTA

El área de Transporte renovó el 38% de los vehículos livianos bajo la modalidad de Renting, obteniendo de inmediato beneficios económicos, debido a que fueron recibidos con el equipo de Gas Natural Vehicular instalado.

Comprometidos con el mejoramiento de los procesos, Acuacar inició en el año 2015 acciones a medir con los siguientes indicadores:

- HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.
- HR5 Operaciones de la Empresa y de proveedores significativos identificados en las que el derecho a libertad de asociación y de negociación colectiva pueda correr importantes riesgos, y las medidas adoptadas para respaldar estos derechos.
- HR6 Operaciones de la Empresa y de proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.
- HR7 Operaciones de la Empresa y de proveedores importantes identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.



GESTIÓN COMERCIAL Y CLIENTES

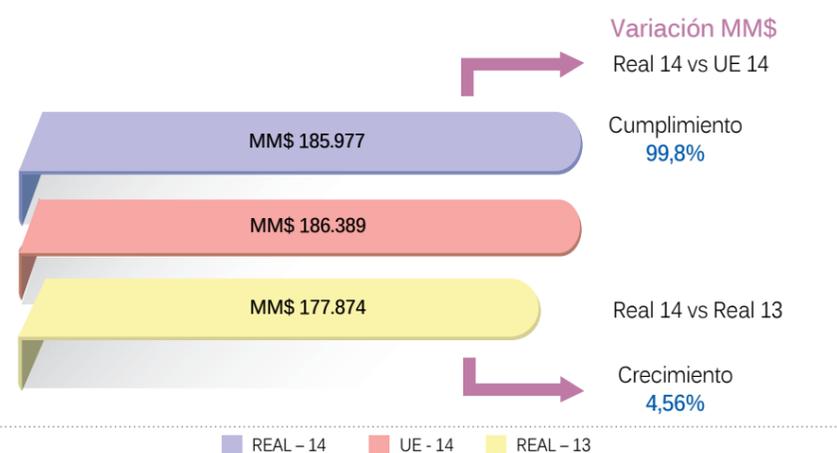
FACTURACIÓN 2014
El ingreso se incrementa en \$8.103 millones

Al cierre de diciembre de 2014, la facturación total asciende a \$185.977 millones, superando el período anterior en un 4.56%.

En Agua Potable se facturaron \$87.183 millones por concepto de Agua Cruda, \$12.948 millones, Alcantarillado, \$65.079 millones y en actividades conexas, \$20.767 millones.



INGRESO ACUMULADO DICIEMBRE 2014



EVOLUCION DE INGRESOS

La Empresa, al terminar diciembre pasado cuenta con 243.107 usuarios de Acueducto y 227.713 en Alcantarillado, que representan un incremento del 4.05% y 7.80% respectivamente, en comparación con la vigencia 2013.

Se destaca que los usuarios de estratos de bajos ingresos representan el 79.4% del total existente y un 85.5% corresponde a los residenciales, lo que constituye un desafío para esta gestión.

COBERTURAS
99,91% Acueducto
93,58% Alcantarillado

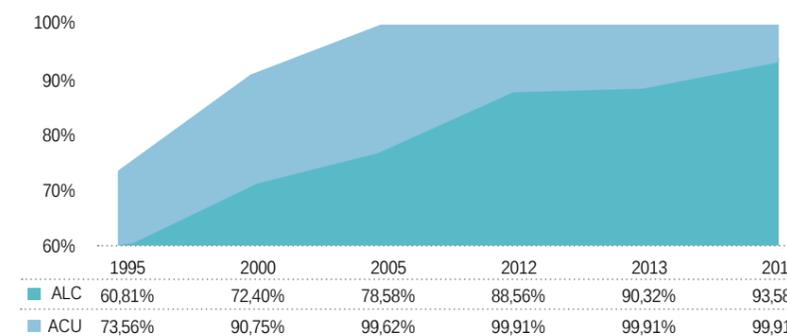
En un 3.26% se incrementa la cobertura de Alcantarillado.

Acuacar concentró los esfuerzos de inversión en la ampliación de la cobertura del servicio a las comunidades, que no contaban con la infraestructura y en la conexión a la red de usuarios potenciales.

El progreso en materia de cobertura en el servicio de Alcantarillado pasó en el 2015, del 90.32% al 93.58%, un año después. En el sistema de Acueducto se mantiene en el 99.91%.



EVOLUCIÓN DE COBERTURA

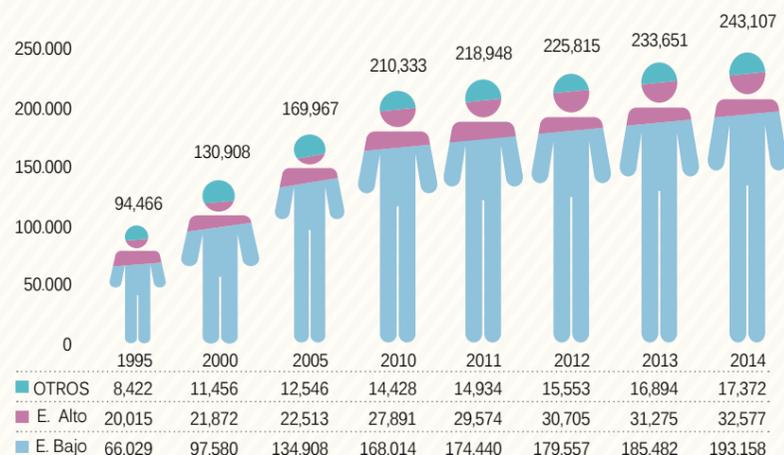


DOTACIONES

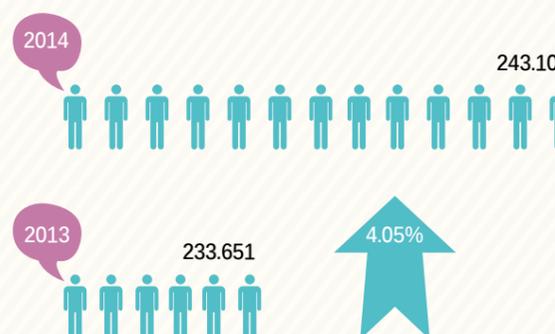
La dotación global, incluidos todos los usos, alcanzó un valor promedio anual de 19.05 m³/ suscriptor/mes, mostrando una variación del 0.1 m³/ suscriptor/mes con respecto al promedio de los últimos tres años.

EVOLUCIÓN DE USUARIOS 1995 - 2014

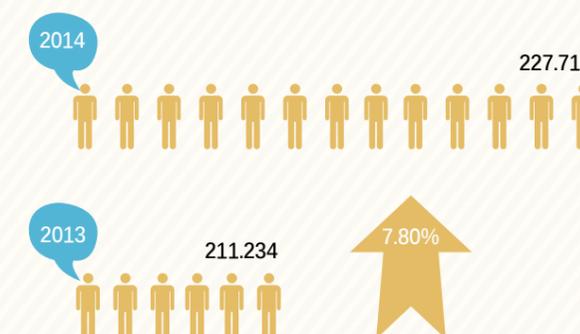
NUEVOS USUARIOS



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



Acueducto Alcantarillado

PROYECTO DE ALCANTARILLADO – CONEXIÓN A LA RED DE USUARIOS POTENCIALES

Identificación en base de datos de usuarios frentistas de red, sin el uso completo del servicio.



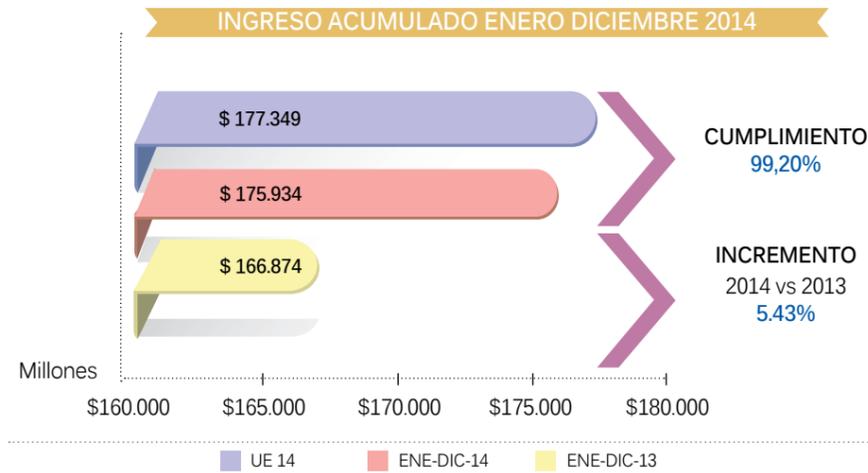
En el proyecto Frentistas de red, la inversión asciende a \$70.939.935 y tiene un Pay back de 1.3 meses.

RECAUDO
El recaudo se incrementó en \$9.060 millones

El recaudo acumulado por todo concepto asciende a \$175,934 millones, superando el período anterior en un 5.43%, y cumpliendo con el objetivo trazado en un 99.20%

En gestiones especiales de cobro, como el pago del Subsidio y Contribución, y el cobro de la facturación Conjunta de Aseo, se logró el recaudo de \$14.550 MM, adicionales para un total de \$23.603 millones.

Efectividad del recaudo 97.2%



Las diversas estrategias diseñadas para cada segmento de usuarios, ha permitido alcanzar altos niveles de eficiencia en el recaudo (97.3%), reduciendo el porcentaje diferencial frente a los ingresos.

EVOLUCIÓN DEL INGRESO Y RECAUDO



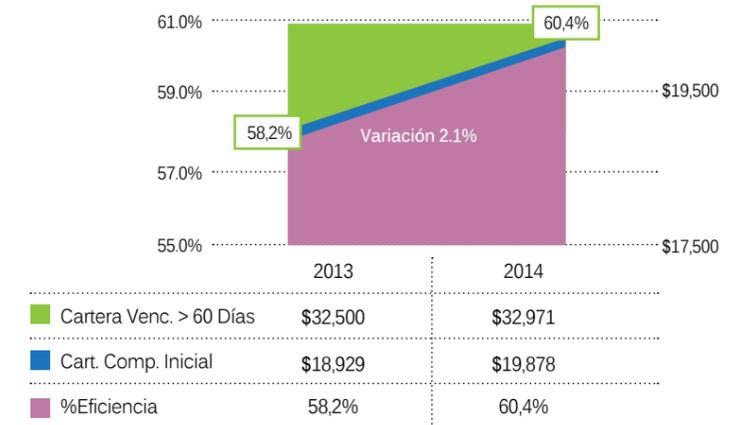
CARTERA
60.4% cartera comprometida

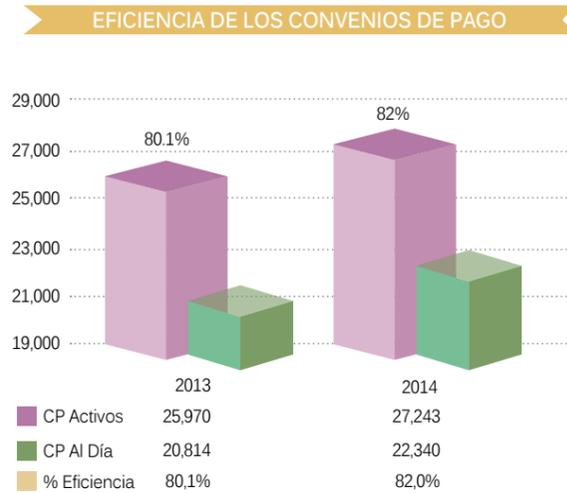
Se concentraron los esfuerzos en gestión social, lo que significó el 94% de los convenios de pago corresponden a usuarios de estratos 1, 2 y 3.

Cada proyecto asociado a la normalización de la cartera ha permitido comprometer un 60.4% para un total de \$19.878 millones, que se incrementa con respecto al año anterior en 2.2 puntos porcentuales.

El Proyecto, "Gestión Social a Usuarios Suspendidos", permitió tener suscritos 27.243 convenios de pago con un cumplimiento del 82% anual de las obligaciones.

CARTERA VENCIDA VS COMPROMETIDA

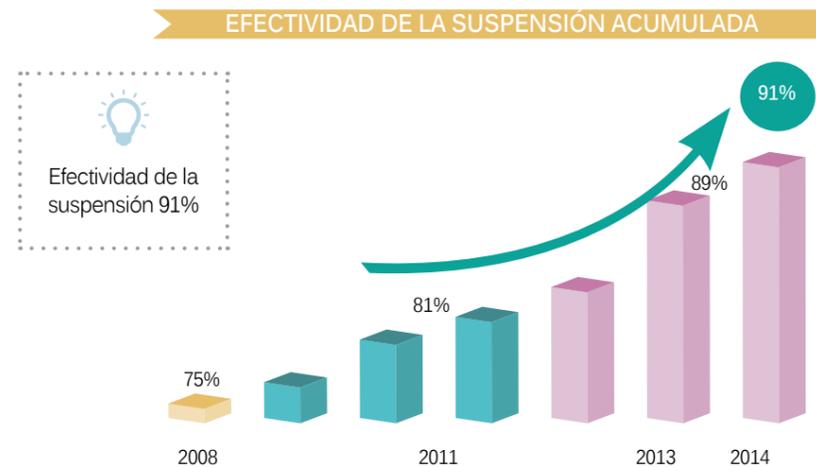




Teniendo en cuenta los promedios mensuales, el banco de suspendidos ha sufrido una disminución del 38% con respecto al a los resultados de vigencias anteriores.

BANCO DE SUSPENDIDOS
38% de disminución

En diciembre de 2014, se implementó un Plan de Choque que consistió en disminuir el número de días, entre el vencimiento de la factura y la orden de suspensión, que antes estaba en 10 días, en promedio por zona y ahora se redujo a 5 días.



El indicador que mide la efectividad de la suspensión se encuentra en su punto más alto en la historia, alcanzando un 91%.

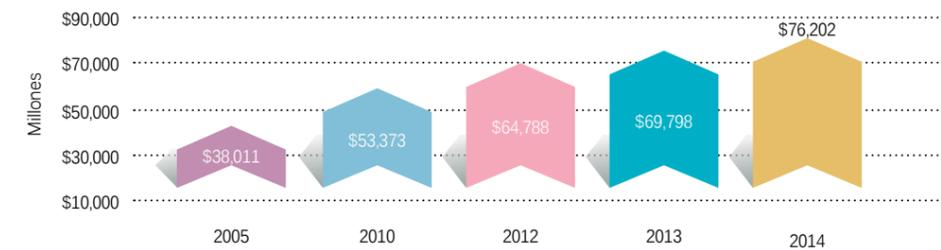
RECAUDO ESTRATOS BAJOS
9.2% de incremento

Pese a la problemática de estos sectores, el incremento en cuanto al recaudo, es cada vez más elevado, lo que muestra gestiones de control en cartera y recaudo.

RECAUDO ESTRATOS BAJOS

TARIFA	ACUMULADOS		VARIACIÓN 2013 - 2014	
	2013	2014	\$	%
Estrato 1	\$20,777	\$23,872	\$3,095	14,9%
Estrato 2	\$26,908	\$29,008	\$2,100	7,8%
Estrato 3	\$22,114	\$23,322	\$1,208	5,5%
TOTAL	\$69,798	\$76,202	\$6,404	9,2%

RECAUDO ESTRATOS BAJOS

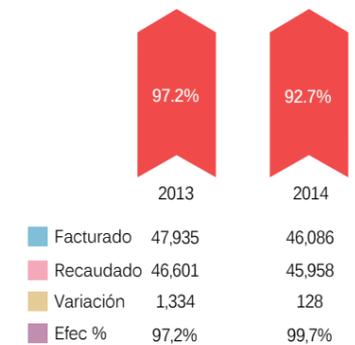


Recaudo Grandes Clientes
99.72% de eficiencia

Los resultados de las diferentes acciones de cobro ejecutadas el año pasado, permitieron alcanzar la efectividad del recaudo general en un 99.72 %. Cabe destacar que en diciembre pasado, se obtuvo una eficiencia positiva superior del 114%, luego de recaudar \$4.038 millones de \$3.532 millones facturados.



EFICIENCIA DEL RECAUDO GRANDES CLIENTES



GESTIÓN DE CLIENTES
18:08 min

Con la implementación de un nuevo Sistema de Colas, en la administración de atención a clientes, se dinamizó la gestión, porque es una herramienta de medición de la afluencia de clientes, horas y días pico y productividad de los operadores.

El tiempo promedio mensual de atención y espera fue de 18:08 minutos, encontrándose dentro del objetivo trazado en el año que es de 19 minutos.



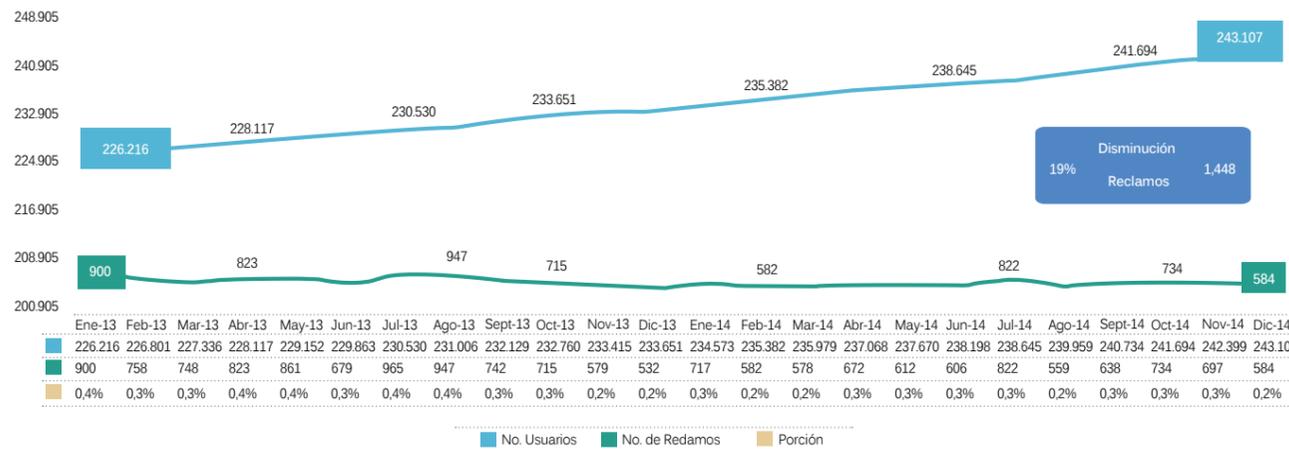
Eficiencia del recaudo en Grandes Clientes en los puntos de atención se recibieron, 311.807 usuarios con una satisfacción del 98.29% en todos los procesos de la organización.

