

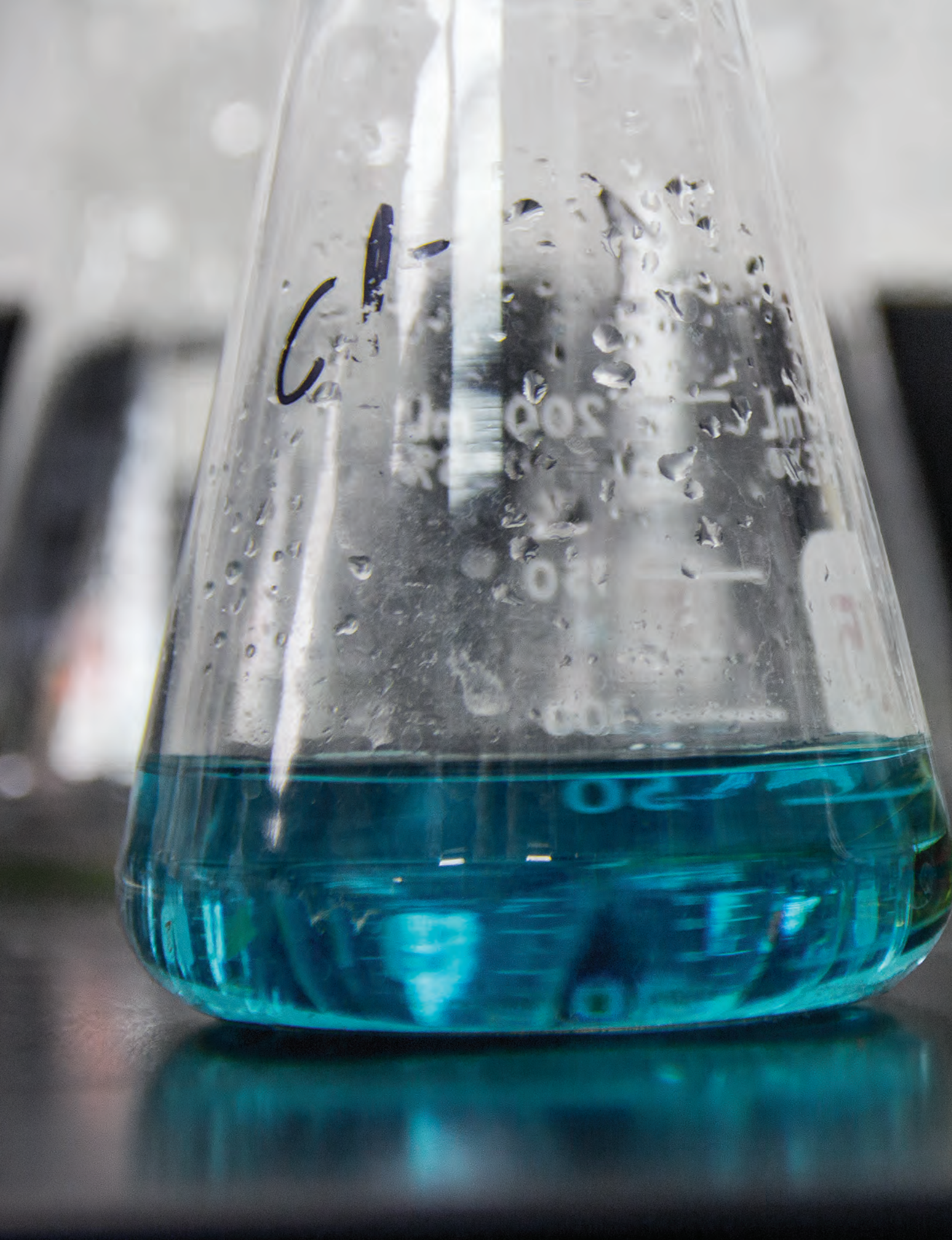
REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2015

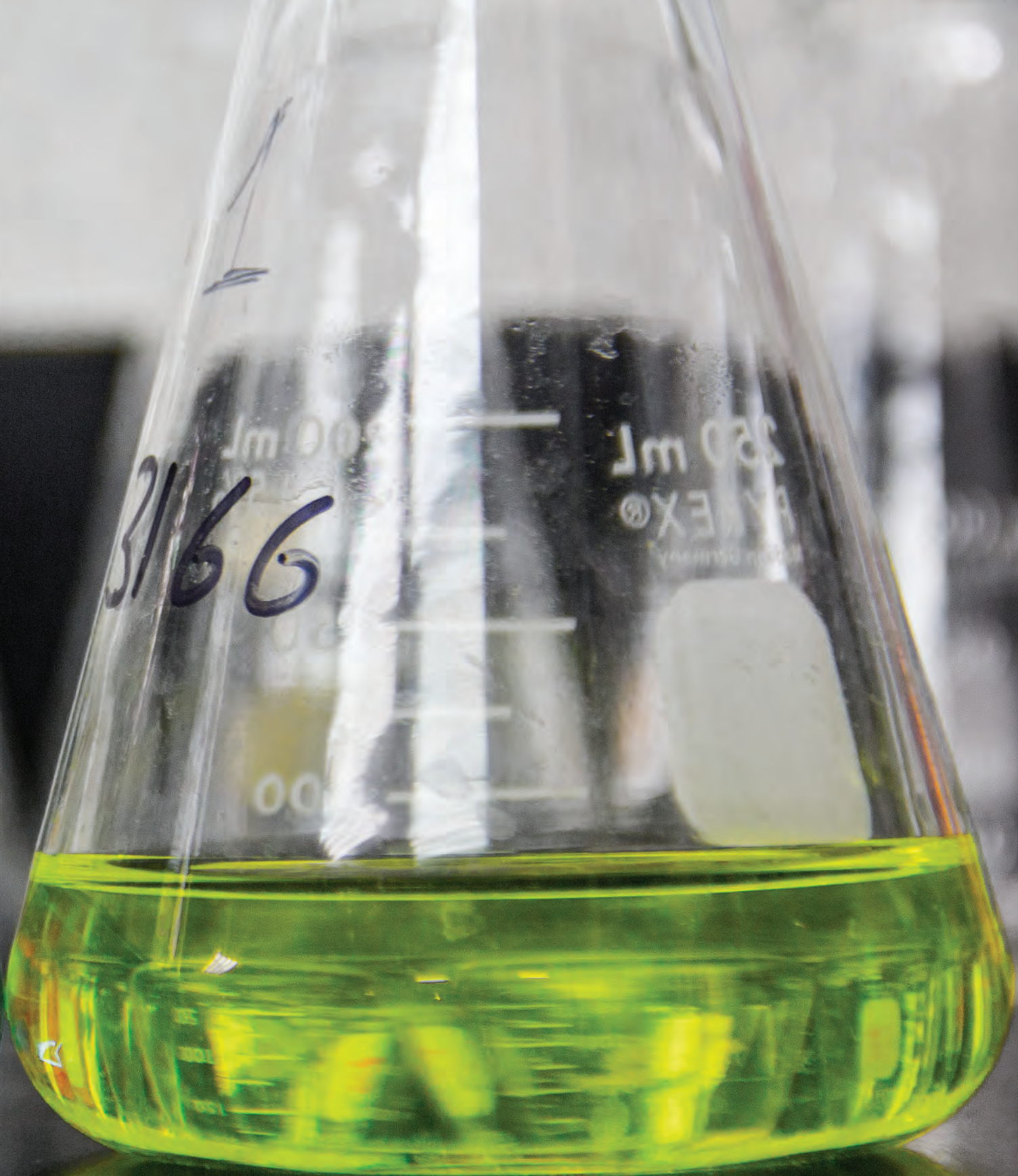



AGUAS DE
CARTAGENA

20 años

LA CIUDAD, NUESTRO COMPROMISO; LA GENTE, NUESTRA PRIORIDAD







MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Cartagena, 30 de marzo de 2016

Es muy grato para mí, presentar el Reporte de Sostenibilidad del 2015, año en el que cumplimos 20 años de servicio y en el cual se dan a conocer aspectos relevantes de la gestión en los ámbitos económico, social y ambiental.

El Reporte contiene nuestros principales resultados y logros con respecto a las acciones que realizamos, que nos permiten unir esfuerzos para construir conjuntamente una mejor ciudad en el presente y el futuro, en una relación abierta y constructiva con nuestros grupos de interés: Gobierno Corporativo, Clientes, Proveedores y Contratistas, Organización Interna y Sociedad.

Los conceptos que presiden nuestro desempeño son la planificación y la excelencia presentes, a lo largo de nuestra historia y que han permitido adoptar en cada momento, las soluciones más innovadoras con el único objetivo de prestar un servicio de excelente calidad.

En 20 años de vida empresarial los logros son muchos, hoy hemos alcanzado un reconocimiento a nivel local y nacional, gracias a la inclusión de procesos de mejora continua en todas nuestras acciones, a un gran respaldo institucional del Distrito y al acompañamiento de AGBAR como socio Operador especializado y experimentado.

Garantizar el suministro de agua en cantidad suficiente y de excelente calidad es y será el principal cometido de nuestra Compañía y es por eso que, en los últimos años trabajamos en la formulación de un nuevo Plan Maestro de Acueducto que nos permita atender el incremento de la demanda motivada por el crecimiento natural de la ciudad, así como el auge de nuevos desarrollos urbanísticos e industriales.

En el 2015 nuestra Empresa convino con la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, asumir inversiones por \$250.000 millones, y a cambio, se prorrogó el Contrato de Gestión de Acueducto y Alcantarillado en 13 años, llevándolo hasta junio de 2034, lo que nos ha permitido iniciar la ejecución del nuevo Plan Maestro de Acueducto con el fin de garantizar una eficaz disponibilidad de agua potable para todos los usuarios, dando un paso importante en la lucha contra la pobreza extrema y el acceso al agua potable de todas las personas, acciones alineadas al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Así mismo, contribuimos con el fortalecimiento de una Cartagena competitiva, capaz de asegurar el desarrollo de sus diferentes sectores en los próximos 25 años.

Prueba de lo ello, es la adquisición de un terreno en el corregimiento de Pasacaballos, que cumple con los requerimientos técnicos para la construcción de la nueva Planta de Tratamiento. Y en los próximos meses, culminaremos los respectivos diseños, así como los de la ampliación del Sistema Dolores-Piedrecitas, de la Estación de Bombeo e Impulsión Piedrecitas – Nueva Planta, y de las conducciones desde la nueva Planta hasta las redes de distribución de Cartagena.

El agua es un elemento imprescindible para la industria, el comercio y la vivienda; sin ella, no puede haber crecimiento económico, ni social sostenible. Este recurso apalanca el desarrollo y prosperidad. Es por ello, que en los últimos cinco años, nuestra Compañía ha invertido cerca de \$130.000 millones en la ampliación de la infraestructura de Acueducto, Alcantarillado y Saneamiento Básico, contribuyendo así con la preservación del medio ambiente y asegurando el desarrollo de Cartagena, tanto en sus proyectos urbanísticos, como en su expansión industrial y turística.

En 2015, Aguas de Cartagena invirtió \$32.106 millones, destacando la construcción y puesta en operación de 11.5 kilómetros de la red de agua potable, desde el Tanque Colinas, cerrando el circuito hidráulico con el Tanque Nariño, con lo cual aumenta así la confiabilidad en el servicio de Acueducto hacia la Zona Norte de la ciudad y se atiende el desarrollo de proyectos de vivienda, hotelería, comercial, institucional y de salud. Gracias a los buenos resultados en la gestión del proyecto del barrio Nelson Mandela, el Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, AECID, aprobó recursos a fondo perdido por \$30.000 millones (7 millones de euros) para garantizar y mejorar el servicio de Acueducto a la ciudad, y dotar de servicios al barrio Villa Hermosa, beneficiando a más 11.000 habitantes. El proyecto requiere una contrapartida de \$15.000 millones, la cual será asumida por Aguas de Cartagena, como prueba de compromiso con la gente.

Hemos efectuando un riguroso seguimiento y mantenimiento al Emisario Submarino y además, permanentemente monitoreamos los cuerpos de agua que rodean la ciudad, mediante el análisis físico-químico y microbiológico del agua en el cuerpo receptor. Estos resultados ratifican que se mantiene dentro de los estándares de calidad exigidos.

Continuamos mejorando en el tema de Gestión de Pérdidas, con la disminución del Índice de Agua No Contabilizada, IANC, que alcanzó un indicador del 31.59% en diciembre pasado, y el 32,09% en el porcentaje anual. Con estos valores, nuestra Empresa se ubica entre las compañías con menores pérdidas de agua en Colombia, las cuales tienen un promedio superior al 40%.

Los logros en la Gestión Comercial, han sido notables y es así como la facturación total asciende a \$219.468 millones, superando el período anterior en un 12%; el incremento se da principalmente por trabajos ordenados por el Distrito, por aumento en la demanda de agua cruda y mayores actividades conexas.

Servimos a 251.246 usuarios de Acueducto y 235.376 en Alcantarillado, lo que refleja un incremento cercano al 4%, en comparación con la vigencia 2014. Se evidenció un progreso en la cobertura del servicio de Alcantarillado, que se fijó en el 93.60%, mientras que en el sistema de Acueducto mantenemos el 99.91%.

El recaudo registrado fue de \$209.807 millones y su efectividad llegó a niveles del 98.4%, 10% más que en 2014. De otro lado, terminamos con una cartera vencida de \$34.179 millones, de los cuales más del 60% está representada en 28.339 suscriptores que tienen convenios de pago con un cumplimiento del 82%.

En la Gestión Social, las relaciones con la comunidad fueron de vital importancia. Es así como efectuamos 246 actividades de formación, en las que participaron 8.788 personas y se trataron temas relacionados con la concientización sobre la Cultura del Agua, la inconveniencia del fraude y la legalización. Además, realizamos 6.563 visitas de sensibilización para promover el buen uso de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado. Estas acciones se enmarcan dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: 4, Educación de Calidad y 12, Producción y Consumo Responsables.

Continuamos la alianza con la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco con el programa de Becas para estudios tecnológicos e idiomas, a jóvenes de escasos recursos.

En cuanto a la Gestión del Talento Humano, se diseñaron estrategias corporativas para el incremento de la formación de Competencias Laborales, a las familias de nuestros colaboradores. Además, continuamos con el plan de bienestar, vida sana, deporte e igualdad, lo que significa un gran impulso para favorecer el Clima Organizacional.

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, incluidas nuestras propias instalaciones. De esta manera, ratificamos nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible: 13, Acción por el Clima, 14, Vida Submarina y 15, Vida de Ecosistemas Terrestres.

En la Gestión Financiera, nuestra Compañía mantuvo un buen desempeño, generando un resultado neto de \$18.086 millones, 4% más que el año 2014. La calificación de la deuda corporativa se mantuvo en niveles de AA+ con perspectiva Positiva.

Como resultado de las inversiones el nivel de endeudamiento aumentó al 69.7% y el diferencial de la deuda bancaria cerró en un promedio de DTF+1.52%.

Mejoramos la imagen y funcionalidad de nuestra página Web; tenemos 19.319 usuarios inscritos en nuestra plataforma digital, y cada vez tiene más aceptación el pago a través del Botón PSE.

En cumplimiento de nuestro compromiso con la ciudad y poniendo en el centro de nuestras iniciativas a la gente, realizamos la apertura de tres nuevos canales de comunicación: Twitter, Facebook y YouTube, que permiten el diálogo fluido con nuestros usuarios, así como divulgar informaciones de todas las acciones que realizamos.

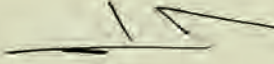
ICONTEC nos certificó bajo la NTCGP 1000:2009 (Calidad de la Gestión Pública) y fuimos acreditados por el ONAC en la 17020:2012 para el Organismo de Inspecciones; sumándose a las certificaciones que habíamos adquirido y mantenemos vigentes.

En septiembre de 2015, se celebró la Cumbre de Desarrollo Sostenible en la que la Organización de Naciones Unidas (ONU) llegó a un consenso respecto del documento final de una nueva agenda de desarrollo sostenible, que contiene 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas. Las empresas somos elementos clave por la capacidad de contribuir al desarrollo de los entornos donde operamos, por lo que hemos enfocado nuestras acciones y estrategias, a fin de alcanzar conjuntamente los retos establecidos en la nueva agenda.

Quiero agradecer y hacer un reconocimiento especial a nuestra Junta Directiva, al Equipo Directivo, y en general a todos los colaboradores que se han esforzado por dejar huella en nuestros 20 años de historia. Hoy somos un modelo de gestión en el país y continuaremos formando parte del desarrollo de la ciudad.

La sostenibilidad de Aguas de Cartagena parte del equilibrio entre los resultados financieros y la responsabilidad social y ambiental.

Tenemos grandes retos, por lo que trabajaremos cada día para ser más eficientes e innovadores, dando lo mejor de nosotros por nuestra Empresa y para nuestra gente.



John Montoya Cañas
Gerente General



JUNTA DIRECTIVA

MIEMBROS PRINCIPALES

Adelina Covo, Presidente
Humberto Rodríguez Puentes
Francisco Pérez Tena
Ciril Rozman Jurado
José Villegas Vélez



MIEMBROS SUPLENTES

Pablo Galindo Falla
Luz Estela Cáceres Morales
Fernando Domingo Tallarico
Gustavo Robledo Villegas
Roberto Carlos Cavelier Lequerica

EQUIPO DIRECTIVO



JOHN MONTOYA CAÑAS Gerente General GUSTAVO PADRÓN SÁNCHEZ Gerente Comercial
OSCAR GUTIÉRREZ LAYUNO Gerente Financiero FREDY NICOLÁS ANGULO HERNÁNDEZ Gerente Técnico
MIGUEL ALFONSO FLEITES Gerente de Proyectos y Obras



ALVARO VÉLEZ BUSTILLO Gerente de Relaciones Humanas e Institucionales
RODRIGO MONTOYA CANO Gerente Medio Ambiente y Calidad JORGE LUQUE MALAT Gerente de Control de Pérdidas
JUAN CARLOS ESPINOSA Gerente Administrativo FERNANDO ALCARAZ LATORRE Gerente TIC



El norte de nuestras acciones está marcado por los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Hemos suscrito nuestro compromiso con el planeta, focalizando nuestro actuar en Cartagena.



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



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



Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.



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



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



Promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y frenar la pérdida de la diversidad biológica.







NUESTRA ORGANIZACIÓN

NUESTRA HISTORIA

En junio del año 1995, la Sociedad Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., Empresa de Servicios Públicos Mixta, en adelante Acuacar, asumió la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, en la ciudad Heroica.

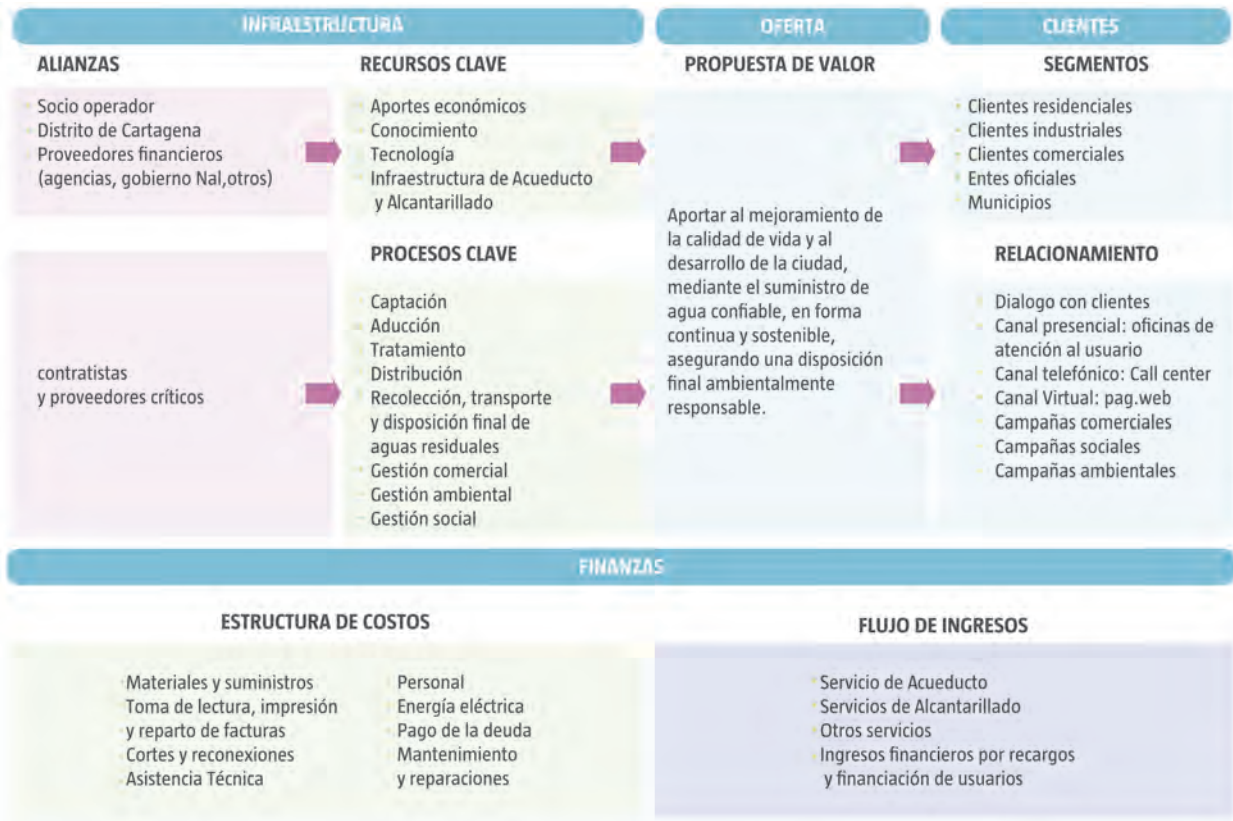
Se organiza como Sociedad Anónima, con base en la Ley 142 de 1994 y en cumplimiento del Acuerdo N° 05 de 1994, expedido por el Concejo de Cartagena.

El Distrito de Cartagena de Indias participa en su composición accionaria con el 50%, el Grupo Agbar es el Socio Operador con el 45.9% y los accionistas privados representan el 4.1% restante.

Durante 20 años de gestión empresarial, la Compañía ha alcanzado significativos logros con el mejoramiento continuo de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado, que garantizan unos servicios de excelente calidad, incorporando modernas tecnologías en su operación.

MODELO DE NEGOCIO

Opera sobre la base de relaciones de confianza con Aliados Estratégicos con los cuales se movilizan recursos y se coordinan actividades claves, que permiten cumplir la propuesta de valor, acorde a necesidades y expectativas de clientes, mercados y de la comunidad en general.



G4 -56

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 Empresarial. Genera valor compartido a todos los grupos de referencia y trabaja por un desarrollo sostenible.

VISIÓN

La Compañía será 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.

PRINCIPIOS Y VALORES

Principios

- Cultura de calidad
- Cultura hacia el desarrollo sostenible
- Comportamiento ético
- Satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes

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 tranquilidad, a la comunidad.
- **Respeto.** Valorar a los demás sin discriminación alguna, considerando su dignidad y acatando su autoridad; en Acuacar, 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.
- **Colaboración.** Actuar como una sola unidad en busca del cumplimiento de los objetivos empresariales y comunes.

PROPIEDAD

Composición accionaria de Acuacar







NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

Está definido por la Política de Desarrollo Sostenible y los objetivos estratégicos, elementos que se describen a continuación, a partir de los cuales se direccionan las decisiones y actuaciones para todos los procesos y niveles jerárquicos de la organización.

POLÍTICA DE DESARROLLO SOSTENIBLE

“Aguas de Cartagena se compromete a prestar servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado Sanitario con los más altos estándares de calidad y confiabilidad, orientados hacia la satisfacción de necesidades de la comunidad de Cartagena y la creación de valor sostenible para nuestros grupos de interés, mediante las siguientes líneas de acción:

1. Un sistema de Gobierno Corporativo que aplica estándares éticos, fomenta prácticas de responsabilidad social, controla los riesgos y cumple el marco jurídico, normativo y corporativo en todas las actuaciones.
2. Una orientación estratégica y financiera alineada a propósitos corporativos, que busca el fortalecimiento de los negocios y el desarrollo de objetivos bajo el enfoque de sostenibilidad.
3. Una sólida gestión integral de riesgos.
4. El desarrollo de equipo humano competente y comprometido con la cultura de autogestión y sostenibilidad.
5. Orientación a clientes y mercados con soluciones que aseguran una efectiva prestación de servicios.
6. Gestión de procesos orientada hacia niveles de excelencia a fin de garantizar una operación eficiente, segura y sostenible, que previene o mitiga impactos sociales y ambientales en toda la cadena de valor.
7. La adquisición de bienes y servicios con enfoque de sostenibilidad, asegurando un relacionamiento efectivo con proveedores.
8. Gestión de la información y el conocimiento, orientada al desarrollo de soluciones y toma de decisiones efectivas, así como la generación de comunicaciones transparentes y oportunas.
9. Gestión Social, que aporta al desarrollo local, fomenta del derecho humano al agua, gestiona su consumo responsable y su sostenibilidad.
10. El acompañamiento a la gestión del Distrito de Cartagena de Indias, en función del cumplimiento o mejoramiento de políticas y planes de desarrollo relacionados.
11. Los compromisos descritos se orientan mediante directrices administrativas y se implementan a través del Sistema de Gestión Integral y Sostenible con la dirección y control del Sistema de Gobierno Corporativo”.

Al finalizar el 2015 la Política de Desarrollo Sostenible se estaba actualizando para alinearla con el Sistema de Gestión de Riesgos y Ética Empresarial.

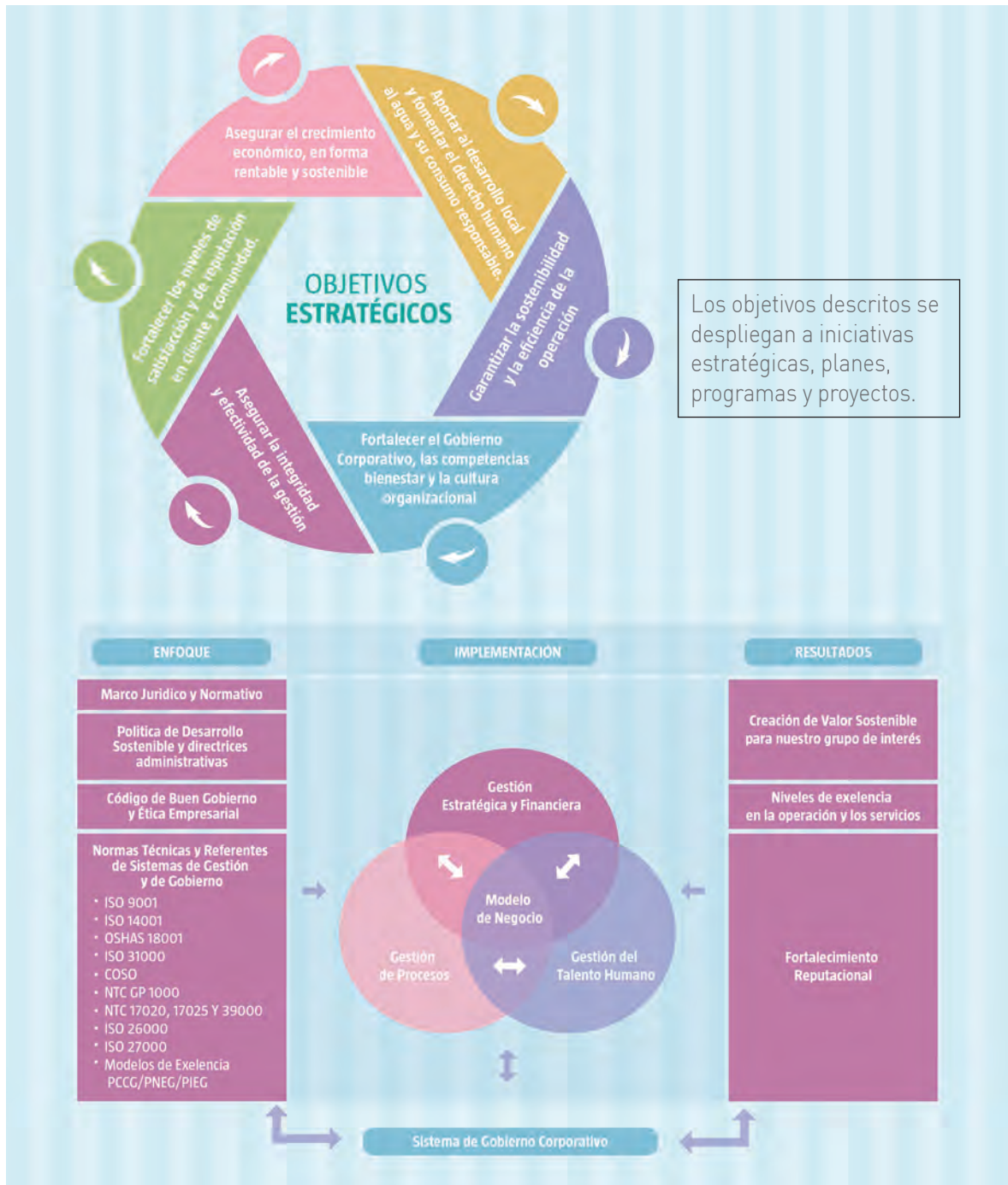
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos de la Empresa contienen el enfoque derivado de la Política de Desarrollo Sostenible.

G4-DMA

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL Y SOSTENIBLE

La Política de Desarrollo Sostenible y los Objetivos Estratégicos descritos, se implementan a través del Sistema de Gestión Integral y Sostenible.





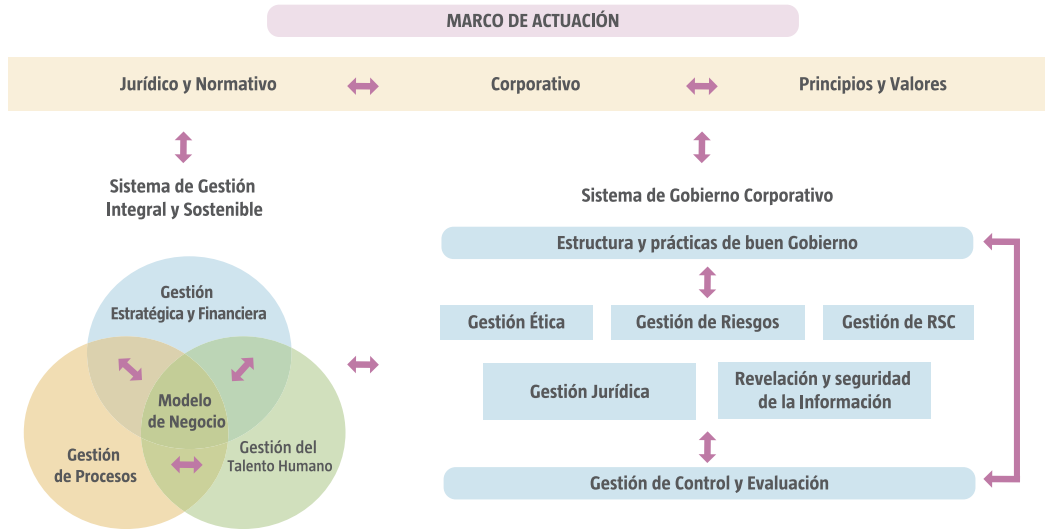


SISTEMA DE GOBIERNO Y ÉTICA EMPRESARIAL

El Sistema de Gobierno concibe la ética empresarial como su principal atributo, por lo que integra sus elementos, en una relación dinámica que tiene el propósito de evidenciar unidad, articulación y consistencia entre gobierno y ética.