GESTIÓN DE RECLAMO

En lo corrido del año anterior se recibieron 7.713 reclamos, lo que equivale a un 14% menos (1.287) con respecto a la vigencia pasada.

El número de usuarios vs reclamos, refleja positivos resultados logrados, alcanzando solo un 3.2% de reclamos por usuario, lo que significa una variación de 0.8%, con referencia al 2013 (4.0%).

EVOLUCIÓN DE RECLAMOS Vs USUARIO 2013 - 2014

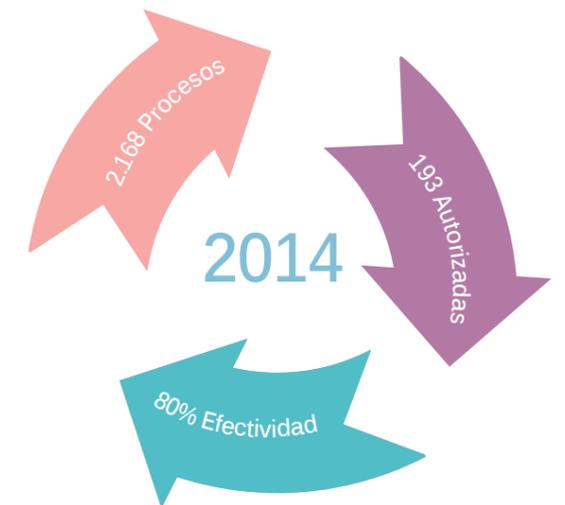


NIVEL DE FAVORABILIDAD EN RECLAMOS

En cuanto a la favorabilidad, el porcentaje fue equivalente al 72%, que es superior en un 1%, comparándolo con el 2013, donde se consiguió un 71%.

GESTIÓN DE NORMALIZACIONES
Se recuperaron \$1.008 millones

Se avanzó con el desarrollo de 2.168 procesos y concluyeron 989, es decir, el 46% de ellos. Así mismo, se logró la aprobación de los usuarios para la realización de trabajos de 793 pólizas, lo que representa el 80% de efectividad de la gestión.



PROYECTO DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS

NIVEL DE FAVORABILIDAD EN RECLAMOS

5.945 Actuaciones administrativas por devolución de lecturas y manipulación de medidores, 90% de efectividad

GESTIÓN POR DEVOLUCIÓN DE LECTURAS

Las acciones realizadas por devolución de lectura, logró rescatar durante el anterior anuario, 77.537 m3, con un importe total de \$180.8 millones.

SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA MANIPULACIÓN DE MEDIDORES

Se efectuaron 851 actos administrativos por incidencias en los medidores. En el lapso de ese mismo período, se han recuperado 53.522 m3, por valor de \$164.2 millones.

DEVOLUCIÓN DE LECTURAS



DIMENSIÓN CLIENTES

PR5

Acuacar desarrolla prácticas dirigidas a evaluar y mantener la satisfacción de clientes, tales como:

- Modelo de satisfacción
- Matriz de satisfacción de clientes
- Indicadores



RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS RELATIVOS A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

IPC	Índice de percepción del Cliente	➔	Índice Inicial de percepción general con el servicio 78,0 en 2013 Vs 79,6 en 2012
ISQ=NS	Índice del nivel de satisfacción de calidad	➔	Índice de satisfacción ponderado de procesos y atributos 80,36 en 2013 Vs 81,35 en 2012
ISPVE	Índice de percepción de valor	➔	Índice de Percepción de valor 48,8 en 2013 Vs 47,0 en 2012
IME	Índice de imagen empresarial	➔	Índice de imagen actual de la Empresa 88,2 en 2013 Vs 88,6 en 2012
NPS	Índice de recomendación	➔	Net promoter score 38,3 en 2013 Vs 47,7 en 2012

PR8

No se registran en la vigencia de 2014 acciones, ni sanciones con las características a tener en cuenta.



Medio Ambiente



POLITICA Y GESTIÓN MEDIO AMBIENTAL

En aras de contribuir con el Medio Ambiente, la Empresa apunta dentro de su proceso de gestión, alcanzar de forma adecuada el equilibrio entre la utilización del recurso hídrico y la operación, lo cual garantiza la sostenibilidad de los procesos y el respeto por el recurso natural, mediante la aplicación de un Plan de Manejo Ambiental.

Como responsable en la gestión del agua, es su prioridad realizar todas sus actividades en armonía con el entorno, previniendo y mitigando los impactos asociados a su operatividad; tanto así, que se utilizan tecnologías eficientes para desarrollar de manera global las diferentes etapas del ciclo del agua.

CICLO INTEGRAL Y SOSTENIBLE DEL AGUA

Para tener una visión integral de las operaciones de la Empresa y su relación directa con el desempeño ambiental, es de vital importancia resaltar cada una de las etapas del ciclo del agua y por consiguiente los procesos que en ellas se realizan.

El Acueducto de Cartagena, está conformado por dos sistemas independientes Gambote y Sistema Lagunar Juan Gómez – Dolores, que captan las aguas desde una misma fuente de abastecimiento que es el Canal del Dique. El agua es captada, bombeada y conducida hasta la Planta de Tratamiento localizada en la ciudad. El mayor porcentaje de captación se realiza desde Dolores (90%) y ésta se realiza garantizando su equilibrio ecológico, teniendo en cuenta que este es el soporte económico de la mayoría de los habitantes de la población de Rocha, jurisdicción del Municipio de Arjona. La captación desde la Estación Gambote, solo representa aprox. un 10% del agua. En el siguiente cuadro se presenta la cantidad de agua captada durante el año 2014.

EN8/PG.P8 y 7

FUENTE DE CAPTACIÓN (EN8)	CANTIDAD DE AGUA CAPTADA (m3) AÑO 2014
Sistema Lagunar Juan Gómez Dolores	88'358.490.00
Gambote	9'052.873.00
TOTAL	97'411.363.00

FUENTES QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA

FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA (EN9)	No. de FUENTES
Sistema Lagunar Juan Gómez Dolores	0
Gambote	0
TOTAL	0

EN9/PG.8

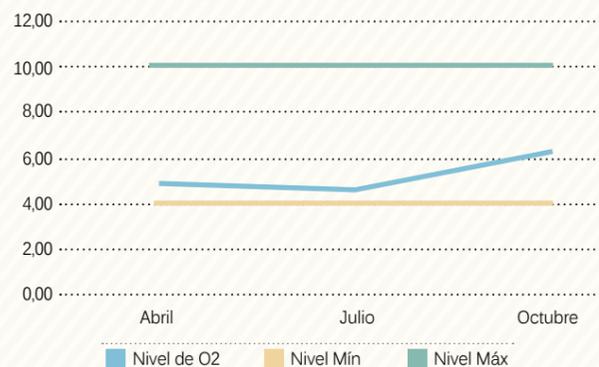
El proceso de captación se realiza de manera sostenible, mediante la implementación de un Plan de Manejo Ambiental de la Captación, el cual comprende la reforestación anual de 2.2 hectáreas alrededor de los arroyos que hacen parte de la cuenca del sistema lagunar Juan Gómez – Dolores; el repoblamiento íctico, mediante la siembra de especies de alevines propios de la región; el dragado anual de las dársenas de presedimentación para garantizar los niveles de captación y la realización de un permanente control del crecimiento de malezas y algas. Como un indicador de la conservación de la sostenibilidad ambiental del sistema lagunar, se tiene la medición de las concentraciones de oxígeno disuelto, cuya variación se puede ver en el siguiente gráfico, manteniéndose dentro del rango de 4 a 10 mg/L, que es el deseable para sostener la flora y fauna acuática en este tipo de ecosistemas.

De igual manera se ha contribuido con el mantenimiento del componente vegetal, mediante la reforestación anual de 2.2 hectáreas. alrededor de las rondas de los arroyos de la cuenca de la captación.

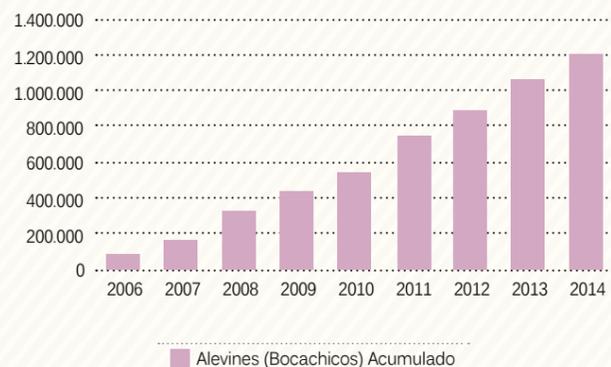
La concesión de aguas otorgada por la Autoridad Ambiental, sobre el Sistema Lagunar Juan Gómez Dolores corresponde a un caudal de 405.000 m3/día, sin embargo el caudal bombeado es de un promedio de 242.078 m3/día, muy por debajo del permitido en la Concesión. El porcentaje de agua bombeada es de menos del 5% del volumen total de agua disponible en el Sistema en mención.

El rendimiento técnico de la conducción de agua cruda consiste en la proporción de caudal que llega a la Planta de Tratamiento, con respecto a la cantidad de agua captada. Un objetivo prioritario en la conservación del recurso es mantener el rendimiento actual disminuyendo las fugas. Con este propósito, se han implementado una serie de mejoras, que incluyen el desdoblamiento de esta tubería. La gráfica siguiente muestra rendimientos hidráulicos cercanos al 97%.

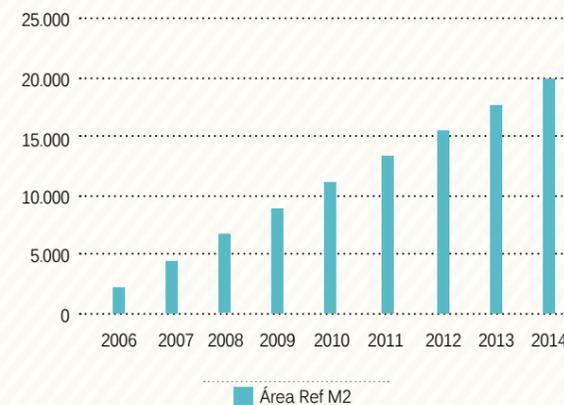
NIVEL DE OXÍGENO EN LA CAPTACIÓN (SISTEMA LAGUNAR)



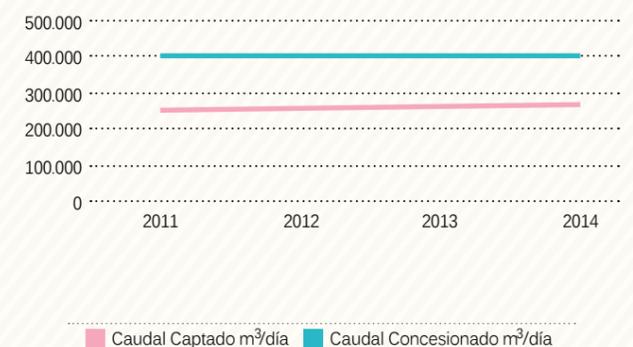
REPOBLAMIENTO ÍCTICO SISTEMA LAGUNAR



REFORESTACIÓN DE LA CUENCA



CAUDAL DE AGUA CRUDA CAPTADO VS CAUDAL CONCESIONADO



EN1/PG.P8 y 7

Como parte de los servicios de producción de agua potable, Acucar utiliza durante el proceso de potabilización, las materias primas que se relacionan a continuación:

MATERIAS PRIMAS NO RENOVABLES USADAS EN LA PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE (EN1)		PESO VOLUMEN UTILIZADO (KG)	
MATERIAL DIRECTO/ INDIRECTO	MATERIAL	2013	2014
Material directo	Cloro (Kg)	258.423.00	211.013.00
	Hipoclorito Sódico (Kg)	296.957.00	348.196.00
Material indirecto	Sulfato de Aluminio (Ton)	4.775.27	4704.05
MATERIAL USO DIRECTO	MATERIAL	2013	2014
Hipoclorito Soda Cáustica		120.000	120.000
		60.000	60.000

Dentro del proceso de tratamiento del agua residual, se requiere una serie de materias primas para realizar este proceso de manera segura para la población y su reincorporación al medio natural.

En el proceso de producción de agua potable, se resalta la reincorporación al tratamiento de las aguas resultantes del lavado de sedimentadores y filtros, lo cual permite un mayor rendimiento, evitando el vertimiento de éstas al medio natural con los sedimentos que pudiera arrastrar. Para esto se construyó una Planta de Tratamiento de Lodos y las dársenas de decantación.

El rendimiento de ETAP mejoró debido a la realización de obras de optimización, las cuales permiten un mejor funcionamiento de los sedimentadores y filtros, disminuyendo la frecuencia de lavados.

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

EN10/PG.P8

EN21/PG.P8

El Sistema de Alcantarillado de Cartagena cuenta con un solo punto de vertimiento al Mar Caribe, el cual es realizado mediante un sistema conformado por una Planta de Pretratamiento, ubicada en la población de Punta Canoas, al norte de la ciudad, y un Emisario Submarino de 4.3 kms de largo y con descarga a 22.5 metros de profundidad.

PUNTO DE DESCARGA	VOLUMEN VERTIDO (EN21) (m3) 2013	VOLUMEN VERTIDO (EN21)(m3) 2014
Mar Caribe (Punta Canoas)	30,360,041.60	31,623,632.80

Estos vertimientos son controlados y monitoreados permanentemente, mediante el análisis de la calidad del agua realizados en el punto de vertido y área de influencia. Los resultados son comparados con la normatividad actual, el Decreto 1594 de 1984, y han estado dentro de los rangos de cumplimiento que exige esta norma y dentro de los estándares de calidad establecidos por el INVEMAR.

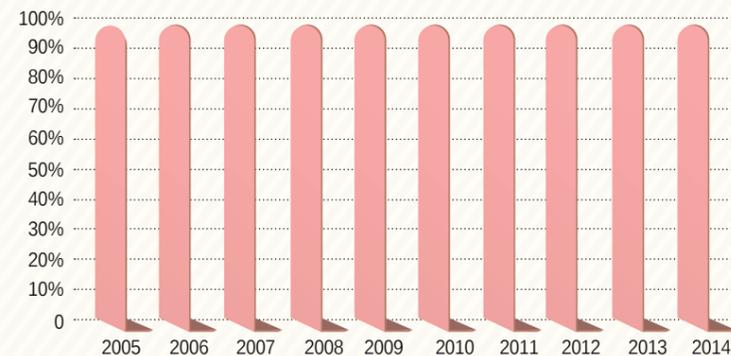
Es importante resaltar que la puesta en marcha del sistema de pretratamiento y Emisario Submarino, han constituido un hito importante en el proceso de saneamiento de los cuerpos de agua que rodean a Cartagena, puesto que hasta el año 2012, las aguas servidas eran vertidas directamente a la Ciénaga de La Virgen y la Bahía de Cartagena. Estos vertimientos han sido eliminados y se han conducido el 100% de las aguas residuales hasta la Planta de Pretratamiento de Punta Canoas, logrando una considerable mejora en la calidad del agua de estos cuerpos de agua y de la población aledaña.

Antes de entrar en operación la Planta de Pretratamiento de Punta Canoas y el Emisario Submarino con vertimiento al Mar, en el año 2013, el 65 % de las aguas residuales de Cartagena eran vertidas a la Ciénaga de La Virgen, un cuerpo de agua estuarino que tiene 22.5 km2 de espejo, 4,5 kilómetros de ancho, 1.60 metros de profundidad y bordea unos 50 barrios de la Zona Suroriental de la ciudad.

Debido a que por muchos años tuvo las descargas de aguas residuales, entre otros aspectos que la han impactado (disposición de residuos sólidos, invasión u ocupación de sus rondas), la Ciénaga ha estado sometida a una fuerte presión ambiental y social. Con la entrada en operación de dos proyectos importantes para la ciudad, como lo han sido La Bocana Estabilizadora y el Emisario Submarino, se ha iniciado el proceso de recuperación ambiental de este importante cuerpo de agua.