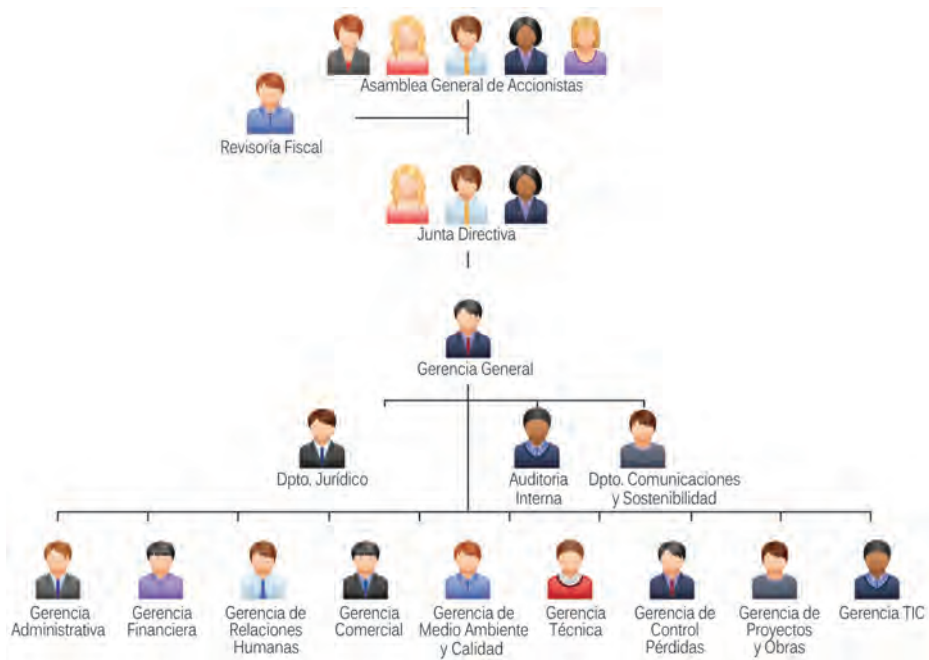
La información presentada es un factor clave de cada uno de los elementos del Sistema de Gobierno Corporativo, la cual se detalla o amplía en el Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial

El Sistema de Gobierno Corporativo de Acucar opera en función del Sistema de Gestión Integral y Sostenible, sobre la base del marco de actuación jurídico, normativo y corporativo, como se ilustra a continuación:



La información presentada es un factor clave de cada uno de los elementos del Sistema de Gobierno Corporativo.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO



El Órgano de Dirección de Aguas de Cartagena es la Asamblea General de Accionistas, la cual está integrada por los titulares y/o apoderados de las acciones de capital suscritas, reunidos de conformidad con las normas establecidas en la Ley y los Estatutos Sociales.

Las relaciones económicas de la Compañía con sus accionistas, se llevan a cabo dentro de las limitaciones y condiciones establecidas por la Ley y las regulaciones sobre prevención, manejo y resolución de conflictos de interés establecidos en el Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial.

ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN

La Junta Directiva es el ente de administración superior y actúa en función de la preservación de los derechos de los accionistas, de la sostenibilidad y el crecimiento de la Sociedad.

Está integrada por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales y es presidida por un miembro de Junta Directiva escogido entre las personas representantes del sector público en la composición del capital.

Los miembros de la Junta Directiva, en calidad de administradores de la Sociedad, están sometidos al régimen de responsabilidad, establecido en los artículos 23 y siguientes de la Ley 222 de 1995.

El Gerente General es el encargado de dirigir, administrar y ejercer la representación legal de la Sociedad, ejecuta y hace cumplir todas las operaciones y autorizaciones comprendidas dentro del objeto social.

Tiene la misión de planificar y asegurar el cumplimiento de la política de desarrollo sostenible, las directrices que la soportan y la estrategia corporativa aprobada por la Junta Directiva.

Es elegido por la Junta Directiva, al igual que su suplente, de conformidad con lo establecido en los Estatutos Sociales, atendiendo criterios de idoneidad, conocimientos, experiencia y liderazgo. Puede ser reelegido o removido en cualquier tiempo.

Sus funciones están asignadas por Ley y Estatutos Sociales, está sometido al régimen de responsabilidad, establecido en los artículos 23 y siguientes de la Ley 222 de 1995.

Dentro de la estructura jerárquica de la Empresa y reportando al Gerente General, se encuentran los Gerentes de Área, Jefes de Departamento de Jurídica, Auditoría Interna y Comunicaciones y Sostenibilidad, quienes tienen como misión asegurar el cumplimiento de objetivos, planes, programas y proyectos definidos para el área correspondiente, asegurando la debida ejecución de los presupuestos de ingresos, costos y gastos según el caso.

Bajo su responsabilidad está el generar un liderazgo que propicie un clima laboral favorable, estimule y promueva el desarrollo y satisfacción integral del Talento Humano a su cargo, asegure el uso eficiente y responsable de los recursos, gestione los riesgos y fomente una cultura ética.

Los altos ejecutivos que ostenten la calidad de administradores de la Sociedad, están sometidos al régimen de responsabilidad establecido en los artículos 23 y siguientes de la Ley 222 de 1995.

Las buenas prácticas corporativas se sujetan a la legislación colombiana aplicable; así mismo, se adhiere a los estándares y a los principios nacionales e internacionales de Gobierno Corporativo y Ética, y se suscribió desde el año 2013, al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



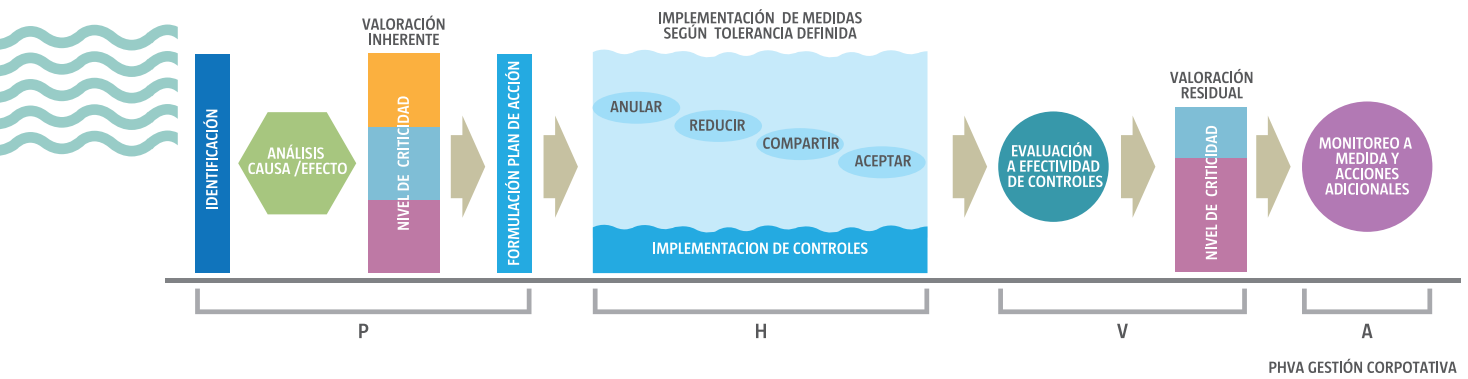

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

G4-45

Cumpliendo uno de los compromisos, la Empresa estableció, en el año 2015, un método estándar y estructura para la Gestión Integral de Riesgos, a fin de generar una cultura orientada a la prevención y mitigación.

Adopta las mejores prácticas internacionales, como herramienta de Gobierno Corporativo, inherente a la gestión empresarial, que tiene alcance al modelo de negocio, los objetivos estratégicos y los procesos de la organización.

Modelo adoptado por para la Gestión Integral de Riesgos:



Pasos y elementos:

- Identificación de riesgos estratégicos, éticos y operativos en la totalidad de procesos, verificando su incidencia en grupos de interés y dimensiones económica, social, ambiental y reputacional.
- Valoración y priorización con base en la probabilidad de su ocurrencia e impacto, dando lugar de esta manera a los mapas de riesgos empresarial y por proceso, los cuales se actualizan periódicamente.
- Tratamiento de los riesgos, para lo cual se aplican diferentes estrategias orientadas a mitigar, transferir, eliminar o aceptar los riesgos, provistas de los controles necesarios a fin de llevarlos hacia niveles que sean aceptables o tolerables.
- Apetito de Riesgo, la Junta Directiva determina el nivel de riesgo que puede asumir para alcanzar los objetivos estratégicos porque considera que cuenta con la capacidad para asumirlo; así mismo, determina su tolerancia es decir, la desviación máxima permisible respecto del nivel de riesgo aceptado.
- Evaluación de controles, con base en metodología que permite verificar la efectividad de controles y consecuentemente, conocer el nivel de criticidad residual de los riesgos.
- Revelación a grupos de interés de los riesgos a que está expuesta la Sociedad, así como las medidas adoptadas.

Dentro del modelo de Gestión Integral de Riesgos, implementado, se incluyeron los riesgos éticos y el fraude, entendiendo que las categorías están constituidas por apropiación indebida de activos, corrupción y reportes fraudulentos, identificando lo siguiente:

- Los procesos que están expuestos a esquemas de fraude.
- Los riesgos específicos relacionados con fraude.
- Los controles necesarios para la mitigación de dicho riesgo.

El número de procesos evaluados conforme a lo descrito fueron 16, que representan el 56%.

G4-S03



CERTIFICACIONES DE SISTEMAS DE GESTIÓN Y ACREDITACIONES DE LABORATORIOS

Aguas 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.



CERTIFICACIONES



FENALCO SOLIDARIO

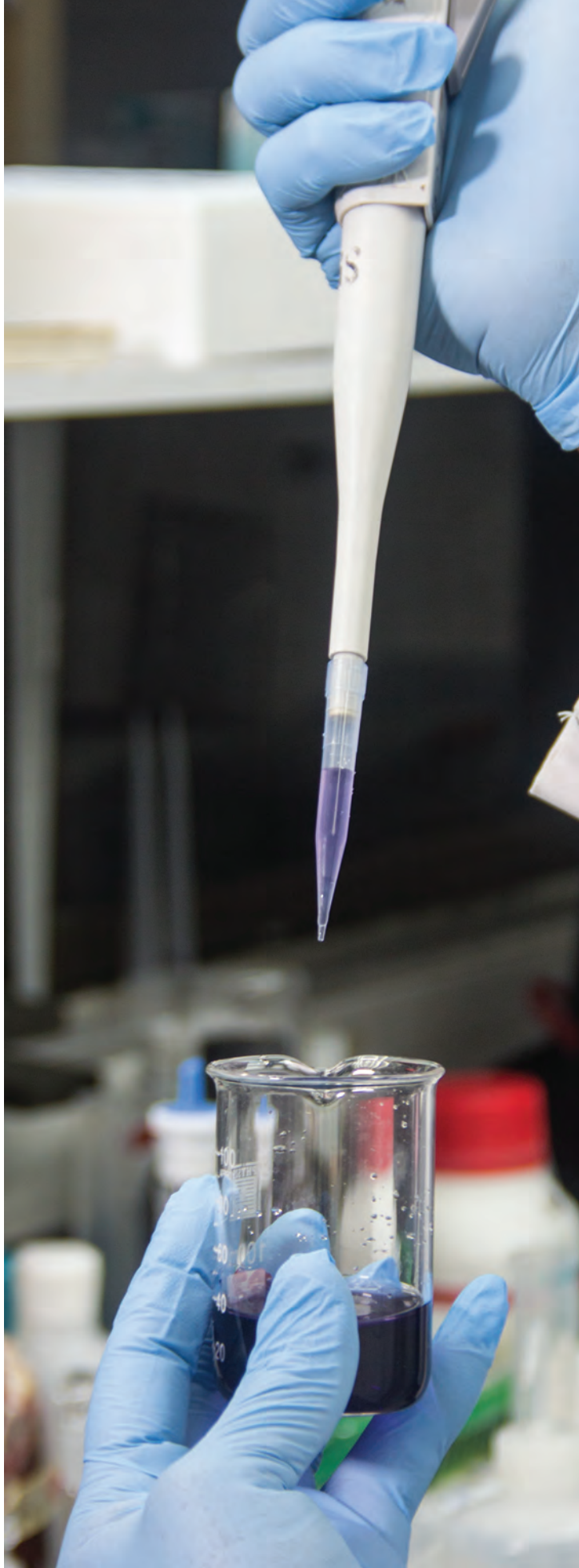
La Corporación Fenalco Solidario, renovó, por tercer año consecutivo, a Aguas de Cartagena la Certificación en Responsabilidad Social, como muestra al compromiso con la sociedad y el planeta, consecuencia de la implementación de buenas prácticas con el medio ambiente, el estado, la sociedad y la comunidad, los clientes y consumidores, los proveedores, empleados, competidores y accionistas, entre otros.

NTC GP1000

Aguas de Cartagena logró por primera vez la certificación NTC GP1000 que mide la Calidad de la Gestión Pública. Esta norma que hace énfasis en la Calidad de todos los procesos, Transparencia y Administración del Riesgo en el Gobierno y Gestión Empresarial.

LABORATORIO CALIDAD DE AGUAS

El Laboratorio de Calidad de Aguas renovó su certificación bajo la Norma NTC ISO/IEC 17025 ante el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM). Esta acreditación le permite producir información cuantitativa, física, química y microbiológica para el estudio o análisis ambientales requeridos por autoridades ambientales competentes. Es además reconocido por el Instituto Nacional de Salud como laboratorio de referencia para el análisis de agua para consumo humano, con base a los resultados en el Programa Inter-laboratorios de Control de Calidad para el Agua Potable.



ACREDITACIÓN LABORATORIO DE MEDIDORES

Aguas de Cartagena se convirtió en la primera empresa de servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en Colombia, en obtener una Acreditación por realizar confiablemente, las actividades de inspección física a los medidores de agua en su Laboratorio de Calibración, bajo la norma internacional ISO/IEC 17020:2012. Esta Certificación, es expedida por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC.

ACREDITACIÓN DEL ORGANISMO DE INSPECCIÓN DE MEDIDORES

El ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia) acreditó al Organismo de Inspección de Medidores de Aguas de Cartagena, en cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO/IEC 17020 versión 2012, desde julio de 2015.

RECONOCIMIENTOS

COMFENALCO

La Caja de Compensación Familiar - Comfenalco, otorgó a Aguas de Cartagena un reconocimiento por su compromiso en el desarrollo de programas de bienestar para los trabajadores, a través de espacios para el deporte, la recreación, y el aprovechamiento del tiempo libre..

ANDESCO

La Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones, ANDESCO, el 26 de junio pasado, hizo un reconocimiento a Aguas de Cartagena por sus 20 años de exitosa gestión en la ciudad.

PREMIO MEDALLA CRUZ ESMERALDA EN EL GRADO DE EXCELENCIA

La Compañía recibió el 27 de mayo de 2015, la Medalla Cruz Esmeralda, en la categoría de Excelencia, el máximo galardón que otorga el Consejo Colombiano de Seguridad a empresas del país, por la gestión exitosa de sus programas de Salud Ocupacional.



PREMIO A LA INNOVACIÓN EN BOLÍVAR – INNOVACIÓN VERDE

La Cámara de Comercio de Cartagena, entregó a Acucar, el 20 de noviembre de 2015, el Premio a la Innovación Verde en Bolívar 2015, en reconocimiento a su gestión como empresa generadora de cambio hacia la competitividad con la exitosa construcción y puesta en marcha del Sistema de Tratamiento, Transporte y Disposición Final de las Aguas Servidas, a través del Emisario Submarino.



RECONOCIMIENTO INCLUSIÓN LABORAL COMUNIDADES AFRODESCENDIENTES

A través del programa AFREN en alianza con el también programa de Afrodescendientes e Indígenas de la Agencia de los EE.UU para el Desarrollo Internacional (USAID), ACDI/VOCA, la Cámara de Comercio de Cartagena hizo otro reconocimiento especial a la Compañía, el 20 de noviembre de 2015, por la iniciativa empresarial de promover la diversidad y la inclusión laboral de las comunidades afro descendientes e indígenas de Cartagena.



ALIADOS ESTRATÉGICOS



CERTIFICADORES



ÓRGANOS DE INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA



GESTIÓN ÉTICA

En la Empresa se asumen prácticas éticas y transparentes, dirigidas desde la alta dirección, que promueven los valores institucionales, respeto por los derechos fundamentales y enmarcan conductas de actuación éticas.

Como mecanismo interno para el asesoramiento sobre el comportamiento ético y legal surge el Comité Ético, que cuenta con un referente de conducta personal y profesional, regulado por el Código Ético, con un alcance para todos los colaboradores, normalizando el manejo de las relaciones internas con los grupos de interés, delimitando los comportamientos individuales y colectivos en sus actividades.

También existe un Comité de Convivencia Laboral que representa a todos los colaboradores en pro de la defensa y promoción de derechos a los que se tiene acceso, en cumplimiento con la ley.

G4-57

El Buzón de Sugerencias, permite recibir consultas, quejas y denuncias de tipo ético y posibles violaciones a los principios y valores éticos; sin embargo cabe resaltar que se mantiene en cero, el número las quejas y denuncias de este indicador.

El enfoque de la Gestión Ética está definido por la Política de Desarrollo Sostenible, específicamente en la línea de acción No. 1, la cual describe el compromiso de disponer de “un sistema de Gobierno Corporativo que aplica estándares éticos, fomenta prácticas de responsabilidad social, gestiona los riesgos y cumple el marco jurídico, normativo y corporativo en todas las actuaciones.”

La implementación de este enfoque se da a través del siguiente proceso:

CICLO	ACTIVIDAD
PLANEAR	<p>Determinar o actualizar estándares de comportamiento relacionados con el Código de Buen Gobierno y la Ética Empresarial</p> <p>Identificar y valorar riesgos éticos / Fraude inherentes.</p> <p>Determinar controles o medidas para tratar riesgos éticos /Fraude.</p> <p>Establecer mecanismos para facilitar la consulta y reporte de contravenciones o faltas al Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial.</p>
HACER	<p>Socializar y educar a grupos de interés en contenidos del Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial.</p> <p>Implementar o fortalecer controles o medidas frente a riesgos éticos.</p> <p>Incluir comportamientos éticos en perfiles de cargos y competencias.</p>
VERIFICAR	<p>Efectuar análisis de casos o riesgos materializados en comité de ética y tomar decisiones.</p> <p>Evaluar competencias relacionadas con comportamientos éticos</p> <p>Efectuar análisis de estadística semestral de faltas a la ética / fraude</p>
ACTUAR	<p>Determinar acciones preventivas o correctivas para evitar la recurrencia de faltas a la ética.</p>



G4-S04

En el Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial se incluyen las políticas y procedimientos a seguir para comunicar todo lo relacionado con denuncias de aspectos antiéticos. Existen evidencias de formación en temas relacionados con la lucha contra la corrupción.

Los principales mecanismos para el asesoramiento sobre comportamiento ético y legal definidos por la organización, que se desprenden del proceso de Gestión Ética son:

- Determinación de la Gestión Ética, enmarcado en el modelo de operación por procesos aplicado en la Empresa.
- Difusión y capacitación en el Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial.
- Enfoque de riesgo aplicado a la Gestión Ética.
- Consulta y asesoría a través del Comité de Ética y Subgerencia de Recursos Humanos, Departamentos Jurídico y de Control Interno.
- Acciones frente a la confiabilidad en reportes financieros por parte de la Revisoría Fiscal.
- Adherencia al Pacto Global de las Naciones Unidas.

G4-58

Los mecanismos dispuestos para consultar, denunciar y resolver casos de contravenciones o faltas al Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial son:

MECANISMO / MEDIO	CONSULTA	DENUNCIA	RESOLUCIÓN
Buzón ético físico		■	
Correo electrónico: etica@acuacar.com	■	■	
Buzón de sugerencias	■		
Comité de ética	■	■	■
Comité de convivencia	■	■	■

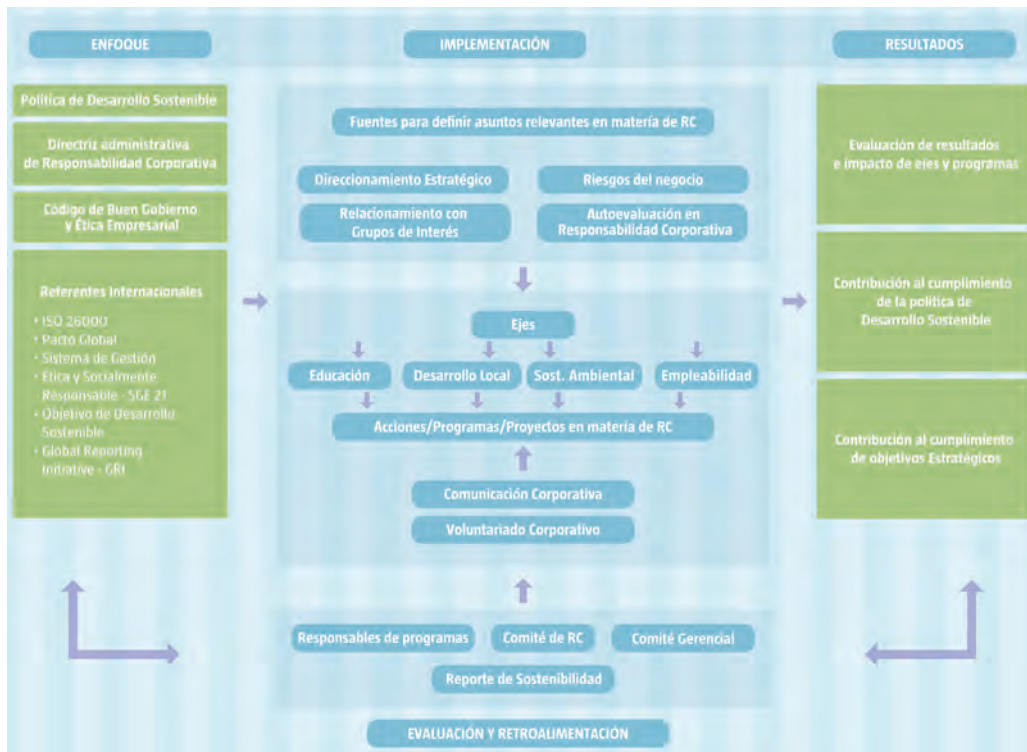
Conforme a lo definido en la actualización del Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial, el Comité de Ética tiene como objetivo principal, prevenir actos que generen riesgos éticos / fraude, promover una cultura ética en la organización y dirimir la resolución de contravenciones o faltas a la ética; frente a lo cual asume las siguientes responsabilidades:

- Asegurar el funcionamiento del proceso de Gestión Ética.
- Resolver consultas frente a dudas que puedan presentarse en relación con faltas al Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial.
- Dirimir la resolución de contravenciones o faltas al Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial.
- Presentar a la Gerencia General informe anual del desempeño del proceso de Gestión Ética y los resultados de los indicadores que evalúan el Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial.



GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA - RSC

La organización dispone del modelo de gestión de RSC, en el cual se identifican los elementos que dan lugar al enfoque, acciones y prácticas:



El enfoque se desprende de la Política de Desarrollo Sostenible, principalmente de la línea de acción No. 9 que establece el compromiso que declara: "El respeto al derecho humano al agua y el fomento del uso sostenible.

En la implementación describe las fuentes que permiten orientar asuntos materiales con énfasis en la dimensión social, los cuales se focalizan a través de los Ejes Educación, Desarrollo Local, Sostenibilidad Ambiental y Empleabilidad.

Los resultados en materia de RSC se encuentran debidamente articulados con la Política de Desarrollo Sostenible y los Objetivos Estratégicos.

Asuntos materiales

Como asuntos relevantes se destacan aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones de grupos de interés, afectando la capacidad de satisfacer las necesidades del presente, sin comprometer a las generaciones futuras.

Los indicadores son considerados de gran importancia para los objetivos estratégicos de la Empresa y relevantes para los grupos de interés, en la medida que responden a sus expectativas y les permiten tomar decisiones frente a la organización con la cual se relacionan.

La Empresa sitúa a los grupos de interés (internos y externos), en el eje del proceso.

Para determinar la materialidad de la información, combina factores internos y externos:

Factores externos: intereses principales planteados por los grupos de interés; principales asuntos del sector; legislación nacional e internacional; riesgos, impactos y oportunidades que afecten la sostenibilidad valorados por expertos.

Factores internos: principales valores de la organización, opinión de los empleados, riesgos y principales competencias de la organización.

Por la naturaleza de sus actividades se considera que los temas relevantes son de actualización anual. Además, cuenta con un Plan Estratégico cuyos objetivos van íntimamente ligados a los resultados del análisis de materialidad.

El proceso consta de cinco fases que combinan los factores antes comentados:

Fase 1: Pensar estratégicamente.

- Fase ejecutada; se estableció la relevancia y selección de los grupos de interés. Así mismo, se identificaron temas y se definieron objetivos y prioridades.

Fase 2: Analizar y Planificar

- Actualización del mapeo de los grupos de interés anualmente y de forma regular la matriz de temas relevantes.
- Identificación y evaluación y respuesta a través de un plan de acción las expectativas, teniendo en cuenta las tendencias del sector.

Fase 3: Fortalecer las capacidades de relación

- Consulta de matriz de riesgos, elaborada internamente por la Dirección responsable en la que se reflejan las distintas tipologías de los mismos: estratégicos, operativos, de cumplimiento y financieros, permitiendo identificar los eventos de riesgo más relevantes para la reputación de la Compañía. Esta matriz permite valorar los temas obtenidos en la fase anterior y matizar las puntuaciones. Se enriquece el eje de la relevancia, a partir de la opinión de los stakeholders concretos con conocimiento amplio de la Compañía.



Fase 4: Proceso de la relación

- Diseño de la relación a través de la implementación de procesos concertados y revisados continuamente para ajustar y retroalimentar.

Fase 5: Actuar, revisar e informar para consolidar la confianza

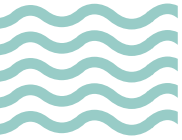
- Para complementar la matriz, se realizó una encuesta de percepción a una muestra de clientes y otra de proveedores y contratistas con el fin de obtener su valoración sobre distintos temas materiales.

G4-S05

La encuesta de Satisfacción de Usuarios fue realizada por la firma Opinionmeter, sobre un universo de 209.111 clientes, con la metodología de Encuestas personales, y muestreos estratificados y aleatorios simples, con un tamaño de muestra de 599 usuarios, que da un margen de error del 3,99% y un nivel de confiabilidad del 95%.

G4-PR5

Por su parte las Encuestas de Satisfacción a proveedores se realizan desde el año 2014, directamente por personal de Aguas de Cartagena, en espacios pensados para la ocasión. Se desarrolló una herramienta con la empresa Facture Colombia que permitió la sistematización y tabulación de resultados. En 2015 fueron encuestadas 32 empresas contratistas entre 74, lo que constituye una muestra del 43%.





¡Las manos limpias salvan vidas!

15 DE OCTUBRE

Día Mundial del Lavado de Manos

ASDE TRAGENA

¡Las manos limpias salvan vidas!
15 DE OCTUBRE
Día Mundial del Lavado de Manos

MAPA DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

GRUPOS DE INTERÉS	EXPECTATIVAS	PLAN DE ACCIÓN
Gobierno Corporativo	<p>Liderazgo</p> <p>Servicio</p> <p>Gestión de Riesgos</p> <p>Código de Buen Gobierno Actualizado</p>	<p>Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial</p> <p>Revisar Código Ético y Políticas de Conflicto de interés y manejo de la información privilegiada.</p> <p>Política para prevención de delitos y antifraude.</p> <p>Evaluación estructura del negocio para identificar mejoras a nivel de procesos y organigrama</p>
Clientes y Usuarios	<p>Información veraz y pertinente de los productos y servicios</p> <p>Confianza</p>	<p>Lograr una comunicación efectiva con el usuario de productos, servicios, proyectos y condiciones, mediante el fortalecimiento de los canales de comunicación.</p>
Proveedores y Contratistas	<p>Política proveedores y contratistas socializada a colaboradores</p> <p>Seguimiento a actividades de contratistas</p> <p>Fortalecer valor de cumplimiento en el individuo</p> <p>Fortalecer medidas de seguridad en áreas de trabajo</p> <p>Actualización procesos, normas y legislación.</p>	<p>Implementar políticas de RSE a nivel de toda la Gerencia Administrativa y transmitirlo a proveedores y contratistas</p>
Organización Interna	<p>Fortalecimiento del Talento Humano y del Clima Laboral</p> <p>Confianza</p>	<p>Optimizar el Talento Humano para garantizar personal altamente competente, en el marco de un ambiente laboral socialmente responsable, que soporte el desarrollo de los Proyectos Estratégicos de la Empresa</p>
Sociedad	<p>Programa de Responsabilidad Social Corporativa</p> <p>Compromiso</p> <p>Transparencia</p>	<p>Desarrollar acciones y procedimientos encaminados a la atención permanente y oportuna de los procesos sociales que respondan a las necesidades o requerimientos de las comunidades, la empresa y los entes de control.</p>

IMPACTOS SOCIALES	CANALES DE COMUNICACIÓN	INTERLOCUTORES
<p>Sostenibilidad Económica</p> <p>Transparencia, ética y sostenibilidad</p>	<p>Correo Electrónico</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Reportes periódicos</p>	<p>Gerencia General</p> <p>Alta Dirección</p>
<p>Sentido de pertenencia</p> <p>Generación de confianza. Transparencia</p> <p>Fortalecimiento de relación cliente – empresa.</p>	<p>Sitio web</p> <p>Redes Sociales</p> <p>Medios de comunicación</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Línea 116</p> <p>Encuestas de Percepción</p>	<p>Gerencia General</p> <p>Gerencia Técnica</p> <p>Gerencia Comercial</p> <p>Gerencia Relaciones Humanas e Institucionales</p> <p>Departamento de comunicaciones</p> <p>Personal de campo y operativo</p>
<p>Generación de confianza</p> <p>Comportamiento ético responsable</p> <p>Apropiación de buenas prácticas laborales</p>	<p>Sitio web</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Línea 116</p> <p>Encuestas de percepción</p>	<p>Gerencia Administrativa</p> <p>Gerencia Técnica</p> <p>Gerencia de Proyectos y Obras</p>
<p>Fortalecimiento de Clima y Cultura Organizacional</p> <p>Fortalecimiento sentido de pertenencia</p> <p>Fortalecimiento de la profesionalización</p> <p>Equidad laboral</p>	<p>Intranet</p> <p>Boletín Interno</p> <p>Revista Interna</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Reuniones internas</p> <p>Buzón de sugerencias</p>	<p>Gerente general</p> <p>Equipo de Gerentes</p>
<p>Desarrollo Sostenible</p> <p>Desarrollo Social</p> <p>Contribución al mejoramiento de indicadores de pobreza</p>	<p>Sitio web</p> <p>Redes Sociales</p> <p>Línea 116</p> <p>Medios de comunicación</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Grupos focales</p> <p>Lectura de Discurso</p> <p>Atención Personalizada</p> <p>Mercadeo Social.</p>	<p>Gerente General</p> <p>Gerencia de Relaciones Humanas e Institucionales</p> <p>Gerencia Comercial</p> <p>Gerencia Técnica</p>

GESTIÓN DEL CONTROL

Por su naturaleza jurídica, Acucar está sujeta a diversos controles internos y externos que tienen el propósito de garantizar que el sistema de Gobierno Corporativo esté ajustado continuamente a los estándares internacionales de gobernabilidad.

Para tal fin, se cuenta con el Sistema de Control Interno, que permite a la administración, desarrollar estrategias para la prevención o mitigación de los riesgos a los que está expuesta la Sociedad a través de la incorporación de controles suficientes y adecuados, a fin de garantizar el cumplimiento normativo, normalizar la operación y contribuir en el logro de los objetivos estratégicos.

Las principales responsabilidades en el Sistema de Control Interno están a cargo de la Junta Directiva y del Gerente General, quienes establecen el direccionamiento, supervisión y aprobación del marco general del Sistema de Control Interno, y disponen de los recursos para su diseño, implementación, operación, mantenimiento y monitoreo. Por su parte, las gerencias y subgerencias de área planean y diseñan los controles, los Jefes de área y colaboradores, ejecutan el control y el Departamento de Auditoría Interna:

- Evalúa de manera independiente, objetiva y sistemáticamente, el Sistema de Control Interno a nivel de Empresa y de procesos.
- Asesora a la Administración en el monitoreo, desarrollo y mejoramiento continuo del sistema de control interno, mediante un proceso integral de auditoría, evaluando con objetividad e independencia la gestión empresarial.
- Asiste a la Administración en las actividades de monitoreo, examen y evaluación de los procesos de gobierno, riesgo y control, manteniendo la objetividad e independencia necesarias.