EN25/PG.P8

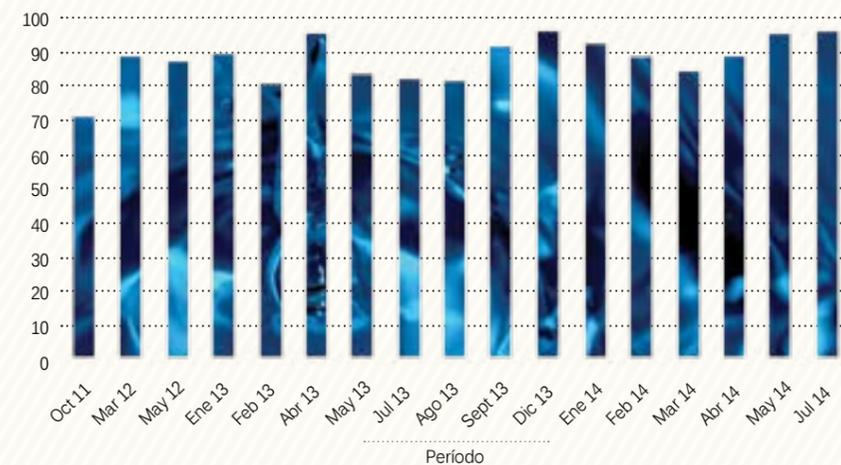
RENDIMIENTO HIDRÁULICO ETAP 2005 – 2014



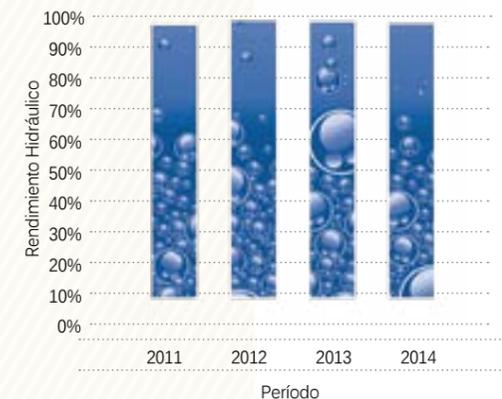
BALANCE HIDRODINÁMICO DE LA CIÉNAGA DE LA VIRGEN



CALIDAD DE AGUA ZONA DE INFLUENCIA DEL EMISARIO



RENDIMIENTO HIDRÁULICO EN BOMBEO DE AGUA CRUDA

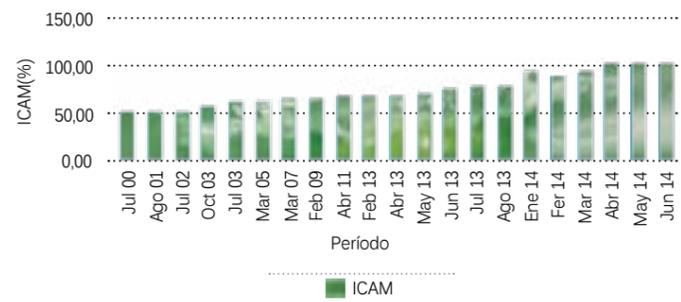


La Ciénaga de La Virgen hace parte de la Cuenca Hidrográfica que lleva su nombre, la cual se encuentra actualmente en proceso de ordenación liderada por la Autoridad Ambiental Regional (CARDIQUE) y busca restablecer los afluentes naturales conformado por cinco arroyos principales y asegurar la sostenibilidad ambiental de la Ciénaga.

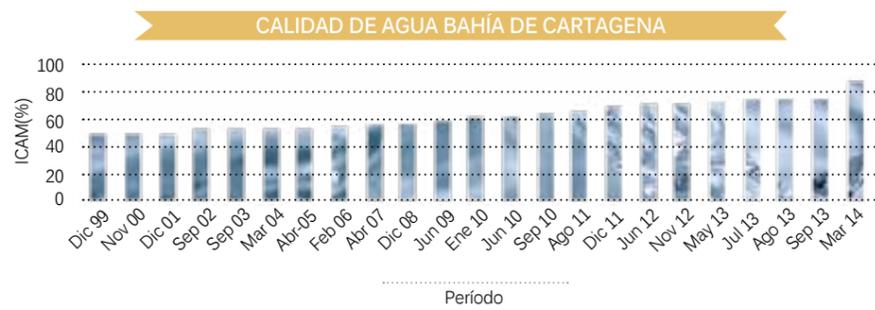
Actualmente se han eliminado los vertimientos de aguas residuales que existían hacia la Ciénaga, lo cual ha permitido una disminución de la presencia de coliformes fecales, aumento de las concentraciones de Oxígeno Disuelto (OD) y disminución de concentraciones de fósforo.

Se ha observado un aumento en el desove de peces y de vida crustácea, lo cual es un indicador de la recuperación ambiental de este cuerpo de agua. Se realiza un monitoreo periódico de la calidad del agua y una evaluación de sus resultados.

CALIDAD DE AGUA CIÉNAGA DE LA VIRGEN



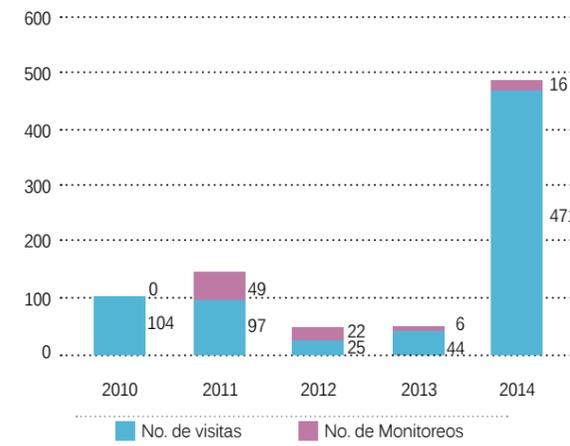
Así mismo, en la Bahía de Cartagena se han presentado mejoras en la calidad de sus aguas, como lo ilustra el gráfico:



Con el objeto de garantizar que las aguas que lleguen a la Planta de Pretratamiento de Punta Canoas, sean de origen doméstico, la Empresa ha implementado el Programa de Control de Vertimientos Industriales al Alcantarillado, que permite controlar las descargas de los usuarios no domésticos a las redes.

Soportando el marco legal en los decretos 1594/84, 3939 de 2010 y el anexo técnico de control de vertimiento del contrato de condiciones uniformes, mediante inspecciones directas a los establecimientos, monitoreo de sus aguas residuales, ejecución y seguimiento de planes de cumplimiento, se ha avanzado a un mayor compromiso por parte de las industrias, de ajustar sus sistemas de tratamiento, inclusive realizar optimización de sus procesos productivos.

PROGRAMA DE CONTROL DE VERTIDOS AL ALCANTARILLADO



PESO TOTAL DE RESIDUOS GENERADOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO

Durante los proceso de producción, recolección, tratamiento y disposición final de las aguas, se van generando residuos a los cuales se les hace una gestión integral, cuyo objetivo primordial es garantizar su correcto almacenamiento, manejo y disposición final. Durante el proceso de reciclaje en la fuente, se recuperan residuos como cartón, papel, vidrio, plástico y chatarra, los cuales son separados y posteriormente pesados. Muchos de estos residuos son vendidos para su reintegración al ciclo productivo.

Tipo de residuos (EN22)	Papel(kg)	Cartón (kg)	Plástico(kg)	Vidrio(kg)	Residuos arenosos PPTAR (Kg)	Chatarra(kg)	TOTAL
Año 2013	5.042	300	5	5	1'447.530	103.916	1'556.798
Año 2014	11.000	150	6	5	1'470.410	28.233	1'509.804

También se entregaron otros residuos a los proveedores para su incorporación a la cadena de postconsumo.

Tipo de residuo	Unidad	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Baterías de radio	UND	92	101	48	52	70	31	31	71	35			22		
Baterías de carro	UND	59	69	71	43	29	53	35	36		25	10		35	41
Llantas	UND	224	236	54	67		66	66	92	75	76	5	112	124	134
Cartuchos de tinta, tóners y cintas	UND	326	377	367	460	245	261	234	573	492	379	382	592	342	295
Medidores	UND	5820	5930	840	1834										
Lámparas fluorescentes	UND								1084	1348	675	1050	300	46	100
Totales	UND	6521	6713	1332	2456	344	411	366	1856	1950	1155	1487	1026	547	571

EN24/PG.P8

Ingresos por \$225,917.00 arrojó la venta de residuos, desde el 2001 hasta el año pasado, correspondientes a Ingresos por venta de residuos (chatarras y medidores). Además, la Empresa apoya a El Refugio La Milagrosa, un hogar para ancianos abandonados y entrega en donación, el producido de esa venta.

Entre tanto, los residuos peligrosos y especiales como baterías de radio, baterías de carro, llantas, cartuchos de tinta, cintas para impresoras y toners, son recogidos por terceros, los cuales se encargan de su gestión de acuerdo a la normatividad ambiental vigente.

TIPO DE RESIDUO (EN24)	SERVICIOS GENERALES (TRANSPORTE)	MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO	SERVICIOS GENERALES (MANTENIMIENTO OFICINAS)	LABORATORIO DE CALIDAD DEL AGUA	INFORMÁTICA Y REDES	MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO
Aceite usado (galones)	686					
Batería de plomo (Kg)			100			
Baterías de carros y motos (Unidades)	45					
Tubo fluorescentes (kg)			300			
Material contaminado con aceites (kg)	520	780				
Reactivos químicos (Kg)				308		
Residuos biosanitarios (Kg)				246		
Tonner (Unidades)					295	
RAES (Kg)					920	
Lodos limpieza de pozos húmedos (Alc) (Kg)						76,511
EPP contaminados (Kg)						1,450

Nota: Las cantidades de residuos que se presentan para baterías de plomo y RAES, corresponden a material generado y almacenado de años anteriores y se entregaron al gestor el año 2014. Los demás si se generaron y se dispusieron en su totalidad durante el año 2014. Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., no realiza exportación de residuos peligrosos, ni de ningún otro tipo de residuos, todos los residuos son tratados y dispuestos en territorio nacional.

EMISIONES ATMOSFÉRICAS

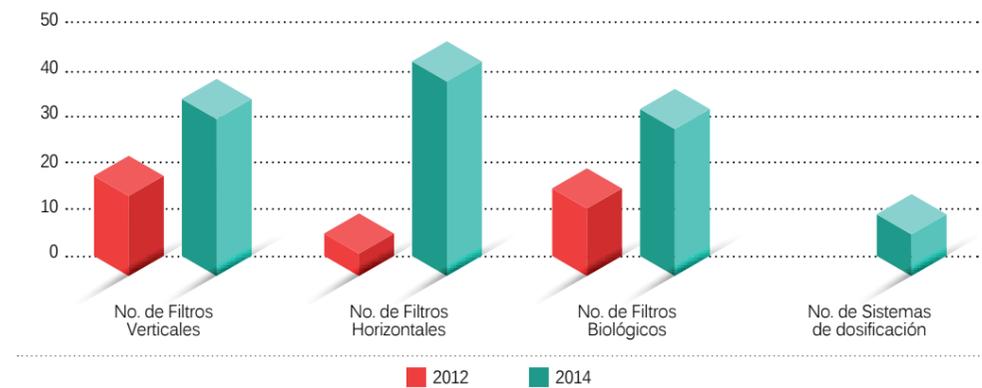
Otro de los aspectos importantes dentro del proceso de recolección y tratamiento de las aguas servidas, es el control de olores y gases generados en las Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales, Planta de Pretratamiento y algunas cámaras del Sistema de Alcantarillado críticas de la red.

El proceso incluye, entre otros, la dosificación de sustancias que controlan la generación de olores; instalación de filtros de carbón activado y filtros biológicos, los cuales reciben los gases y a través de un proceso de purificación a su paso por estos, se logran reducciones hasta de 0 ppm en las concentraciones.

En la Empresa se extreman los controles de proceso en el entorno de las instalaciones, a fin de minimizar la emisión de compuestos olorosos desagradables con mediciones periódicas, realizándose el monitoreo permanente de gases con el fin de evaluar la eficacia de las acciones.

Con la ayuda de instrumentos de alta tecnología, se establecen las concentraciones de H2S en períodos de tiempo, que van desde horas hasta semanas, y así poder implementar ajustes a los sistemas de filtros y dosificación de productos para la mitigación de los olores.

INCREMENTO DE LA INFRAESTRUCTURA PARA EL CONTROL DE OLORES



En cuanto a emisiones de gases de efecto invernadero, aún no se tienen mediciones sobre la generación de este tipo de gases en las actividades empresariales. Se ha previsto en el año 2015, iniciar con el diagnóstico de emisiones a fin de estimar la huella de carbono de la Organización.

No obstante lo anterior, se han realizado modificaciones en el parque automotor, el cual se ha ido cambiando paulatinamente de sistema de gasolina a gas natural, siendo éste último menos contaminante y permite un mayor rendimiento del motor.

CONSUMO DE COMBUSTIBLES EN ACTIVIDADES DE TRANSPORTE

	2013	2014
Gasolina (galones)	58,303.00	56,100.16
GNV (m3)	140,437.00	160,366.45

EN18/PG.P8 y 9

EN3/PG.P8 y 7

EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	No se tienen mediciones sobre la posible generación de gases efecto invernadero.
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No se tienen emisiones indirectas de gases efecto invernadero.
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No se realizan emisiones destructoras de la capa de ozono
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No se tienen mediciones de estos gases.

Durante el desarrollo del ciclo integral del agua, hay un componente fundamental para garantizar la sostenibilidad del sistema, no solo desde el punto de vista ambiental sino también económico, el cual es el uso de la energía.

CONSUMO DE ENERGÍA EN INSTALACIONES (EN3)	2013	2014
Acueducto (GJ)	266,143.89	261,696.73
Alcantarillado (GJ)	43,972.97	48,545.25
Oficinas kwh (GJ)	5,196.39	5,285.52

EN5/PG.P8

Se ha implementado un Programa de Eficiencia Energética, en él que se realizaron las siguientes acciones específicas:

1. Diagnóstico de eficiencias bombas del sistema de Agua Cruda
2. Optimización de la operación de acuerdo al diagnóstico
3. Cambio de bombas 4 y 1 en la EBAC Albornoz
4. Reducción de etapas de las bombas 2,3 ,6 y 7 de la Estación de Bombeo de Agua Cruda Dolores.
5. Cambio de las bombas HOMA por FLIGHT en la EBAR Paraíso

El 88% del consumo energético está concentrado en 5 instalaciones: EBAC Dolores, EBAC Piedrecitas, EBAC Albornoz, EBAC Gambote y EBAR Paraíso, siendo hacia estas instalaciones, donde se han dirigido los esfuerzos en reducción energética en su primera fase.

En la EBAC Albornoz, las acciones de cambio de bomba 4 y 1 y la operación con la bomba 5 solo en casos de emergencia, permitieron ahorrar 2'260.148 kW (8136.5 GJ).

En la EBAC Dolores con las medidas de optimización de la operación, junto con la reducción de etapas se ahorraron 2'122.031 kW (7639.3GJ).

En la EBAR Paraíso, las medidas de optimización de la operación, junto con el cambio de bombas Homa por FLYGHT, han facilitado ahorrar 2'109.487 kW (7594.1GJ).

Para el sistema de Alcantarillado, se observa un aumento en general en el consumo, debido a la entrada en operación en pleno de la Planta de Pretratamiento de Punta Canoas y la optimización de algunas Estaciones de Bombeo como Paraíso, Ricaurte y El Bosque.

PLANES DE EMERGENCIA PARA GARANTIZAR LA OPERATIVIDAD DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

Acuacar ha mantenido la calificación de los impactos definidos como posibles emergencias. Desde el año 2008 se desarrollan una serie de simulacros que permiten hacer ajustes a los procedimientos y sistemas de atención de emergencias. En este sentido, se ha logrado disminuir la vulnerabilidad, aunque la probabilidad de su ocurrencia aún persiste. Es importante resaltar el compromiso empresarial al enfrentar, reportar, mitigar y comunicar cualquier tipo de situación adversa, ya que sin lugar a dudas, es prioridad el bienestar de sus trabajadores y la calidad de sus procesos y servicios.

Cada plan de emergencia se encuentra soportado por las exigencias establecidas en las certificaciones del Sistema de Gestión Integrado (ISO 9001, ISO14001 y OSHAS 18001).

La Organización ha implementado una estrategia que va más allá de la restauración de áreas intervenidas dentro de sus actividades, a través del desarrollo de un programa que se ha denominado "Cartagena Pulmón Verde", el cual consiste en la creación y restauración de parques y zonas verdes ubicados en Cartagena.

Con el desarrollo de este programa, se ha logrado establecer un liderazgo ambiental dentro de la comunidad y una aprobación por parte de ésta al proporcionar espacios sanos de entretenimiento, como también contribuir con el aporte de oxígeno a la ciudad, fomentado un mayor grado de pertenencia por el medio ambiente. Desde el año 2008 se han recuperado parques, zonas verdes y espacios en instalaciones propias hasta alcanzar un total de 341.482 m2 de áreas recuperadas y mantenidas al 2014.

La Compañía no realizó actividades en áreas protegidas o determinadas como de Alto Valor en Biodiversidad, sin embargo teniendo en cuenta que los puntos más sensibles para operación son la zona de captación en la Ciénaga de Juan Gómez y el área donde se realiza el vertimiento de agua residual en el Mar Caribe, se mantienen sobre estos cuerpos de agua, un completo programa de monitoreo que permite establecer si se generan impactos ambientales significativos.

Los resultados de los monitoreos permiten concluir que en el sistema de tratamiento de aguas residuales de la ciudad está operando según las proyecciones del diseño. En el Mar Caribe, en la "Zona de Tratamiento Natural" y las playas del área, no se evidencian impactos negativos producto de su operación.

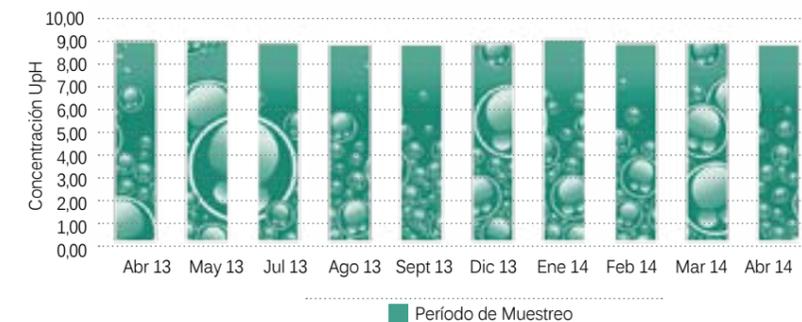
Mediante el seguimiento al pH y al nivel de oxígeno disuelto, se determina la capacidad del cuerpo de agua para preservar la flora y fauna de sistema. Para este caso, el artículo 45 del decreto 1594 de 1984 establece que el pH debe mantenerse entre 6.5 y 8,5, mientras define que los niveles de oxígeno disuelto deben ser superiores a 4 mg/L.

En la zona de mezcla se cumple con estas restricciones. Los valores de oxígeno muestran un cuerpo de agua en excelente y adecuadas condiciones de calidad, sin contaminantes que alteren estos valores, y con el hábitat propicio para el desarrollo de las comunidades biológicas.

EN13/PG.P8

EN12/PG.P8

VALORES DE pH PROMEDIO PARA EL AÑO 2014





EN14/PG.P8

En Colombia la legislación ambiental tiene definidos los mecanismos normativos para la protección al medio ambiente en el desarrollo de proyectos y actividades, y el nivel de estudios de evaluación de impactos ambientales que deben ser presentados a la Autoridad Ambiental, con el objetivo de dar viabilidad o no a determinado proyecto.

En cumplimiento de las estrategias y acciones implantadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad, Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. se ha acogido a la normatividad exigida para el desarrollo de sus proyectos y actividades.

Se concentraron esfuerzos importantes para determinar el impacto del vertimiento de las aguas residuales al Mar Caribe, previo tratamiento. Para esto se realizó el cálculo de las remociones alcanzadas por el sistema de tratamiento, lo cual se hace partiendo de las concentraciones de las variables a la salida de la Planta de Pre Tratamiento y se comparan con las concentraciones medidas en la zona de mezcla. Los resultados de esta operación muestran remociones equivalentes a un promedio del 97.

EN15/PG.P8

Acuacar no realiza actividades, ni proyectos en áreas protegidas, por lo tanto no ha afectado a especies en peligro de extinción incluidas en la lista Roja de la UICN, ni listados nacionales. Sin embargo, la captación se realiza en un sistema lagunar que es un hábitat típico de especies como el Bocachico, especie amenazada por su sobre explotación. Por eso, dentro del plan de manejo ambiental de la captación se ha realiza anualmente la siembra de alevines, la que desde sus inicios de operación a la fecha, ha logrado la siembra de 1'213.680, especies.

EN26/PG.P7, 8 y 9

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. realiza un proceso de identificación y cuantificación de aspectos ambientales; esto con el fin, de eliminar, reducir o mitigar de forma acertada los posibles impactos que se estén generando al ambiente, al personal que labora en la empresa o a la población en general.

Se consideran los Aspectos Ambientales Significativos aquellos que tienen un mayor peso de acuerdo a las actividades realizadas y el entorno en medio del cual se manifiestan. Sobre éstos se lleva un mayor control y seguimiento, dirigidos a disminuir el grado de importancia que puedan representar para la actividad desarrollada, en caso de ser impactos negativos. A continuación se listan los Aspectos Ambientales Significativos Negativos, para Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. durante el año 2014:

- Vertimientos no domésticos a la red de Alcantarillado.
- Vertido de aguas residuales a los canales de aguas lluvias por parte de personas asentadas en las riveras de estos.
- Pérdidas de agua en el Sistema de Conducción.

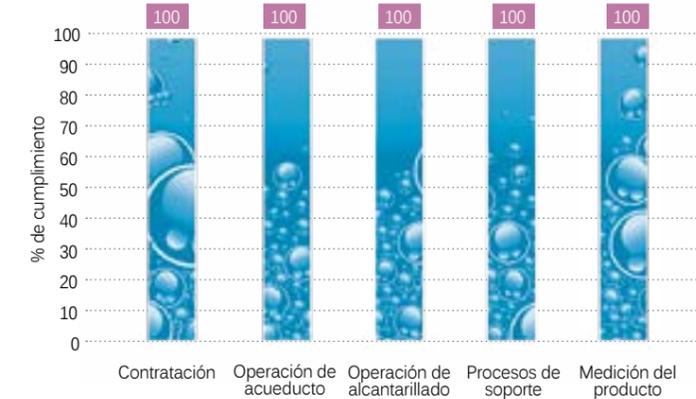
- Durante el año se observó que algunos aspectos significativos pasaron a ser aspectos no significativos debido a que tuvieron una reducción en su calificación tal es el caso de pérdida de agua en distribución, que ha conservado una disminución sostenida hasta casi llegar al límite costo efectivo. Está también el caso de "vertimientos a canales" que debido a los esfuerzos comerciales a reducido su incidencia, no obstante el problema no ha desaparecido. El cambio más importante se da como consecuencia de la entrada en funcionamiento del nuevo sistema de tratamiento y disposición final de las aguas residuales, cuya consecuencia inmediata es el cese de las descargas a la Bahía de Cartagena y la Ciénaga de La Virgen.

Una vez identificados estos Aspectos Ambientales Significativos, se elabora el Programa Medioambiental Anual, con las metas, objetivos e indicadores definidos y al finalizar el año, se hace la revisión de su cumplimiento.

En cuanto a los impactos ambientales significativos relacionados con el transporte (EN 29/PG.P8) utilizado en las actividades de la organización, éste se ha identificado dentro de los Aspectos Ambientales No Significativos. Se incluye en la matriz con su respectiva valoración y procedimiento para el manejo de los impactos.

El cumplimiento de los requisitos legales ha sido un objetivo relevante en desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental de la organización, por lo que anualmente se hace una revisión del cumplimiento de éstos. Durante el año 2014, no fueron impuestas multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. En el siguiente gráfico se muestra el % del cumplimiento de los requisitos legales alcanzados por la organización en cada uno de sus procesos en el periodo 2014.

EN28/PG.P8



Se ejecutaron diversas actividades orientadas al manejo y mitigación de los principales aspectos, impactos y riesgos ambientales identificados.

En el siguiente cuadro se presentan los correspondientes al año 2014:

DESCRIPCIÓN	ORIGEN DE LOS RECURSOS (EN MILLONES DE PESOS)
Reforestación en el sistema lagunar	\$12.579.059
Pago seguimiento ambiental	\$41.654.595
Pago de tasa retributiva	\$1.033.077.370
Pago de tasa de uso	\$160.536.597
Replanteo íctico en el SL	\$16.558.080
Mantenimiento de zonas verdes	\$311.508.092
Auditorías ambientales	\$3.000.000
Divulgación ambiental	\$13.478.705
Limpieza y disposición de lodos Paraíso	\$109.475.781
Limpieza de canales pluviales	\$417.372.952
Limpieza de pozo húmedo	\$87.131.315
Mantenimiento de filtros de olores	\$395.207.635
TOTAL	\$2.601.580.181



Comunidad



BECAS ACUACAR

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., en sus políticas de Responsabilidad Social, a través de la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco premia a sus usuarios puntuales, otorgando becas de estudios tecnológicos e idiomas, para jóvenes cartageneros de escasos recursos:

A través de este convenio de mutuos beneficios, se busca brindar la oportunidad a nuestros usuarios que se eduquen y se proyecten en el campo laboral, de esta manera garantizar en su etapa productiva, la fuente de ingresos para el pago oportuno de las obligaciones con los servicios de Acueducto y Alcantarillado.



SO1/PG.P1

PLANES DE GESTIÓN SOCIAL

Los Planes de Gestión Social, aplican cuando se ejecutan proyectos de Acueducto y/o Alcantarillado de gran magnitud en una población.

En el marco del proyecto Alcantarillado faltante de Nelson Mandela, se desarrollaron actividades orientadas a la obtención de cada uno de los objetivos enmarcados en el Plan de Gestión Social de esta comunidad.

Los principales logros de este proceso fueron:

Caracterización de viviendas

- Más de 5.000 hogares fueron encuestados para la caracterización socioeconómica del 100% de las viviendas del barrio Nelson Mandela. Se identificaron las condiciones de las viviendas lo que permitió la focalización de programas y actividades desarrollados



Exitosa Campaña de Promoción de la conexión al Alcantarillado: "Conéctate"

- 8 jornadas ambientales interinstitucionales.
- 6 talleres sobre Cultura del Agua y Buen Uso de Instalaciones Hidrosanitarias.
- Visitas de sensibilización a las viviendas del barrio Nelson Mandela, logrando que el 26% de la población se conectara por sus propios medios al Sistema de una vez entró en funcionamiento este servicio.



Fortalecimiento de Unidades Productivas lideradas por Mujeres

- Fortalecimiento organizacional, educativo y económico de 5 Unidades Productivas lideradas por mujeres en el barrio Nelson Mandela. 31 familias con promedio de 5 habitantes por vivienda, aumentaron su ingreso promedio mensual.



Construcción de Instalaciones Hidráulico-Sanitarias

- 794 viviendas en condición de precariedad fueron incluidas en el proyecto Construcción de instalaciones Hidrosanitarias, logrando de esta forma su conexión como nuevos abonados al Alcantarillado, contribuyendo con el mejoramiento de su calidad de vida.



Participación Comunitaria y Fortalecimiento de organizaciones

- Se realizó un Plan de capacitación y asesorías de grupos de base comunitarios, enfocado en la participación femenina, logrando la vinculación de 150 mujeres en procesos de fortalecimiento de organizaciones de base. Además, 1.440 personas fueron capacitadas en participación y desarrollo comunitario, así como miembros de 17 juntas de vivienda y 2 de Juntas de Acción Comunal, recibieron las respectivas asesorías.



SO9/PG.P1

PROGRAMA USO RACIONAL Y EFICIENTE DEL AGUA

La Promoción de la Cultura del Agua en la Empresa, significa generar estrategias educativas que concienticen a los usuarios frente a "la importancia del agua en el desarrollo de los seres vivos, las medidas para prevenir y contrarrestar problemas de abastecimiento en la región, así como las acciones realizadas para captarla y distribuirla.

Este programa está fundamentado en tres (3) estrategias que apuntan al robustecimiento de la Cultura del Agua en la ciudadanía: Educación Diferenciada a Grupos de Interés, Jornadas Educativas Interinstitucionales y Clubes Defensores Del Agua.

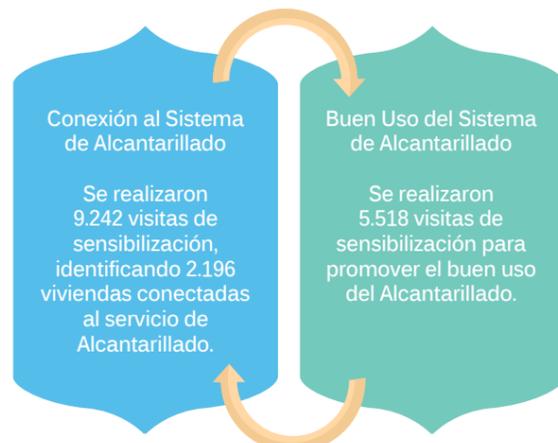
Como resultado de este proceso, se logró el afianzamiento de la proyección social con las comunidades atendidas, garantizando la educación de la ciudadanía con relación al buen uso de los recursos naturales.



BUEN USO Y CONEXIÓN AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO

La educación sobre el Buen Uso y Conexión al servicio del Alcantarillado, además de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población en materia de saneamiento básico, tiene la finalidad de reducir la brecha existente del número de viviendas con factibilidad y sin conexión de las aguas residuales.

Este programa adelanta acciones educativas, encaminadas a sensibilizar sobre la importancia de la conexión al Sistema de Alcantarillado y el buen uso del mismo.



PREVENCIÓN DE LA DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., desarrolla estrategias educativas en las comunidades, previniendo las medidas legales sancionatorias e invitando al usuario a realizar un buen uso de los mismos.

REDUCCIÓN DEL ACCESO ILEGAL AL SERVICIO DE ACUEDUCTO

Las actividades educativas como visitas domiciliarias, reuniones y talleres, son el complemento de los proyectos de sustitución y extensión de redes de Acueducto, los cuales contribuyen al incremento del número de abonados y preparan a los usuarios sobre el uso del servicio, deberes y derechos que se contemplan con la normalización de este.



SOCIALIZACIONES DE OBRAS

Aguas de Cartagena S.A.E.S.P. desarrolla permanentemente las estrategias de mediación de conflictos y socialización de obras, que propenden por el fortalecimiento de la relaciones con los grupos de interés involucrados en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, desde una perspectiva de Gestión Social Integral.

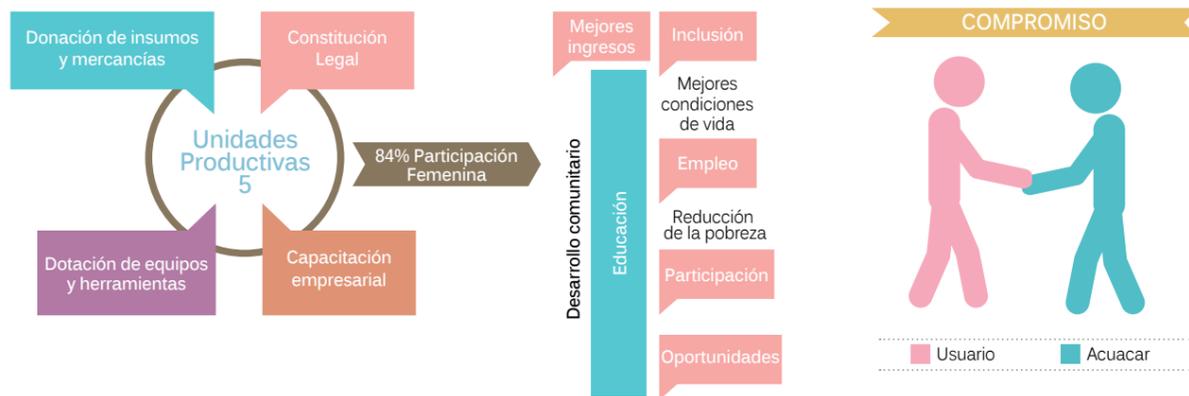


SO10/PG.P1



IMPULSAR AL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES DE BAJOS RECURSOS

Acuacar es consciente que debe promover y desarrollar el crecimiento personal y colectivo de los miembros de una sociedad necesitada, de esta manera se les brinda las herramientas necesarias para su sostenimiento básico, liberando a su vez, recursos económicos que permitan el pago oportuno de los servicios



EVENTOS INTERNOS Y EXTERNOS

- Rueda de Prensa Ampliación Infraestructura Zona Suroccidental.
- Apoyo y participación Campaña Becas Acuacar y Tecnológico Comfenalco.
- Evento "Sail Cartagena de Indias 2014", entradas a todo el equipo humano de Acuacar.
- Participación y organización, evento Cartagena Despierta, en alianza con Fenalco, invitando a todos los hijos de los empleados de Acuacar a la actividad visita al Castillo San Felipe. Contamos con la presencia de 146 niños, acompañados de sus padres.
- Sorteo Becas.
- Evento colocación de la 1era piedra en la conducción de Agua Potable a Zonas de Expansión y Zona Norte.
- Conferencia Restauración del Ambiente Costero de Cartagena de Indias, el cual se realizó el día 13 de agosto y contó con la asistencia de los diferentes gremios e instituciones de la ciudad.
- Organización y apoyo evento Divulgación del Marco Tarifario CRA y Acuacar.
- Evento Finalización Alcantarillado Faltante de Nelson Mandela.
- Asamblea de Accionistas 2013.
- Asamblea de Accionistas extraordinaria de Accionistas.
- Evento Entrega de Dotaciones Unidades Productivas, componente del Proyecto Faltante Alcantarillado Nelson Mandela.
- Evento Almuerzo Día Nacional del Usuario y del Vocal Control.
- Inauguración de la adopción por parte Acuacar de la Rotonda San Felipe.
- Evento, visita del Canciller de España y Embajador de ese país, a la Estación de Bombeo de Alcantarillado del barrio Nelson Mandela.

Eventos Internos
6

Eventos Externos
12



DONACIONES, PATROCINIOS Y CONVENIOS

Aguas de Cartagena S.A E.S.P, realizó donaciones y patrocinios a diferentes entidades, instituciones y fundaciones de la ciudad.

PATROCINIOS Y DONACIONES	TOTAL
91	\$ 497.158.434

- Durante todo el año 2014 se realizan donaciones de Anchetas de comestibles a las comunidades más necesitadas y que son usuarios cumplidores de sus deberes.
- Donación de computadores a la comunidad de Puerto Badel.
- Donación implementos deportivos para la comunidad del barrio San Francisco.
- Donación navideña de 2.145 juguetes de excelente calidad a Fundaciones, Comunidades y al Distrito.



CONVENIOS 2014

Aguas de Cartagena S.A E.S.P, tiene convenios institucionales con diferentes fundaciones, a través de ellos se ha logrado fortalecer el bienestar de los niños (as) de la ciudad, mejorar la calidad de vida de las personas que resultan beneficiada con estos apoyos.

N° CONVENIOS	VALOR
3	\$ 44.809.468

- El Convenio con la Fundación Fútbol con Corazón, proyecto "Un Gol Por Cartagena", en el corregimiento de la Boquilla, con el fin de ofrecer nuevas oportunidades de vida a niños, niñas y adolescentes entre los 5 y 17 años, en alianza con otras empresas público - privadas de la ciudad.
- La Fundación Ayúdame a Vivir FUNVIVIR, brinda apoyo integral a niños pertenecientes a los estratos 1, 2, y 3 que padecen enfermedades cancerígenas.
- La Comunidad Hermanas Misioneras de la Caridad tiene como objetivo, la Caridad Pastoral, servicio a los más pobres.



VISITAS INSTITUCIONALES

Acuacar recibió visitas de estudiantes a nivel local, regional y nacional de diferentes instituciones educativas, universidades y entidades.