Revisoría Fiscal – Órgano de control elegido por la Asamblea General de Accionistas. Sus funciones están definidas en la Ley y Estatutos Sociales.

Auditoría de Gestión y Resultados – Órgano de control elegido por la Junta Directiva. Sus funciones están definidas en la Ley.

El Sistema de Control Interno de Acucar se enmarca en las prácticas recomendadas por el marco de referencia internacional COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, por sus siglas en inglés).

Controles externos

Entre los principales entes de control, ante los cuales responde Acucar, se encuentran:

- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
- Contraloría General de la República y Distrital de Cartagena de Indias
- Contaduría General de la Nación
- Auditorías de la Matriz e Interventoría del contrato GISAA

- Personería Distrital de Cartagena
- Entes ambientales y de salud
- Agencias Calificadoras de Riesgos
- Sociedad Civil

ASEGURAMIENTO JURÍDICO

Se lleva a cabo mediante asesoría jurídica a la Empresa, a la cual representa judicial y extrajudicialmente de manera oportuna y efectiva, aplicando las normas jurídicas y/o administrativas vigentes, con el fin de que las actuaciones se cumplan en los términos de ley, contribuyendo de esta manera, a prevenir o mitigar riesgos y consecuentemente, a la sostenibilidad empresarial.

Entre las principales funciones se encuentran:

- Definir las directrices de representación judicial y extrajudicial.
- Definir los criterios para el perfeccionamiento y legalización de la contratación.
- Definir los criterios para atender los requerimientos internos y externos.
- Brindar soporte jurídico a la organización de acuerdo a la normatividad legal aplicable.
- Verificar que los contratos estén ajustados normativa y legalmente para su perfeccionamiento y legalización.
- Ejercer la defensa judicial y extrajudicial.
- Verificar la efectividad de las estrategias legales definidas para la defensa de la Empresa
- Actualizar el marco normativo aplicable a la organización

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GOBIERNO

Como buena práctica de gobierno, en la actualización del Código de Gobierno y Ética Empresarial, se tiene definido establecer mecanismos de autoevaluación y evaluación con base en resultados de efectividad de su gestión.

Así mismo incluye la evaluación al Cumplimiento del Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial a cargo del Comité de Ética, la cual incluye indicadores como:

- Grado de implementación de los contenidos del presente código.
- Contravenciones o faltas al Código de Buen Gobierno y Ética Empresarial presentadas, en el período.
- Nivel de implementación de planes de acción frente a riesgos éticos y de Gobierno Corporativo materializados.



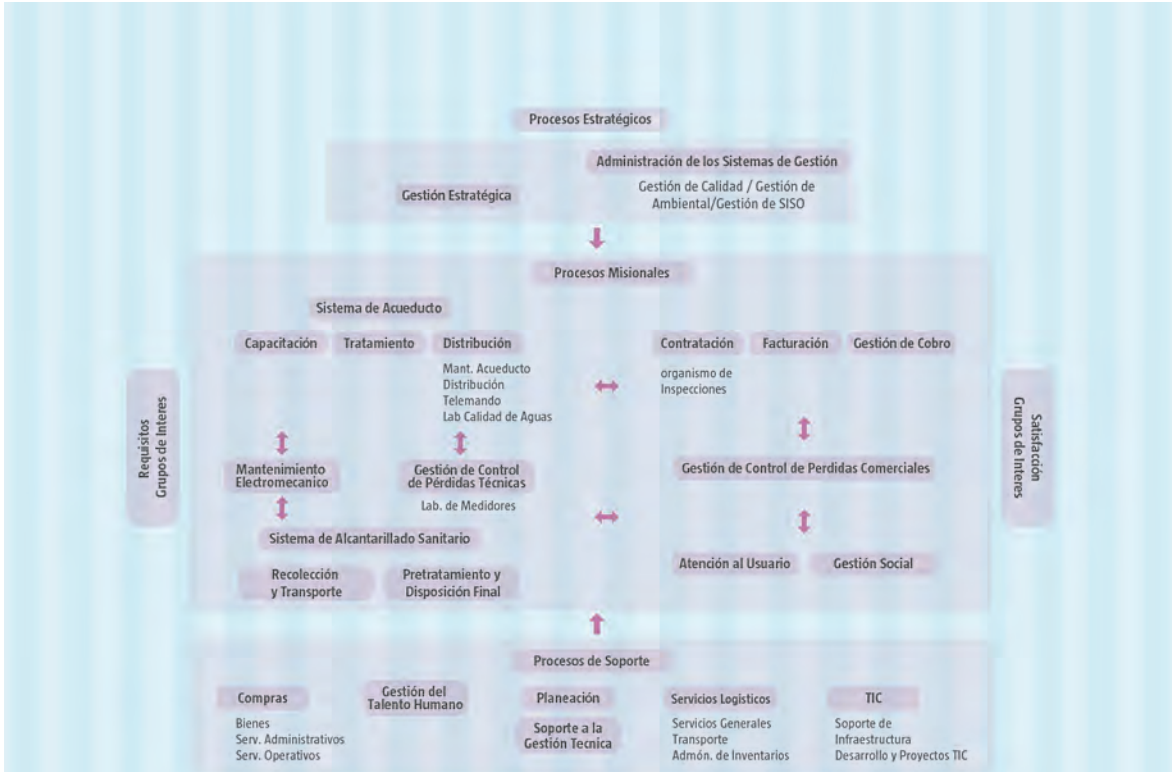




NUESTRA OPERACIÓN

Enmarcamos nuestro desarrollo mediante la gestión de los procesos estratégicos, misionales y de soporte.

Enmarcamos el desarrollo de nuestras operaciones, mediante la gestión de los siguientes procesos:



Territorio de operación de Aguas de Cartagena



NUESTROS LOGROS

2015

Más de \$ 1.000 millones se entregaron a 66 colaboradores para la compra, construcción y mejoramientos de vivienda.

Inversión de \$12.500 millones para reposición de redes de Agua Potable y Alcantarillado, incluido el nuevo Acueducto del corregimiento de Arroyo Grande.

A diciembre de 2015 el IANC (Índice de pérdidas de agua) fue del 31,58% y durante todo el año fue el 32,09%, siendo el promedio nacional superior al 40%.

Prórroga del Contrato por 13 años más, con lo que se garantiza a la ciudad, una inversión por parte de la Empresa de \$250.000 millones en infraestructura de Acueducto.

Iniciación Plan Maestro de Acueducto con la contratación de los Diseños de la Nueva Planta de Tratamiento de Agua Potable, ampliación del Sistema Dolores-Piedrecitas, Estación de Bombeo e Impulsión Piedrecitas - Nueva Planta y de las conducciones desde la Nueva Planta, hasta las redes de Cartagena.

Finalización del proyecto Mejoramiento de Acueducto en las zonas Norte, Sur Occidental y de Expansión, Ciudad del Bicentenario.

Inicio del diseño del proyecto de construcción de la Planta Desalinizadora, para el corregimiento de Barú y estructuración financiera del proyecto.

Obtención certificación por el ICONTEC, en el Sistema de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000. Este logro le ha permitido implementar un modelo de gestión, aportando eficiencia y efectividad en todas sus actuaciones de forma sistemática y transparente, implementado mecanismos para comunicar a los grupos de interés el desempeño de los procesos, el mapa de riesgos y los puntos de control sobre los riesgos.

Inversión de más de \$32,000 MM, destacando la mejora del Acueducto de la Zona Norte desde el Tanque Colinas, cerrando el circuito hidráulico con el Tanque Nariño; lo cual, aumenta la confiabilidad en el sistema permitiendo nuevas factibilidades en el servicio.

En el marco de los 100 años de la Cámara de Comercio, se recibió el Premio a la Innovación en Bolívar por los resultados del sistema de saneamiento de la ciudad y otro reconocimiento, por la iniciativa empresarial de promover la diversidad e inclusión laboral de las comunidades afro e indígenas de la ciudad.

Implementación exitosa del Plan de Contingencia para atender la temporada de sequía como consecuencia del Fenómeno de "El Niño".

Reconocimiento de Comfenalco, por el compromiso en el desarrollo de programas de bienestar para los trabajadores, a través de espacios de deporte, recreación y aprovechamiento del tiempo libre.

Obtención por parte Consejo Colombiano de Seguridad [CCS] del premio Cruz Esmeralda en la Categoría Excelencia, máximo galardón que obtienen las empresas del país por la gestión exitosa de sus programas de Salud Ocupacional.

PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN 1995-2015

INDICADORES	1995	2015
Cobertura de Acueducto	74.40%	99.91%
Cobertura de Alcantarillado	60.81%	93.59%
Usuarios Atendidos Acueducto	82,068	251.246
Usuarios Atendidos Alcantarillado	67,076	235.376
Longitud Red de Acueducto (Km)	789	1.538
Longitud Red de Alcantarillado (Km)	541	1.118
Continuidad del Servicio	14 horas	24 horas
Capacidad tratamiento Agua Potable	165,000 m3/día	270.000 m3/día
Micro medición	45.40%	99.70%
Rendimiento hidráulico del sistema dic	30%	68.42%
Eficiencia del Recaudo	45%	95.6%
Usuarios Estrato 1, 2 y 3	34%	80%

RESULTADOS CONSOLIDADOS FRENTE A LAS DIMENSIONES DE SOSTENIBILIDAD

Principales resultados frente a dimensiones de sostenibilidad
* Cifras económicas en millones de pesos

Dimensión Económica	Dimensión Social	Dimensión Ambiental
Ingresos \$ 219.4967	251.246 Usuarios con servicio	Reducción del 1,8%, en consumo energético para la operación del sistema de alcantarillado. En Oficinas el ahorro fue 0.63%
Utilidad neta \$ 18.086	199.960 Usuarios Subsidiados	1.388.680 alevines sembrados para el repoblamiento del Sistema de Lagunas .
Ebitda \$ 55.566	80% Usuarios estratos 1, 2 y 3	Reforestación de 2.2 Ha en cercanía de la Zona de captación
Patrimonio \$ 83.770	544 empleos directos	341.482 m2 de zonas verdes recuperadas y mantenidas por la Empresa
Activo total \$ 276.802	2.681 empleos indirectos	2.278 millones destinado al manejo y mitigación de riesgos ambientales
	\$544 millones en inversiones en la comunidad	
	\$1.023 millones en préstamos para soluciones de vivienda	
	\$33.597 millones en salarios y beneficios sociales para nuestros colaboradores	





PROCESOS DE SOPORTE

GESTIÓN
CONTROL
DE
PÉRDIDAS

EN5

EN6

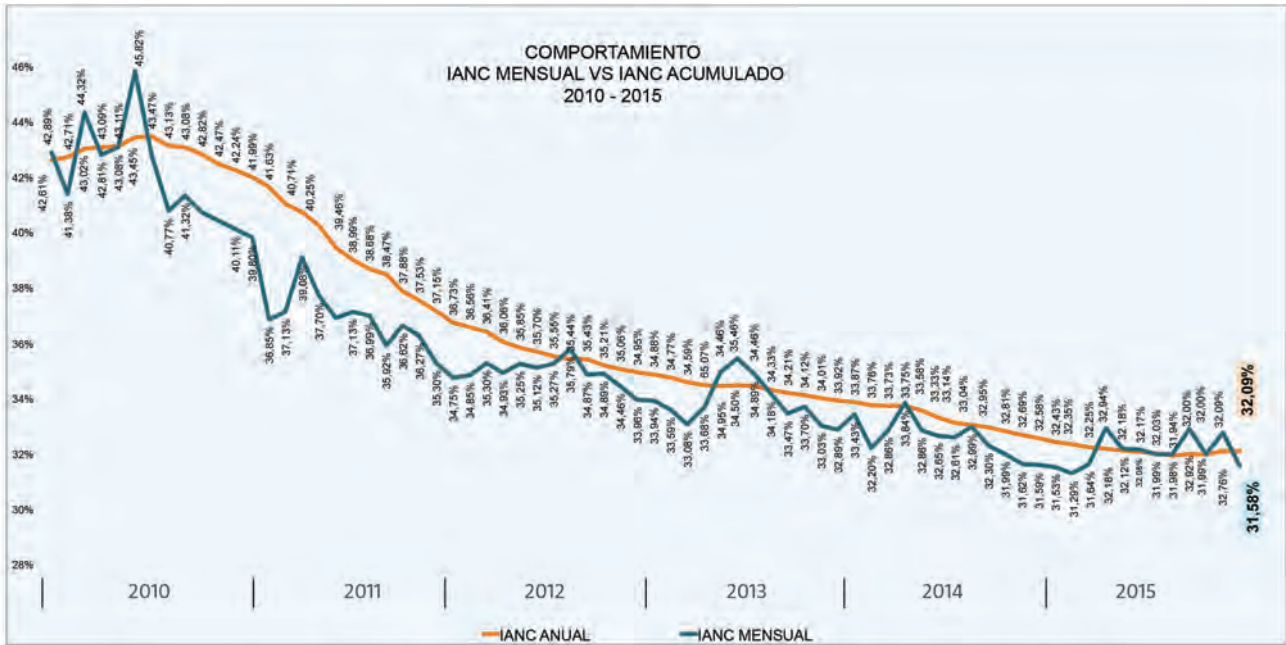
EN8

EN16

Aguas de Cartagena tiene como política corporativa, el cuidado del medio ambiente. Vigilantes de manera permanente de la protección del recurso, el uso eficiente y la reducción de pérdidas del preciado líquido, adelanta actuaciones técnico – comerciales que garantizan la sostenibilidad del agua.

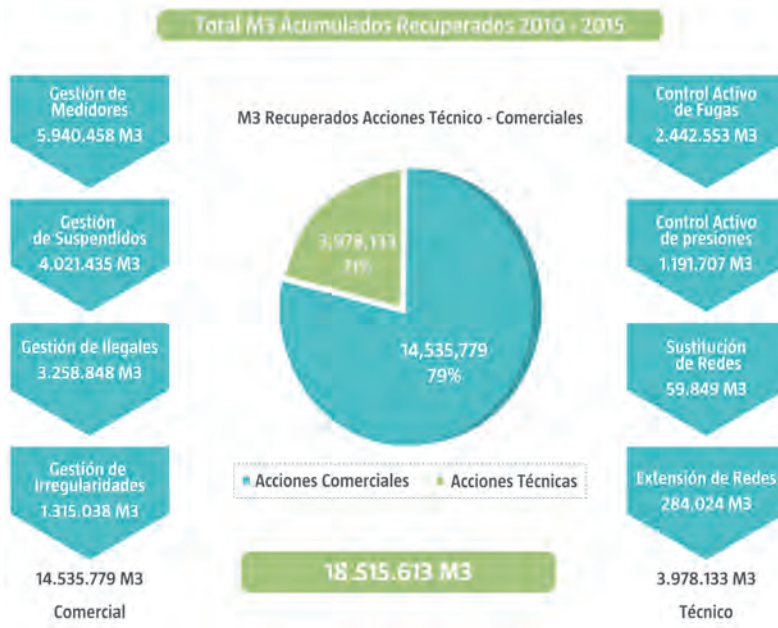
Disminución de 11,34 puntos porcentuales en Índice de Agua No Contabilizada Mensual (IANC) entre los años 2010 y 2015, como resultado de los proyectos comerciales y técnicos para la disminución de pérdidas, lo cual da muestra del compromiso con el medio ambiente, la sostenibilidad del recurso y de la eficiencia empresarial.

IANC 2015
Dic. 31.58%
Anual 32.09%



Los valores de IANC (Anual 32.09% y durante el mes de diciembre 31.58%) ubican a la Empresa, entre las de menor pérdida a nivel de país y de Latinoamérica, cuyo promedio se encuentra alrededor del 40%.

La Gestión de Pérdidas ha permitido la recuperación de 13.102.682 metros cúbicos, entre 2010 – 2015.



ACCIONES TÉCNICAS PARA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS BÚSQUEDA CONTINUA DE FUGAS

Con la ejecución de los planes de búsqueda de fugas se identificaron 129 fugas en la red de Acueducto y 1.674 en redes domiciliarias, gracias a esto se evitó la pérdida de 576.893 m³ de agua. De esta manera Aguas de Cartagena contribuye con la sostenibilidad del recurso en la ciudad.



ACTIVIDADES Y APLICACIÓN DE TECNOLOGÍA PARA LA DISMINUCIÓN DE PÉRDIDAS DE AGUA

Implementación de una aplicación informática (Aquadvanced), para el análisis y seguimiento de datos e información de caudales y presiones en la red de Acueducto, con la capacidad de generar alarmas de eventos generadores de pérdidas.

EN5

EN6

AQUADVANCED permite una reacción temprana ante posibles fugas que se presenten. Igualmente fortalece la capacidad para realizar análisis más profundos en la toma de decisiones y el diseño de estrategias, para mejorar los resultados, así como un direccionamiento oportuno para evitar la pérdida de agua por las fugas que se presenten.

Ampliación de la red de monitoreo, mediante la activación de sesenta (60) transmisores de datos, vía GPRS para el monitoreo del comportamiento hidráulico de los sectores de Cartagena, para un total de 120 puntos disponibles en el sistema, integrando la información obtenida al software Scada de Acuacar.

Con lo anterior, se obtiene mayor conocimiento del comportamiento hidráulico del sistema y monitoreo en línea, para identificación de factores generadores de pérdidas.

Aseguramiento de la continuidad en la calidad de la 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

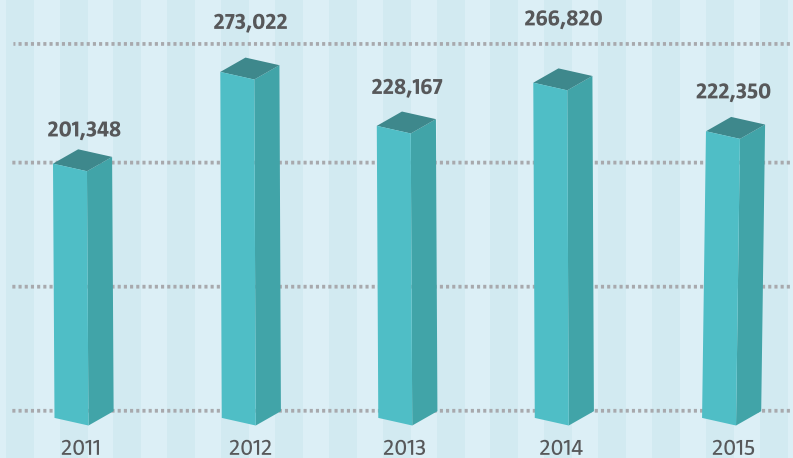
Control de presión con válvulas reguladoras instaladas en sectores que presentan presiones altas, las cuales pueden ocasionar roturas de tuberías y en muchos casos fugas no perceptibles, minimizando de esta manera las pérdidas de agua.

En su optimización se han incorporado al sistema controles dinámicos que permiten regular la presión, de acuerdo a la curva de consumo, permitiendo realizar una regulación más eficiente sin afectar la calidad del servicio.

Se adquirieron tres nuevos sistemas para un total de 7 puntos en la red con regulación dinámica inteligente.

En los últimos 5 años, se ha logrado la recuperación de 1.191.107 m³.

M3 Anuales disminuidos por control de presión



Total válvulas reguladoras de presión (VRP)

1. 13 VRP Telemandadas
2. 44 VRP Control Fijo
3. 7 VRP Con Controles dinámicos

SUSTITUCIÓN RED DE ACUEDUCTO

Durante el año 2015, fueron sustituidas 13,3 kilómetros de tuberías del Sistema de Acueducto, en diámetros entre 110 y 200 milímetros y se normalizaron 2.241 acometidas domiciliarias, logrando la disminución de fugas por deterioro de las redes, disminuyendo las pérdidas técnicas y comerciales.

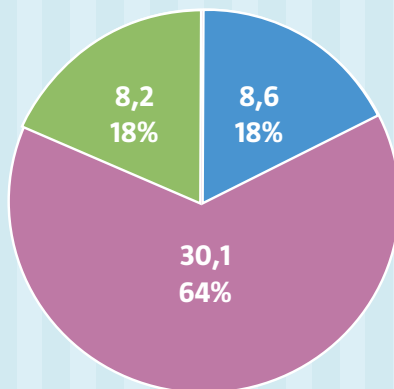
Las sustituciones se realizaron en las calles en las que se presentan frecuentes roturas, por la antigüedad de las tuberías y calidad del material. Por otra parte, se prioriza la sustitución de tuberías de Acueducto en aquellas vías, en donde el Distrito realiza obras de pavimentación.

Entre del 2010 y el 2015 se ha sustituido un total de 46,9 Km de tuberías de Acueducto, permitiendo una recuperación 59.849 m³.

EXTENSIÓN RED DE ACUEDUCTO

En la vigencia anterior, se extendieron 3,3 km de redes, aumentando la cobertura de Acueducto en zonas donde es factible la prestación del servicio, logrando la mejora en la calidad de vida a la población beneficiada y disminuyendo las pérdidas por conexiones de legales y clandestinas.

Longitud de red sustituida (Km) 2010 - 2015



■ Por ANC - (Km) ■ Por Pavimentación (km) ■ Por Calidad de Agua (Km)

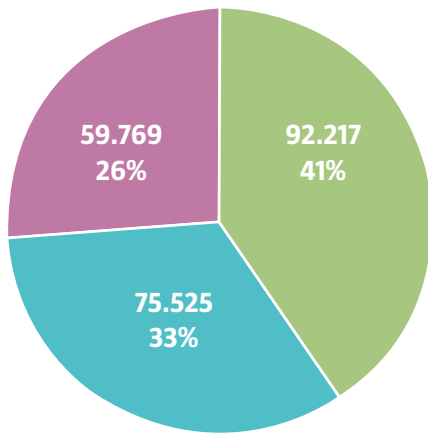
Del 2010 al 2015 se han instalado 9,2 kilómetros de tuberías de Acueducto, recuperando, 248.024 m³.

Entre del 2010 y el 2015 se ha sustituido un total de 46,9 Km de tuberías de Acueducto, permitiendo una recuperación 59.849 M³.

ACCIONES COMERCIALES PARA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS GESTIÓN DE MEDIDORES

Continuó el proyecto de optimización del parque de medidores, sustituyendo un total de 18.686, para garantizar la confiabilidad en la medición, disminuyendo las pérdidas por sub-medición. En el período 2010 - 2015 se ha sustituido un total de 94.244 contadores, logrando un avance del 77% del proyecto.

Parque de Medidores



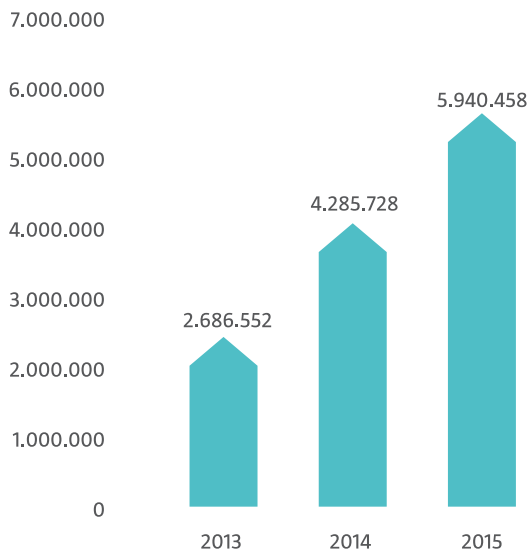
■ 0-3 Años ■ 4-5 Años ■ a 5 Años

En el año 2015 se realizó la reposición de un total de: 18.686 medidores

Porcentaje de No Conformidad: 74%

En la actualidad se tiene un parque de 227.511 medidores. El 14,7% corresponde a medidores con edades superiores a los 7 años.

M3 Recuperados Acumulados Gestión de Medidores 2013 - 2015



En el período, 2010 - 2015, se recuperaron 5.940.458 m3 acumulados, con el programa de gestión de medidores.

El incremento en la dotación promedio por medidor sustituido, fue de 1.4 m3/medidor, disminuyendo en forma significativa la sub-medición.

LABORATORIO DE MEDIDORES

Se atendieron 27,954 medidores, de los cuales 26,550 fueron evaluados metrológicamente, identificando en el 60%, mediciones por fuera de los límites normativos establecidos, generando en su gran mayoría sub medición.

A través de la realización de auditorías internas y de vigilancia a la acreditación otorgada por ONAC [14-LAC-0056], se evidencia el sostenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, según la NTC ISO/IEC 17025, soportado en el recurso humano idóneo y procedimientos técnicos y de gestión, según los requisitos normativos aplicables para mantenimiento de la acreditación.

Como soporte a la veracidad y calidad de los resultados de calibración emitidos, el Laboratorio está respaldado por los resultados satisfactorios obtenidos en procesos de inter-comparación aprobados por ONAC y coordinados por una entidad acreditada en la norma ISO/IEC 17043, en el cual participan los laboratorios de calibración de medidores acreditados en Colombia.

Mantenimiento y mejora permanente de las competencias del personal, a través de la participación en procesos de formación y fortalecimiento de conocimientos aplicables al Laboratorio de medidores.

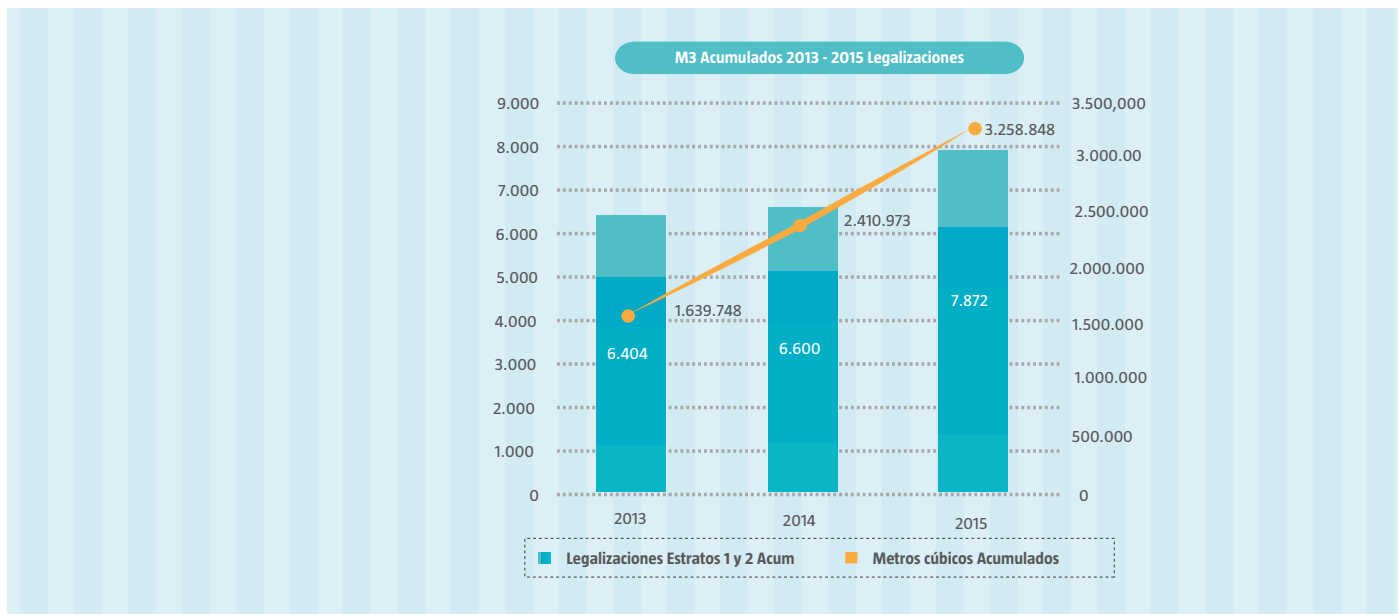


GESTIÓN DE ILEGALES

Constantemente se implementan nuevas estrategias que buscan la normalización de los usuarios ilegales, tal como, la sensibilización a la comunidad con el fin de minimizar las conexiones no autorizadas a la red de Acueducto, subsidios correspondientes a un porcentaje del valor de la acometida, a los usuarios de estratos 1 y 2, en donde se evidencie a su vez, que por las condiciones socioeconómicas, lo ameritan; instalación de piletas en los sectores donde no es posible la legalización individual de los usuarios y acciones de corte donde no se obtenga una respuesta a las gestiones mencionadas. Esto para incentivar a los usuarios, a la normalización y contratación del servicio con la Empresa.

En 2015 se logró la legalización de 1.269 nuevos contratos, con los que se alcanzan 7.872 desde el año 2010, de los cuales, 7.500 pertenecen a estratos 1, 2 y 3, logrando la recuperación de 3.258.848 m3 en los últimos cinco años, a partir de los usuarios legalizados.

En los usuarios ilegales y que por su condición no es posible la instalación individual de acometidas, se han instalado piletas comunitarias, garantizándoles el servicio hasta el punto de la piletta. A corte de diciembre de 2015 se tienen un total de 120 piletas en funcionamiento, y 67 asentamientos sub normales medidos.



En el año 2015 se ejecutaron 31.790 actuaciones

15.832 calibraciones

15.797 traslados de cajillas a zona de andén

GESTIÓN DE IRREGULARIDADES

Con el objeto de minimizar las prácticas irregulares y el mal uso del recurso hídrico, la Compañía continuó ejecutando actividades dentro del programa de Irregularidades, que conllevan a la disminución del fraude y la normalización de los servicios de Acueducto, enfocándose en 6 grandes ejes: la Calibración de medidores, Traslado de Acometidas, Inspecciones por Devolución de Lecturas y Nuevos Desarrollos, y Atención de Reportes de Fraudes del Call Center. Estas acciones se ejecutan mediante análisis previo e inspecciones en campo.

Se inició el proyecto de lectura remota a usuarios no residenciales para lograr el seguimiento y monitoreo continuo de los consumos registrados y del comportamiento de los usuarios con relación al funcionamiento de los equipos de medida.



GESTIÓN TÉCNICA PROYECTOS Y OBRAS

Se alcanzó un avance importante en los diseños del Plan Maestro de Acueducto en los componentes de la Planta de Tratamiento El Cerro, la ampliación del Sistema Dolores-Piedrecitas, los diseños de la Estación de Bombeo e Impulsión Piedrecitas - El Cerro, y las conducciones desde la Planta El Cerro hasta las redes de Cartagena.

Avanzamos en los diseños de los componentes que hacen parte de la Etapa Prioritaria del Plan Maestro de Acueducto:

Componente	% de avance a 31 de Diciembre de 2015
Diseño de la Planta de Tratamiento de Agua Potable El Cerro	84%
Diseño del Sistema de Conducciones desde la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) El Cerro hasta la Red de Distribución.	90%
Ampliación del sistema de bombeo Dolores – Piedrecita	72%
Diseños del sistema de bombeo e impulsión de Piedrecita – El Cerro	60%

Gestión, Diseño y Construcción de nuevas redes de Acueducto y Alcantarillado

Aguas de Cartagena gestionó, diseñó y ejecutó para el Distrito de Cartagena, la construcción de redes de los Sistemas de Acueducto y Alcantarillado, en diferentes zonas de la ciudad, que permitieron a habitantes de los barrios Getsemaní y a la urbanización Cielo Mar, ampliar la capacidad de sus redes para tener un mejor servicio y a habitantes de los corregimientos de Pasacaballos y Arroyo Grande, gozar de agua potable.

G4-EC7

Las obras permitieron también, a habitantes ubicados en los barrios Zaragocilla, Mirador de Villa Fanny, La María, San José de Los Campanos, La Providencia, 20 de Julio, San Fernando, El Pozón, La Boquilla, San Pedro Mártir, entre otros, realizar una adecuada disposición de las aguas servidas y mejorar las condiciones ambientales de su entorno.