SEDES	N° VISITAS	N°. ESTUDIANTES
Planta de Tratamiento de Agua Potable El Bosque	37	1.179
Planta de Pre- Tratamiento de Aguas Residuales Punta Canoas	16	630
Estaciones de Bombeo: Dolores, Piedrecitas, Albornoz y Paraíso	3	76

INDICADORES GRI

GRI	INDICADOR	PACTO GLOBAL	PÁGINA
DIMENSIÓN ECONÓMICA			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de operación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	NA	52
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	NA	52
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	NA	82
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	NA	52
DESEMPEÑO AMBIENTAL			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principio 7 y 8: Medio Ambiente	102
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 7 y 8: Medio Ambiente	108
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Principio 8: Medio Ambiente	28 - 30 - 31 - 85 - 108
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de esas iniciativas.	Principio 8 y 9: Medio Ambiente	28 - 30 - 31 - 85 -
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Principio 7 y 8: Medio Ambiente	28 - 100
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Principio 8: Medio Ambiente	101
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Principio 8: Medio Ambiente	102
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Principio 8: Medio Ambiente	109
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Principio 8: Medio Ambiente	109
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Principio 8: Medio Ambiente	110
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la International Union for Conservation of Nature (IUCN) y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Principio 8: Medio Ambiente	110
EN16	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio 8: Medio Ambiente	28 - 85 - 108
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio 8: Medio Ambiente	108
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Principio 8 y 9: Medio Ambiente	107
EN19	Emissiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principio 7 y 8: Medio Ambiente	108
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Principio 8: Medio Ambiente	108
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Principio 8: Medio Ambiente	102
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principio 8: Medio Ambiente	105
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Principio 8: Medio Ambiente	106
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Principio 8: Medio Ambiente	103

GRI	INDICADOR	PACTO GLOBAL	PÁGINA
DESEMPEÑO AMBIENTAL			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Principio 7,8 y 9: Medio Ambiente	110
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principio 8: Medio Ambiente	111
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Principio 8: Medio Ambiente	86 - 101 - 111
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Principio 7,8 y 9: Medio Ambiente	112
PRACTICAS LABORALES Y ETICA DEL TRABAJO			
LA1	Total de trabajadores por tipo de empleo, contrato de trabajo y región, desglosadas por género.	Principio 6: Estandares Laborales	68
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principio 6: Estandares Laborales	69
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	NA	70
LA15	Tasas de retorno al trabajo y de retención después de la licencia parental, por género.	Principio 6: Estandares Laborales	70
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un contrato colectivo de trabajo.	Principio 3: Estandares Laborales	70
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	NA	72
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	NA	72
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	NA	72
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	NA	74
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Principio 6: Laboral	76
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	NA	76
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por género.	Principio 6: Laboral	77
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por género, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Principio 6: Laboral	78
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por actividad principal.	Principio 6: Laboral	78

INDICADORES GRI

GRI	INDICADOR	PACTO GLOBAL	PÁGINA
DERECHOS HUMANOS			
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Principio 2: Derechos Humanos	87
HR5	Operaciones de la Empresa y de proveedores significativos identificados en las que el derecho a libertad de asociación y de negociación colectiva puedan correr importantes riesgos, y las medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Principio 3: Laboral - Derechos Humanos	87
HR6	Operaciones de la Empresa y de proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principio 5: Laboral - Derechos Humanos	87
HR7	Operaciones de la Empresa y de proveedores importantes identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principio 4: Laboral - Derechos Humanos	87
SOCIEDAD			
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Principio 1: Derechos Humanos	116
SO9	Operaciones con importantes impactos negativos potenciales o reales en las comunidades locales.	Principio 1: Derechos Humanos	118
SO10	Medidas de prevención y migración en operaciones con importantes impactos negativos potenciales o reales en las comunidades locales.	Principio 1: Derechos Humanos	119
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	NA	41 - 96
PR8	Número total de quejas justificadas den relación con la violación de la privacidad de los consumidores y las pérdidas de datos de los clientes.	NA	96



**INFORME
DEL REVISOR FISCAL**

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

He auditado los balances generales de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2014 y 2013, y los correspondientes estados de actividad financiera, económica, social y ambiental, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y el resumen de las principales políticas contables y otras notas explicativas.

La administración es responsable por la preparación y correcta presentación de estos estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener un sistema de control interno adecuado para la preparación y presentación de los estados financieros, libres de errores significativos, bien sea por fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; así como efectuar las estimaciones contables que resulten razonables en las circunstancias.

Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en mis auditorías. Obtuve las informaciones necesarias para cumplir mis funciones y llevar a cabo mi trabajo de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Tales normas requieren que planifique y efectúe la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos. Una auditoría de estados financieros incluye examinar, sobre una base selectiva, la evidencia que soporta las cifras y las revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos de

auditoría seleccionados dependen del juicio profesional del auditor, incluyendo su evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros. En la evaluación del riesgo, el auditor considera el control interno de la Compañía que es relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros, con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias. Una auditoría también incluye, evaluar los principios de contabilidad utilizados y las estimaciones contables significativas hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Considero que mis auditorías me proporcionan una base razonable para expresar mi opinión.

En mi opinión, los estados financieros antes mencionados, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2014 y 2013, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio, los cambios en su situación financiera y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, aplicados sobre bases uniformes.

Además, basado en el alcance de mis auditorías, informo que la Compañía ha llevado su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable; las operaciones registradas en los libros de contabilidad y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente; el informe de gestión de los administradores guarda la debida concordancia con los estados financieros básicos, y la Compañía no se encuentra en mora por concepto de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. Mi evaluación del control interno, efectuada con el propósito de establecer el alcance de mis pruebas de auditoría, no puso de manifiesto que la Compañía no haya seguido medidas adecuadas de control interno y de conservación y custodia de sus bienes y de los de terceros que estén en su poder.



EISSER GÓMEZ ZARATE
Revisor Fiscal - T.P. No.63051-T
(Ver opinión adjunta)
Miembro de Deloitte & Touche Ltda

BALANCES GENERALES

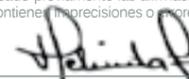
A 31 DE DICIEMBRE DE 2014 y 2013
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	NOTAS	2014	2013		NOTAS	2014	2013
ACTIVOS				PASIVOS			
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
EFFECTIVO (4)		1.593.883	4.026.424	OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO E INST. DERIVADOS (10)		5.048.906	4.067.599
Caja		135.985	331.230	Operaciones de financiamiento internas corto plazo		5.048.906	4.067.599
Depósitos en instituciones financieras		1.457.898	3.695.194				
INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS (5)		45.198	67.658	CUENTAS POR PAGAR (11)		32.378.452	35.595.411
Inversiones admon de liquidez en títulos participativos		45.198	67.658	Adquisición bienes y serv.nacionales		13.653.104	14.361.504
DEUDORES - NETO (6)		36.011.186	34.952.814	Adquisición de bienes y servicios del extranjero		1.494.005	1.544.326
Prestación de servicios		2.752.873	2.718.418	Intereses por pagar		176.480	348.573
Servicios Públicos		45.652.337	42.459.925	Acreeedores		4.353.087	4.294.934
Avances y anticipos entregados		911.560	2.619.460	Retención en la fuente e impuesto de timbre		1.248.200	1.151.056
Anticipo o saldos a favor por impuestos y contrib.		7.075.801	7.034.542	Impuestos, contribuciones y tasas por pagar		11.350.687	10.394.822
Depósitos entregados en garantía		20.134	719.573	Impuestos al valor agregado -IVA		-	29.587
Otros deudores		7.326.082	6.691.470	Recursos recibidos en administración		102.889	3.470.609
Provisión para deudores (cr)		(27.727.601)	(27.290.574)	OBLIGACIONES LAB. Y DE SEG. SOCIAL INTEGRAL (12)		3.366.201	3.318.656
				Salarios y prestaciones sociales		3.366.201	3.318.656
INVENTARIOS (7)		7.040.379	7.605.188	PASIVOS ESTIMADOS (13)		3.062.784	7.723.332
Materiales prestación de servicios		7.100.071	7.220.749	Provisiones para contingencias		-	3.034.276
Productos en proceso		-	408.622	Provisiones diversas		3.062.784	4.689.056
En tránsito		5.310	40.819	OTROS PASIVOS CORRIENTES (14)		2.792.243	4.790.116
Provisión protección inventarios		(65.002)	(65.002)	Recaudos a favor de terceros		1.974.474	2.014.425
OTROS ACTIVOS CORRIENTES (9)		494.310	328.167	Ingresos recibidos por anticipado		817.769	2.359.932
Bienes y servicios pagados por anticipado		494.310	328.167	Ingresos diferidos		-	415.759
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		45.184.956	46.980.251	TOTAL PASIVO CORRIENTE		46.648.586	55.495.114
ACTIVO NO CORRIENTE				PASIVO NO CORRIENTE			
DEUDORES - NETO (6)		10.719.434	11.222.278	OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO E INST. DERIVADOS (10)		61.898.396	66.741.326
Servicios Públicos		21.311.007	21.361.776	Operaciones de financiamiento internas largo plazo		61.898.396	66.741.326
Otros deudores		2.073.349	2.182.592	PASIVOS ESTIMADOS (13)		7.688.801	849.000
Provisión para deudores (cr)		(12.664.922)	(12.322.090)	Provisiones para contingencias		7.688.801	849.000
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (8)		13.399.190	13.187.769	OTROS PASIVOS (14)		2.254.970	216.567
Terrenos		3.353.477	3.353.477	Ingresos recibidos por anticipado		1.839.211	216.567
Edificaciones		6.097.873	6.097.873	Ingresos diferidos		415.759	-
Maquinaria y equipo		17.089.877	14.695.470	TOTAL PASIVOS		118.490.753	123.302.007
Equipo médico y científico		978.602	939.968	PATRIMONIO			
Muebles, enseres y equipo de oficina		1.782.744	1.744.980	PATRIMONIO INSTITUCIONAL (15)		79.316.312	76.490.963
Equipos comunicación y computación		6.775.131	6.731.020	Capital suscrito y pagado		29.100.000	29.100.000
Equipos transporte, tracción y elevación		3.302.922	3.302.922	Reservas		16.412.028	15.312.488
Depreciación acumulada (cr)		(23.438.109)	(21.134.614)	Resultados del ejercicio		17.379.624	15.653.815
Provisión para propiedades, planta y equipo (Cr)		(2.543.327)	(2.543.327)	Superávit por Valorización		16.424.660	16.424.660
OTROS ACTIVOS (9)		128.503.485	128.402.672	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		197.807.065	199.792.970
Cargos diferidos		27.655.221	30.733.892	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS (16)		1.402.043.548	1.326.469.163
Obras y mejoras en propiedad ajena		81.885.082	78.839.311	ACREEDORAS FISCALES		104.666.222	101.648.323
Intangibles		7.949.640	6.710.629	RESPONSABILIDADES CONTINGENTES		132.941.261	70.658.775
Amortización acumulada intangibles		(5.411.118)	(4.305.820)	ACREEDORAS DE CONTROL		1.164.436.065	1.154.162.065
Valorizaciones		16.424.660	16.424.660	Contratos de Leasing operativo		7.294.257	7.573.450
TOTAL ACTIVO		197.807.065	199.792.970	Mercancías recibidas en consignación		2.243.128	2.211.000
				Bienes recibidos de terceros		988.106.577	971.060.319
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS (16)		419.032.220	415.950.563	Otras cuentas acreedoras		166.792.103	173.317.296
DERECHOS CONTINGENTES		45.438.375	45.701.242	ACREEDORAS POR CONTRA (DB)		1.402.043.548	1.326.469.163
DEUDORAS FISCALES		112.259.788	99.054.706				
DEUDORAS DE CONTROL		261.334.057	271.194.615				
DEUDORAS POR CONTRA (CR)		419.032.220	415.950.563				

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

**Los suscritos Representante Legal y Contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros conforme el reglamento, que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Sociedad y que no contienen imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Compañía.


FRANCISCO PÉREZ TENA
Representante Legal **


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


EISSER GÓMEZ ZARATE
Revisor Fiscal - T.P. No.63051-T
(Ver opinión adjunta)
Miembro de Deloitte & Touche Ltda

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

**Los suscritos Representante Legal y Contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros conforme el reglamento, que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Sociedad y que no contienen imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Compañía.


FRANCISCO PÉREZ TENA
Representante Legal **


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


EISSER GÓMEZ ZARATE
Revisor Fiscal - T.P. No.63051-T
(Ver opinión adjunta)
Miembro de Deloitte & Touche Ltda

ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONOMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL

POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 Y 2013
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

NOTAS	2014	2013
ACTIVIDADES ORDINARIAS		
INGRESOS OPERACIONALES	196.516.119	196.185.428
VENTA DE SERVICIOS	196.516.119	196.185.428
Servicio de acueducto	109.614.480	106.251.468
Servicios de alcantarillado	71.444.763	65.861.305
Otros servicios	17.231.888	26.013.613
Devoluciones, rebajas y descuentos en venta de servicio	(1.775.012)	(1.940.958)
COSTO DE VENTA DE SERVICIOS	104.856.327	106.860.135
Servicios públicos	104.856.327	106.860.135
GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACION	48.192.537	46.151.371
Sueldos y salarios	17.409.033	16.702.993
Contribuciones imputadas	65.563	51.234
Contribuciones efectivas	2.277.009	2.741.964
Aportes sobre la nómina	190.368	245.501
Gastos generales	18.480.736	16.965.752
Impuestos, contribuciones y tasas	9.769.828	9.443.927
PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	21.042.037	17.714.051
Provisión para deudores	5.417.470	5.759.749
Provisión para contingencias	3.864.275	1.463.353
Provision para obligaciones fiscales (Renta y CREE)	9.928.833	8.591.662
Depreciación propiedades, plantas y equipos	726.162	909.325
Amortización de intangibles	1.105.297	989.962
EXCEDENTE OPERACIONAL	22.425.218	25.459.871
INGRESOS NO OPERACIONALES	2.176.052	2.095.575
Financieros	1.999.206	1.823.825
Ajustes por diferencia en cambio	176.846	95.250
Utilidad en Venta de activos fijos	-	176.500
GASTOS NO OPERACIONALES		
OTROS GASTOS	12.512.457	12.719.808
Intereses	3.967.826	4.927.417
Comisiones	323.083	312.431
Ajustes por diferencia en cambio	501.844	237.964
Financieros	7.646.740	7.220.052
Otros gastos ordinarios	72.964	21.944
RESULTADO NO OPERACIONAL	(10.336.405)	(10.624.233)
EXCEDENTE DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	12.088.813	14.835.638
PARTIDAS EXTRAORDINARIAS		
INGRESOS EXTRAORDINARIOS	5.396.512	1.571.175
Otros	313.041	1.471.685
Recuperaciones	5.083.471	99.490
GASTOS EXTRAORDINARIOS	105.701	752.998
Otros	46.983	387.498
Ajustes de ejercicios anteriores	58.718	365.500
EXCEDENTES DEL EJERCICIO	17.379.624	15.653.815
Utilidad neta por acción	28.966,04	26.089,69

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

**Los suscritos Representante Legal y Contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros conforme el reglamento, que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Sociedad y que no contienen imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Compañía.


FRANCISCO PÉREZ TENA
Representante Legal **


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


EISSER GÓMEZ ZARATE
Revisor Fiscal - T.P. No.63051-T
(Ver opinión adjunta)
Miembro de Deloitte & Touche Ltda

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

A 31 DE DICIEMBRE DE 2014 y 2013
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	2014	2013	VALORES
Saldo del patrimonio a 31 de diciembre de 2013			76.490.963
Variaciones patrimoniales durante el año 2014			2.825.349
Saldo del patrimonio a 31 de diciembre de 2014			79.316.312
INCREMENTOS			2.825.349
Resultados del ejercicio	17.379.624	15.653.815	
Reservas	16.412.027	15.312.488	
DISMINUCIONES			-
PARTIDAS SIN VARIACIÓN			-
Capital suscrito y pagado	29.100.000	29.100.000	
Superavit por valorizaciones	16.424.660	16.424.660	

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

**Los suscritos Representante Legal y Contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros conforme el reglamento, que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Sociedad y que no contienen imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Compañía.


FRANCISCO PÉREZ TENA
Representante Legal **


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


EISSER GÓMEZ ZARATE
Revisor Fiscal - T.P. No.63051-T
(Ver opinión adjunta)
Miembro de Deloitte & Touche Ltda

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 Y 2013
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	2014	2013
FLUJO DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
EXCEDENTE DEL EJERCICIO	17.379.624	15.653.815
MOVIMIENTO DE PARTIDAS QUE NO INVOLUCRAN EFECTIVO	22.162.571	22.184.038
Provisiones	5.417.470	5.759.749
Depreciaciones	2.681.283	2.597.533
Amortización de cargos diferidos	12.614.532	12.458.457
Amortización de intangibles	1.105.298	989.962
Impuesto diferido	343.988	378.337
EFFECTIVO GENERADO EN LA OPERACIÓN	39.542.195	37.837.853
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS		
Deudores	(5.972.997)	(13.710.738)
Inventarios	564.809	4.813.517
Otros activos	(166.143)	13.205
Cuentas por pagar	(4.172.824)	5.638.816
Obligaciones laborales y de seguridad social integral	47.545	89.466
Pasivos estimados	2.179.253	2.627.261
Impuestos, contribuciones y tasas por pagar	955.865	(1.228.821)
Otros pasivos	40.530	(2.210.958)
EFFECTIVO USADO EN CAMBIOS DE ACTIVOS Y PASIVOS	(6.523.962)	(3.968.252)
FLUJO NETO DE EFECTIVO PROVISTOS EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	33.018.233	33.869.601
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Adquisición de propiedades, planta y equipo	(2.892.704)	(2.703.447)
Incremento de cargos diferidos y mejoras	(12.925.620)	(7.746.563)
Adición de intangibles	(1.239.011)	(558.830)
FLUJO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(17.057.335)	(11.008.840)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
Deuda por operaciones de financiamiento e instrumentos derivados	67.768.052	44.958.134
Amortización de operaciones de financiamiento e instrumentos derivados	(71.629.674)	(55.421.392)
Otros pagos originados en actividades de financiación	(14.554.277)	(12.260.922)
FLUJO NETO DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	(18.415.899)	(22.724.180)
INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETA DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFECTIVO	(2.455.001)	136.581
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFECTIVO AL INICIO DEL PERIODO	4.094.082	3.957.501
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO	1.639.081	4.094.082

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros

**Los suscritos Representante Legal y Contador certificamos que hemos verificado previamente las afirmaciones contenidas en estos estados financieros conforme el reglamento, que los mismos han sido tomados fielmente de los libros de contabilidad de la Sociedad y que no contienen imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Compañía.