Nueva Conducción a la Zona Norte

Finalizó la construcción y puesta en operación de 11.5 kilómetros de tubería en Poliéster reforzado con fibra de vidrio (GRP) de 700 y 800 mm de diámetro, para aumentar el suministro de agua potable hacia la Zona Norte de Cartagena. Esta obra permite atender el crecimiento urbanístico que se está presentando en la zona en materia de vivienda, sector salud, comercial e institucional.

Mantenimiento de redes y colectores de Alcantarillado

En cuanto al Sistema de Alcantarillado, se realizó el mantenimiento a 326 kilómetros de redes y colectores, mediante la limpieza con equipos de presión-succión, sistema de cabrestantes y sistemas manuales. Con esto se contribuye a disminuir el riesgo de obstrucciones en el sistema y garantiza un mejor servicio a nuestros usuarios.

Plan de Contingencia por Fenómeno del Niño

Se puso en marcha el Plan de Contingencia para atender los efectos del Fenómeno de El Niño, que produjo una reducción importante en los caudales transportados por el Canal del Dique, y por ende una disminución de sus niveles, reflejados en las estaciones de captación de agua cruda para la ciudad.

Como resultado de las acciones, el suministro de agua cruda en el sector Industrial y de agua potable para Cartagena se ha prestado con total normalidad, pudiéndose atender perfectamente la temporada turística de fin de año, que presentó importantes índices de ocupación en la ciudad.

Gestión de disponibilidad de los servicios

Se aprobaron 598 solicitudes de disponibilidad de servicio para nuevos desarrollos urbanísticos de la ciudad, de los cuales se han conectado al Sistema, 131 proyectos que han representado para la Empresa, la vinculación de 3.092 nuevos usuarios.

Ampliación capacidad de transporte de Agua cruda

Para aumentar la capacidad de transporte del Sistema de Agua Cruda de la ciudad, se instalaron dos nuevos equipos de bombeo en la Estación de Albornoz. Las bombas instaladas poseen capacidad para enviar a la Planta de Tratamiento, 60.000 m³/día cada una. Lo que contribuyó en mejoras en la eficiencia energética.

Ampliación de la capacidad de bombeo en Alcantarillado

Se instaló una nueva bomba en la Estación de Aguas Residuales, Paraíso, aumentando la capacidad de envío hacia la Planta de Tratamiento de Punta Canoas y aumenta la confiabilidad de esta importante estación, encargada de transportar el 100% del agua residual que se produce en Cartagena.

Consumo energético interno

El consumo energético interno se refiere a la energía eléctrica consumida por la organización para la producción de agua potable.

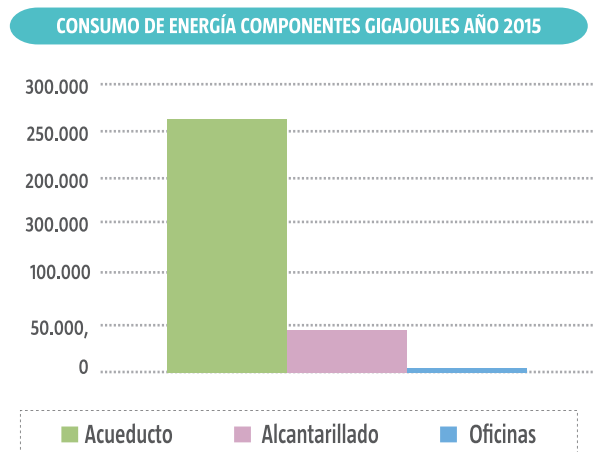
En el caso de la Empresa, el consumo energético interno está relacionado con la operación del Sistema de Acueducto, Alcantarillado y de las oficinas.

Indicador de consumo energético interno:

Componente	2015
Acueducto	291,313.58 GJ
Alcantarillado	48,045.62 GJ
Oficinas	5,249.70 GJ

La mayor parte del consumo energético interno de la organización está relacionada con la gestión de la operación del Acueducto.

Indicador de consumo energético interno año 2015: 344,609.90 GigaJoules



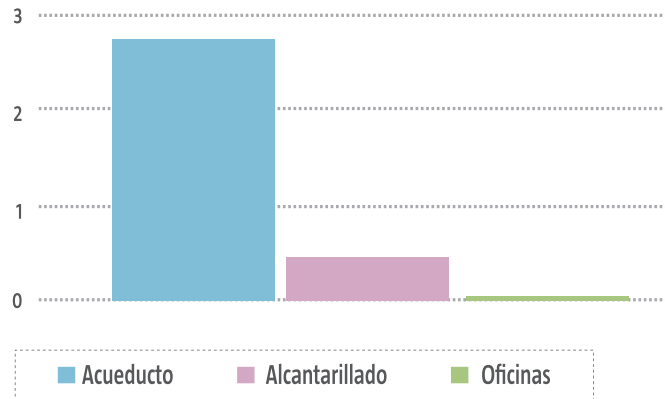
G4-EN5

Intensidad energética

La intensidad determina el consumo energético de una organización en el contexto de una medida específica. El consumo energético está directamente relacionado con el volumen de agua cruda captada de la fuente. Por tanto, la unidad de intensidad energética es de MegaJoules/m³.

Indicador de intensidad energética expresado en MegaJoules/m³

INTENSIDAD ENERGÉTICA COMPONENTES MEGAJOULES/M³ 2015



Componente	2015
Acueducto	2.7677 MJ/m ³
Alcantarillado	0.4565 MJ/m ³
Oficinas	0.0499 MJ/m ³

G4-EN6

Reducción del consumo energético interno

La reducción del consumo energético interno se refiere a la capacidad de la organización para usar de modo eficiente la energía.

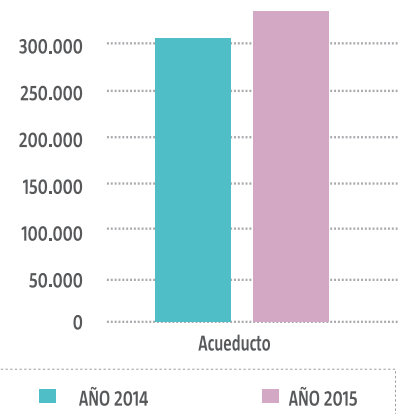
En cumplimiento de la implementación del Programa de Eficiencia Energética, se realizaron las siguientes acciones específicas:

1. Diagnóstico de eficiencia de las bombas de agua cruda
2. Optimización de la operación de acuerdo al diagnóstico.
3. Adquisición de dos bombas nuevas en la Estación de Agua Cruda Albornoz.
4. Optimización en la operación de las bombas de la Estación de Bombeo de Agua Cruda, Dolores.
5. Programas de ahorro de energía en las oficinas.

Comparativo del consumo energético, entre los años 2014 y 2015 en GigaJoules.

Consumo energético	2014	2015
Acueducto	265,784.38	291,313.58
Alcantarillado	48,926.94	48,045.62
Oficinas	5,283.21	5,249.70

CONSUMO ENERGÉTICO ACUEDUCTO



El consumo energético del Sistema de Acueducto aumentó con respecto al año anterior, debido a la creciente demanda de agua potable asociada a efectos ambientales como el Fenómeno de El Niño.

Considerando que el 2015 fue declarado como el año más caliente de los últimos tiempos, el consumo de agua en los hogares tiende a aumentar, lo que obliga a la Empresa a mantener en funcionamiento permanente, los equipos para garantizar a la ciudad el volumen de agua que se consume a diario.

Sin embargo, el consumo energético alcanzado en el año 2015 es inferior al estimado presupuestalmente, gracias a las acciones realizadas en cumplimiento del Programa de Eficiencia Energética.

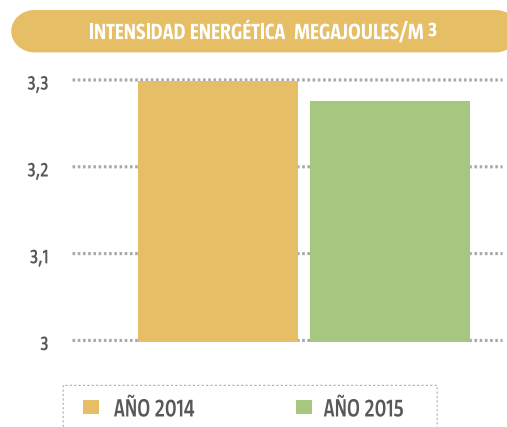
El consumo energético del componente de Alcantarillado presentó una disminución del 1.8% y el consumo energético en las oficinas registró un descenso del 0.63%.

Reducción de los requisitos energéticos de los productos y servicios

Como resultado de la implementación del Programa de Eficiencia Energética, durante el año 2015, se ha obtenido una disminución de la intensidad, definida como la energía necesaria para la gestión de Acueducto y Alcantarillado de 1 m³ de agua.

A continuación se muestran los valores de intensidad energética comparativa, entre los años 2014 y 2015.

Intensidad energética	2014	2015
Acueducto	2.7364	2.7677
Alcantarillado	0.5037	0.4565
Oficinas	0.0544	0.0499
Total	3.2945	3.2740



G4-EN6

G4-EN8

Captación total de agua según la fuente

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 en el Canal del Dique.

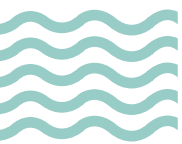
El agua es captada, bombeada y conducida hasta la Planta de Tratamiento de El Bosque y el mayor porcentaje desde la fuente, se realiza desde la Estación de Bombeo de Agua Cruda, Dolores con un 90%.

La Empresa realiza esta operación, garantizando el equilibrio ecológico en la fuente, teniendo en cuenta que este es el soporte económico de la mayoría de los habitantes del corregimiento de Rocha, jurisdicción del municipio de Arjona.

La captación desde la Estación Gambote, solo representa, aproximadamente, un 10% del agua que consume la ciudad.

Cantidad de agua captada durante el año 2015:

FUENTE DE CAPTACIÓN	AGUA CAPTADA (m3)
Sistema Lagunar Juan Gómez Dolores	95.630.514
Gambote	9.624.949
TOTAL	105.255.463





GESTIÓN FINANCIERA

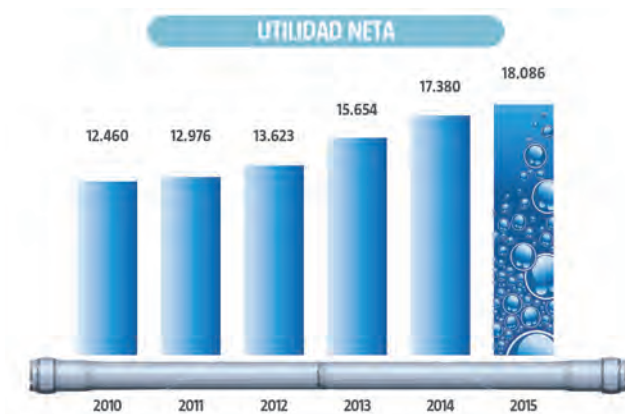
	2015	2014	Variación (%)
Ingresos	219.467	196.516	11,7%
Costos de ventas	128.001	104.856	22,1%
Gastos de administración	71.252	69.234	2,9%
Utilidad Operativa	20.213	22.425	-9,9%
EBITDA	55.566	56.149	-1,0%
Utilidad antes de impuestos	28.937	27.308	6,0%
Provisión impuesto de renta y cree	10.851	9.928	9,3%
Utilidad Neta	18.086	17.379	4,1%

INDICADORES FINANCIEROS	2015	2014
Rentabilidad del Activo	6,53%	8,79%
Rentabilidad del Patrimonio	21,59%	21,91%
Margen Operacional	9,21%	11,41%
Margen EBITDA	25,32%	28,57%
Margen Neto	8,24%	8,84%
Liquidez	1,12	0,96

Cifras en millones de pesos

RESULTADOS

Aguas de Cartagena mantuvo un adecuado desempeño financiero 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, generando un resultado neto de \$18.086 millones, que representa 4.1% (\$707 millones) por encima del año anterior.



Cifras en millones de pesos

La calificación de la deuda corporativa se mantuvo en niveles de AA+, con perspectiva positiva. Se amplió la vida media de los créditos bancarios en un 20%, pasando de 3.4 años a 4.1 años y mejorando el indicador de liquidez de 0.96 a 1.12. La deuda bancaria cerró en un promedio de DTF+1.52%.

ESTADO DE RESULTADOS

CONCEPTOS	2015	2014	Desv.	%
Ingresos Operacionales	\$219.468	\$196.516	\$22.951	11,7%
Acueducto	94.977	93.823	1.154	1,2%
Alcantarillado	71.426	70.044	1.382	2,0%
Agua cruda	15.237	12.813	2.424	18,9%
Otras Actividades	25.620	18.588	7.033	37,8%
TCA´s	12.208	1.249	10.959	877,4%
Costos de Ventas	\$128.002	\$104.856	\$23.145	22,1%
Energía	22.664	19.392	3.272	16,9%
Personal y servicios temporales	13.474	12.146	1.328	10,9%
Productos químicos	3.447	3.585	-138	-3,8%
Mantenimientos, reparaciones y otros	46.525	41.164	5.361	13,0%
Otras actividades facturables	20.661	12.931	7.730	59,8%
TCA´s	10.627	1.068	9.559	894,8%
Amortizaciones	10.603	14.570	-3.966	-27,2%
Gastos de administración, provisiones, depreciación y amortizaciones	\$60.401	\$59.306	\$1.096	1,8%
Personal y servicios temporales	19.821	19.042	779	4,1%
Otros gastos de administración	28.997	29.150	-154	-0,5%
Provisiones y Amortizaciones	11.584	11.113	471	4,2%
Excedente operacional	\$31.064	\$32.354	\$-1.290	-4,0%
Otros ingresos No Operacionales	11.769	7.573	4.196	55,4%
Otros egresos No Operacionales	13.896	12.618	-1.277	-10,1%
Déficit No Operacional	\$-2.127	\$-5.046	\$2.919	-57,8%
Impuesto de renta y cree	10.851	9.929	-922	-9,3%
Excedentes del Ejercicio	18.086	17.380	707	4,1%

Cifras en millones de pesos

Los ingresos operacionales alcanzaron \$219.468 millones, con un incremento de 11.7% (\$22.951 millones) respecto al año anterior, siendo representativo el crecimiento de los ingresos por contratos TCA´s (\$10.959 Millones). Excluyendo estos contratos, los ingresos crecieron 6.1% (\$11.992 millones), respecto a los obtenidos en 2014.

En detalle, los ingresos de agua tuvieron un crecimiento de 1.2% (\$1.154 millones) y los de Alcantarillado de 2% (\$1.382 millones), debido principalmente a que el valor del déficit entre contribuciones y subsidios pagados por el Distrito en el 2015, fue menor al recibido en el 2014, en \$6.820 millones. Sin considerar el déficit, el crecimiento de los ingresos por concepto de agua potable fue del 6.2% (\$5.363 millones) y de Alcantarillado, del 6.19% (\$3.992 millones)

Los ingresos de agua cruda presentan un incremento del 18.9% (\$2.424 millones) debido principalmente a la entrada en operación de la Refinería de Cartagena, la cual demandó un mayor volumen de agua en la operación.

Respecto a los ingresos registrados como Otras Actividades, se observó un incremento de 37.8% (\$7.033 millones).

Se ejecutaron contratos TCA suscritos con el Distrito de Cartagena, por un valor de \$12.208 millones, para obras de ampliación de redes en el Sistema de Acueducto y Alcantarillado. Respecto al año anterior, este rubro fue superior en \$10.959.

Los costos de ventas estuvieron 22.1% (\$23.145 millones) por encima de los presentados en 2014, alcanzando \$128.002 millones. Esto se debe principalmente a que se registraron más costos en contratos TCA por \$9.559 millones, que en el año 2014.

En consecuencia, el crecimiento de los costos de ventas sin considerar los TCA fue del 13.9% (\$13.587 millones), por el crecimiento de las actividades facturables, y a mayores costos en energía por aumento en la tarifa y el consumo de Kwh. Respecto a la amortización y depreciación, se presenta un ajuste debido al cambio de plazo del contrato que lo extendió hasta 2034, por lo cual el gasto es menor respecto al causado en el 2014.

Los gastos de administración, provisiones, depreciaciones y amortizaciones crecen 1.8% (\$1.096 millones).

Resultado de lo anterior, el Excedente Operacional quedó en \$31.064 millones, 4% (\$1.290 millones) por debajo del año anterior.

El Déficit no operacional disminuyó 57.8% (\$2.919 millones), destacando el registro de un ingreso por \$7.000 millones, correspondientes a la liberación de recursos excedentarios de la fiducia constituida para el repago del crédito BID suscrito por el Distrito de Cartagena por la ejecución de obras de Alcantarillado en la Vertiente Bahía.

Se presenta incremento en la provisión del Impuesto a las Sociedades por el cobro de la sobretasa del CREE.

BALANCE

	REAL 2015	REAL 2014	Desv.	%
ACTIVO				
Activo corriente	80.267	45.185	35.082	77,6%
Deudores Largo Plazo, neto	17.108	10.719	6.389	59,6%
Propiedades y equipos, neto:				
Equipo hidráulico, de cómputo y de transporte	14.947	13.399	1.548	11,6%
Otros activos, neto :				
Redes e infraestructura	164.479	128.503	35.976	28,0%
Total Activos	\$276.802	\$197.807	\$78.995	39,9%
PASIVO				
Obligaciones Financieras	116.587	66.947	49.640	74,1%
Proveedores y otros pasivos	76.445	51.543	24.901	48,3%
Total Pasivos	\$193.032	\$118.491	\$74.541	62,9%
PATRIMONIO				
Capital social	29.100	29.100	0	0,0%
Reservas	16.412	16.412	0	0,0%
Utilidad del ejercicio	18.086	17.380	707	4,1%
Superávit por valorización	20.172	16.425	3.747	22,8%
Total Patrimonio	\$83.770	\$79.316	\$4.454	5,6%
Total Pasivo y Patrimonio	\$276.802	\$197.807	\$78.995	39,9%

Cifras en millones de pesos

El activo total finalizó el año en, \$276.802 millones, 39.9% (\$78.995 millones) por encima del período anterior.

El activo corriente se incrementa en 77.6% (\$35.082 millones), principalmente, por el registro de recursos recibidos de convenios suscritos con el Distrito para la ejecución de obras de Acueducto y Alcantarillado, en diferentes zonas de la ciudad y el incremento de la cartera diferida.

Los deudores de largo plazo, que corresponden principalmente a cartera en convenios de pago y de contrataciones, aumentaron 59.6% (\$ 6.389 millones). Las propiedades, planta y equipo se incrementan 11.6% (\$1.548 millones), debido al mayor valor en la adquisición de equipos para estaciones de bombeo, principalmente.

Los otros activos aumentaron 28% (\$35.976 millones). Esto se debe principalmente a las inversiones realizadas con recursos propios en redes y estaciones de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado. Se incluye también una valorización de los inmuebles y se incorpora el registro de las inversiones financiadas por leasing por valor de \$21.314 millones.

El pasivo total aumenta 62.9% (\$74.541 millones), por el incremento en las inversiones ejecutadas, reconocimientos de leasing de infraestructura, el registro del pago anticipado del compromiso de aportar para el repago del BID y los recursos recibidos de convenios suscritos con el Distrito

El patrimonio presenta un incremento de 5.6% (\$4.454 millones), causado por el registro de la valorización de inmuebles por valor de \$3.747 millones y una mayor utilidad del ejercicio por \$707 millones.

GESTIÓN JURÍDICA

Se lleva a cabo mediante asesoría jurídica a la Empresa, a la cual representa judicial y extrajudicialmente de manera oportuna y efectiva, aplicando las normas jurídicas y/o administrativas vigentes, con el fin de que las actuaciones cumplan con dicha normativa en los términos de ley, contribuyendo de esta manera a prevenir o mitigar riesgos y consecuentemente a la sostenibilidad empresarial.

Entre las principales funciones se encuentran:

- Definir las directrices de representación judicial y extrajudicial.
- Definir los criterios para el perfeccionamiento y legalización de la contratación.
- Definir los criterios para atender los requerimientos internos y externos.
- Brindar soporte jurídico a la organización de acuerdo a la normativa legal aplicable
- Verificar que los contratos estén ajustados normativa y legalmente para su perfeccionamiento y legalización.
- Ejercer la defensa judicial y extrajudicial.
- Verificar la efectividad de las estrategias legales definidas para la defensa de la Empresa
- Actualizar el marco normativo aplicable a la organización

A lo largo del año 2015 se tramitaron 230 procesos judiciales, los cuales finalizaron de la siguiente manera:

	TOTAL PROCESOS TRAMITADOS	TERMINADOS A FAVOR	TERMINADOS EN CONTRA	SALDO PROCESOS A 31/12/2015
Civiles	16	0	0	16
Contencioso Administrativos	41	1	0	40
Laborales	38	1	1	36
Penales	64	25	0	39
Tutelas	71	54	17	0



Los procesos terminados en contra consistieron en:

PROCESOS	PERDIDOS	ORDEN JUDICIAL SENTENCIA
LABORALES	1	Consistió en pagar unas acreencias laborales pero la condena la asumió en su integridad el demandado principal, por lo que Acuacar no debió pagar.
TUTELAS	17	Cumplidas a cabalidad relacionadas con los procesos de la Gestión Comercial y de ATU y mantenimientos puntuales al Alcantarillado por reboses.

- 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 se reportan son adelantadas por la Empresa, debido a los actos de defraudación de fluidos y sus responsables.
- Durante el año 2015 se cumplió exitosamente con el proceso de Consulta Previa con las comunidades de las veredas, Tierra Baja y Puerto Rey, lideradas por sus respectivos Consejos Comunitarios de Negritudes, en los términos de la Sentencia T-969 del 15 de diciembre de 2014.

GESTIÓN TIC

Para el año 2015 la gestión tecnológica de Acucar, liderada por la Gerencia TIC, se cumplió a cabalidad y de manera integral en todos los campos.

Como un conjunto armónico, hardware, software e infraestructura, logran en cada gerencia, cubrir las necesidades, mejorando y optimizando así los procesos.

Con la inclusión de cuatro grandes recaudadores como Efecty, Todopago Express, Bancolombia y Olímpica, la Empresa implementa un proceso de recaudo que permite registrar el pago de manera casi inmediata en el sistema, por medio del recaudo en línea y el cual suma aproximadamente el 85%.

En 2015, se implementa el envío automático de las facturas a entes recaudadores.

El cambio y actualización del parque tecnológico ubicó en un nivel superior a la Compañía, representado en la agilización de procesos, tales como facturación, recaudo y emisión de órdenes. De igual manera, las conexiones se vieron ajustadas a estos cambios, que se reflejan en la instalación de canales alternos propios, que permiten, tener conectividad en cualquier evento de caída de líneas.

La operatividad de los usuarios es catapultada con la renovación de sus equipos de trabajo, mejorando con esto su desempeño, en cada una de las actividades realizadas en su día a día.

Todos los proyectos se realizaron bajo la óptica de la optimización de costos, aprovechando los beneficios de la tecnología. Este logro se alcanzó, motivado por la gestión de algunos contratos y negociación con los proveedores.

Básicamente se han ejecutado proyectos en los diferentes sistemas con proveedores para mejorar y optimizar el flujo de información.

Procesos condicionados a hardware y software obsoletos, se han optimizado, alcanzando una mayor estandarización y adecuación.

La optimización de plataformas permitió agilizar la gestión en la adecuación por temas de virtualización y las mejoras en aplicaciones que permiten obtener información unificada e informes que facilitan la toma de decisiones en los procesos de las gerencias.

El diseño de la página Web de Acucar, la convierte en una ventana de comunicación al mundo y mejora la interrelación con sus clientes; mediante la Oficina Virtual y el Botón de Pago, se facilitan las gestiones de manera eficaz y rápida.

En la parte de infraestructuras hacia el interior de la Gerencia TIC, se virtualizaron los servidores, en aras de alcanzar mejor gestión y lograr mayor seguridad, ahorros de energía y espacio, así como la actualización de sistemas operativos, optimizando el rendimiento.

Con el fin de tener mejor atención y reducir la indisponibilidad de servicio, se realizaron adecuaciones de CPD, mantenimientos y renovación de UPS; se ampliaron las líneas de comunicaciones fijas; mejoraron las comunicaciones por fibra óptica entre oficinas, obteniendo así mayor caudal de internet y una disponibilidad del 99%.

En la permanente búsqueda empresarial por atender mejor a los usuarios internos y externos, se priorizó la reorganizaron de formatos, políticas y procedimientos, optimizando la documentación de proyectos y agilizando la comunicación hacia todas las gerencias de la Empresa.

Los proyectos realizados hacia proveedores, clientes e infraestructuras van apuntando hacia una cultura medio ambiental, optimizando desplazamientos, considerables ahorros de papel, entre otros, gracias a las plataformas web y tecnológicas móviles.

Algunos de los proyectos más relevantes de forma global son:

1. AWAC - Acceso Web a Contratistas.
2. Aquacompras.
3. SGME - Sistema de Gestión de Medidores, adecuaciones legales.
4. Nuevo Portal Intranet.
5. BI "Business Intelligent" para SAP y Sistema de información comercial.
6. Proyecto de infraestructuras para garantizar la alta disponibilidad en las diferentes plataformas.
7. Actualización continuo de sistemas críticos de negocio, servidores, telemando, comunicaciones, entre otros.
8. Proyectos I+D+i en pos de buscar nuevas soluciones tecnológicas.

Todos estos procesos de desarrollo, mejoras, cambios y actualizaciones, permiten que la Empresa se convierta a corto plazo, en un referente en tecnología en el sector de Aguas.



GESTIÓN ADMINISTRATIVA

EC6

Se ha desarrollado un Manual claro de Contrataciones de Servicios Administrativos, Compra de Bienes y Servicios Operativos que incluye desde el momento en que se solicita la cotización hasta que se entrega al usuario responsable, el bien solicitado, o hasta la liquidación del contrato de prestación de servicio para cada área.

El equipo de trabajo que tiene bajo su responsabilidad esta importante tarea, pertenece a la Gerencia Administrativa y se caracteriza por trabajar bajo los principios de Transparencia, Calidad, Celeridad, Equidad, Responsabilidad y Buena Fe. Por tanto, se destaca un esfuerzo impecable por mantener excelentes relaciones con los proveedores y contratistas y más importante aún que estos sean cumplidores de la legislación vigente que les corresponde, que alcancen un buen nivel en calidad y estén comprometidos con el objeto social de la organización.

Es este el objetivo que ha perseguido La Gerencia Administrativa al desarrollar varias iniciativas encaminadas a apoyar el crecimiento de los contratistas.

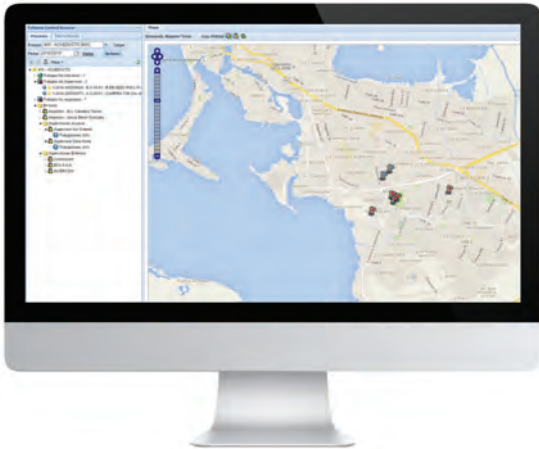
La Gerencia Administrativa ha desarrollado varias iniciativas encaminadas a apoyar el crecimiento de los contratistas.

Una de estas iniciativas es el desarrollo de tecnologías de la información que facilitan la comunicación con los proveedores.

ACUACOMPRAS

Es una Aplicación que permite la interacción entre Acucar y sus Proveedores de manera fácil y oportuna. Posee ventajas importantes como:

- Los proveedores pueden registrarse y mantener actualizada su información.
- Permite realizar la evaluación individual a cada proveedor y generar estadísticas para la toma de decisiones.
- Consultar y enviar propuestas a las licitaciones publicadas.
- Permitir la creación y publicación de licitaciones y la reevaluación de proveedores.
- Realizar consultas que permiten la generación de estadísticas y análisis de la información para la toma de decisiones.
- Reducir los tiempos en el proceso de selección de un proveedor.
- Reforzar la transparencia del proceso de inscripción y selección de un proveedor.
- Clasificar los proveedores según su especialidad.
- Integrar la calificación de los proveedores en el sistema.
- Agilizar y minimizar tiempos de respuesta para la búsqueda y entrega de la información.



EXTREME

Es una aplicación que se usa para medir la trazabilidad de todos los registros de trabajo del área de Acueducto y Alcantarillado.

AWAC

Esta aplicación que permite a los contratistas realizar consultas y operaciones en línea de todos los trabajos ejecutados con Acuacar desde su lugar de trabajo, las 24 horas del día.



Otra iniciativa que contribuye al mejoramiento continuo de contratistas en legislación y sistemas de Gestión, es el acompañamiento en la formación de las normas vigentes tales como:

- Decreto 1443 de 31 de Julio de 2014, el cual dispone la implementación del SGSST
- Resolución 1565 de 6 de junio de 2014 para la elaboración del PESV
- Decreto 472 de marzo de 2015, por medio de la cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de seguridad y salud en el trabajo y riesgos laborales.
- Resolución 130 del 1 de Julio de 2015 del EPA por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos ambientales para el manejo, aprovechamiento y disposición final de los residuos de construcción y demolición (RCD) en el Distrito de Cartagena
- Norma ISO 9001:2008, lo cual se ha desarrollado con el apoyo de la Cámara de Comercio de Cartagena.

De la misma manera, se realiza el programa de Apadrinamiento a los contratistas, desde el Almacén General, que desarrollan las diferentes actividades con la comunidad y conjuntamente mejoran la comunicación correspondiente. Esta iniciativa consiste en que cada auxiliar de Almacén se encarga de un contratista en particular, mejorando la efectividad en las actividades.



FAVORABILIDAD EN LA PERCEPCIÓN

Con el objetivo de conocer y medir el grado de satisfacción de los contratistas hacia Acuacar, la Gerencia Administrativa diseñó una encuesta, que permite conocer aspectos como la comunicación, obteniendo un 84% de favorabilidad; la confianza con un 91% favorable; la percepción sobre los procesos internos con un 90%; percepción sobre las prácticas responsables con un 90% de favorabilidad y el grado de satisfacción del contratista, un 87% a su favor. Estos porcentajes satisfactorios son el resultado de trabajar continuamente por el desarrollo de los contratistas con transparencia y respeto, conocedores de la gran responsabilidad que conlleva a que sean en la mayoría de los casos, la representación empresarial, ante la comunidad.



El tiempo de trámite de una solicitud de contratación fue de 7 días, desde la solicitud hasta que se hace la entrega del servicio solicitado. Esto significa una disminución del 64% del tiempo del trámite correspondiente.

Desde el Almacén General también se promueve una actitud amigable con el medio ambiente y comprometida con la Responsabilidad Social, al realizar la donación de tubería obsoleta para la comunidad.

EN29

En aras de dar cumplimiento al proceso de mejoramiento a los temas de Manejo de Inventario, se realizó un proceso de depuración de los materiales catalogados como obsoletos y de baja rotación.

Esta relación sirvió como base para adelantar durante el año 2015, un programa de orden y aseo, promovido por la Gerencia Administrativa y todas las áreas que intervienen en este proceso. Es por ello que se adelantaron entregas, en calidad de donación, a la comunidad en general y a entidades gubernamentales como la Base Naval de un total de 222 tubos de concreto de diferentes diámetros relacionados en el cuadro adjunto.

Si bien estos tubos entregados, no cumplían con las exigencias normativas en nuestra Empresa, si eran de mucha utilidad para las necesidades de estas entidades.

Con esta organización y donación, se liberó en el Almacén, mucho espacio de almacenamiento de grandes diámetros, ubicado en la EBAR Paraíso, así como también el de ser coherentes con el proyecto de Responsabilidad Social.