FRANCISCO PÉREZ TENA
Representante Legal **

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

EISSER GÓMEZ ZARATE
Revisor Fiscal - T.P. No.63051-T
(Ver opinión adjunta)
Miembro de Deloitte & Touche Ltda

Notas a Los Estados Financieros

Estados Financieros por los años terminados el 31 de Diciembre de 2014 y 2013



1. OPERACIONES

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. (en adelante "Acuacar o la Compañía"), es una empresa establecida de acuerdo a las leyes colombianas mediante Escritura Pública No. 5427 del 30 de diciembre de 1994, cuyo objeto social principal es la captación, transporte, tratamiento, almacenamiento y distribución de agua potable; la recolección, transporte, reciclaje y disposición final de aguas residuales, tales como las empleadas para riego agrícola y el uso recreativo; y la facturación, recaudo y cobranza del costo de la prestación de los servicios.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. fue creada después de que el Concejo Distrital de Cartagena facultó al Alcalde mediante el acuerdo N° 05 de marzo de 1994 para liquidar las Empresas Públicas Distritales, antiguas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad, y constituir una sociedad de economía mixta, con la participación de un socio operador con amplia experiencia en la gestión de estos servicios.

Tras concurso público se autorizó la vinculación a la Sociedad de un accionista calificado para operarla, determinando como empresa seleccionada a la Sociedad General de Aguas de Barcelona S.A. (AGBAR) de España, quien posee una experiencia de más de 145 años y actualmente maneja cerca de 1200 acueductos en poblaciones de Europa, Asia y América Latina.

El término de duración de la sociedad es de 26 años y su domicilio principal se encuentra en Cartagena, Colombia.

En junio de 1995 la sociedad celebró un contrato con el Distrito para la gestión integral de los servicios de acueducto y alcantarillado, cuyas principales características se mencionan a continuación:

El objeto del contrato consiste en conceder a Acuacar por cuenta, riesgo y en representación del Distrito, a cambio de los derechos consagrados para los accionistas en los estatutos, las facultades para mantener, operar y explotar todos los bienes que disponía en ese momento el Distrito para captar, procesar, transportar y distribuir agua potable y para captar, transportar, tratar y disponer de las aguas residuales.

El contrato tiene un plazo de duración de 26 años, terminará por vencimiento del plazo y por las otras causas que admite la ley. Una vez terminado el contrato, se procederá a su liquidación.

Es obligación de Acuacar aportar el capital y conseguir el financiamiento necesario para asumir los gastos que le corresponden para cumplir con el objeto del contrato y debe vincular y mantener como capital para ese propósito, incluidos los aportes en especie, por lo menos la suma de \$ 4.000 millones a partir de su celebración. También deberá entregar en condiciones de correcto funcionamiento todos los bienes que reciba y que constituya o adquiera para cumplir con el contrato.

Para remunerar los servicios de Acuacar, ésta tendrá derecho a establecer y recaudar para sí, las tarifas de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con el régimen tarifario que establece la ley.

El 14 de marzo de 1998, el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias y el Banco Interamericano de Desarrollo firmaron un contrato de préstamo por un monto de US \$24,3 millones, cuyo objeto era financiar la ejecución del programa diseñado para mejorar las condiciones sanitarias en las zonas que vierten a la Bahía de Cartagena. Este proyecto se llevó a cabo en su totalidad y Aguas de Cartagena actuó como órgano ejecutor de dicho contrato, y por lo tanto, estuvo encargado de su ejecución y de la utilización de los recursos de financiamiento.

En virtud del programa de alcantarillado antes mencionado, Acuacar suscribió con el Distrito de Cartagena un convenio para la ejecución del mismo, mediante el cual se obligaba a realizar todas las gestiones de índole administrativa, técnica y financiera que se requerían para su ejecución. Como contraprestación el Distrito canceló a Acuacar ciertas sumas de dinero que cubren el estudio y diseño del proyecto y la gerencia y supervisión de las obras. Acuacar se comprometió a efectuar un aporte, a partir del año 2001 y hasta el año 2017, equivalente al 4.8% de los recaudos de acueducto y alcantarillado, el cual se ha venido efectuando. Este aporte se está destinando al pago del crédito efectuado por el BID al Distrito.

En diciembre de 1999, el Distrito de Cartagena y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), suscribieron un convenio mediante el cual el Banco le otorga al Distrito un préstamo hasta por US \$85 millones para financiar un proyecto para mejorar los servicios de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Cartagena y el saneamiento de los cuerpos de agua. Acuacar es la entidad ejecutora de dicho proyecto. Igualmente, Acuacar y el Distrito de Cartagena suscribieron un convenio de préstamo subsidiario en el cual se dispuso, entre otras cosas, que el Distrito debía transferir a Acuacar los fondos obtenidos para la ejecución del proyecto; que Acuacar debía contribuir con la financiación del costo del proyecto en lo referido a estudios, diseños y supervisión, los cuales fueron valorados en US \$4.6 millones, y que Acuacar le debía pagar al Distrito US \$15.4 millones entre los años 2005 al 2011 como contribución para el pago de las obligaciones adquiridas por éste para la ejecución del proyecto. Este pago fue realizado por Acuacar en su totalidad.

En desarrollo de este proyecto, Acuacar contrató en nombre del Distrito y con el Consorcio EDT Marine la Construcción del Emisario Submarino en Punta Canoa por un valor de \$57.576 millones, de los cuales a diciembre de 2010 le había cancelado con recursos distritales \$43.547 millones, de acuerdo a los avances de obra establecidos contractualmente.

En diciembre de 2010 ocurrió un incidente a cargo del consorcio contratista, que supuso la no entrega por este de la obra contratada por el Distrito.

El contratista no ha respondido a su obligación de subsanar este incidente y Acuacar, atendiendo la instrucción dada por su Junta Directiva se hizo cargo de la situación y de la ejecución. Así en febrero de 2011 el Distrito de Cartagena y Acuacar celebraron un acuerdo de arreglo directo por el cual la Compañía se comprometió a completar la totalidad de las obras del Emisario Submarino, a fin de cumplir con el objeto del contrato que se tenía celebrado con el contratista incumplido. Para este propósito Acuacar utilizó los recursos distritales inicialmente previstos para la construcción del Emisario Submarino y dispuso los recursos necesarios adicionales para la culminación de la obra, logrando su culminación a finales de diciembre de 2012. Así mismo, Acuacar ha iniciado, por medio de un tribunal de arbitramento, la defensa de sus intereses conjuntamente con los del Distrito y los defenderá en cualquier escenario, destinando para este fin los recursos que sean necesarios.

El 31 de diciembre de 2008, el Consejo Asesor de Regalías expidió el Acuerdo No. 076, por el cual se aprueban varios proyectos para ser financiados con recursos del Fondo Nacional de Regalías y se designaron sus ejecutores. En dicho acuerdo se aprobó la financiación de los proyectos de construcción de infraestructura matriz para el suministro de agua potable y la prestación del servicio de alcantarillado para la primera etapa del proyecto Ciudad del Bicentenario de Cartagena - Bolívar. La suma de estos dos proyectos tuvo un costo de \$19.258 millones y Acuacar fue designada la entidad ejecutora de los mencionados proyectos. Estos recursos fueron incorporados en las cuentas bancarias de la Compañía durante los años 2009, 2010, 2011 y 2012, y se utilizaron exclusivamente para la ejecución de los proyectos antes citados. Al cierre de 2012 se culminaron las obras de acueducto de la Conducción Pozón-Bicentenario y las de Alcantarillado, entre las que se encuentran la construcción del Colector Bicentenario, la Impulsión Bicentenario y la Estación de Bombeo de Aguas Residuales.

El 13 de abril de 2011 el Distrito de Cartagena y ACUACAR celebraron el Convenio de Ejecución del Proyecto Alcantarillado Faltante de Nelson Mandela, designando a ACUACAR como entidad ejecutora. Este proyecto ha sido financiado con recursos provenientes del Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento aportados por el Gobierno Español por un valor de \$ 2.5 millones de Euros, y del Distrito de Cartagena que aporta un valor de \$ 6.298 millones de pesos. Estos recursos son manejados y administrados a través de un encargo fiduciario. Las obras comprenden la construcción de las redes faltantes del Barrio Nelson Mandela y al cierre del 2014 se encuentran finalizadas.

El Distrito de Cartagena firmó el 29 de junio de 2011, el convenio interadministrativo No. 171 con el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo para la construcción de la infraestructura matriz para el suministro de agua potable para el proyecto ciudad del Bicentenario Etapa 1 Fase 2 A, por un valor de \$ 6.860 millones, quedando Aguas de Cartagena como responsable de la apertura de una fiducia en cuyo comité participan el Ministerio de Ambiente y el Distrito y a través del cual se manejan los recursos mencionados. Las obras están direccionadas a mejorar la impulsión del Tanque Colinas y al cierre de 2014 se encuentran finalizadas.

El 28 de diciembre de 2011 el Fondo Nacional del Regalías asignó recursos al Distrito mediante el acuerdo 071, por valor de \$19.385 millones, de los cuales efectivamente se giran \$18.610 millones, para la construcción de la infraestructura matriz para el suministro de agua potable del proyecto ciudad del Bicentenario Etapa 2 y ACUACAR fue designado como organismo ejecutor, quien a su vez estuvo a cargo de la interventoría, la cual se valoró en \$ 1.117 millones. Al cierre de 2014 se encuentran finalizadas las obras de Optimización del Bombeo Colinas.

2. PRINCIPALES POLITICAS Y PRACTICAS CONTABLES

Los estados financieros de la Compañía han sido preparados y presentados de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, en particular los establecidos por el Régimen de Contabilidad Pública.

Ciertos principios aplicados por la Compañía que están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, podrían no estar de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en otros países.

A continuación se describen las principales políticas y prácticas contables que la Compañía ha adoptado en concordancia con lo anterior:

- a. **Unidad monetaria** - De acuerdo con disposiciones legales, la unidad monetaria utilizada por la Compañía para las cuentas del balance general y las cuentas del estado de resultados es el peso colombiano.
- b. **Período contable** - La Compañía tiene definido por estatutos efectuar un corte de sus cuentas, preparar y difundir estados financieros de propósito general una vez al año, al 31 de diciembre.
- c. **Provisión para Deudores** - Representa la cantidad estimada necesaria para suministrar la protección adecuada contra pérdida en créditos normales.
- d. **Inventarios** - Los inventarios se contabilizan al costo promedio o su valor de mercado, el menor.
- e. **Propiedades, planta y equipos** - Las propiedades, plantas y equipos se contabilizaron al costo ajustado por inflación hasta el 31 de diciembre de 2001. A partir de esa fecha se registran al costo de adquisición, el cual incluye los gastos incurridos hasta que se encuentren en condiciones de utilización.

Las ventas y retiros de los activos se descargan al costo neto ajustado respectivo, y las diferencias entre el precio de venta y el costo neto ajustado se llevan a resultados.

La depreciación se calcula por el método de línea recta, con base en la vida útil estimada de los activos a las tasas anuales del 5% para edificios; 20% para flota y equipo de transporte terrestre y fluvial, y el equipo de computación y comunicación; y el 10% para maquinaria y equipo y equipo de oficina.

Las reparaciones y el mantenimiento se cargan a resultados, mientras que las mejoras y adiciones a los equipos se agregan al costo de los mismos.

La Compañía reconoce como valorizaciones de activos los excesos de los avalúos técnicos sobre el costo neto en libros de los bienes inmuebles que no son indispensables para la prestación de los servicios públicos. Estas valorizaciones están incluidas en el patrimonio como Superávit por valorizaciones.

- f. **Intangibles** - Corresponden al derecho de utilización de los activos del Distrito, vinculados directa o indirectamente a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual se amortiza en un plazo de 26 años, término del contrato celebrado entre el Distrito y Acuacar; los softwares se amortizan en un plazo de 5 años y las servidumbres al término de duración del contrato.

Mejoras en Propiedades Ajenas y Cargos Diferidos - Las mejoras en propiedades ajenas son amortizadas en la vida remanente del período de duración del contrato de concesión.

Los Cargos Diferidos incluyen la contribución que Acuacar aportó al Distrito de Cartagena por valor de US \$15.4 millones entre los años 2005 al 2011 para el pago de las obligaciones adquiridas por éste para la ejecución de un proyecto para mejorar los servicios de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Cartagena y el saneamiento de los cuerpos de agua; dicho proyecto fue financiado parcialmente por el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) y a partir del 2011 incluyen los valores invertidos por Acuacar para completar las obras del Emisario Submarino (ver Nota 1). Aguas de Cartagena tiene el derecho de operación, uso y explotación de los activos construidos, por el término entre la puesta en marcha de las obras y la terminación del contrato para la gestión integral de los servicios de acueducto y alcantarillado suscrito entre Aguas de Cartagena y el Distrito. Se amortiza por el método de línea recta en la vida útil remanente del contrato de concesión.

- g. **Reconocimiento de ingresos** - Los ingresos operacionales consisten principalmente en la facturación mensual a clientes por la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado. Los ingresos son reconocidos de acuerdo con el principio de causación, cuando se han devengado y convertido o cuando sean razonablemente convertibles en efectivo.

Los servicios prestados pendientes de facturación se registran sobre bases estimadas al cierre de cada mes. Los subsidios otorgados por el Distrito a los estratos 1, 2 y 3 y facturados por la Compañía, son registrados como ingreso hasta por un monto igual a las contribuciones que se facturan a los estratos 5 y 6 y al sector industrial y comercial. Se registran como ingresos en la fecha de recaudo, los valores recibidos del Distrito de Cartagena como pago por el déficit entre subsidios y contribuciones.

- h. **Obligación por Fondo de Reversión de Capital** - Corresponde al valor que, de acuerdo con los estatutos, la Compañía paga anualmente a los accionistas clase B y C sobre el capital aportado, después de transcurrido un plazo de gracia de cinco años, contados a partir del momento de suscripción y pago de acciones. Anualmente se paga una suma equivalente a la veinteaava parte del aporte total del capital social correspondiente, con independencia de las utilidades o pérdidas que se generen en cada ejercicio social.

A partir del año 2004 la Compañía causa esta obligación a través de la apropiación de utilidades de cada período, en virtud de lo consagrado en el Otrosí al Contrato de Gestión Integral de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado celebrado el 12 de mayo de 2004 entre el Distrito y Acuacar. Dicho Otrosí, fue aprobado por la Asamblea General de Accionistas en su reunión celebrada el 30 de marzo de 2005. De las utilidades del año 2013 se apropiaron \$730 millones por este concepto.

- i. **Fondo de inversión** - A partir del año 2004 se efectúa una apropiación del 10% de las utilidades de cada ejercicio, destinada a la ampliación y/o mejoramiento de los activos entregados por el Distrito a Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. como bienes de servicio público que deberán mantenerse en perfecto estado de uso durante el transcurso del contrato y entregarse al final del mismo. Una vez ordenada la apropiación por parte de la Asamblea de Accionistas, se registra un pasivo por el monto de la apropiación, el cual se disminuye con el valor de las grandes obras para la renovación, ampliación y mejora de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- j. **Obligaciones Laborales** - El pasivo corresponde a las obligaciones que la Compañía tiene por concepto de las prestaciones legales y extralegales con sus empleados.
- k. **Impuesto sobre la renta** - La Compañía determina la provisión para impuesto sobre la renta y complementarios y el impuesto sobre la renta para la equidad (CREE) con base en la utilidad gravable o la renta presuntiva, la mayor estimada a tasas especificadas en la ley de impuestos. El efecto de las diferencias temporales que implique el pago de un menor o mayor impuesto en el año corriente, calculado a tasas actuales, se registra como un impuesto diferido por pagar o por cobrar, según aplique, siempre que exista una expectativa razonable de que dichas diferencias se revertirán. Este efecto se llevará a resultados cuando las diferencias que lo originaron se reviertan.
- l. **Impuesto al patrimonio y su sobretasa** - De acuerdo con lo establecido por la Ley que regula los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y las alternativas de registro contable allí establecidas, la Compañía optó en 2011 por causar la totalidad del impuesto al patrimonio y su sobretasa, con cargo a un activo

diferido, el cual se amortiza contra resultados anualmente durante cuatro años por el valor de las cuotas exigibles en el respectivo período.

- m. **Divisas** - Las transacciones y saldos en moneda extranjera se convierten a pesos colombianos a la tasa representativa del mercado, certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

La diferencia en cambio resultante de deudas en moneda extranjera por la adquisición de inventarios y propiedad, planta y equipo se capitaliza en dichos activos hasta que éstos se encuentren en condiciones de enajenación o uso. La diferencia en cambio originada en cuentas por cobrar o por pagar que no se relacione con inventarios o activos fijos, es llevada a resultados.

La tasa de cambio utilizada para ajustar el saldo resultante en dólares de los Estados Unidos al 31 de diciembre de 2014 y 2013 fue de \$ 2.392,46 (pesos) y \$ 1.926,83 (pesos) por US \$1, respectivamente.

- n. **Cuentas de orden** - Reflejan los derechos y responsabilidades contingentes, tales como la cartera recibida de Empresas Públicas Distritales de Cartagena para gestionar su recaudo, las obras realizadas por el Distrito en Acueducto y Alcantarillado y los subsidios y contribuciones aplicados.
- o. **Utilidad Neta por Acción** - Es determinada con base en el número de acciones en circulación durante el ejercicio.
- p. **Equivalentes de Efectivo** - Para propósitos de la presentación en el estado de flujos de efectivo, la Compañía clasifica en el rubro de equivalentes de efectivo, las inversiones con vencimiento de tres meses o menos.
- q. **Estimaciones contables** - La preparación de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados requiere que la Gerencia haga algunas estimaciones y asunciones que afectan los montos reportados de activos, pasivos y los montos de ingresos y gastos reportados durante el período de reporte.
- r. **Convergencia al Nuevo Marco Normativo de la Contaduría General de la Nación** - De conformidad con la Resolución 414 del 18 de septiembre de 2014, expedida por la Contaduría General de la Nación, la Compañía está obligada a iniciar el proceso de convergencia al nuevo marco normativo contable establecido de acuerdo a esta resolución. El periodo de transición es el comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2015. Durante este periodo, la Compañía seguirá utilizando, para todos los efectos legales, el Plan General de Contabilidad Pública, el Manual de Procedimientos y la Doctrina Contable Pública. El periodo de aplicación del nuevo marco normativo contable es el comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2016. A partir de este periodo, la contabilidad se llevará, para todos los efectos, bajo el nuevo marco normativo.

3. SALDOS EN MONEDA EXTRANJERA

Al 31 de diciembre la Compañía presenta los siguientes activos y pasivos en moneda extranjera, los cuales son registrados por su equivalente en pesos a esa fecha:

	2014		2013	
	US\$	Equivalente en pesos	US\$	Equivalente en pesos
Activos	14,392.58	\$ 34.433.666	12,075.40	\$ 23.267.243
Pasivos	(624,466.70)	(1.494.005.070)	(801,485.43)	(1.544.326.171)
Posición neta	(610,074.12)	\$ (1.459.571.404)	(789,410.03)	\$ (1.521.058.928)

4. EFECTIVO

	2014	2013
Fondos del Proyecto Bicentenario (1)	\$ -	\$ 1.768.553
Bancos (2)	1.457.898	1.926.641
Caja	133.485	328.730
Fondos especiales	2.500	2.500
Total	\$ 1.593.883	\$ 4.026.424

- Para el año 2013, corresponde a los saldos de los valores girados por el Departamento Nacional de Planeación, para ejecutar las obras del proyecto Bicentenario Etapa 1 (Ver Nota 1).
- Las cuentas bancarias se encuentran conciliadas con libros al cierre de cada año.

5. INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS

	2014	2013
Inversiones admón. de liquidez en títulos participativos (1)	\$ 45.198	\$ 67.658
Total	\$ 45.198	\$ 67.658

- Para el año 2014 y 2013 corresponde a inversiones temporales en cartera colectiva con un rendimiento del 3.03% y 2.78% nominal mes vencido respectivamente para cada año.

6. DEUDORES - NETO

	2014	2013
Corto Plazo:		
Servicios públicos (1)	\$ 45.652.337	\$ 42.459.925
Anticipos o saldos a favor por imp. y Contri.	7.075.801	7.034.542
Prestación de servicios (2)	2.752.873	2.718.418
Avances y anticipos entregados (3)	911.560	2.619.460
Depósitos entregados en garantía	20.134	719.573
Otros deudores:		
Cuentas por cobrar a terceros	5.403.952	4.660.789
Empleados	881.509	1.067.143
Recaudo por almacenes	782.752	822.113
Antigua cartera Empresas Públicas	79.421	90.120
Otros	178.448	51.305
	63.738.787	62.243.388
Menos: Provisión cuentas difícil cobro	(27.727.601)	(27.290.574)
Total	\$ 36.011.186	\$ 34.952.814
Largo plazo:		
Servicios públicos:		
Cartera diferida	9.082.022	9.505.453
Cartera de compromisos de pagos	12.228.985	11.856.323
	21.311.007	21.361.776
Empleados	2.073.349	2.182.592
	23.384.356	23.544.368
Menos: Provisión cuentas difícil cobro	(12.664.922)	(12.322.090)
Total	\$ 10.719.434	\$ 11.222.278
El movimiento de la provisión para cuentas dudosas es el siguiente:		
Saldo al inicio del año	\$ (39.612.664)	\$ (40.270.437)
Castigos de cartera (4)	4.637.611	6.417.522
Gasto de provisión de cartera (4)	(5.417.470)	(5.759.749)
Saldo al final del año	\$ (40.392.523)	\$ (39.612.664)

1. Para los años 2014 y 2013 se cerró con una rotación de cartera de 4.21 y de 4.25 veces respectivamente.
2. La prestación de servicios representa las cuentas por cobrar por actividades complementarias a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.
3. A continuación se detallan los anticipos pendientes para el año 2014:

DEUDOR	MONTO	ANTIGUEDAD
Astromaquinaria Ltda	\$ 333.199	Jun/14
Consortio EYN San Fernando	145.035	Nov/14
Consortio EYN Punta Canoa	138.760	Jun/14
Consortio Alianza YDN	121.985	Oct/14
Constructora Inco	86.387	Dic/14
Otros	86.194	
Total	\$ 911.560	

4. Los criterios utilizados para la estimación de las provisiones de cartera son los siguientes: La cartera mayor a 1 año se provisiona en 2014 y 2013 al 100%, la cartera menor a un año se provisiona al 4.8% y 4.9% en los años 2014 y 2013 de la facturación anual, respectivamente. La Compañía realiza castigos de la cartera mayor a cinco años.

7. INVENTARIOS - NETO

A 31 de diciembre el inventario se compone de los siguientes elementos:

	2014	2013
Elementos y accesorios de acueducto y alcantarillado	\$ 6.603.346	\$ 6.730.525
Inventario de obras en proceso (1)	-	408.622
Elementos eléctricos y electrónicos	369.576	248.577
Herramientas y equipos	392	7.830
Materiales de laboratorio	90.538	98.416
Inventario en tránsito	5.310	40.819
Otros materiales y suministros	36.219	135.401
	7.105.381	7.670.190
Menos: Provisión para protección de inventarios	(65.002)	(65.002)
Total	\$ 7.040.379	\$ 7.605.188

1. Corresponde a las obras contratadas por terceros que se están ejecutando. Para 2013 incluye entre otras \$114 millones para suministro e instalación de tubería del TCA - red de acueducto Creso, Cielo Mar, y corregimiento la Boquilla; y \$255 millones para el refuerzo impulsión. A 31 de diciembre se llevaron a cabo los inventarios físicos y se realizaron los ajustes correspondientes.

8. PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPOS - NETO

De acuerdo con el contrato para la gestión integral de los servicios de acueducto y alcantarillado celebrado entre Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. y el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias, los activos directamente utilizados para la prestación de los servicios se revertirán a favor del Distrito una vez finalizado el contrato, sin contraprestación alguna para la Compañía (Nota 1).

A continuación se detalla el movimiento de activos fijos del año 2014:

Saldo a 31/12/2013	\$ 13.187.769
Adquisiciones y movimientos de activos fijos	2.892.704
Depreciación	(2.681.283)
Saldo a 31/12/2014	\$ 13.399.190

9. OTROS ACTIVOS - NETO

	2014	2013
Corrientes:		
Bienes y servicios pagados por anticipado	\$ 494.310	\$ 328.167
No corrientes:		
Cargos diferidos:		
Proyecto Banco Mundial (1)	38.202.150	38.202.150
Cargos diferidos en financiación de obras	8.081.430	8.081.430
Impuesto Diferido	6.278.563	6.622.551
Estudios y Proyectos	5.065.960	3.364.537
Impuesto al Patrimonio (Ver Notas 2 y 11)	-	1.312.519
Dotación a trabajadores	-	62.651
Otros cargos diferidos	1.062.582	1.062.582
	58.690.685	58.708.420
Menos: Amortización acumulada	(31.035.464)	(27.974.528)
	27.655.221	30.733.892
Obras y mejoras en propiedades ajenas: (2)		
Redes y obras	129.422.503	113.787.586
Construcciones en curso	6.712.014	9.747.564
	136.134.517	123.535.150

	2014	2013
Menos: Amortización acumulada	(54.249.435)	(44.695.839)
	81.885.082	78.839.311
Intangibles: (3)		
Derechos de uso de redes	3.598.474	3.598.474
Licencias y software	4.253.984	3.014.972
Servidumbres y otros	97.182	97.183
	7.949.640	6.710.629
Menos: Amortización acumulada	(5.411.118)	(4.305.820)
	2.538.522	2.404.809
Valorizaciones	16.424.660	16.424.660
Total	\$ 128.503.485	\$ 128.402.672

- Corresponde a la contribución de US\$15,4 millones que aportó Acuacar entre los años 2005 y 2011 al Distrito de Cartagena para el repago de su deuda con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF), en virtud de lo estipulado en el Convenio de Préstamo Subsidiario celebrado entre Aguas de Cartagena y el Distrito de Cartagena. El proyecto otorga el derecho a Aguas de Cartagena de operar, usar y explotar la infraestructura construida por el término entre la ejecución de las obras y el término de finalización del contrato de gestión integral de los servicios de acueducto y alcantarillado suscrito entre Aguas de Cartagena y el Distrito. Se amortiza por el método de línea recta en la vida útil remanente de la Concesión (Ver notas 1 y 2). La Compañía aportó durante el 2010, la suma de \$ 1.400 millones adicionales para el pago de obras relacionadas con el proyecto. La amortización contabilizada para cada uno de los años 2014 y 2013 por este concepto es de \$ 2.354 millones.
- De acuerdo con el contrato de uso de las redes, las mejoras en redes de acueducto y equipos se revertirán a favor del Distrito una vez finalizado el contrato, sin contraprestación alguna para la Compañía.
- Los derechos de uso de redes de acueducto corresponden al monto de los aportes de capital efectuados en especie por el Distrito y aprobados por la Junta Directiva.
- Los avalúos técnicos fueron realizados durante el año 2012 sobre los inmuebles adquiridos por la Compañía.

10. OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO

	Tasa de interés promedio anual en 2014 (%)	2014	2013
Préstamos con bancos	DTF + 0.60%	\$ 66.947.302	\$ 70.808.925
Menos: Porción corriente		5.048.906	4.067.599
Largo plazo		\$ 61.898.396	\$ 66.741.326

Algunas de estas obligaciones están garantizadas con una porción del recaudo por concepto de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, la cual se deposita en las diferentes entidades financieras.

Los vencimientos de las obligaciones financieras a largo plazo son los siguientes:

AÑO	VALOR
2016	\$ 22.149.893
2017	13.254.144
2018	12.763.754
2019	8.844.509
2020 y 2021	4.886.096
	\$ 61.898.396

A continuación se detallan las entidades financieras con quienes se tiene obligaciones financieras para los años 2014 y 2013:

ENTIDAD FINANCIERA	2014	2013
Banco AV Villas	\$ 23.550.042	\$ 13.498.902
Helm Bank	18.344.350	21.739.364
Banco Agrario	13.910.950	13.657.736
Banco GNB Sudameris	5.251.800	6.127.100
Banco Colpatría	3.674.994	-
Banco BBVA	2.215.166	12.377.338
Banco Popular	-	3.333.333
Banco Bogotá	-	75.152
	\$ 66.947.302	\$ 70.808.925

11. CUENTAS POR PAGAR

A 31 de diciembre de 2014 y 2013, las cuentas por pagar a corto plazo tienen un valor de \$ 32.378 y \$ 35.595 millones respectivamente. Para el año 2013 la Compañía poseía un saldo de \$ 3.471 millones, distribuidos en 3 Proyectos: Bicentenario Etapa I Fase I con un saldo por ejecutar de \$ 497 millones, el Proyecto Bicentenario Etapa II \$ 2.888 millones y Proyecto planta desalinizadora en Barú \$ 174 millones. En cuentas por pagar existían saldos pendientes de cancelar a proveedores y contratistas del Proyecto Bicentenario por valor de \$ 40 millones para 2013.

Impuestos, contribuciones y tasas por pagar

Las declaraciones de renta de la Compañía han sido revisadas por las autoridades fiscales o el término para que dicha revisión se efectúe ha expirado para todas las declaraciones hasta el año de 2011.

Las disposiciones fiscales aplicables a la Compañía estipulan que:

- Todas las empresas prestadoras de servicios públicos son contribuyentes del impuesto sobre la renta. La tarifa aplicable al impuesto sobre la renta por los años 2014 y 2013 es del 25%, la tarifa aplicable al impuesto sobre la renta para la equidad CREE por los años 2014 y 2013 es del 9%.
- Las sociedades prestadoras de servicios públicos no están sujetas al sistema de renta presuntiva aplicable a otras compañías en Colombia.

- La base gravable del impuesto al patrimonio es el total del patrimonio líquido al 1 de enero de 2011.

El detalle de la cuenta de impuestos, gravámenes y tasas es el siguiente:

	2014	2013
Corto plazo:		
Impuesto de renta por pagar	\$ 10.398.720	\$ 7.896.635
Impuesto al patrimonio	-	1.312.519
Impuesto de industria y comercio	687.616	978.575
Contribuciones - Distriseguridad	249.265	207.093
Otros	15.086	-
Total	\$ 11.350.687	\$ 10.394.822

A continuación se detalla la conciliación entre la utilidad antes de impuestos y la renta líquida gravable por el año 2014 y 2013:

Utilidad antes del impuesto sobre la renta	\$ 27.308.457	\$ 24.245.477
Más:		
Gastos no deducibles		
Deducciones fiscales	1.619.867	1.351.732
Provisión de litigios	3.864.275	1.463.353
Otros	371.794	719.020
Renta líquida gravable impuesto de renta	\$ 33.164.393	\$ 27.779.582
Menos:		
Mayor gasto por ajustes por inflación fiscal, amortizaciones y otros	1.557.300	1.570.366
Diferencia entre provisión para deudores para propósitos fiscales y la provisión contable	1.011.730	1.736.721
Ingresos no gravados	13.237	1.251.804
Base gravable impuesto de renta	30.582.126	23.220.691
Donaciones no deducibles impuesto para la equidad	8.853	17.773
Base gravable impuesto de renta para la equidad	30.590.979	23.238.464
Provisión para impuesto sobre la renta ordinaria 25%	7.645.531	5.805.173
Provisión para impuesto sobre la renta para la equidad - CREE 9%	2.753.188	2.091.462
Total Provisión del Impuesto sobre la renta y equidad CREE	10.398.719	7.896.635
Ajuste impuesto de renta año anterior	(813.874)	316.690
Impuesto de renta diferido	343.988	378.337
Total gasto de impuesto (Ver Nota 19)	\$ 9.928.883	\$ 8.591.662

A continuación se detalla la cuenta del activo Anticipo de Impuestos y Contribuciones:

	2014	2013
Autorretención de renta y CREE	\$ 4.912.566	\$ 3.503.577
Anticipo de impuesto de renta	2.119.444	3.520.691
Retención en la fuente renta y CREE	7.376	9.593
Saldo a favor IVA	33.778	-
Impuesto de industria y comercio	2.637	681
	\$ 7.075.801	\$ 7.034.542

Las principales partidas conciliatorias entre el patrimonio contable y fiscal son las siguientes:

	2014	2013
Conceptos:		
Patrimonio contable	\$ 79.316.312	\$ 76.490.963
Más:		
Revalorizaciones y mayores valores Fiscales	25.501.695	25.552.820
Exceso de provisión de cartera	18.466.361	19.478.091
Pasivos y otras provisiones no aceptados fiscalmente	10.297.130	6.796.528
Menos:		
Ajustes por inflación fiscal en amortizaciones y Depreciaciones	42.117.163	41.449.414
Patrimonio líquido fiscal	\$ 91.464.335	\$ 86.868.988

Impuesto al patrimonio - La Compañía liquidó el impuesto por valor de \$5.250.075, tomando como base el patrimonio líquido poseído al 1 de enero de 2011 a una tarifa del 4,8% más el 25% de la sobretasa. La declaración se presentó en el mes de mayo de 2011 y su pago se efectuó en ocho cuotas iguales en los meses de mayo y septiembre durante los años 2011, 2012, 2013 y 2014. El impuesto fue causado en su totalidad contra cargos diferidos. Durante el año 2014 y 2013 se amortizaron contra resultados las cuotas exigibles por estos periodos por valor de \$1.313 millones.

Precios de transferencia - En la medida en que la Compañía realiza operaciones con compañías vinculadas del exterior, se encuentra sujeta a las regulaciones, que con respecto a precios de transferencia, fueron introducidas en Colombia con las leyes 788 de 2002 y 863 de 2003. Por tal razón, la Compañía realizó un estudio técnico sobre las operaciones efectuadas durante el 2013 concluyendo que no existen condiciones para afectar el impuesto de renta de ese año.

A la fecha la Compañía no ha completado el estudio técnico por las operaciones realizadas con vinculados del exterior durante el período 2014; sin embargo, la administración ha revisado y considera que las operaciones tuvieron un comportamiento similar a las realizadas durante el año 2013, por lo cual se considera que no existirá un impacto de importancia en la declaración del renta del periodo 2014.

Reforma tributaria - A continuación se resumen algunas modificaciones al régimen tributario colombiano para los años 2015 y siguientes, introducidas por la Ley 1739 del 23 de diciembre de 2014:

Impuesto a la riqueza - Se crea a partir del 1 de enero de 2015 el impuesto a la riqueza. Este impuesto se genera por la posesión de riqueza (patrimonio bruto menos deudas vigentes) igual o superior a \$1.000 millones de pesos al 1 de enero

del año 2015. La obligación legal se causa el 1 de Enero de 2015, el 1 de Enero de 2016 y el 1 de Enero de 2017. La base gravable del impuesto a la riqueza es el valor del patrimonio bruto de las personas jurídicas, menos las deudas a cargo vigentes, poseído al 1 de enero de 2015, 2016 y 2017. Su tarifa marginal corresponde a lo siguiente:

	2015	2016	2017
RANGOS BASE GRAVABLE			
Desde \$ 0 hasta \$2.000.000	0,20%	0,15%	0,05%
Desde \$2.000.000 hasta \$3.000.000	0,35%	0,25%	0,10%
Desde \$3.000.000 hasta \$5.000.000	0,75%	0,50%	0,20%
Desde \$5.000.000 en adelante	1,15%	1,00%	0,40%

Impuesto sobre la renta para la equidad CREE y su sobretasa - A partir del periodo gravable 2016 y transitoriamente para 2015 la tarifa del impuesto CREE será del 9%.