Renovación de la flota

El área de Transporte renovó en un 90%, el parque automotor, con la adquisición de 19 vehículos y 41 motos nuevas, de acuerdo al plan de renovación. Esto indica que la flota de vehículos de la organización está compuesta por vehículos nuevos, en excelentes condiciones de operación, que proporcionan confort a los empleados, durante la realización de sus actividades y contribuyen al aprovechamiento de los recursos económicos asignados. A su vez demuestra una actitud amigable con el medio ambiente al ser el combustible principal el GNV.

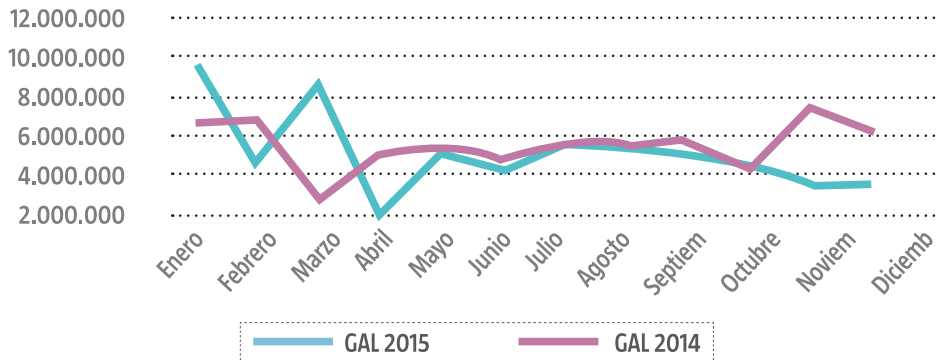


Por el medio ambiente y el ahorro del consumo de combustible

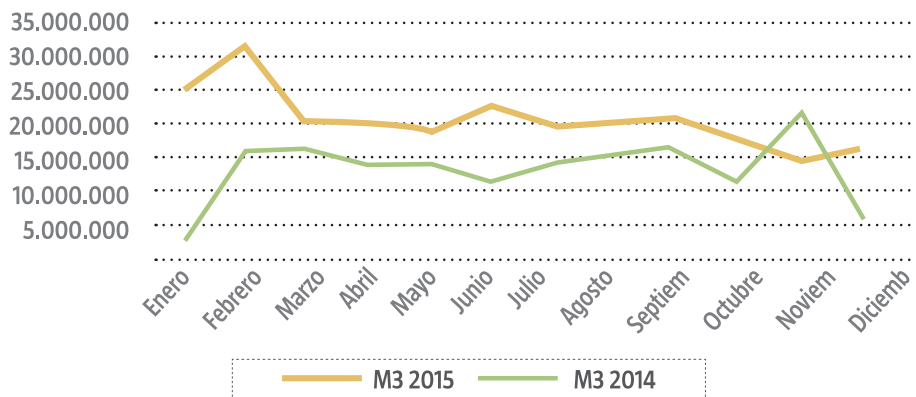
El consumo de combustible presentó un ahorro correspondiente a 4.701,33 galones, en comparación con el año anterior.

En cuanto al Gas Natural vehicular, se presentó un incremento en el consumo de m3 correspondiente a 87.780 m3, lo que representa un aumento del 55% con respecto al 2014. Una vez más, se evidencia el compromiso con el medio ambiente y en la consolidación como una Gerencia generadora de ahorro a Empresa.

Consumo de combustible 2015 Vs 2014



Consumo GNV 2015 Vs 2014



VENTA DE CHATARRA

Siguiendo el lineamiento promover una actitud amigable con el medio ambiente se realizó la actividad de venta de chatarra durante el año 2015 por valor de \$46 millones.

Tipo de Chatarra	Valor
Chatarra Ferrosa	\$ 8
Chatarra Bronce	\$ 22
Chatarra Polietileno	\$ 16
Total vendido	\$ 46

Cifras en millones de pesos

GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

Salieron a distribución 89.404 comunicaciones, producidas el 93% por la Gerencia Comercia, además se digitalizaron más de 3 millones de documentos.





DIMENSIÓN ECONÓMICA

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

EC1

VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO (VEC)

INGRESOS	2015	2014	2013
Ingresos Operacionales	219.468	196.516	196.185
Ingresos procedentes de inversiones financieras	4.012	2.329	2.101
Venta de activos	302	-	177
TOTAL	223.782	198.845	198.463

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)

	2015	2014	2013
Costos Operativos	122.979	96.386	97.405
Salarios y Beneficios Sociales	33.597	31.444	31.225
Pago a proveedores de Fondos	20.837	22.256	26.235
Pagos al Gobierno	21.826	20.926	18.159
Inversiones en la comunidad	544	411	602
TOTAL	199.786	171.424	173.628

VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER)

VEC - VED	23.995	27.420	24.834
-----------	--------	--------	--------

Cifras en millones de pesos

AYUDAS FINANCIERAS SIGNIFICATIVAS RECIBIDAS DE GOBIERNOS

EC4

Subsidios recibidos durante 2015 correspondientes al 59% del valor del año 2014

\$ 6.688 \$ 13.509

Incentivos Financieros: Menores tasas de interés en préstamos con destino a obras de infraestructura en Acueducto y Alcantarillado

\$ 1.384 \$ 1.467

El Gobierno Distrital participa con el 50% en la estructura accionarial.





ORGANIZACIÓN INTERNA

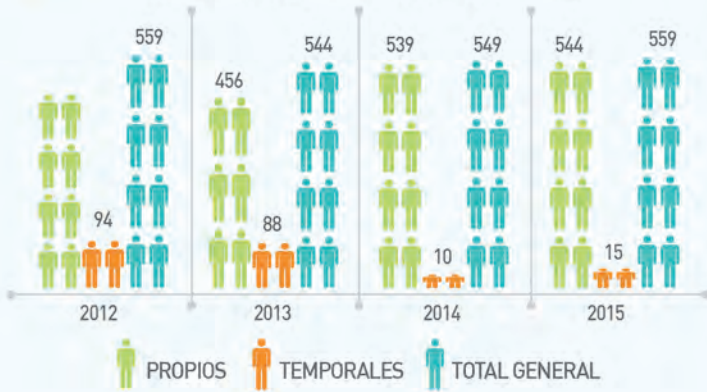
GESTIÓN INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO

En Aguas de Cartagena, la Gestión Integral del Talento Humano está comprometida con mantener y mejorar el calidad de vida de sus colaboradores y familiares, facilitando estrategias de crecimiento personal, generando actividades para el aprovechamiento del tiempo libre, propiciando la conservación de su seguridad y salud física y psicológica, y la consecución de sus metas, buscando siempre el desarrollo integral de los colaboradores e impactando en el desarrollo organizacional.



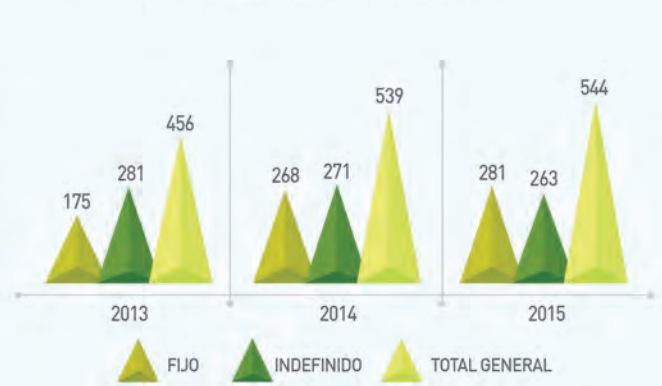
PLANTA DE PERSONAL

PLANTA DE PERSONAL PROPIOS Y TEMPORALES 2012 - 2015



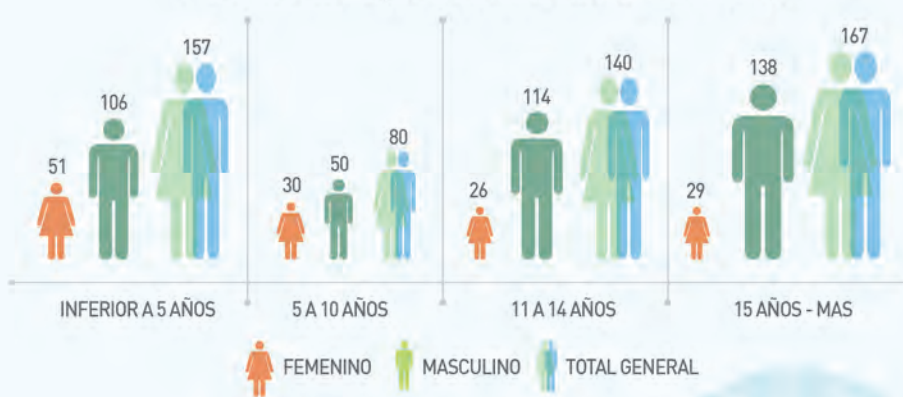
PLANTA PROPIA POR TIPO DE CONTRATO

PLANTA PROPIA POR TIPO DE CONTRATO 2013 - 2015

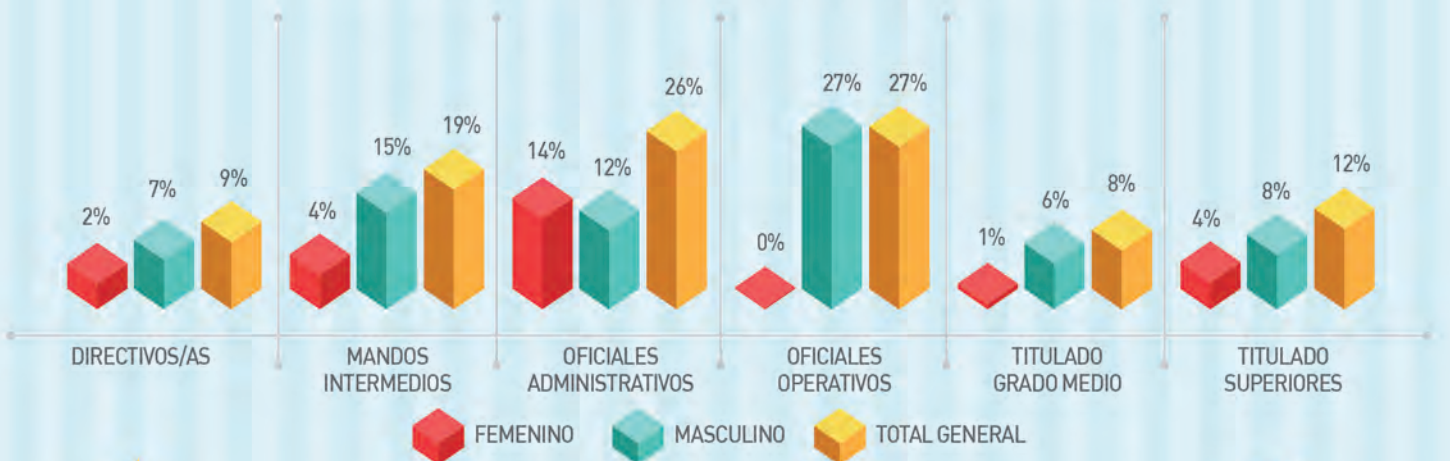


PLANTA DE PERSONAL DISTRIBUCIÓN POR ANTIGÜEDAD, RANGO DE EDAD Y GÉNERO

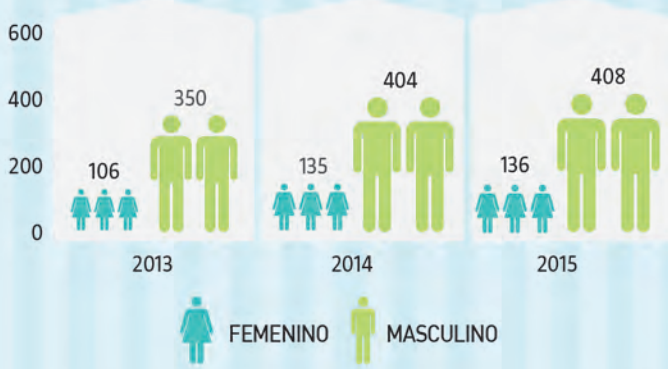
G4-10
G4-LA1



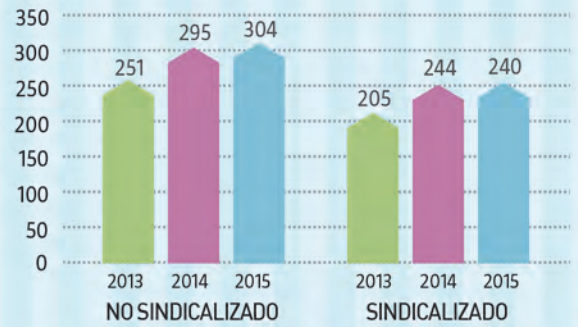
PLANTA DE PERSONAL DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍAS



PLANTILLA PROPIA POR GÉNERO 2013 - 2015



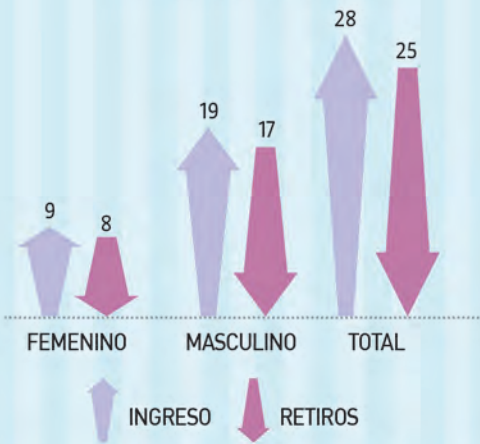
PERSONAL SINDICALIZADO 2013 - 2015



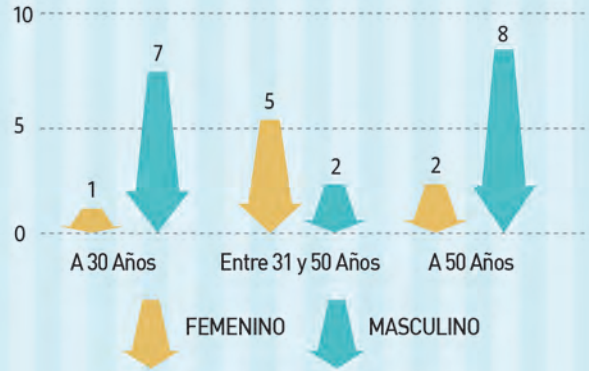
G4-11

El 95,4% de los colaboradores de la organización están cobijados por la Convención Colectiva de Trabajo y el 4,6% restante, corresponde al personal con salario Integral.

INGRESOS Y RETIROS



RETIROS



G4-EC5

El salario mínimo devengado por los colaboradores de la Empresa es \$1.232.000, superior un 91% al SMLV 2015 en Colombia. La igualdad de remuneración es fundamental en la organización por lo que está basada en la escala salarial de la valoración de los cargos y no de las personas.

SALARIOS	2015	2014	2013
Total de Salarios, Extras, Recargos y subsidio transporte	\$18.793	\$16.315	\$15.473

Conceptos	2015	2014	2013
Costo total personal directo	32.748	27.994	27.493
Costo personal temporal	289	2.673	2.979
Otros gastos laborales	1.025	1.199	1.110
Total gastos laborales	\$34.063	\$31.867	\$31.582

Cifras expresadas en millones de pesos

G4-LA2

La Compañía realiza los aportes de ley para las Prestaciones sociales de sus empleados a las Empresas Promotoras de Salud, Fondos de Pensiones, ARL, Comfenalco, SENA e ICBF, garantizando que los colaboradores y su grupo familiar estén amparados en todos los aspectos reglamentados por la ley.

De igual forma va más allá de estos, brindando beneficios extralegales a sus colaboradores contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de sus empleados y familias, a través de primas extralegales, auxilios de salud, seguros de vida, entre otros.

PRESTACIONES Y DERECHOS LEGALES	2014	2013	2015
Seguridad Social (EPS, ARP y Pensiones)	3.431	2.751	3.638
Parafiscales (Comfenalco, Sena e ICBF)	1.196	939	1.091
Cesantías, intereses y primas legales	3.388	2.706	2.517
Vacaciones	1.754	1.529	1.468
Total prestaciones y derechos legales	\$9.771	\$7.926	\$8.714

Cifras expresadas en millones de pesos

En el año 2014 se reducen los costos de Seguridad Social y Parafiscales a raíz de la creación del Impuesto CREE. En el 2015 se incrementa la Planta de Personal Propia al vincular directamente a Temporales, lo que se refleja en la Nómina propia.

PRESTACIONES Y BENEFICIOS EXTRALEGALES	2014	2013	2015
Primas extralegales	2.392	2.054	1.842
Uniformes y dotación	349	395	343
Auxilios educativos, consumo de agua, alimentación y auxilio de lentes	1.442	1.300	1.119
Total prestaciones y beneficios extralegales	\$4.183	\$3.751	\$3.305

Cifras expresadas en millones de pesos

G4-LA3

Conforme a la legislación vigente y a las buenas prácticas laborales, se otorgaron 5 licencias de maternidad y 12 licencias por paternidad. La totalidad de los colaboradores que tenían derecho, accedieron al disfrute de la misma y al reintegro a su puesto de trabajo tras cumplirse lo estipulado por la ley.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

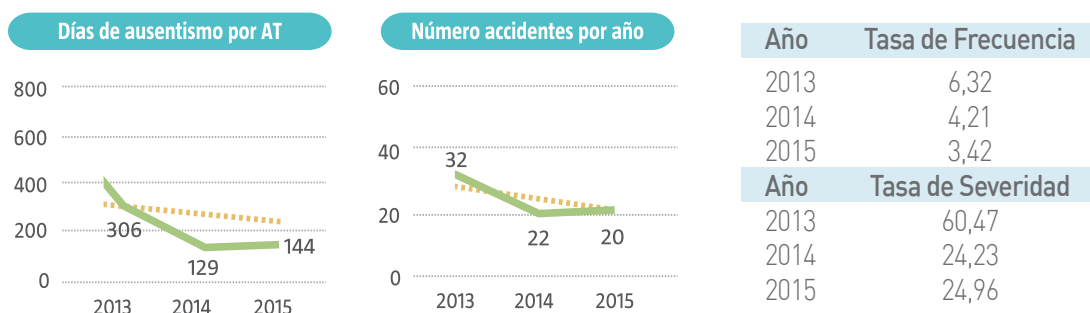
El 100% de los colaboradores se encuentra representado en comités de seguridad y salud laboral, como el Comité Paritario de Seguridad y Salud en trabajo y el Comité de Convivencia Laboral. Estos comités apoyan la ejecución de los programas de seguridad y salud en el trabajo y la participación de todos los trabajadores, además de garantizar el desarrollo y cumplimiento de las políticas y planes para salvaguardar los derechos fundamentales de los colaboradores, su bienestar, seguridad y salud en el trabajo; todos los comités tienen representación de los trabajadores y de la organización.

G4-LA5

Se logró una reducción en los indicadores de frecuencia, tasa de accidentalidad, índice de lesiones incapacitantes y se resalta que en los análisis de la accidentalidad de los años 2013, 2014 y 2015, se aprecia que en este último, los mecanismos de ocurrencia han disminuido, pasando de 11 a 7 mecanismos, lo que representa un 36% de reducción en las causas de la accidentalidad.

G4-LA6

Los gráficos muestran el comportamiento sostenido en la disminución de accidentes y de los días de incapacidad en los últimos 3 años.



La tasa de frecuencia indica el número de accidentes por cada 100 trabajadores.

La tasa de severidad indica el número de días de ausencia por accidente de trabajo al año por cada 100 trabajadores

Como dato importante, se destaca que la tasa de accidentalidad de la Empresa, se mantiene por debajo de la tasa por sector económico, tal como lo registra la información de Fasecolda, suministrada por la ARL Colmena, actualmente.

La tasa de accidentalidad en el 2015 fue de 20 accidentados, lo que significa que por cada 100 empleados, se presentaron 3.4 accidentes de trabajo, en la pasada vigencia. Es de resaltar que la tasa del sector a nivel nacional es de 10.2.

La tasa de ausentismo fue de 1.0%, o sea un 9% menor que el año anterior, con un total de 2171 días perdidos.

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Días no trabajados por enfermedad con baja	1379	648	2027
Días no trabajados por accidentes y accidente in-itinere con baja	144	0	144
Días totales de ausencia	1523	648	2171

El año anterior no se presentaron accidentes mortales o enfermedades profesionales.

G4-LA7

ACCIDENTES LABORALES MORTALES

Se desarrollan múltiples actividades destinadas a prevenir y controlar la aparición de enfermedades de tipo común y de origen laboral, con el propósito de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, disminuir índices de ausentismo y fomentar la productividad; se ejecutan acciones para controlar patologías de origen osteomuscular, biológico, auditivo, cardiovascular, destacándose los resultados obtenidos así:

Programa de Riesgo Psicosocial

En los últimos 5 años no se han registrado enfermedades profesionales, manteniéndose los índices de prevalencia e incidencia de enfermedad profesional.

DESCRIPCIÓN	2015	2014	VARIACIÓN
Índice de Ausentismo	1,0%	1,1	-9%
Tasa Incidencia Enfermedad Profesional	0,0	0,0	0%
Tasa Prevalencia Enfermedad Profesional	0,9	0,9	0%

G4-LA8

La organización, en concordancia con su política integrada de Gestión, mantiene acuerdos en los aspectos referentes a la implementación de programas con el objetivo mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, a través del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el 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.



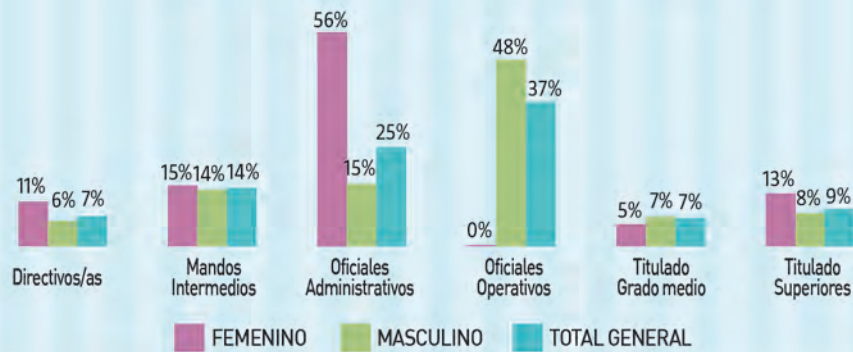
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

El desarrollo integral de los colaboradores es una de las principales preocupaciones y por eso, se realizaron 47.333 horas/ hombre formación, con una inversión de \$340.427.035, buscando mantener y mejorar las competencias, conocimientos y habilidades de los colaboradores de la organización, lo cual se refleja en la calidad de los servicios y la mejora continua de los procesos.

El promedio de horas formación cursadas por empleado es de 97 horas anuales, distribuidas de forma homogénea entre género es:

	F	M
Promedio de horas Formación por empleado	47	53

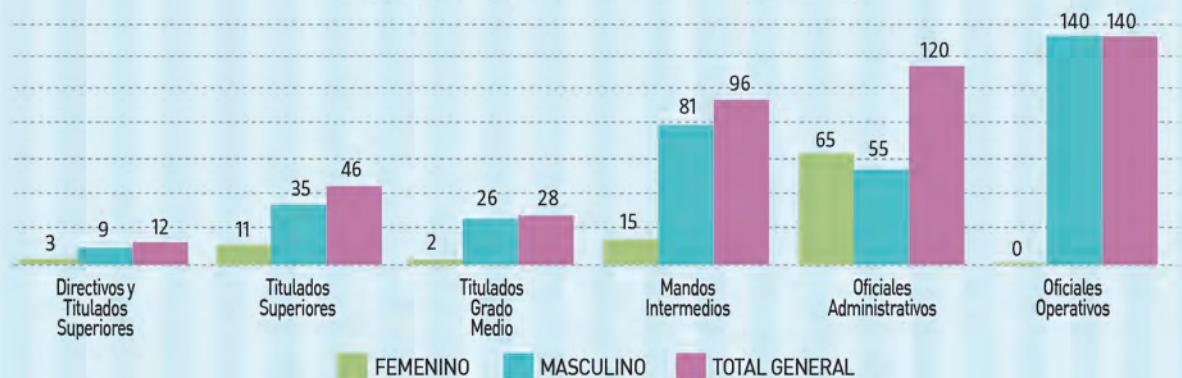
CAPACITACIÓN DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍAS



PROMEDIO HORAS FORMACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL



PERSONAL CON EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



G4-LA10

Los programas de formación buscan el continuo fortalecimiento de competencias de los colaboradores, así como su desarrollo profesional y personal. Entre las principales actividades se destacan:

1. Tecnólogo en Agua y Saneamiento: actualmente se encuentran en formación 28 tecnólogos en Convenio con el SENA, con el objeto de formalizar los conocimientos y la experiencia de los colaboradores y contratistas.
2. Jubilación activa: se realizó un programa de acompañamiento integral para la preparación al retiro de la etapa laboral a 24 personas, entre 2 y 3 años faltantes para acceder a su pensión. De igual forma se cumplió la planeación financiera a 11 personas entre 10 y 12 años faltantes, para acceder a su pensión. Con el objeto de guiarlos hacia un plan de ahorro para consecución de metas a corto y largo plazo, presentarles opciones de continuidad laboral después del retiro, tales como asesorías o negocios propios, entre otras actividades para facilitar una estabilidad financiera posterior al retiro.
3. Formación Técnica: se realizó una formación especializada a las diferentes áreas de la Empresa, buscando mejorar las competencias del personal y optimizar los procesos.
4. Auxilios Educativos: con el objetivo de promover la educación de los colaboradores y sus familias, se apoya la gestión del conocimiento con una inversión de:
 - \$145,594 millones en auxilios para estudios superiores, a 52 colaboradores, con el 80% del valor de la matrícula, semestral.
 - \$282,411 millones para 127 hijos de colaboradores, con becas parciales para estudios superiores
 - \$219,413 millones para 248 hijos de colaboradores, en auxilios de escolaridad correspondientes a los grados de Preescolar, Primaria y Bachillerato.
5. Formación complementaria para esposas y madres de los colaboradores, y empleadas cabezas de hogar. Se realizó curso en bisutería a 64 mujeres, como parte de la formación complementaria, a través del SENA.
6. Más de 90 esposas y madres de colaboradores y 15 mujeres cabeza de hogar, fueron formadas en cursos complementarios ofrecidos por el SENA, en elaboración de productos: lácteos, cárnicos, panadería y fruver, belleza, artesanías y emprendimiento.

G4-LA11

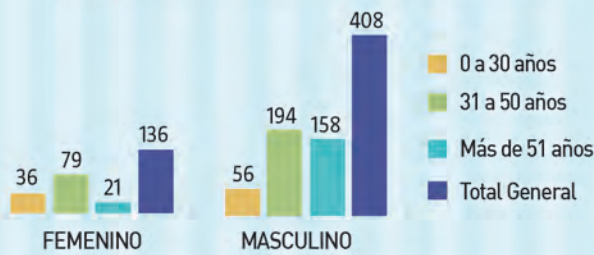
El 81.25% de los colaboradores, recibieron evaluación anual desempeño y desarrollo profesional, es decir, 442 trabajadores (96 mujeres y 346 hombres), los cuales fueron evaluados de manera integral, identificando los gaps y estableciendo planes de mejora para potencializar sus capacidades y optimizar la gestión de la organización.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

La Empresa continúa con el pilar fundamental de la inclusión y la equidad, manteniendo la diversidad de grupos étnicos, la inserción de personal de extranjero y valorando la mano de obra calificada y con alta experiencia.

G4-LA12

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y GÉNERO



DISTRIBUCIÓN POR RAZA



DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍA Y GÉNERO



Igualdad y retribución entre mujeres y hombres

La remuneración en Acucar es indiferente al género de los colaboradores. Se fundamenta en la escala salarial, que se basa en las responsabilidades y habilidades exigidas por el cargo, independientemente de que este sea desempeñado por un hombre o una mujer, respetando el derecho a igualdad de todos los colaboradores.

G4-LA13

G4-LA16

PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO**Mecanismo de Reclamos sobre Prácticas Laborales**

A lo largo del año 2015, no se recibió ninguna queja con respecto a malas prácticas laborales por parte del empleador o los empleados ante los Comités de Ética y de Convivencia Laboral. Estos comités son instrumentos que se encargan de salvaguardar el respeto absoluto de los derechos de los colaboradores y habilitan mecanismos para la denuncia de cualquier tipo de vulneración a los derechos humanos y laborales, evitando que se vulneren los derechos de los colaboradores de la Empresa.

En el caso en se llegara a presentar algún tipo de denuncia o reclamación, estos comités se encargarían de tomar los correctivos pertinentes para que el hecho no continúe o vuelva a suceder.

G4-HR2

DERECHOS HUMANOS**Inversión**

480 horas/formación en derechos humanos fueron impartidas a 120 personas, entre colaboradores y sus familiares, buscando que estos conozcan, acojan y divulguen estos derechos.

G4-HR7

Medidas de Seguridad

No se realizó formación en derechos humanos al personal de seguridad.

BIENESTAR LABORAL

Se implementó un proyecto estratégico de bienestar laboral, en donde se apuntó al total equilibrio bio - psico - social del colaborador y sus familias, ajustado en la cultura empresarial generando un clima organizacional con relaciones laborales sanas y armoniosas, contribuyendo a la productividad y al logro de los objetivos organizacionales con la realización de 68.172 horas/hombre de bienestar.

Salud a colaboradores y sus familias

- La Empresa asumió el costo de más de \$21.000.000 en copagos y cotas moderadoras así: el 60% de la cuota moderadora o copago de 149 colaboradores y el 100% de la cuota moderadora o copago de más de 156 familiares.
- En el año 2015 se entregaron más de \$68.000.000 en auxilios de lentes a 279 colaboradores.

Actividades deportivas, culturales y recreación a colaboradores y sus familias

- Apoyando a los colaboradores en la realización de actividades deportivas, culturales y recreativas para el aprovechamiento del tiempo libre, en el año 2015, se relacionan:
 - 75 personas participantes en Programas Deportivos
 - Rumba terapia semanal a más de 15 colaboradores.
 - Club de Natación anual, a más de 10 colaboradores y 25 hijos
 - Club de Fútbol a más de 15 hijos de colaboradores, durante todo el año
 - Campeonatos de bolos
 - Campeonatos de dominó
 - Campeonato de Voleibol

Fondo De Vivienda

- Para el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores, Acucar entregó más de \$1.023 millones en:
 - Compra de vivienda a 13 colaboradores
 - Mejora de vivienda a 51 colaboradores
 - Inicio de construcción de vivienda a 2 colaboradores

SATISFACCIÓN COLABORADORES

En el año 2015, alineados con la política de sostenibilidad y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Organización, la Gestión Integral del Talento Humano, obtuvo logros significativos, entre los cuales se destacan, el aumento del nivel de satisfacción de los empleados en 2% hasta 71.5%, el mayor nivel de competencias del personal que pasó a 83% y la ausencia de accidentes mortales o enfermedades profesionales.







CLIENTES

Aguas de Cartagena es consciente de la importancia y el impacto que genera su labor en la gestión de los servicios de Acueducto y Alcantarillado. Así mismo está comprometida en ofrecer a cada sector, barrio y localidad, la prestación de servicios eficientes, oportunos y con calidad.

Por ello, a partir de la experiencia que la respalda y en aras de mantener la calidad que la caracteriza, recurre a proveedores y contratistas aliados, cuya experticia es comprobada, cuidando todos los aspectos legales y vigilantes del cumplimiento de los mínimos estándares de calidad establecidos.

G4- HR1

PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LAS PRÁCTICAS LABORALES

Cumplidora de la normativa legal vigente, resalta que el 2015, fue un año de cambios y evolución de las normas relacionadas con las buenas prácticas laborales, entre las se menciona: el Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015 “por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo” y el Decreto 472 de 17 de marzo de 2015 “por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones”.

Por lo anterior, vale resaltar que en cumplimiento de las normas antes mencionadas la Compañía examina el 100% de los nuevos contratistas, con base en los criterios relativos a las prácticas laborales. Además, fomenta espacios para la socialización de las normas, con el acompañamiento de profesionales expertos en el tema.

Prueba de ello, es la charla a proveedores del 29 de septiembre de 2015, con el acompañamiento del Director Regional Bolívar del Ministerio de Trabajo, entre otros exponentes de sectores públicos y privados.

Contratistas con adjudicación de contratos en 2015	115
Adjudicación de contratos, bajo criterios relativos a prácticas laborales	115
Porcentaje de contratos, bajo criterios relativos a prácticas laborales	100%

IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, DE LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO

La Empresa evalúa al 100% de los contratistas bajo criterios laborales. Tiene en cuenta las prácticas en cuanto al cumplimiento de aspectos legales prestacionales y hace seguimiento de los pagos de las planillas de afiliación a salud, pensión y riesgos laborales, con lo cual se verifica además, la mayoría de edad del personal contratado, cuidando que no haya contratación infantil.

Número de contratistas evaluados en 2015: 82

Se trabajaron planes de mejora para nueve proveedores, a los cuales se les identificó que realizaban extemporáneamente los pagos de las planillas de afiliaciones a salud, pensión y riesgos laborales, dejando desprotegidos a sus trabajadores, durante los días de mora en el pago. Detectada la situación, se desplegaron las medidas pertinentes para motivarlos en la apropiación de mejores prácticas laborales.

Del seguimiento a las actividades contratadas el año pasado, se identificaron dos actuaciones con impactos negativos:

- Pagos de planillas de afiliaciones a salud, pensión y riesgos laborales en forma extemporánea.
- Retrasos en la entrega de la dotación de uniformes y elementos de protección personal a los trabajadores.

Se evaluó el desempeño de 82 contratistas, de los cuales 9 obtuvieron baja calificación por impactos negativos significativos; con ellos se elaboró un plan de mejora, orientado a establecer unos estándares mínimos de calidad. De éstos, solo 7 los acogieron y aplicaron a cabalidad, ganando así la oportunidad de volver a contratar. En términos generales, el 11% de los contratistas evaluados presentaron problemas en la aplicación de buenas prácticas laborales.

Contratistas evaluados	82
Contratistas con los cuales se acordó planes de mejora	9
Porcentaje de contratistas con planes de mejora	11%
Contratistas que se superaron después del plan de mejora	7
Porcentaje de contratistas superados después del plan de mejora	78%

De los 82 contratistas evaluados, en la pasada vigencia por sus actividades realizadas durante el 2014, dos contratistas no volvieron a trabajar con Acuar por incumplimiento reiterado en las prácticas laborales; esto es, por dejar desprotegido a su personal durante los días de mora en el pago de las afiliaciones a salud, pensión y riesgos laborales y por incumplimiento en la entrega de la dotación de uniformes y elementos de protección personal. Esto representa el 2% de los contratistas evaluados.

En la Empresa se promueve y exige el cumplimiento de la legislación colombiana en todos los ámbitos y verifica su cumplimiento, durante la legalización de contratos adjudicados a los contratistas. No se evidencian riesgos de contratación de trabajo infantil y tampoco trabajadores jóvenes expuestos a labores peligrosas.

G4-HR5

Aguas de Cartagena considera que las actividades que realiza a través de terceros no representan riesgos de contratación de trabajo infantil o forzado, por los controles que se ejercen a nivel contractual, durante las etapas de adjudicación y legalización, así como durante el seguimiento en la etapa de ejecución de las obras, debido a que se verifica la afiliación del trabajador a las empresas aseguradoras de Riesgos Laborales, Pensión y Salud, empresas que requieren para su afiliación el documento de identidad con el que se constata su mayoría de edad, de acuerdo a la legislación colombiana.

La organización cuenta con un gran número de empresas especialistas en diferentes áreas, Metalmecánica, Eléctrica, Ingeniería, Consultoría y Diseños, Alquiler de Maquinaria y Equipos, Construcción y Mano de Obra, etc., a las cuales les ofrece acompañamiento, en temas de crecimiento y desarrollo, hasta llevarlas a alcanzar altos estándares de calidad y experiencia; contando hoy por hoy con un 60% de empresas certificadas en las normas ISO 9001, 14001 y 18001; con la meta de continuar apoyándolas hasta contar con empresas certificadas en un 100%.

Esto garantiza la metodología de los procesos y la practicidad del seguimiento a su gestión, en cada obra adjudicada, por lo cual le apunta a empresas organizadas y cumplidoras de la normativa vigente, así como de los pactos y convenios internacionales. Por tanto, no se cuenta con empresas con riesgo, en casos de contratación infantil y tampoco de jóvenes expuestos a trabajos peligrosos.

Se promueve y exige el cumplimiento de la legislación Colombiana, en todos los ámbitos y especialmente en cuanto a seguridad y salud en el trabajo, lo cual se constata mediante inspecciones periódicas a los sitios donde se ejecutan las actividades contratadas con terceros. Esta actividad se realiza a través del departamento de Seguridad y Salud Ocupacional y de los supervisores de cada actividad contratada por Acuar.

G4-HR6

Para el año 2016, la Empresa proyecta mejorar la imagen de sus contratistas en el ejercicio de sus actividades externas en la comunidad y mejorar las condiciones laborales de sus empleados, para tratar de nivelar sus beneficios con los de los empleados propios. Con esto se busca igualdad de oportunidades y la valoración adecuada de la mano de obra calificada y no calificada. Sin embargo, la organización, no evidencia entre sus contratistas, riesgos de trabajos forzosos, por los cuales deba adoptar medidas.



GESTIÓN CLIENTES

Al cierre de Diciembre de 2015, la facturación acumulada por todo concepto asciende a \$219.468 millones, superando el año anterior en un 11.68%.

LA FACTURACIÓN CRECIÓ
\$22.952 MM
 (11.68%)



Agua potable
 y agua cruda:
\$110.214 MM

Alcantarillado:
\$71.426 MM

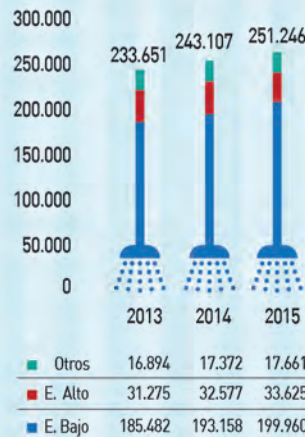
Actividades
 conexas:
\$37.828 MM

EVOLUCIÓN DE SUSCRIPTORES Y USUARIOS

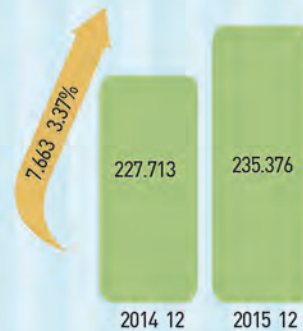
Al término del 2015 se cuenta con 227.325 suscriptores de Acueducto y 211.837 de Alcantarillado, lo que representa un incremento de 8.127 suscriptores (3.71%) y 7.642 suscriptores (3.74%) respectivamente, en comparación con la vigencia 2014.

Lo anterior equivale a 251.246 usuarios de Acueducto y 235.376 en Alcantarillado que significa un incremento del 3.35% y 3.37% respectivamente, en comparación con el 2014.

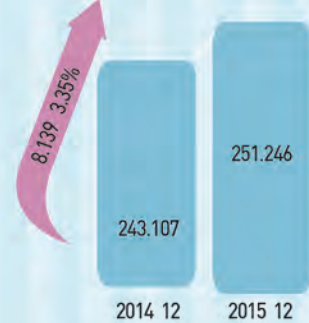
EVOLUCIÓN DE USUARIOS DE ACUEDUCTO



USUARIOS ALCANTARILLADO



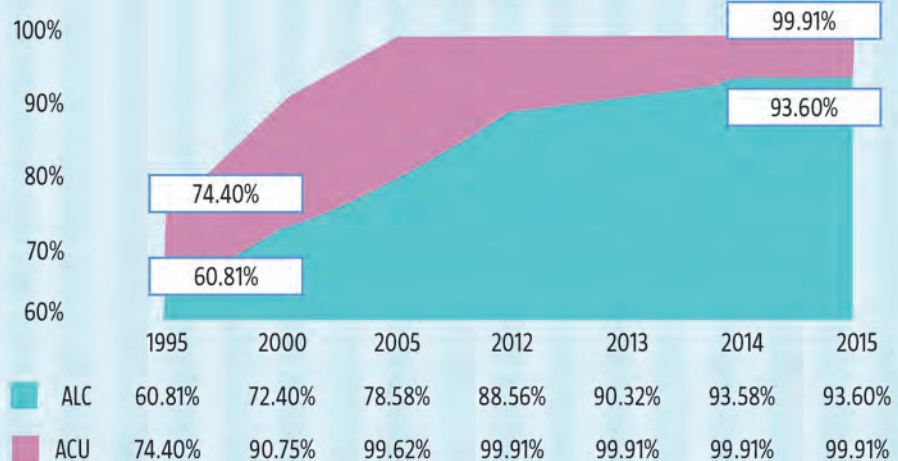
USUARIOS ACUEDUCTO



Cobertura
 Acueducto
99.91%

Cobertura
 Alcantarillado
93.60%

COBERTURA

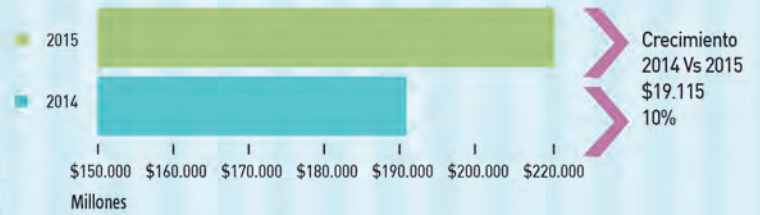


El recaudo acumulado por todo concepto asciende a \$209.807 millones, logrando de esta manera un crecimiento del 10%, comparado con el periodo anterior.

EL RECAUDO INCREMENTO
\$19.115 MM
 (10%)

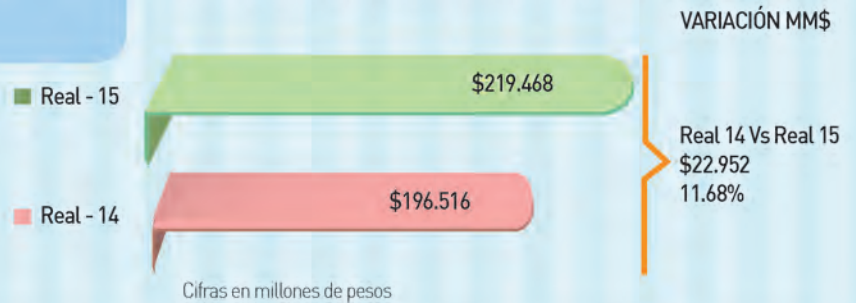
Recaudo efectivo por todo concepto
98.4%

CRECIMIENTO DEL RECAUDO



Las diversas estrategias diseñadas para cada segmento de usuarios, ha permitido alcanzar altos niveles de eficiencia en el recaudo (98.4%) comparados con los Ingresos.

INGRESO ACUMULADO DICIEMBRE 2015



Por resaltar las gestiones especiales de cobro por concepto de Déficit Subsidio y Contribución por valor de \$6.688 MM y TCA's Distrito por \$12.208 MM.

EVOLUCIÓN DE LA EFECTIVIDAD DEL RECAUDO

EVOLUCIÓN DEL INGRESO Y RECAUDO



RECAUDO ESTRATOS BAJOS

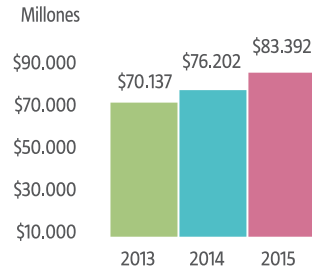
Pese a la problemática de estos sectores, el incremento en cuanto al recaudo, es cada vez más elevado, lo que muestra gestión de control en cartera y recaudo.



RECAUDO ESTRATOS BAJOS				
Tarifa	Acumulados		Variación 2014 - 2015	
	2014	2015	\$	%
Estato 1	\$ 23.872	\$ 26.953	\$ 3.081	12.19%
Estato 2	\$ 29.008	\$ 31.589	\$ 2.581	8.9%
Estato 3	\$ 23.322	\$ 24.850	\$ 1.528	6.6%
Total	\$ 76.202	\$ 83.392	\$ 7.190	9.4%

Cifras en millones de pesos

RECAUDO ESTRATOS BAJOS

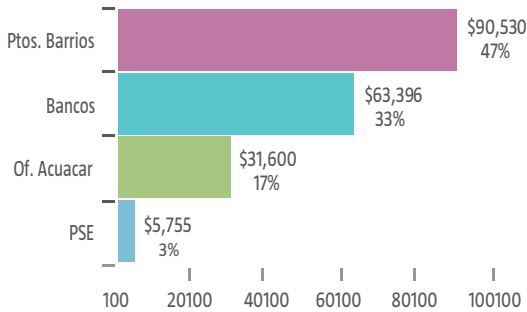


DISTRIBUCIÓN DEL RECAUDO TOTAL POR CANAL

El análisis por canal de recaudo muestra a los puntos de barrios como la primera opción de pago de los usuarios con el 73% (147.227 usuarios).

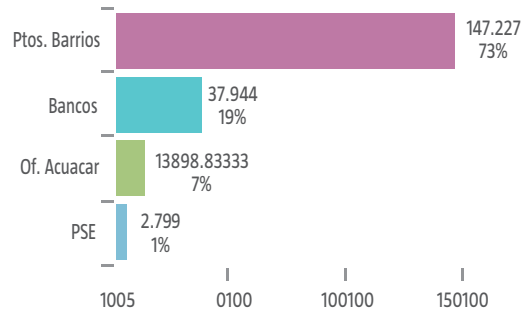
En materia de importe conserva el mismo lugar con 47%, para un total \$90.530 millones recaudados.

RECAUDOS POR CANALES ACUMULADOS 2015



Cifras en millones de pesos

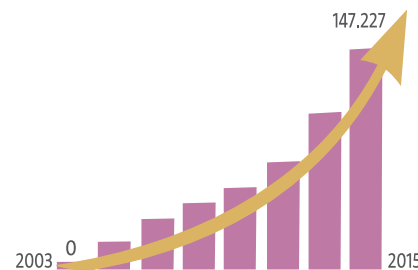
PREFERENCIA CANAL DE PAGO DE USUARIOS PROMEDIO 2015



PUNTOS DE RECAUDOS EXTERNOS

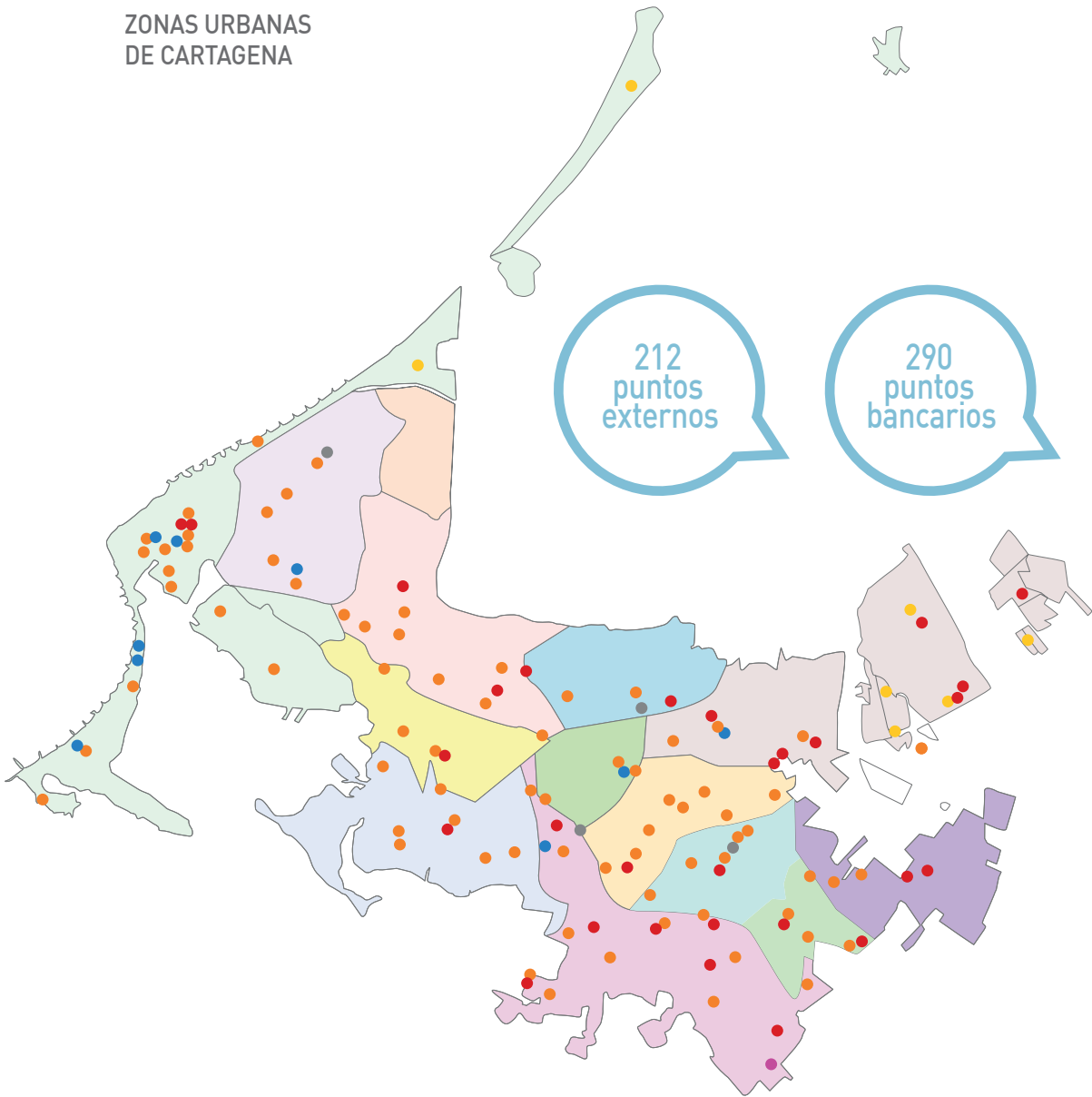
Actualmente existen 212 puntos de barrios, un crecimiento cerca de tres (3) veces en los últimos 5 años.

CRECIMIENTO Nº DE USUARIOS EN PUNTOS DE BARRIOS



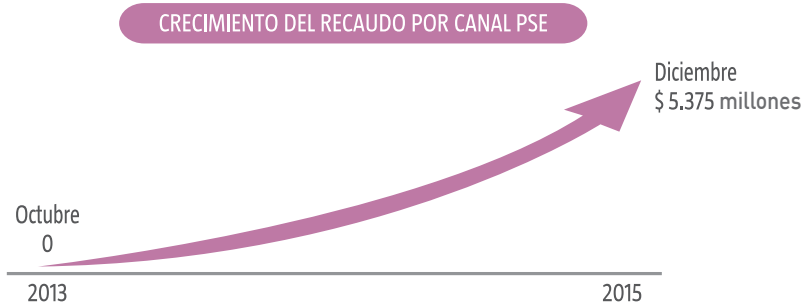
Datos Puntos de Recaudo	2003	2015	% CRECIMIENTO	VARIACIÓN
Nº Puntos	12	212	1667%	200

ZONAS URBANAS DE CARTAGENA



BOTÓN DE PAGO PSE – PAGOS DE FACTURAS PÁGINA WEB

Aumento del canal virtual de pago- PSE con 19.319 usuarios registrados, es decir, un crecimiento del 66% desde su implementación en octubre 2013, con un total recaudado de \$5.375 millones



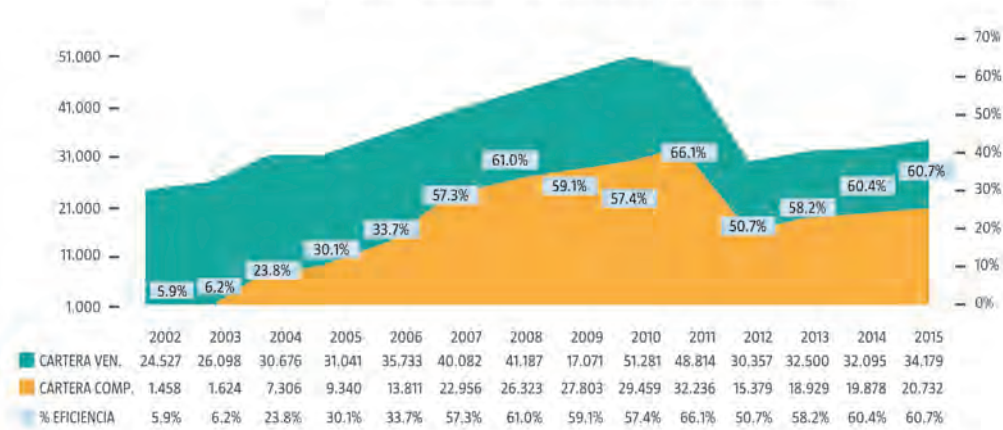
CARTERA

Cada proyecto asociado a la normalización de la cartera ha permitido comprometer el 60.7% de la cartera vencida para un total de \$20.732 millones, la cual se incrementa con respecto al año anterior en 2.2 puntos porcentuales.

Se concentraron los esfuerzos de Gestión social en usuarios de estratos bajos, logrando un 94.3% de normalización de su cartera en esos sectores.



CARTERA VENCIDA Vs. CARTERA COMPROMETIDA



EFFECTIVIDAD DE LOS CONVENIOS DE PAGO

Importante destacar, el porcentaje de cartera normalizada (Convenios de Pagos) en los estratos bajos, con el 94.3% (Cartera).

No obstante, el éxito de la normalización de la cartera, lo determina la sostenibilidad de los Convenios de Pago, que en materia de cumplimiento cerró en el 82.4%, la vigencia.

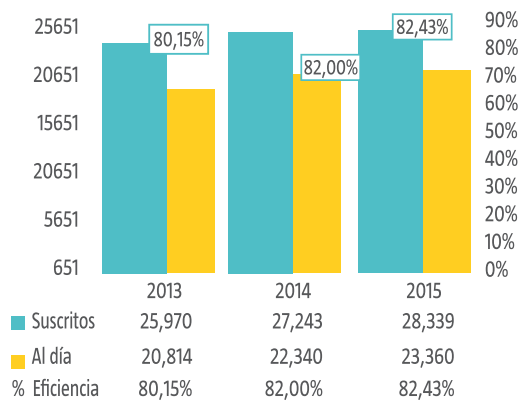
La totalidad de Convenios de Pagos suscritos y activos asciende a 28.339 con un crecimiento respecto de 2014 del 4% (1.096 Convenios de Pagos).

EFFECTIVIDAD EN LA SUSPENSIÓN

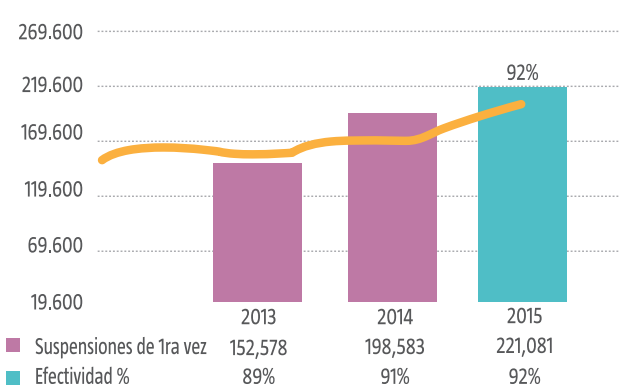
Entre los periodos de 2010 hasta 2015 aumentó la efectividad acumulada de las suspensiones de primera vez, en un 14%, pasando de 78% en el 2010, a un 92% en 2015.

Por resaltar el incremento de un punto porcentual de la efectividad de 2015 respecto 2014, considerando la variación en el número de suspensiones ejecutadas en un 11.3%, para un total de 22.498 suspensiones adicionales.

EFICIENCIA CONVENIOS DE PAGO



EFFECTIVIDAD ACUMULADA DE LA SUSPENSIÓN

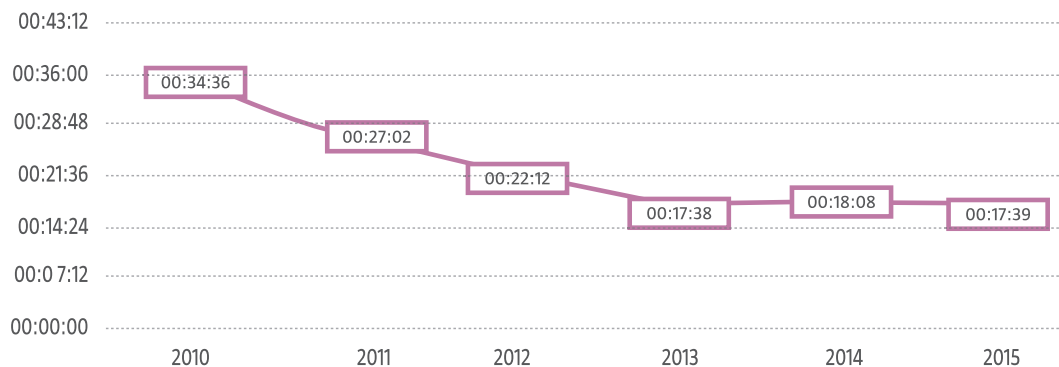


ATENCIÓN DE USUARIOS

La estrategia de atención integral a los clientes en sede propia, permitió superar la meta en los tiempos de atención y espera, arrojando una media de 17.39 minutos, que al mismo tiempo permitió mejorar lo registrado en el 2014 (18.08).



EVOLUCIÓN TIEMPO DE ATENCIÓN Y ESPERA

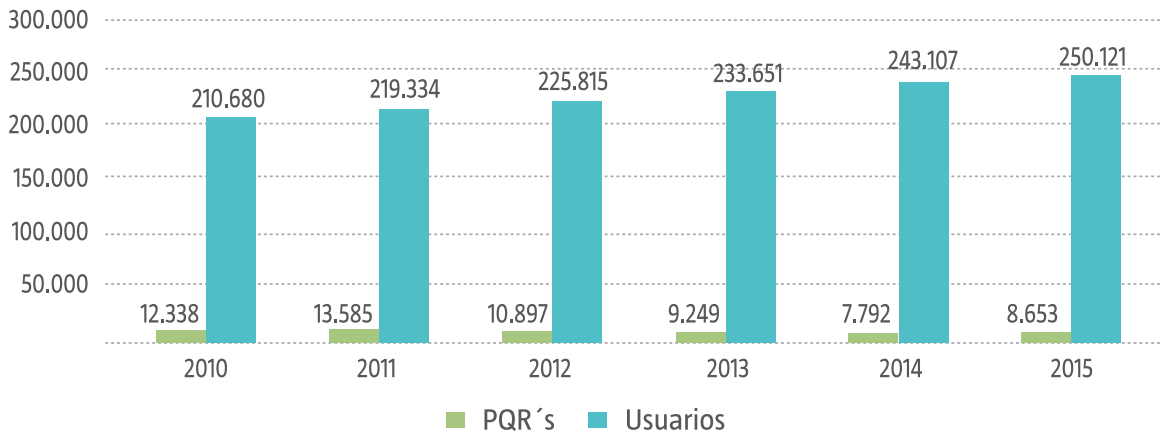


EVOLUCIÓN DE RECLAMOS

Se recibieron 8.853 reclamos, que representan una media mensual de solo el punto 2%, del total de usuarios servidos.

G4-PR8

EVOLUCIÓN DE RECLAMOS VS USUARIOS



PROYECTO DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS

Este proyecto, implementado desde julio de 2011, tiene un alcance netamente comercial, el cual enfoca sus esfuerzos en la recuperación de Índice de Agua No Contabilizada, a través del desarrollo de las actuaciones administrativas, garantizando la recuperación de m3 defraudados, con la observación estricta del debido proceso de quien defrauda.

Dichas actuaciones asocian distintos tipos de irregularidades tales como, servicio ilegal, manipulación de medidores, devolución de la lectura, e imposibilidades de acometer acciones de normalización y mantenimiento por oposición del usuario.

En su conjunto, en lo corrido del proyecto se adelantaron 6.657 actuaciones, que permitieron recuperar un total de 695.021 m3 que asocian un importe de \$1.402 millones

Importe recuperado
\$ 1.402 MM

Con la gestión de 6,657 actuaciones Administrativas por devolución de lecturas, Manipulación de medidores e ilegales, representados en 695,021 m3 logrando una efectividad de 91%





DIMENSIÓN AMBIENTAL

MATERIALES UTILIZADOS, POR PESO O VOLUMEN.

G4-EN1

MATERIAS PRIMAS NO RENOVABLES USADAS EN LA PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE		PESO VOLUMEN UTILIZADO (KG)		
Material directo/ Indirecto	Material	2013	2014	2015
Material directo	Cloro (Kg)	258.423	211.013	168.040
	Hipoclorito Sódico(Kg)	296.957	348.196	430.500
Material indirecto	Sulfato de Aluminio(Ton)	4.775.27	4.704.05	3.717.5

Dentro del proceso de tratamiento del agua residual, que para nuestro caso es del tipo físico, se requiere una serie de materias primas para su realización de manera segura para la población y su reincorporación al medio natural.

MATERIAS PRIMAS USADAS EN TRATAMIENTOS DE AGUAS SERVIDAS	PESO VOLUMEN UTILIZADO (KG)
MATERIAL DE USO DIRECTO	2015
Hipoclorito	120.000
Soda Caústica	60.000

Los insumos utilizados para la potabilización del agua son empleados enteramente, por lo que no se realiza algún tipo de reciclaje de éstos. Sin embargo, dentro de las actividades de soporte se generan una serie de residuos los cuales son reciclados y entregados a entes especializados. (ver G4-EN23)

G4 - EN2

Para sus operaciones, la Empresa no utiliza fuentes de energía renovables.

G4 - EN7

Agua de Cartagena no realiza venta de electricidad, calefacción, refrigeración o de vapor en sus operaciones. El consumo de electricidad para el año 2015, en sedes operativas y administrativas fue de 76.853.252 kwh.

G4-EN9

El sistema lagunar no ha sido afectado por la captación.

El proceso de captación se realiza de manera sostenible, mediante la implementación de un Plan de Manejo Ambiental, el cual comprende la reforestación anual de 2.2 Ha, alrededor de los arroyos que hacen parte de la cuenca del Sistema Lagunar Juan Gómez - Dolores, así como el repoblamiento íctico mediante la siembra de especies de alevines propios de la región, dragado anual de las dársenas de pre sedimentación para garantizar los niveles de captación y se realiza 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 durante el año 2015, se mantuvo en un rango de 4 a 12 mg/L, que es el deseable para sostener la flora y fauna acuática en este tipo de ecosistemas.

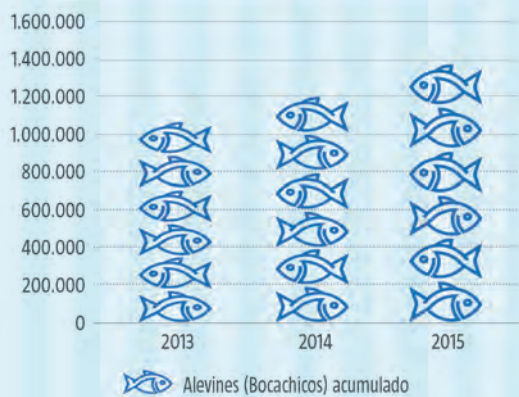
La siembra anual de alevines de Bocachico ha sido importante para la conservación de la fauna propia del sistema lagunar. El Bocachico es la especie íctica más importante del país y ha sido afectada por la sobrepesca, métodos inadecuados de captura, contaminación, sedimentación por deforestación, introducción de especies exóticas y drenaje de cuerpos de agua o taponamiento de caños y quebradas.

De igual manera, la reforestación anual de 2.2 Hectáreas alrededor de las rondas de los arroyos de la cuenca de la captación, ha permitido contribuir con el mantenimiento del componente vegetal.

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 Lagunar Juan Gómez Dolores.