Las pérdidas fiscales en que incurran los contribuyentes del impuesto CREE a partir del año 2015, podrán compensarse en este impuesto. Así mismo, el exceso de la base mínima del CREE también podrá compensarse a partir de 2015 dentro de los 5 años siguientes reajustados fiscalmente.

En ningún caso el impuesto CREE, ni su sobretasa, podrá ser compensado con saldos a favor por concepto de otros impuestos, que hayan sido liquidados en las declaraciones tributarias. Del mismo modo, los saldos a favor que se liquiden en las declaraciones del impuesto CREE, y su sobretasa, no podrán compensarse con deudas por concepto de otros impuestos, anticipos, retenciones, intereses y sanciones.

Se crea por los periodos 2015, 2016, 2017 y 2018 la sobretasa al CREE. El hecho generador de la sobretasa aplica a contribuyentes cuya declaración anual del impuesto CREE arroje una utilidad igual o superior a \$800 millones de pesos. La tarifa marginal aplicable para establecer la sobretasa será:

	2015	2016	2017	2018
SOBRETASA				
Base gravable - \$800 millones	5%	6%	8%	9%

La sobretasa estará sometida a un anticipo del 100% del valor de la misma, calculado sobre la base gravable del impuesto CREE sobre la cual el contribuyente liquidó el mencionado impuesto para el año gravable inmediatamente anterior. El anticipo de la sobretasa del impuesto CREE deberá pagarse en dos cuotas anuales en los plazos que fije el reglamento.

12. OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL

	2014	2013
Vacaciones consolidadas	\$ 1.945.513	\$ 1.966.552
Cesantías consolidadas	1.263.982	1.195.583
Intereses sobre cesantías	147.971	142.320
Otros	8.735	14.201
Total	\$ 3.366.201	\$ 3.318.656

13. PASIVOS ESTIMADOS

	2014	2013
Provisiones para contingencias corto plazo (1)	\$ -	\$ 3.034.276
Provisiones diversas:		
Contratistas	-	2.515.842
Servicios Públicos	1.711.912	1.476.804
Costos y gastos por pagar	1.350.872	696.410
Total pasivos estimados corto plazo	\$ 3.062.784	\$ 7.723.332
Provisiones para contingencias largo plazo (1)	\$ 7.688.801	\$ 849.000

1. Durante el año 2014, la Compañía canceló \$59 por concepto de conciliaciones y provisionó un gasto por valor de \$3.864 millones para los procesos en curso. En las provisiones se registran los procesos considerados como probables de pérdida. Actualmente se encuentran provisionados 10 procesos laborales, 1 civil, 1 coactivo y 1 administrativo.

14. OTROS PASIVOS

	2014	2013
Ingresos recibidos por anticipado (1)	\$ 2.656.980	\$ 2.576.499
Recaudos a favor de terceros (2)	1.974.474	2.014.425
Ingresos diferidos	415.759	415.759
Subtotal	5.047.213	5.006.683
Menos: Porción corriente	2.792.243	4.790.116
Total largo plazo	\$ 2.254.970	\$ 216.567

1. Para el año 2014 y 2013 corresponde principalmente a anticipos recibidos para el refuerzo de la red matriz de acueducto que alimenta a los barrios Crespo y Cielo Mar por valor de \$1.350 y 1.158 Millones, respectivamente. Para ambos años también se encuentran incluidos pagos recibidos por anticipado por concepto de un contrato firmado con ISA para el uso de las redes externas de la Compañía hasta el vencimiento de la concesión por valor de \$ 177 y \$ 217 millones para los años 2014 y 2013, respectivamente.
2. A partir de febrero de 2007, Acuacar inició el proceso de recaudo del servicio de aseo prestado por la Empresa Promotora Ambiental del Caribe S.A.; A 31 de diciembre de 2014 y 2013 la Compañía tenía un saldo pendiente de consignar de \$ 1.974 y \$ 2.014 millones respectivamente.

15. PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS

Capital social - El capital suscrito y pagado de la sociedad se encuentra conformado por 600.000 acciones. El valor nominal de la acción en pesos colombianos al 31 de diciembre de 2014 y 2013 es de \$ 48.500.

Reserva legal - De acuerdo con la ley colombiana la Compañía debe transferir como mínimo el 10% de la utilidad del año a una reserva legal hasta que ésta sea igual al 50% del capital suscrito. Esta reserva no está disponible para ser distribuida pero puede ser utilizada para absorber pérdidas. Para los años 2014 y 2013 el monto de esta reserva asciende a \$ 14.550 y \$ 13.450 millones, respectivamente.

Reserva para rehabilitación, extensión y reposición de los sistemas – Reserva destinada para la ampliación y/o mejoramiento de la infraestructura de acueducto y alcantarillado. Al 31 de diciembre de 2014 y 2013 el monto de esta reserva asciende a \$ 1.862 millones.

16. CUENTAS DE ORDEN

	2014	2013
Cuentas de orden deudoras:		
Deudoras de control (Subsidios)	\$ 261.334.057	\$ 271.194.615
Deudoras fiscales	112.259.788	99.054.706
Derechos contingentes (1)	45.438.375	45.701.242
Total deudoras	\$ 419.032.220	\$ 415.950.563
Cuentas de orden acreedoras:		
Bienes recibidos de terceros (Distrito)	\$ 988.106.577	\$ 971.060.319
Contribuciones	150.021.232	157.546.905
Responsabilidades contingentes	132.941.261	70.658.775
Acreedoras fiscales	104.666.222	101.648.323
Bienes recibidos en leasing	7.294.257	7.573.450
Fondo de Inversiones (2)	10.463.440	8.900.964
Cartera de cobro, Empresas Públicas Distritales de Cartagena	6.307.431	6.869.427
Mercancías recibidas en consignación	2.243.128	2.211.000
Total acreedoras	\$ 1.402.043.548	\$ 1.326.469.163

1. Incluye provisión del siniestro del Emisario Submarino por \$45.000 millones.
2. Este valor corresponde a las obras ejecutadas con recursos del Fondo de Inversión entre los años 2005 a 2014. (Ver Nota 2).

17. COSTOS DE VENTA DE SERVICIOS

	2014	2013
Energía eléctrica	\$ 19.391.707	\$ 17.633.095
Mantenimiento y reparaciones (3)	17.414.693	13.955.555
Amortizaciones (1)	12.614.532	12.458.457
Gastos de personal	11.013.583	10.726.347
Cortes y reconexiones	9.353.043	11.935.255
Materiales y suministros	7.007.872	6.946.712
Asistencia técnica (Nota 24)	6.504.967	6.601.893
Programa de agua no contabilizada	4.119.082	3.554.890
Reactivos y productos químicos	3.585.046	3.669.469
Toma de lectura, impresión, reparto facturas	3.062.420	2.708.261
Depreciación	1.955.121	1.688.208
Aseo y vigilancia	1.469.561	1.411.831
Arrendamientos	1.415.616	1.806.179
Servicios temporales	1.132.641	1.345.052
Costos de trabajos por cuenta ajena (2)	1.068.266	7.475.692
Tasas retributivas	1.033.077	1.148.917
Otros (4)	1.003.274	377.437
Transportes, fletes y acarreos	961.492	744.631
Servicios públicos	614.468	520.426
Seguros	106.279	128.229
Impuestos	29.587	23.599
Total	\$ 104.856.327	\$ 106.860.135

1. Para los años 2014 y 2013 incluye \$1.765, correspondientes a la amortización de derecho a usar, explotar y operar los activos construidos con el proyecto financiado parcialmente por el BIRF.
2. Por los años 2014 y 2013 incluye el costo de los servicios de construcción de redes a constructores de nuevas edificaciones en la ciudad de Cartagena.
3. Para los años 2014 y 2013 incluye \$3.066 y \$2.491 millones respectivamente, correspondientes a mantenimientos del Emisario Submarino
4. Para los años 2014 y 2013 incluye \$546 y \$334 millones respectivamente, correspondientes a Interventoría, peritazgos y monitoreo ambiental.

18. GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACIÓN

	2014	2013
Sueldos y salarios	\$ 14.968.051	\$ 14.287.976
Honorarios (1)	5.044.035	5.394.319
Impuestos	4.707.463	4.787.546
Comisiones por recaudos y recuperación de cartera	4.489.676	3.785.573
Contribuciones efectivas	2.277.009	2.741.964
Industria y Comercio	1.985.213	1.951.285
Servicios temporales	1.541.077	1.634.183
Arrendamientos (2)	1.874.372	1.559.030
Mantenimiento de equipos de oficina y software	1.537.235	1.425.306
Contribuciones y afiliaciones	1.572.319	1.287.831
Servicios públicos	1.069.959	770.819
Aseo y vigilancia	952.408	896.665
Gravamen a los movimientos financieros	842.480	816.290
Capacitación y seguridad industrial	724.349	726.353
Publicidad y propaganda	684.351	776.791
Servicio de mensajería y transportes	661.177	639.399
Gastos de viajes y alimentación	647.543	675.086
Seguros	610.462	537.430
Costas procesales	592.653	- 0
Otros	589.734	622.111
Dotación y gastos deportivos	410.146	367.239
Aportes sobre la nómina	190.368	245.501
Útiles y papelería	154.894	171.440
Contribuciones imputadas	65.563	51.234
Total	\$ 48.192.537	\$ 46.151.371

1. Para los años 2014 y 2013 incluye \$810 millones y \$ 793 millones respectivamente, por concepto de los honorarios de la Interventoría del contrato de gestión integral de los servicios de acueducto y alcantarillado celebrado entre el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias y ACUACAR S.A. E.S.P. Adicionalmente se registró la cuota de auditaje de la contraloría, por valor de \$ 785 millones y \$ 705 millones, para los años 2014 y 2013 respectivamente.
2. Para el año 2014 incluye \$ 1.409 millones correspondientes a canon leasing, \$ 193 millones pagos Renting vehículos y \$ 133 millones por expensas.

19. PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES

	2014	2013
Provisión deudas de dudoso recaudo	\$ 5.417.470	\$ 5.759.749
Provisión para obligaciones fiscales (Ver Nota 11)	9.928.833	8.591.662
Provisiones para contingencias (1)	3.864.275	1.463.353
Amortización de intangibles	1.105.297	989.962
Depreciación	726.162	909.325
Total	\$ 21.042.037	\$ 17.714.051

1. La provisión es actualizada con base en el concepto de los asesores legales de la Compañía, actualizando los costos a incurrir en los procesos calificados como probables.

20. INGRESOS NO OPERACIONALES

	2014	2013
Financieros:		
Recargos y financiación de usuarios	\$ 1.580.175	\$ 1.476.583
Descuentos comerciales condicionados	226.330	135.499
Rendimientos financieros	110.037	131.722
Financiación préstamos empleados	82.664	80.021
	1.999.206	1.823.825
Diferencia en cambio	176.846	95.250
Utilidad en venta de activos	- 0	176.500
Total	\$ 2.176.052	\$ 2.095.575

21. GASTOS NO OPERACIONALES

	2014	2013
Financieros (1)	\$ 7.646.740	\$ 7.220.052
Intereses	3.967.826	4.927.417
Comisiones	323.083	312.431
Diferencia en cambio	501.844	237.964
Otros gastos ordinarios	72.964	21.944
Total	\$ 12.512.457	\$ 12.719.808

1. Los costos financieros de 2014 y 2013 corresponden al 4.8% de los recaudos de acueducto y alcantarillado de dichos años, porcentaje que la Compañía se comprometió a trasladar durante el período comprendido entre los años 2001 y 2017 a un patrimonio autónomo para atender el repago del crédito otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo – BID al Distrito de Cartagena.

22. INGRESOS EXTRAORDINARIOS

	2014	2013
Recuperaciones (1)	\$ 5.083.471	\$ 99.490
Otros	221.574	1.376.815
Multas a contratistas	45.766	47.828
Indemnizaciones	30.159	-
Ajustes años anteriores	13.237	41.933
Sobrantes	2.305	5.109
Total	\$ 5.396.512	\$ 1.571.175

1. Para el año 2014 se liberaron \$5.000 millones de los recursos excedentes de los ingresos fideicomitidos en el PATRIMONIO AUTÓNOMO ACUACAR – Préstamo 1089/OC-CO. Esta liberación fue aprobada por la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda.

23. GASTOS EXTRAORDINARIOS

	2014	2013
Gastos de ejercicios anteriores	\$ 58.718	\$ 365.500
Otros	46.983	387.498
Total	\$ 105.701	\$ 752.998

24. TRANSACCIONES CON PARTES VINCULADAS

Las principales transacciones celebradas por la Compañía con sus vinculados económicos durante los años 2014 y 2013, se resumen a continuación:

	2014	2013
Gastos por asistencia técnica: Sociedad General Aguas de Barcelona S.A.	\$ 6.504.967	\$ 6.601.893
Facturación por servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Distrito de Cartagena	\$ 4.228.245	\$ 3.864.330

Los saldos resultantes de estas operaciones y otras realizadas en años anteriores, son los siguientes:

	2014	2013
Deudores: Distrito de Cartagena	\$ 593.314	\$ 543.590
Cuentas por pagar:		
Sociedad General Aguas de Barcelona	\$ 1.451.483	\$ 1.468.382
Logistium Servicios Logísticos S.A.	38.882	-
Aqualogy Solutions	3.640	-
Aqualogy Supply Chain	-	46.207
Aqualogy Development	0	29.737
Total	\$ 1.494.005	\$ 1.544.326

Durante los años 2014 y 2013 entre Acucar, los accionistas, representantes legales y administradores no hubo:

- Servicios gratuitos compensados.
- Préstamos sin interés o contraprestación alguna a cargo del mutuario.
- Préstamos que impliquen para el mutuario una obligación que no corresponda a la esencia o naturaleza del contrato de mutuo.
- Préstamos con tasas de interés diferentes a las que ordinariamente se pagan o cobran a terceros o a los empleados en condiciones similares de plazo, riesgo, etc.

25. CONTINGENCIAS

Existen reclamaciones contra la Compañía relacionadas principalmente con acciones populares por atentar contra el medio ambiente y para proteger derechos colectivos, procesos laborales y otros procesos civiles, administrativos y penales. A la fecha, la Compañía considera que las provisiones registradas son suficientes para cubrir estas contingencias.

ACUACAR:	Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.	CONTROL DE PÉRDIDAS:	evitar que desde aspectos técnicos y comerciales se pierda el agua producida.
ALCANTARILLADO:	sistema de estructuras y tuberías para la recogida y transporte de las aguas residuales desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten al medio natural o se tratan.	PQR:	peticiones, quejas y reclamos.
ACUEDUCTO:	sistema o conjunto de sistemas de irrigación que permite transportar agua en forma de flujo continuo desde un lugar en el que está accesible en la naturaleza hasta un punto de consumo distante.	BOTON PSE:	botón de pagos seguros en línea.
PACTO GLOBAL:	instrumento para promover el diálogo social hacia la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita conciliar los intereses de las empresas, con los valores y demandas de la sociedad civil, los proyectos de la ONU, los planteamientos de sindicatos y organizaciones no gubernamentales (ONGS), sobre la base de 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción.	DIVULGACIÓN AMBIENTAL:	dar a conocer los proyectos que la Empresa realiza y el beneficio ambiental a la comunidad en general.
GRI:	Global Reporting Initiative. Organización internacional cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en las organizaciones.	EMISARIO SUBMARINO:	tubería o conducto mediante el cual se bombea el agua residual al lecho marino, después de un tratamiento primario, para conducirla a una cierta distancia de la costa.
DESARROLLO SOSTENIBLE:	integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad.	MEDIO AMBIENTE:	entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones.
EBAC:	Estación de Bombeo de Agua Cruda.	SANEAMIENTO BÁSICO:	conjunto de acciones técnicas y socioeconómicas de salud pública que tienen por objetivo alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental. Comprende el manejo sanitario del agua potable, las aguas residuales, los residuos orgánicos tales como las excretas y residuos alimenticios, los residuos sólidos y el comportamiento higiénico que reduce los riesgos para la salud y previene la contaminación.
PTAR:	Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.	SAP GT-FUSSION:	Sistema para Gestión de Trabajo y Finanzas.
PTAP:	Planta de Tratamiento de Agua Potable.	SALUD OCUPACIONAL:	conjunto de actividades asociado a disciplinas variadas, cuyo objetivo es la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones, promoviendo la adaptación del trabajo al hombre y del hombre a su trabajo.
EBAR:	Estación de Bombeo de Aguas Residuales.	SEGURIDAD INDUSTRIAL:	área multidisciplinaria que se encarga de minimizar los riesgos dentro de la Empresa. Partiendo de que toda actividad industrial tiene peligros inherentes que necesitan de una correcta gestión.
VALORES CORPORATIVOS:	son elementos de la cultura empresarial propios de cada compañía dadas sus características competitivas, las condiciones de su entorno, su competencia y la expectativa de sus clientes y propietarios.	PLAN MAESTRO:	obras macro que se ejecutan para programas de expansión e infraestructura de los servicios
TCA:	Trabajos por Cuenta Ajena.	VIVIENDAS VIP/VIS:	Viviendas de Interés Prioritario/Viviendas de Interés Social.
IANC:	Índice de Agua No Contabilizada.	TIC:	Tecnología de la Información y Comunicaciones.
CONEXIONES INTRADOMICILIARIAS:	instalaciones de acometidas domiciliarias de Acueducto y Alcantarillado para los hogares más vulnerables.	SGME:	Sistema de Gestión de Medidores
		ONAC:	Organismo Nacional de Acreditación de Colombia



Carrera 13B N° 26-78
PBX:6932770
Sector Papayal-Torices
Edificio Chambacú 2° Piso
www.acuacar.com
Cartagena-Colombia