REPOBLAMIENTO ICTICO SISTEMA LAGUNAR



REFORESTACIÓN DE LA CUENCA M²



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 del agua tratada, 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.

G4-EN10

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

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 denominada, “Cartagena Pulmón Verde”, el cual consiste en la creación y restauración de parques y zonas verdes ubicados dentro del casco urbano de Cartagena.

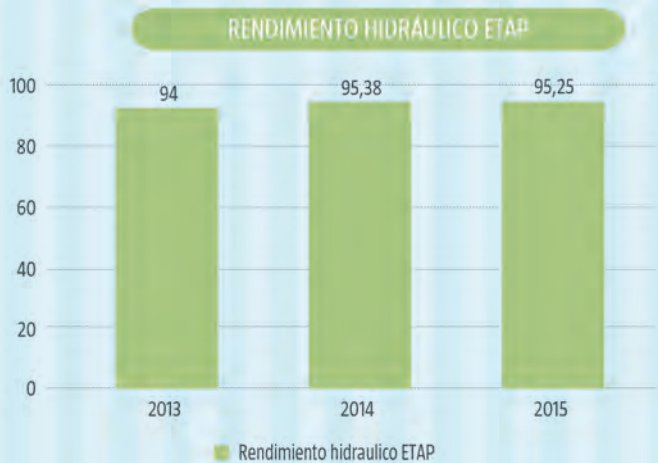
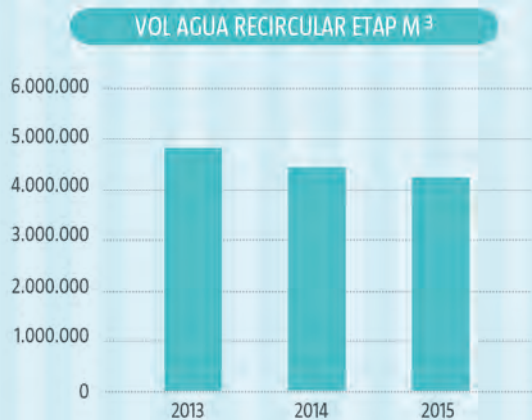
G4-EN13

Con el desarrollo de este programa, se ha logrado establecer un liderazgo ambiental dentro de la comunidad y una aprobación por parte de ésta, se han proporcionado espacios sanos de entretenimiento y contribuido con el aporte de oxígeno a la ciudad, fomentado un mayor grado de pertenencia por el medio ambiente.

El incremento de zonas verdes recuperadas, tanto en las instalaciones propias como en los parques de la ciudad, hasta alcanzar un total de 341.482 m² de áreas recuperadas y mantenidas en el año 2015

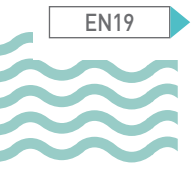
La Compañía no realiza actividades, ni proyectos en áreas protegidas y por lo tanto, no ha afectado a especies en peligro de extinción incluidas en la lista Roja de la UICN, ni listados nacionales.

G4-EN14



Sin embargo, teniendo en cuenta que la captación se realiza en un Sistema Lagunar que es un hábitat típico de especies como el Bocachico dentro del Plan de Manejo Ambiental de la Captación, se realiza anualmente la siembra de estos alevines, logrando desde sus inicios de operación a la fecha, la siembra de 1'388.680 animales.

G4 -EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	No se tienen mediciones sobre la posible generación de gases efecto invernadero.
G4 -EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2)	No se tienen emisiones indirectas de gases efecto invernadero
G4 -EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	No se tienen emisiones indirectas de gases efecto invernadero.
G4 -EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto de invernadero	No se tienen mediciones de la intensidad
G4 -EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	No se realizan emisiones destructoras de la capa de ozono
G4 -EN21	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire	No se tienen mediciones de estos gases



EN19

En cuanto a emisiones de gases de efecto invernadero, aun no se tienen mediciones sobre la generación de este tipo de gases en las actividades de la empresa. Se ha previsto durante el año 2016, iniciar 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 a gasolina a gas natural, siendo éste último menos contaminante y permite un mayor rendimiento del motor.

G4-EN3

Consumo de Combustibles en actividades de transporte	2015	2014
Gasolina (Galones)	59.169	56.100
GNV (m3)	176.572	160.366

G4-EN22

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

El 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 el corregimiento de Punta Canoas, al norte de la ciudad, y un Emisario Submarino.

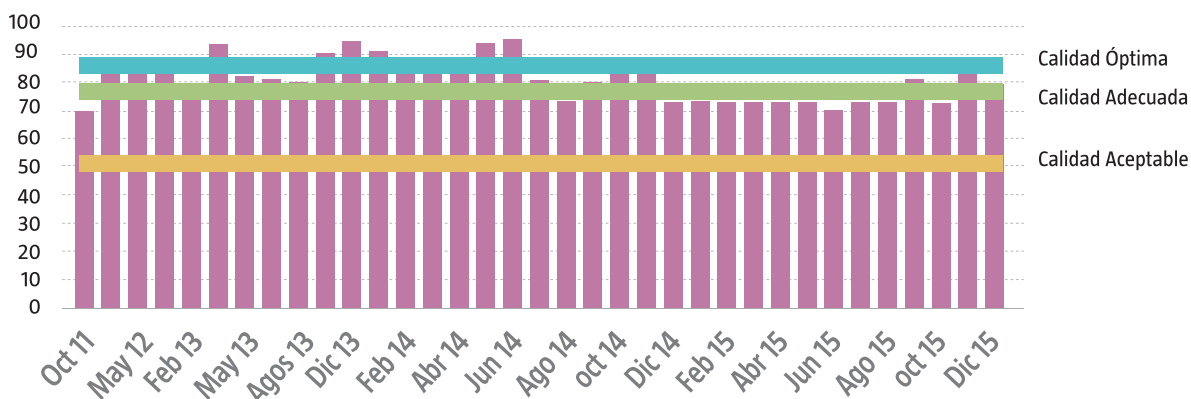
PUNTO DE DESCARGA	VOLUMEN VERTIDO (m3) 2015
Mar Caribe (Punta Canoa)	33.238.820

Estos vertimientos son controlados y monitoreados permanentemente, mediante análisis de 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.

CALIDAD DE AGUA ZONA INFLUENCIA DE LA DESCARGA

G4-EN23



Durante los proceso de producción, recolección, tratamiento y disposición final de las aguas, se van generando una serie de residuos, a los cuales se les hace una gestión integral, cuyo objetivo primordial es garantizar su correcto almacenamiento, manejo y disposición final.

En 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	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
Año 2015	12.500	100	5	5	1.526.530	18.067	1.557.207

G4-EN24

En cuanto a los residuos ordinarios que son dispuestos en rellenos sanitarios, se dispusieron, en las dos principales sedes:

Sede Prado (Kg)	Sede Paraguay (Kg)
90.957	47.212

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

Tipo de Residuo	Unidad	Año 2015
Baterías de carro	UND	50
Llantas	UND	200
Cartuchos de tinta, toners y cintas	UND	219
Lámparas fluorescentes	UND	150
Totales	UND	619

G4-EN25

TIPO DE RESIDUO	PESO Kg	GESTOR AUTORIZADO
Aceite usado (Galones)	660	Se devuelve a proveedor (POSTCONSUMO)
Baterías alcalinas(Kg)	5070	TECNIAMSA (Celda de seguridad)
Baterías de Carros y Motos (Unidades)	60	Se devuelve a proveedor (POSTCONSUMO)
Tubos fluorescentes (kg)	300	TECNIAMSA (Celda de seguridad)
Reactivos químicos (Kg)	432.5	INGEAMBIENTE (Incineración)
Residuos Biosanitarios (Kg)	241	INGEAMBIENTE (Incineración)
Tonner (Unidades)	219	Se devuelve a proveedor (POSTCONSUMO)
RAES (Kg)	920	TECNIAMSA (Celda de seguridad)
EPP contaminados (Kg)	1310	TECNIAMSA (Celda de seguridad)

Nota: Los residuos se generaron y se dispusieron en su totalidad durante el año 2015, fueron entregados a gestores autorizados por la Autoridad Ambiental nacional. La Empresa no realiza exportación de residuos peligrosos, ni de ningún otro tipo de residuos, todos los residuos son tratados y dispuestos en territorio nacional.

G4-EN26

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, cuerpo de agua estuarino que tiene 22.5 km² de espejo de agua, 4,5 kilómetros de ancho, 1,60 metros de profundidad y bordea unos 50 barrios de la zona suroriental de la ciudad.

Realiza un intercambio de agua dulce y salada proveniente del Mar Caribe. Debido a las descargas que tuvo por muchos años, 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.

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. Forma parte del Plan Integral de Saneamiento de los Cuerpos de Agua de Cartagena y lleva agua fresca del mar al Sistema de Caños (Caño Juan Angola, entre otros).

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

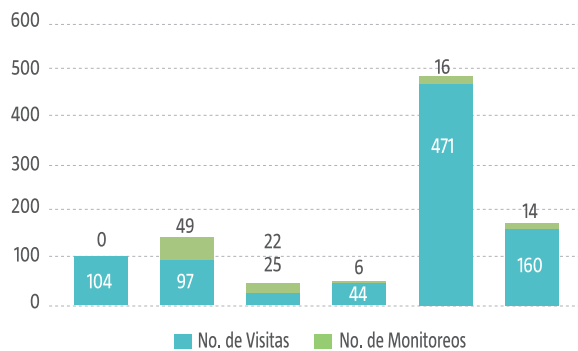
Se ha observado un aumento en el desove de peces y de vida crustácea, lo cual es un indicador de la recuperación ambiental de este cuerpo de agua. Se realiza un monitoreo periódico de la calidad del agua y una evaluación de sus resultados.



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

En un marco legal soportado en el decreto 3939 de 2010, Resolución 0631 de 2015 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
EVOLUCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS



G4-EN27

Aguas de Cartagena realiza un proceso de identificación y cuantificación de aspectos ambientales, 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 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 éstos.
- Pérdidas de agua en el Sistema de Conducción

En el 2015, 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.

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.

La Empresa dentro de su proceso productivo, no genera productos embalados.

G4-EN28

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.

G4-EN29

Durante el año 2015, no fueron impuestas multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

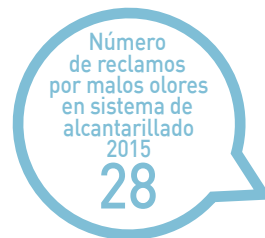
En cuanto a los impactos ambientales significativos relacionados con el transporte utilizado en las actividades de la organización, éste se ha identificado dentro de los Aspectos Ambientales No Significativos. Se incluye en la matriz con su respectiva valoración y procedimiento para el manejo de los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

G4-EN30

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

G4-EN31

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD EN MILLONES DE PESOS
Reforestación en el sistema lagunar	\$ 12.7
Pago seguimiento ambiental	\$103
Pago de tasa retributiva	\$837
Pago de tasa de uso	\$190
Repoblamiento íctico en el SL	\$41
Mantenimiento de zonas verdes	\$303
Auditorías ambientales	\$15
Divulgación ambiental	\$7
Limpieza y disposición de lodos paraíso	\$77
Limpieza de canales pluviales	\$59
Limpieza de pozo húmedo	\$208
Mantenimiento de control de olores	\$422
TOTAL	\$2 ' 278



G4-EN34



DIMENSIÓN SOCIAL

Promover el buen uso del agua es una prioridad de Aguas de Cartagena Para garantizar la disponibilidad del recurso y contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente el No 6: "Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos".

S02

Con este programa que se realiza mediante la educación impartida desde tres estrategias, se logró difundir el mensaje de uso sostenible del recurso a la ciudadanía, así como el fortalecimiento de la imagen institucional en los grupos y poblaciones atendidas.

EDUCACIÓN DIFERENCIADA A GRUPOS DE INTERÉS
8.788 personas fueron capacitadas sobre el Uso Racional del Agua.
Se desarrollaron 246 actividades educativas en comunidades, colegios, empresas públicas y privadas.

CLUBES DEFENSORES DEL AGUA
Se conformaron 2 Clubes Defensores del Agua, en los que participaron 60 niños y niñas de Instituciones Educativas de la Ciudad

JORNADAS EDUCATIVAS INTERINSTITUCIONALES
Se llevaron a cabo 15 jornadas educativas interinstitucionales.

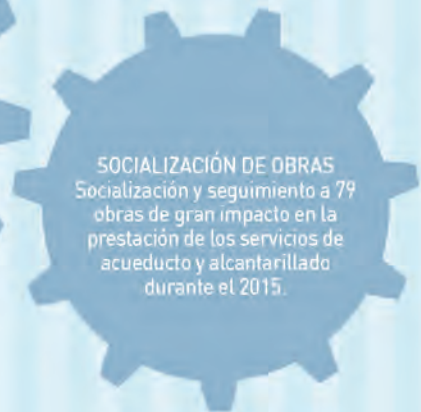
SENSIBILIZACIÓN SOBRE BUEN USO Y CONEXIÓN AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO.

El Saneamiento Básico es vital para garantizar condiciones de habitabilidad mínimas, que permitan el mantenimiento de la salud y el bienestar en las familias. Por ello, de manera permanente promueve la conexión al servicio de alcantarillado, en zonas con factibilidad, y el buen uso del mismo.



SOCIALIZACIONES DE OBRAS Y MEDIACIÓN DE CONFLICTOS.

Permanentemente se desarrollan dos estrategias que propenden por el fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés involucrados en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, desde una perspectiva de Gestión Social Integral.



INVERSIÓN CARRO TANQUES Y PILETAS COMUNITARIAS



CONVENIOS 2015

Se suscribieron dos convenios con Funvivi y las Hermanas Misioneras de la Caridad, para contribuir con estas instituciones que realizan trabajos en beneficio de las comunidades menos favorecidas.

Acciones más significativas:

INSTITUCIÓN	CONCEPTO
Club Rotario Cartagena Caribe	Donación Fundación Healing The Children Colombia
Corregimiento de Bayunca	Donación de un tanque de 3.000 lts
Amideport	Patrocinio Torneo de Mayores Liga de Béisbol
Corregimiento de Rocha	Donación de una motobomba, pescadores artesanales
Fundación Ayúdame a Vivir - Funvivir	Donación Funvivir
Fundación Misioneras de la Caridad	Donación Hermanas Misioneras de la caridad
San Francisco Zona Norte	Donación celebración día de las madres
Villa Fanny	Donación celebración día de las madres
El Líbano	Donación celebración día de las madres
Liga de Béisbol de Bolívar	Patrocinio Torneo Departamental de Béisbol
Corregimiento de Rocha	Fiestas del Pescador y el Campesino
Club Baloncesto Lanceros	Patrocinio valla publicitaria IV Edición de la final Nacional de clubes
Acucar	Replamamiento de la Ciénega Juan Gómez a la comunidad de Rocha
Fuerza Naval Cartagena	Apoyo materiales para el suministro de agua potable
Fundación Granitos de Paz	Donación actividad con grupos de la tercera edad
Barrio Nariño	Aniversario Barrio Nariño
Vereda de PUA	Donación 2 tanques
Liga de Baloncesto de Bolívar	Patrocinio Campeonato Nacional Interligas Baloncesto
Cámara de Comercio de Cartagena	Foro 100 años Cámara de Comercio
IPCC	Fiestas de Noviembre 2015
Fundación Desarrollo Humano -	
Secretaría de Participación Ciudadana	Jornada de salud en el coliseo de combate el 7 de dic
Alcaldía de Cartagena	Iluminación navideña 2015
Donación regalos navideños a diferentes instituciones y comunidades de influencia.	



VISITAS INSTITUCIONALES

Se atendieron visitas académicas a nivel local, regional y nacional de diferentes instituciones educativas, universidades y entidades. En total fueron 2.267 personas distribuidas entre 63 visitas.



INDICADORES GRI

GRI	INDICADOR	PACTO GLOBAL	ISO 2600	PÁGINA
ESTRATEGIA Y ANALISIS				
G4 - 1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	NA	7.4.2	8
G4 - 2	Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades.	NA		9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
G4 - 3	Nombre de la organización.	NA		19
G4 - 4	Marcas, productos y servicios mas importantes.	NA		19
G4 - 5	Localización de la sede principal de la organización.	NA		52
G4 - 7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	NA		21
G4 - 8	Mercados servidos.	NA		19
G4 - 10	Desglose de empleados de la organización.	Principio 6	6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.4 - 6.8.5	93
G4 - 11	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principio 3		94
G4 - 12	Descripción de la cadena de suministro de la empresa.	NA		80
G4 - 15	Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente.	NA	6.31	24-25
G4 - 16	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	NA	5.3 - 6.4.5	36-37
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA				
G4 - 17	Lista de entidades que figuran en los estados financieros y otros documentos equivalentes.			37
G4 - 18	Proceso de inició del contenido y cobertura del Reporte.	NA		6
G4 - 19	Listado de aspectos materiales.	NA		42-43
G4 - 20	Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización.	NA	7.3.2	43-44
G4 - 23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance y cobertura del Reporte.	NA		6
PARTICIPACIÓN Y GRUPOS DE INTERÉS				
G4 - 24	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	NA	5.3	46-47
G4 - 25	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	NA	5.3	46-47
G4 - 26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	NA	7.3.3	46-47
G4 - 27	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	NA		46-47
PERFIL DE LA MEMORIA				
G4 - 28	Periodo cubierto por la información contenida en el Reporte.	NA		6
G4 - 29	Fecha del Reporte anterior más reciente.	NA		6
G4 - 30	Ciclo de presentación de reportes.	NA	7.5.3	
G4 - 31	Punto de contacto para cuestiones relativas al Reporte o su contenido.	NA		
G4 - 32	Nivel alcanzado, Tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa del Reporte.	NA	7.6.2	6-28-36-37
G4 - 33	Política y práctica sobre verificación externa.	NA	7.6.2	36-37
GOBIERNO CORPORATIVO				
G4 - 34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	NA	6.2	28
G4 - 37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno, en temas económicos, ambientales y sociales.	NA		42
G4 - 38	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	NA		29
G4 - 40	Procesos de nominación y selección para el máximo órgano de gobierno y sus comités, y criterio utilizado para la nominación y selección de los miembros del máximo órgano de gobierno.	NA		29
G4 - 41	Procedimientos para evitar y gestionar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	NA		29

GRI	INDICADOR	PACTO GLOBAL	ISO 2600	PÁGINA
G4 - 42	Describa las funciones del organo superior de gobierno y de la alta direccion en el desarrollo la aprobacion y la actualizacion del proposito, los valores o las declaraciones de mision, las estrategias, las politicas y los objetivos relativos a los impactos economico, ambiental y social de la organizacion.	NA		29
G4 - 45	Describa la función del organo superior del gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	NA		30
G4 - 46	Describa la función del organo superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	NA		29
G4 - 48	Máximo comité o posición que revisa y aprueba formalmente el reporte de sostenibilidad de la organización y asegura que todos los aspectos materiales estén cubiertos.	NA		42
G4 - 50	señale la naturaleza y el número de preocupaciones que se presentaron al organo superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	NA		100
ETICA E INTEGRIDAD				
G4 - 56	Declaraciones de misión, valores y códigos de conducta.	Principio 10	4.4	20
G4 - 57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento sobre comportamiento ético y legal, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	Principio 10		38
G4 - 58	Mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones sobre comportamiento no ético o ilegal, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como la denuncia de irregularidades o líneas directas. * No Obligatorio	Principio 10	6.6.3	40
DESEMPEÑO ECONOMICO				
G4 - 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		89
G4 - EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	NA	6.8.7	98
G4 - EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	NA		89
Presencia en el Mercado				
G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Principio 6	6.4.3	94
Consecuencias Económicas Indirectas				
G4 - EC7	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios.	NA	6.8.9	66
G4 - 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	6.6.6	67
MEDIO AMBIENTE				
Materiales				
G4 - EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principio 7 y 8:Medio Ambiente	6.5.4	115
G4 - EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.	Principio 8	6.5.4	115
Energía				
G4 - EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 7 y 8:Medio Ambiente		118
G4 - EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Principio 8:Medio Ambiente		59-68

INDICADORES GRI

GRI	INDICADOR	PACTO GLOBAL	ISO 2600	PÁGINA
G4 - 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		59-68-69-80
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Principio 8, 9	6.5.4	115
Agua				
G4 - EN8	Captación total de agua por fuentes.	Principio 7 y 8: Medio Ambiente	6.5.4	59-70
G4 - EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Principio 8: Medio Ambiente	6.5.4	116
G4 - EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Principio 8: Medio Ambiente	6.5.4	117
Biodiversidad				
G4 - EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Principio 8: Medio Ambiente	6.5.6	117
G4 - EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Principio 8: Medio Ambiente	6.5.6	117
Emisiones				
G4 - 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	6.5.5	118
G4 - EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio 8: Medio Ambiente	6.5.5	118
G4 - EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio 8: Medio Ambiente	6.5.5	118
G4 - EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Principio 8 y 9: Medio Ambiente	6.5.5	118
G4 - EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principio 8: Medio Ambiente	6.5.5	118
G4 - EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	NA	6.5.3	118
G4 - EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	NA	6.5.3 6.5.5	118
G4 - EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Principio 8: Medio Ambiente		118
Efuentes y Residuos				
G4 - EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principio 8: Medio Ambiente	6.5.3	118
G4 - EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	Principio 8: Medio Ambiente	6.5.3	115-118-119
G4 - 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		119
G4 - 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	6.5.3	120
G4 - 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	6.5.3 - 6.5.4	120
Productos y Servicios				
G4 - EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Principio 7, 8 9	6.5.4/6.7.5	122
G4 - EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principio 8: Medio Ambiente	6.5.4/6.7.6	123

GRI	INDICADOR	PACTO GLOBAL	ISO 2600	PÁGINA
Cumplimiento Regulatorio				
G4 - 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	4.6	83-123
Transporte				
G4 - EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Principio 7,8 y 9: Medio Ambiente	6.5.4	123
General				
G4 - EN31	Desglose de gastos e inversiones para la protección de medio ambiente.	Principio 7, 8, 9	6.5.1-6.5.2	123
Reclamaciones Ambientales				
G4 - EN34	Número de reclamos ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Principio 8	6.3.6	123
DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
Empleo				
G4 - LA1	Total de trabajadores por tipo de empleo, contrato de trabajo y región, desglosadas por género.	Principio 6	6.4.3	93
G4 - LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	NA	6.4.4 - 6.8.7	94
G4 - 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.	Principio 6	6.4.4	94
Relaciones entre los Trabajadores y La Dirección				
Salud y Seguridad en el Trabajo				
G4 - LA5	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 seguridad y salud en el trabajo	NA	6.4.6	95
G4 - LA6	Tipo y tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	NA	6.4.6 - 6.4.8	95
G4 - LA7	Trabajadores con alta incidencia o riesgo de contraer enfermedades relacionadas con su ocupación.	NA	6.4.6 6.4.8 6.8.8	96
G4 - LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	NA	6.4.6	96
Capacitación y Educación				
G4 - LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	Principio 6	6.4.7	97
G4 - LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		6.4.7	98
G4 - LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	Principio 6	6.4.7	98
Diversidad e Igualdad de Oportunidades				
G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Principio 6	6.3.10	99
Igualdad y Retribución entre Mujeres y Hombres				
G4 - LA13	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.	Principio 6	6.3.7 - 6.3.10 - 6.4.3 - 6.4.4	99

INDICADORES GRI

GRI	INDICADOR	PACTO GLOBAL	ISO 2600	PÁGINA
PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
Mecanismos de Reclamos sobre Prácticas Laborales				
G4 - LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas y resueltas a través de mecanismos formales.		6.3.6	100
DERECHOS HUMANOS				
Inversión				
G4 - HR1	Porcentaje y número total de acuerdos y contratos de inversión significativos que incluyan cláusulas incorporando preocupaciones por los derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Principio 2	6.3.3 - 6.3.5 - 6.6.6	104
G4 - HR2	Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos, incluyendo porcentaje de empleados formados.	Principio 1	6.3.5	100
Explotación Infantil				
G4 - 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	6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 - 6.3.7 6.3.10 - 6.6.6 - 6.8.4	105
Trabajos Forzados y Obligatorios				
G4 - 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 4: Laboral Derechos Humanos	6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 6.6.6 - 6.3.10	105
Medidas de Seguridad				
G4 - 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 1	6.3.4 - 6.3.5 - 6.6.6	100
SOCIEDAD				
Comunidades Locales				
G4 - SO2	Operaciones con importantes impactos negativos significativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.	Principio 1	6.3.9 - 6.5.3 - 6.8	125
Lucha con la Corrupción				
G4 - SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Principio 10	6.6.1 - 6.6.2 - 6.6.3	31
G4 - SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	Principio 10	6.6.1/ 6.6.2	40
G4 - SO5	Casos confrmados de corrupción y medidas adoptadas.	Principio 10	6.6.1/6.6.2/6.6.3	44
Etiqueteado de Productos y Servicios				
G4 - PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	NA	6.7.1 - 6.7.2 - 6.7.6	44
Privacidad del Cliente				
G4 - 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	6.7.1 - 6.7.2 - 6.7.7	112



INFORME 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 2015 y 2014, 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 2015 y 2014, los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio 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.


STEPHANIE MONTERO GÓMEZ
Revisor Fiscal - T.P. No.192082-T
(Ver opinión adjunta)
Miembro de Deloitte & Touche Ltda.

CERTIFICACIÓN

A los señores
ACCIONISTAS DE AGUAS DE CARTAGENA S.A E.S.P

Los suscritos Representante Legal y Contador de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. certificamos que los Estados Financieros de la Empresa terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014 han sido fielmente tomados de los libros y que antes de ser puestos a su disposición y de terceros, hemos verificados las siguientes afirmaciones contenidas en ellos:

Todos los activos y pasivos incluidos en los Estados Financieros de la Empresa al 31 de diciembre de 2015 y 2014 existen y todas las transacciones incluidas en dichos estados se han realizado durante los años terminados en esa fecha.

Todos los hechos económicos realizados por la Empresa durante los años terminados al 31 de diciembre de 2015 y 2014 han sido reconocidos en los Estados Financieros.

Los activos representan probables beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la Empresa al 31 de diciembre de 2015 y 2014.

Todos los elementos han sido reconocidos por sus valores apropiados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.

Todos los hechos económicos que afectan la Empresa han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los Estados Financieros.


JOHN MONTOYA CAÑAS
Representante Legal **


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



BALANCES GENERALES

A 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

	NOTAS	2015	2014
ACTIVOS			
ACTIVO CORRIENTE			
EFFECTIVO	(4)	22.052.317	1.593.883
Caja y fondos		188.581	135.985
Depósitos en instituciones financieras		3.522.440	1.457.898
Depósitos en encargos fiduciarios		18.341.296	-
INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS	(5)	336.828	45.198
Inversiones admon de liquidez en títulos participativos		336.828	45.198
DEUDORES - NETO	(6)	39.916.905	36.011.186
Prestación de servicios		4.156.542	2.752.873
Servicios Públicos		46.116.678	45.652.337
Avances y anticipos entregados		607.761	911.560
Anticipo o saldos a favor por impuestos y contrib.		8.834.673	7.075.801
Depósitos entregados en garantía		1.693.524	20.134
Otros deudores		7.458.787	7.326.082
Provisión para deudores (cr)		(28.951.060)	(27.727.601)
INVENTARIOS	(7)	7.001.114	7.040.379
Materiales prestación de servicios		7.064.388	7.100.071
En tránsito		1.728	5.310
Provisión protección inventarios		(65.002)	(65.002)
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	(9)	10.960.062	494.310
Gastos pagados por anticipado		10.960.062	494.310
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		80.267.226	45.184.956
ACTIVO NO CORRIENTE			
DEUDORES - NETO	(6)	17.108.359	10.719.434
Servicios Públicos		27.973.041	21.311.007
Otros deudores		2.147.995	2.073.349
Provisión para deudores (cr)		(13.012.677)	(12.664.922)
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	(8)	14.946.900	13.399.190
Terrenos		3.353.477	3.353.477
Edificaciones		6.097.873	6.097.873
Planta de generación		155.959	-
Maquinaria y equipo		20.550.620	17.089.877
Equipo médico y científico		1.013.008	978.602
Muebles, enseres y equipo de oficina		1.976.703	1.782.744
Equipos comunicación y computación		6.669.392	6.775.131
Equipos transporte, tracción y elevación		2.749.898	3.302.922
Depreciación acumulada (cr)		(25.076.703)	(23.438.109)
Provisión para propiedades, planta y equipo (cr)		(2.543.327)	(2.543.327)
OTROS ACTIVOS	(9)	164.479.404	128.503.485
Cargos diferidos		24.955.317	27.655.221
Obras y mejoras en propiedad ajena		95.530.468	81.885.082
Bienes adquiridos en leasing financiero		21.306.583	-
Depreciación bienes leasing financiero		(376.787)	-
Intangibles		9.621.297	7.949.640
Amortización acumulada de intangibles		(6.729.517)	(5.411.118)
Valorizaciones		20.172.043	16.424.660
TOTAL ACTIVO		276.801.889	197.807.065
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	(16)	467.673.923	419.032.220
DERECHOS CONTINGENTES		48.389.670	45.438.375
DEUDORAS FISCALES		139.640.501	112.259.788
DEUDORAS DE CONTROL		279.643.752	261.334.057
DEUDORAS POR CONTRA (CR)		467.673.923	419.032.220

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.


JOHN MONTOYA CAÑAS
Representante Legal **


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


STEPHANIE MONTERO GÓMEZ
Revisor Fiscal - T.P. No.192082-T
(Ver opinión adjunta)
Miembro de Deloitte & Touche Ltda.

	NOTAS	2015	2014
PASIVOS			
PASIVO CORRIENTE			
OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO E INST. DERIVADOS	(10)	4.831.712	5.048.906
Operaciones de financiamiento internas corto plazo		4.831.712	5.048.906
CUENTAS POR PAGAR	(11)	44.981.521	32.378.452
Adquisición bienes y serv. nacionales		11.809.629	13.653.104
Adquisición de bienes y servicios del extranjero		1.907.049	1.494.005
Intereses por pagar		565.263	176.480
Acreedores		6.038.917	4.353.087
Retención en la fuente e impuesto de timbre		1.336.410	1.248.200
Impuestos, contribuciones y tasas por pagar		15.069.312	11.350.687
Impuestos al valor agregado - IVA		117.907	-
Recursos recibidos en administración		8.045.126	102.889
Otras cuentas por pagar		91.908	-
OBLIGACIONES LAB. Y DE SEG. SOCIAL INTEGRAL	(12)	3.930.920	3.366.201
Salarios y prestaciones sociales		3.930.920	3.366.201
PASIVOS ESTIMADOS	(13)	4.215.736	3.062.784
Provisiones diversas		4.215.736	3.062.784
OTROS PASIVOS CORRIENTES	(14)	13.465.251	2.792.243
Recaudos a favor de terceros		3.542.345	1.974.474
Ingresos recibidos por anticipado		9.922.906	817.769
TOTAL PASIVO CORRIENTE		71.425.140	46.648.586
PASIVO NO CORRIENTE			
OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO E INST. DERIVADOS	(10)	111.755.140	61.898.396
Operaciones de financiamiento internas largo plazo		111.755.140	61.898.396
PASIVOS ESTIMADOS	(13)	9.708.432	7.688.801
Provisiones para contingencias		9.708.432	7.688.801
OTROS PASIVOS	(14)	142.796	2.254.970
Ingresos recibidos por anticipado		137.815	1.839.211
Ingresos diferidos		4.981	415.759
TOTAL PASIVOS		193.031.508	118.490.753
PATRIMONIO			
PATRIMONIO INSTITUCIONAL			
Capital suscrito y pagado		29.100.000	29.100.000
Reservas		16.412.028	16.412.028
Resultados del ejercicio		18.086.310	17.379.624
Superávit por Valorización		20.172.043	16.424.660
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		276.801.889	197.807.065
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	(16)	1.392.323.748	1.402.043.548
ACREEDORAS FISCALES		122.763.081	104.666.222
RESPONSABILIDADES CONTINGENTES		98.131.111	132.941.261
ACREEDORAS DE CONTROL		1.171.429.556	1.164.436.065
Contratos de Leasing operativo		2.075.624	7.294.257
Mercancías recibidas en consignación		2.429.748	2.243.128
Bienes recibidos de terceros		988.106.577	988.106.577
Otras cuentas acreedoras		178.817.607	166.792.103
ACREEDORAS POR CONTRA (DB)		1.392.323.748	1.402.043.548

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.


JOHN MONTOYA CAÑAS
Representante Legal **


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


STEPHANIE MONTERO GÓMEZ
Revisor Fiscal - T.P. No.192082-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 2015 Y 2014
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos, excepto el excedente neto por acción)

	NOTAS	2015	2014
ACTIVIDADES ORDINARIAS			
INGRESOS OPERACIONALES		219.467.589	196.516.119
VENTA DE SERVICIOS		219.467.589	196.516.119
Servicio de acueducto		116.483.580	109.614.480
Servicios de alcantarillado		72.505.672	71.444.763
Otros servicios		32.130.085	17.231.888
Devoluciones, rebajas y descuentos en venta de servicio		(1.651.748)	(1.775.012)
COSTO DE VENTA DE SERVICIOS	(17)	128.001.664	104.856.327
Servicios públicos		128.001.664	104.856.327
GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACION	(18)	48.817.572	48.192.537
Sueldos y salarios		17.803.310	17.409.033
Contribuciones imputadas		54.614	65.563
Contribuciones efectivas		2.673.503	2.277.009
Aportes sobre la nómina		261.186	190.368
Gastos generales		18.539.626	18.480.736
Impuestos, contribuciones y tasas		9.485.333	9.769.828
PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	(19)	22.435.221	21.042.037
Provisión para deudores		7.429.302	5.417.470
Provisión para contingencias		2.024.608	3.864.275
Provisión para obligaciones fiscales (Renta y CREE)		10.851.298	9.928.833
Depreciación propiedades, plantas y equipos		644.599	726.162
Amortización de intangibles		1.485.414	1.105.297
EXCEDENTE OPERACIONAL		20.213.132	22.425.218
INGRESOS NO OPERACIONALES	(20)	4.098.196	2.176.052
Financieros		3.089.248	1.999.206
Ajustes por diferencia en cambio		706.448	176.846
Utilidad en venta de activos fijos		302.500	-
GASTOS NO OPERACIONALES	(21)	13.744.073	12.512.457
OTROS GASTOS		5.272.974	3.967.826
Intereses		418.999	323.083
Comisiones		1.236.790	501.844
Ajustes por diferencia en cambio Financieros		6.286.792	7.646.740
Otros gastos ordinarios		528.518	72.964
RESULTADO NO OPERACIONAL		(9.645.877)	(10.336.405)
EXCEDENTE DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		10.567.255	12.088.813
PARTIDAS EXTRAORDINARIAS			
INGRESOS EXTRAORDINARIOS	(22)	7.670.565	5.396.512
Otros		636.487	313.041
Recuperaciones		7.034.078	5.083.471
GASTOS EXTRAORDINARIOS	(23)	151.510	105.701
Otros		57.692	46.983
Ajustes de ejercicios anteriores		93.818	58.718
EXCEDENTE NETO DEL EJERCICIO		18.086.310	17.379.624
Excedente neto por acción		30.143,85	28.966,04

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.


JOHN MONTOYA CAÑAS
Representante Legal **


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


STEPHANIE MONTERO GÓMEZ
Revisor Fiscal - T.P. No.192082-T
(Ver opinión adjunta)
Miembro de Deloitte & Touche Ltda.

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

A 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014
(Cifras expresadas en miles de pesos colombianos)

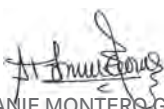
				VALORES
Saldo del patrimonio a 31 de diciembre de 2014				79.316.312
Variaciones patrimoniales durante el año 2015				4.454.069
Saldo del patrimonio a 31 de diciembre de 2015				83.770.381
DETALLE DE LAS VARIACIONES PATRIMONIALES	2015	2014	Variación	
INCREMENTOS				4.454.069,00
Resultados del ejercicio	18.086.310	17.379.624	706.686	
Superavit por valorizaciones	20.172.043	16.424.660	3.747.383	
DISMINUCIONES				
PARTIDAS SIN VARIACIÓN				-
Capital suscrito y pagado	29.100.000	29.100.000	-	
Reservas	16.412.027	16.412.027	-	

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.


JOHN MONTOYA CAÑAS
Representante Legal **


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


STEPHANIE MONTERO GÓMEZ
Revisor Fiscal - T.P. No.192082-T
(Ver opinión adjunta)
Miembro de Deloitte & Touche Ltda.

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

A 31 DE DICIEMBRE DE 2015 Y 2014
(Cifra expresadas en miles de pesos) Método Indirecto

	2015	2014
FLUJO DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
EXCEDENTE DEL EJERCICIO	18.086.310	17.379.624
MOVIMIENTO DE PARTIDAS QUE NO INVOLUCRAN EFECTIVO	19.279.871	22.162.571
Provisiones	7.429.302	5.417.470
Depreciaciones	3.128.501	2.681.283
Amortización de cargos diferidos	8.119.495	12.614.532
Amortización de intangibles	1.485.414	1.105.298
Impuesto diferido	(882.841)	343.988
	37.366.181	39.542.195
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS		
Deudores	(17.723.946)	5.972.997
Inventarios	39.265	564.809
Otros activos	(10.465.752)	(166.143)
Cuentas por pagar	8.884.444	(4.172.824)
Obligaciones laborales y de seguridad social integral	564.719	47.545
Pasivos estimados	3.172.583	2.179.253
Impuestos, contribuciones y tasas por pagar	3.718.625	955.865
Otros pasivos	8.560.834	40.530
	(3.249.228)	(6.523.962)
FLUJO DE EFECTIVO NETO PROVISTO EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	34.116.953	33.018.233
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Adquisición de propiedades, planta y equipo	(4.299.424)	(2.892.704)
Incremento de cargos diferidos y mejoras	(18.182.137)	(12.925.620)
Incremento de intangibles	(1.838.672)	(1.239.011)
FLUJO DE EFECTIVO USADO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(24.320.233)	(17.057.335)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
Aumento (Disminución) neto(a) por operaciones de financiamiento e instrumentos derivados	28.332.968	(3.861.622)
Pago de dividendos, fondo de reposición de capital y fondo de inversión	(17.379.624)	(14.554.277)
FLUJO NETO DE EFECTIVO PROVISTO (USADO) EN ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	10.953.344	(18.415.899)
INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETA DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	20.750.064	2.455.001)
EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL INICIO DEL PERIODO	1.639.081	4.094.082
EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO	22.389.145	1.639.081

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.


JOHN MONTOYA CAÑAS
Representante Legal **


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


STEPHANIE MONTERO GÓMEZ
Revisor Fiscal - T.P. No.192082-T
(Ver opinión adjunta)
Miembro de Deloitte & Touche Ltda.







NOTAS
A LOS
ESTADOS
FINANCIEROS

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 hasta el 10 de octubre de 2054 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 se estableció con un plazo de duración de 26 años. En marzo de 2015, se amplió este plazo a 39 años, contados a partir del perfeccionamiento del contrato inicial. La modificación del plazo se realizó mediante el otrosí No. 3, suscrito entre Acuacar y el Distrito de Cartagena. El contrato terminará por vencimiento del plazo y por las otras causas que admite la ley. Una vez terminado el plazo, se procederá con 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 S.A. E.S.P 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 estaba destinado al pago del crédito efectuado por el BID al Distrito. Este aporte, fue realizado por Aguas de Cartagena S.A. E.S.P hasta julio de 2015. En agosto del mismo año, Aguas de Cartagena S.A. E.S.P realizó el prepago al BID, del saldo del crédito adeudado por el 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 día 23 de abril de 2015 se firmó un convenio para la ejecución de la primera etapa de la construcción de la planta desalinizadora para abastecer de agua potable a la población de la Isla de Barú, suscrito entre Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias, Aguas de Cartagena S.A. E.S.P y Fundación Mamonal;

en el cual Acuacar fue designado como organismo ejecutor. El costo del proyecto en esta primera etapa de ejecución es de \$9.333 millones. Los recursos con los cuales se financia esta etapa del proyecto, provienen de los aportes de: i) El Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias, por \$7.442 millones, ii) AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. por \$1.391 millones, y iii) Fundación Mamonal por \$500 millones.

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 el



término de duración del contrato celebrado entre el Distrito y Acucar; los software se amortizan en un plazo de 5 años y las servidumbres al término de duración del contrato.

g. Mejoras en Propiedades Ajenas y Cargos Diferidos - Las mejoras en propiedades ajenas son amortizadas en el período de duración del contrato de Gestión Integral de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado. En marzo de 2015, se suscribió el otrosí No. 3, entre Acucar y el Distrito, mediante el cual se amplió el plazo del contrato en 13 años adicionales, a los 26 años inicialmente establecidos (ver nota 1). A partir de abril de 2015, la Compañía amortiza estos activos, tomando como base el nuevo periodo de duración del contrato. El impacto de este cambio representó un menor gasto de amortización en el año 2015 de aproximadamente \$7.754 millones.

Los Cargos Diferidos incluyen la contribución que Acucar 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 Acucar para completar las obras del Emisario Submarino (ver Nota 1). Aguas de Cartagena S.A. E.S.P 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 S.A. E.S.P y el Distrito. Se amortiza por el método de línea recta en la vida útil remanente del contrato de Gestión integral de los servicios de acueducto y alcantarillado.

h. 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.

i. 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. Hasta el año 2015, anualmente se ha pagado una suma equivalente a la veinteava 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 Acucar. 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 2014 se apropiaron y pagaron en 2015 por este concepto \$757 millones.

A partir de 2016 y con motivo de la extensión del Contrato de Gestión Integral firmada en 2015, se procederá con el pago del equivalente a una veinteaava parte del saldo pendiente de pago a 2015.

j. 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.

k. Obligaciones Laborales - El pasivo corresponde a las obligaciones que la Compañía tiene por concepto de las prestaciones legales y extralegales con sus empleados.

l. Impuesto sobre la renta - La Compañía determina la provisión para impuesto sobre la renta y complementarios con base en la utilidad gravable, a las tasas especificadas en la ley de impuestos. El impuesto sobre la renta para la equidad (CREE) es determinado 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.

m. 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, el 1 de Enero de 2016 y el 1 de Enero de 2017. La Compañía registra este impuesto contra gastos operacionales del periodo, por el valor del impuesto reconocido al 1 de enero de 2015.

n. 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 2015 y 2014 fue de \$ 3.149,47 (pesos) y \$ 2.392,46 (pesos) por US \$1, respectivamente.

o. 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.

p. Utilidad Neta por Acción - Es determinada con base en el número de acciones en circulación durante el ejercicio.

q. 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.



r. 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.

s. 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:

	2015		2014	
	US\$	EQUIVALENTE EN PESOS	US\$	EQUIVALENTE EN PESOS
Activos	4,430.23	\$ 13.952.863	14,392.58	\$ 34.433.666
Pasivos	(605,514.14)	(1.907.048.621)	(624,466.70)	(1.494.005.070)
Posición neta	(610,074.12)	\$ (1.459.571.404)	(610,074.12)	\$ (1.459.571.404)

4. EFECTIVO

	2015	2014
Encargos Fiduciarios (1)	\$ 18.341.296	\$ -
Bancos (2)	3.522.440	1.457.898
Caja	186.081	133.485
Fondos especiales	2.500	2.500
Total	\$ 22.052.317	\$ 1.593.883

(1) Para el año 2015 corresponde a recursos recibidos del Distrito, para la ejecución de obras de los Convenios de Saneamiento de acueducto y alcantarillado, los cuales tienen destinación específica.

(2) Las cuentas bancarias se encuentran conciliadas con libros al cierre de cada año.

5. INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS

	2015	2014
Inversiones admón. de liquidez en títulos participativos (1)	\$ 336.828	\$ 45.198
Total	\$ 336.828	\$ 45.198

1. Para el año 2015 y 2014 corresponde a inversiones temporales en cartera colectiva con un rendimiento del 4.98% y 3.03% nominal mes vencido respectivamente para cada año.

6. DEUDORES - NETO

	2015	2014
Corto Plazo:		
Servicios públicos (1)	\$ 46.116.678	\$ 45.652.337
Anticipos o saldos a favor por imp. y contrib.	8.834.673	7.075.801
Prestación de servicios (2)	4.156.542	2.752.873
Avances y anticipos entregados (3)	607.761	911.560
Depósitos entregados en garantía	1.693.524	20.134
Otros deudores:		
Cuentas por cobrar a terceros	5.124.152	5.403.952
Empleados	907.854	881.509
Recaudo por almacenes	961.944	782.752
Antigua cartera Empresas Públicas	73.482	79.421
Otros	391.355	178.448
	68.867.965	63.738.787
Menos: Provisión cuentas difícil cobro	(28.951.060)	(27.727.601)
Total	\$ 39.916.905	\$ 36.011.186
Largo plazo:		
Servicios públicos:		
Cartera diferida	\$ 15.714.668	\$ 9.082.022
Cartera de compromisos de pagos	12.258.373	12.228.985
	27.973.041	21.311.007
Empleados	2.147.995	2.073.349
	30.121.036	23.384.356
Menos: Provisión cuentas difícil cobro	(13.012.677)	(12.664.922)
Total	\$ 17.108.359	\$ 10.719.434
El movimiento de la provisión para cuentas dudosas es el siguiente:		
Saldo al inicio del año	\$ (40.392.523)	\$ (39.612.664)
Castigos de cartera (4)	5.858.088	4.637.611
Gasto de provisión de cartera (4)	(7.429.302)	(5.417.470)
Saldo al final del año	\$ (41.963.737)	\$ (40.392.523)

1. Para los años 2015 y 2014 se cerró con una rotación de cartera 4,23 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 2015:

Deudor	2015	2014
	Monto	Fecha de desembolso
Consorcio Alcantarillado localidad	\$ 167.778	Dic-15
Consorcio redes JS	137.472	Nov-15
Pozos y servicios Ltda.	93.096	Ago-15
Construcciones JS	89.560	Nov-15
Otros	119.855	
Total	\$ 607.761	

(4) Los criterios utilizados para la estimación de las provisiones de cartera son los siguientes: La cartera mayor a 1 año se provisiona en 2015 y 2014 al 100%, la cartera menor a un año se provisiona al 4.8% para los años 2015 y 2014 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:

	2015	2014
Elementos y accesorios. Acueducto y alcantarillado.	\$ 5.998.417	\$ 6.603.346
Repuestos	330.236	330.129
Elementos eléctricos y electrónicos	37.584	39.447
Herramientas y equipos	392	392
Materiales de laboratorio	84.760	90.538
Inventario en tránsito	1.728	5.310
Otros materiales y suministros	612.999	36.219
	7.066.116	7.105.381
Menos: Provisión de inventarios	(65.002)	(65.002)
Total	\$ 7.001.114	\$ 7.040.379

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 2015:

Saldo a 31/12/2014	\$ 13.399.190
Adquisiciones y movimientos de activos fijos	4.299.424
Depreciación	(2.751.714)
Saldo a 31/12/2015	\$ 14.946.900

9. OTROS ACTIVOS - NETO

	2015	2014
Corrientes:		
Gastos pagados por anticipado (1)	\$ 10.960.062	\$ 494.310
No corrientes:		
Cargos diferidos:		
Proyecto Banco Mundial (2)	38.202.150	38.202.150
Cargos diferidos en financiación de obras	8.081.430	8.081.430
Impuesto Diferido	7.161.404	6.278.563
Estudios y Proyectos	5.065.960	5.065.960
Dotación a trabajadores	54.069	-
Otros cargos diferidos	1.062.582	1.062.582
	59.627.595	58.690.685
Menos: Amortización acumulada	(34.672.278)	(31.035.464)
	24.955.317	27.655.221
Obras y mejoras en propiedades ajena: (3)		
Redes y obras	141.313.396	129.422.503
Construcciones en curso	12.949.187	6.712.014
	154.262.583	136.134.517
Menos: Amortización acumulada	(58.732.115)	(54.249.435)
	95.530.468	81.885.082
Bienes adquiridos en Leasing		
Bienes adquiridos en leasing financiero	21.306.583	-
Menos: Amortización acumulada	(376.787)	-
	20.929.796	-

	2015	2014
Intangibles: (4)		
Derechos de uso de redes	3.598.474	3.598.474
Licencias y software	5.925.640	4.253.984
Servidumbres y otros	97.183	97.182
	9.621.297	7.949.640
Menos: Amortización acumulada	(6.729.517)	(5.411.118)
	2.891.780	2.538.522
Valorizaciones (5)	20.172.043	16.424.660
Total	\$ 164.479.404	\$ 128.503.485

1. Para el año 2015 corresponde principalmente el prepago de la deuda del Distrito con el BID, en ejecución del programa diseñado para mejorar las condiciones sanitarias en las zonas que vierten a la Bahía de Cartagena (ver nota 1).
2. Corresponde a la contribución de US\$15,4 millones que aportó Acucar 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 S.A. E.S.P y el Distrito de Cartagena. El proyecto otorga el derecho a Aguas de Cartagena S.A. E.S.P 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 S.A. E.S.P y el Distrito. Se amortiza por el método de línea recta en la vida útil remanente del Contrato de Gestión integral de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado (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 2015 y 2014 por este concepto es de \$1.327 y \$ 2.354 millones respectivamente para cada año.
3. 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. Se amortizan en la vida útil remanente del Contrato de Gestión Integral de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado.
4. 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.
5. La Compañía efectuó en el año 2015, avalúo técnico sobre sus inmuebles. Para el año 2014, corresponde al avalúo técnico realizado en el año 2012.

10. OPERACIONES DE FINANCIAMIENTO

	Tasa de interés promedio anual en 2015 (%)	2015	2014
Préstamos con bancos	DTF + 1.52%	\$ 116.586.852	\$ 66.947.302
Menos: Porción corriente		4.831.712	5.048.906
Largo plazo		\$ 111.755.140	\$ 61.898.396

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
2017	\$ 17.285.876
2018	31.065.823
2019	24.275.703
2020	23.146.575
2021 y siguientes	15.981.163
	\$ 111.755.140

A continuación se detallan las entidades financieras con quienes se tiene obligaciones financieras para los años 2015 y 2014:

Entidad financiera	2015	2014
Banco AV Villas	\$ 24.990.971	\$ 23.550.042
Banco Occidente	19.067.000	-
Helm Bank	15.293.889	18.344.350
Banco BBVA	15.000.000	2.215.166
Leasing Bancolombia	12.924.637	-
Banco Colpatría	8.672.402	3.674.994
Banco Agrario	8.128.966	13.910.950
Leasing Banco Bogotá	8.015.779	-
Banco GNB Sudameris	4.493.208	5.251.800
	\$ 116.586.852	\$ 66.947.302

11. CUENTAS POR PAGAR

A 31 de diciembre de 2015 y 2014, las cuentas por pagar a corto plazo tienen un valor de \$44.982 y \$ 32.378 millones respectivamente.

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 2012.

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 2015 y 2014 es del 25%, la tarifa aplicable al impuesto sobre la renta para la equidad CREE por los años 2015 y 2014 es del 9%. La tarifa marginal aplicable a la sobretasa al CREE por el año 2015 es del 5% y aplica a contribuyentes cuya declaración anual del impuesto CREE arroje una utilidad igual o superior a \$800 millones de pesos.
- Las sociedades prestadoras de servicios públicos no están sujetas al sistema de renta presuntiva aplicable a otras compañías en Colombia.

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



Corto plazo:

Impuesto de renta por pagar	\$ 14.234.246	\$ 10.398.720
Impuesto de industria y comercio	676.253	687.616
Contribuciones – Distriseguridad	158.008	249.265
Otros	805	15.086
Total	\$ 15.069.312	\$ 11.350.687

A continuación se detalla la conciliación entre la utilidad antes de impuestos y la renta líquida gravable por el año 2015 y 2014:

	2015	2014
Utilidad antes del impuesto sobre la renta	\$ 28.937.608	\$ 27.308.457
Más:		
Gastos no deducibles	1.782.245	1.619.867
Provisión de litigios	2.024.608	3.864.275
Ingresos gravados	7.978.850	-
Otros	-	371.794
Renta líquida gravable impuesto de renta	40.723.311	33.164.393
Menos:		
Mayor gasto por ajustes por inflación fiscal, amortizaciones y otros	3.852.311	1.557.300
Diferencia entre provisión para deudores para propósitos fiscales y la provisión contable	103.786	1.011.730
Ingresos no gravados	227.180	13.237
Base gravable impuesto de renta	36.540.034	30.582.126
Donaciones no deducibles impuesto para la equidad	168.809	8.853
Base gravable impuesto de renta para la equidad	36.708.843	30.590.979
Provisión para impuesto sobre la renta ordinaria 25%	9.135.008	7.645.531
Provisión para impuesto sobre la renta para la equidad – CREE 9%	3.303.796	2.753.188
Provisión Sobretasa – CREE 5%	1.795.442	-
Total Provisión del Impuesto sobre la renta y equidad CREE	14.234.246	10.398.719
Ajuste impuesto de renta año anterior	(2.500.107)	(813.874)
Impuesto de renta diferido	(882.841)	343.988
Total gasto de impuesto (Ver Nota 19)	\$ 10.851.298	\$ 9.928.883

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

	2015	2014
Autorretención de renta y CREE	\$ 5.156.335	\$ 4.912.566
Anticipo de impuesto de renta	2.483.225	2.119.444
Anticipo de sobretasa CREE	1.121.813	-
Saldo a favor de CREE	59.477	-
Anticipo contribución especial	11.115	-
Impuesto de industria y comercio	2.708	2.637
Retención en la fuente renta y CREE	-	7.376
Saldo a favor IVA	-	33.778
	\$ 8.834.673	\$ 7.075.801

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

	2015	2014
Conceptos:		
Patrimonio contable	\$ 83.770.380	\$ 79.316.312
Más:		
Revalorizaciones y mayores valores fiscales	25.448.921	25.501.695
Exceso de provisión de cartera	18.362.574	18.466.361
Pasivos y otras provisi. no aceptados fiscalmente	12.316.762	10.297.130
Menos:		
Ajustes por inflación fiscal en amortizaciones y Depreciaciones	(46.308.988)	(42.117.163)
Patrimonio líquido fiscal	\$ 93.589.649	\$ 91.464.335

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 2014 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 2015; sin embargo, la administración ha revisado y considera que las operaciones tuvieron un comportamiento similar a las realizadas durante el año 2014, por lo cual se considera que no existirá un impacto de importancia en la declaración del renta del periodo 2015.

Impuesto a la riqueza - La Compañía liquidó el impuesto por valor de \$880 millones, tomando como base el patrimonio líquido poseído al 1 de enero de 2015 a una tarifa del 1,15%. La declaración se presentó en el mes de mayo de 2015 y su pago se efectuó en dos cuotas iguales en los meses de mayo y septiembre de 2015. La compañía causó y contabilizó dicho valor equivalente a las cuotas exigibles por el periodo 2015 con cargo a la cuenta de gastos operativos. Para las obligaciones legales que se deben causar el 4 de enero de 2016 y el 1 de enero de 2017, la Compañía determinará el valor correspondiente de acuerdo con la tarifa aplicable.

12. OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL

	2015	2014
Vacaciones consolidadas	\$ 1.613.177	\$ 1.945.513
Cesantías consolidadas	1.502.392	1.263.982
Intereses sobre cesantías	178.691	147.971
Otros	636.660	8.735
Total	\$ 3.930.920	\$ 3.366.201

13. PASIVOS ESTIMADOS

	2015	2014
Provisiones	\$ 13.924.168	\$ 10.751.585
Provisiones diversas:		
Servicios Públicos	2.212.404	1.711.912
Costos y gastos por pagar	2.003.332	1.350.872
Total pasivos estimados corto plazo	\$ 4.215.736	\$ 3.062.784
Provisiones para contingencias largo plazo (1)	\$ 9.708.432	\$ 7.688.801

1. Durante el año 2015 la Compañía provisionó un gasto por valor de \$2.020 millones para los procesos en curso. En las provisiones se registran los procesos considerados como probables de pérdida. Actualmente se encuentran provisionados 20 procesos laborales, 1 civil, 1 coactivo y 1 administrativo.

14. OTROS PASIVOS

	2015	2014
Ingresos recibidos por anticipado (1)	\$ 10.060.721	\$ 2.656.980
Recuados a favor de terceros (2)	3.542.345	1.974.474
Ingresos diferidos	4.981	415.759
Subtotal	13.608.047	5.047.213
Menos: Porción corriente	13.465.251	2.792.243
Total largo plazo	\$ 142.796	\$ 2.254.970

1. Para el año 2015 corresponde principalmente a anticipos recibidos para la ejecución de obras de los Convenios de Saneamiento de acueducto y alcantarillado con el Distrito por valor de \$8.604 millones y en el 2014 incluye anticipos para el refuerzo de la red matriz de acueducto que alimenta a los barrios Crespo y Cielo Mar por valor de \$1.350 Millones.
2. (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 2015 y 2014 la Compañía tenía un saldo pendiente de consignar de \$ 3.542 y \$ 1.974 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 2015 y 2014 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 2015 y 2014 el monto de esta reserva asciende a \$14.550 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 2015 y 2014 el monto de esta reserva asciende a \$ 1.862 millones.

16. CUENTAS DE ORDEN

	2015	2014
Cuentas de orden deudoras:		
Deudoras de control (Subsidios)	\$ 279.643.752	\$ 261.334.057
Deudoras fiscales	139.640.501	112.259.788
Derechos contingentes (1)	48.389.670	45.438.375
Total deudoras	\$ 467.673.923	\$ 419.032.220
Cuentas de orden acreedoras:		
Bienes recibidos de terceros (Distrito)	\$ 988.106.577	\$ 988.106.577
Contribuciones	160.352.077	150.021.232
Responsabilidades contingentes	98.131.111	132.941.261
Acreedoras fiscales	122.763.081	104.666.222
Bienes recibidos en leasing	2.075.624	7.294.257
Fondo de Inversiones (2)	12.204.509	10.463.440
Cartera de cobro, Empresas Públicas Distritales de Cartagena	6.261.021	6.307.431
Mercancías recibidas en consignación	2.429.748	2.243.128
Total acreedoras	\$ 1.392.323.748	\$ 1.402.043.548

1. Para los años 2015 y 2014 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 2015. (Ver Nota 2).

17. COSTOS DE VENTA DE SERVICIOS

	2015	2014
Mantenimiento y reparaciones (3)	\$ 23.680.561	\$ 17.414.693
Energía eléctrica	22.664.169	19.391.707
Gastos de personal	13.253.176	11.013.583
Cortes y reconexiones	11.144.182	9.353.043
Costos de trabajos por cuenta ajena (2)	10.626.982	1.068.266
Materiales y suministros	9.018.787	7.007.872
Amortizaciones (1)	8.496.282	12.614.532
Asistencia Técnica (Nota 24)	6.797.432	6.504.967
Programa de agua no contabilizada	4.890.398	4.119.082
Reactivos y productos químicos	3.447.179	3.585.046
Toma de lectura, impresión, reparto facturas	3.324.453	3.062.420
Depreciación	2.107.116	1.955.121
Aseo y vigilancia	1.644.734	1.469.561
Transportes, fletes y acarreos	1.533.011	961.492
Otros (4)	1.521.903	1.003.274
Tasas retributivas	1.470.756	1.033.077
Arrendamientos	1.373.183	1.415.616
Servicios públicos	641.840	614.468
Servicios temporales	220.836	1.132.641
Seguros	129.786	106.279
Impuestos	14.898	29.587
Total	\$ 128.001.664	\$ 104.856.327

1. Para los años 2015 y 2014 incluye \$1.327 y \$2.354 millones, respectivamente, correspondientes a la amortización de derecho a usar, explotar y operar los activos construidos con el proyecto financiado parcialmente por el BIRF. El gasto por amortización en el 2015 es menor, debido a la ampliación del contrato de gestión integral de acueducto y alcantarillado (Ver nota 2.g).
2. Para el año 2015 se incluyen los costos de los trabajos ejecutados para los convenios de saneamiento con el Distrito por valor de \$9.720 millones y suministros e instalación de tubería Torre del Mar por \$810 millones. Para el año 2014 se incluyen los servicios de construcción de redes a constructores de nuevas edificaciones en la ciudad de Cartagena por valor de \$1.068 millones.
3. Para los años 2015 y 2014 incluye \$4.567 y \$3.066 millones respectivamente, correspondientes a mantenimiento del Emisario Submarino y Equipo JackUp
4. Para los años 2015 y 2014 incluye \$455 y \$546 millones respectivamente, correspondientes a Interventoría, peritajes y monitoreo ambiental.

18. GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACION

	2015	2014
Sueldos y salarios	\$ 16.762.883	\$ 14.968.051
Honorarios (1)	5.231.036	5.044.035
Impuestos	4.315.571	4.707.463
Comisiones por recaudos y recupera. de cartera	3.350.833	4.489.676
Contribuciones efectivas	2.673.503	2.277.009
Industria y Comercio	2.247.161	1.985.213
Arrendamientos	1.740.852	1.874.372
Mantenimiento de equipos de oficina y software	1.660.193	1.537.235
Servicios públicos	1.299.445	1.069.959
Contribuciones y afiliaciones	1.267.552	1.572.319
Seguros	1.060.400	610.462
Gravamen a los movimientos financieros	1.047.650	842.480
Aseo y vigilancia	1.042.151	952.408
Otros	962.754	589.734
Capacitación y seguridad industrial	864.056	724.349
Gastos de viajes y alimentación	860.320	647.543
Publicidad y propaganda	771.656	684.351
Servicio de mensajería y transportes	713.374	661.177
Dotación y gastos deportivos	349.032	410.146
Aportes sobre la nómina	261.186	190.368
Útiles y papelería	212.718	154.894
Servicios temporales	68.632	1.541.077
Contribuciones imputadas	54.614	65.563
Costas procesales	- -	592.653
Total	\$ 48.817.572	\$ 48.192.537

1. [1]Para los años 2015 y 2014 incluye \$955 millones y \$ 810 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 \$ 786 millones y \$ 785 millones, para los años 2015 y 2014 respectivamente.

19. PROVISIONES, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES

	2015	2014
Provisión deudas de dudoso recaudo	\$ 7.429.302	\$ 5.417.470
Provisión para obligaciones fiscales (Ver Nota 11)	10.851.298	9.928.833
Provisiones para contingencias (1)	2.024.608	3.864.275
Amortización de intangibles	1.485.414	1.105.297
Depreciación	644.599	726.162
Total	\$ 22.435.221	\$ 21.042.037

20. INGRESOS NO OPERACIONALES

	2015	2014
Financieros:		
Recargos y financiación de usuarios	\$ 1.646.374	\$ 1.580.175
Descuentos comerciales condicionados	311.352	226.330
Rendimientos financieros	1.034.374	110.037
Financiación préstamos empleados	97.148	82.664
	3.089.248	1.999.206
Diferencia en cambio	706.448	176.846
Utilidad en venta de activos	302.500	-
Total	\$ 4.098.196	\$ 2.176.052

21. GASTOS NO OPERACIONALES

	2015	2014
Financieros (1)	\$ 6.286.792	\$ 7.646.740
Intereses	5.272.974	3.967.826
Comisiones	418.999	323.083
Diferencia en cambio	1.236.790	501.844
Otros gastos ordinarios	528.518	72.964
Total	\$ 13.744.073	\$ 12.512.457

1. Los costos financieros de 2015 y 2014 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. Para el año 2015, el gasto refleja una disminución debido a que en el mes agosto, Acucar prepago la deuda del Distrito con el BID (Ver nota 1).

22. INGRESOS EXTRAORDINARIOS

	2015	2014
Recuperaciones (1)	\$ 7.193.150	\$ 5.083.471
Otros	34.078	221.574
Multas a contratistas	-	45.766
Indemnizaciones	-	30.159
Ajustes años anteriores	441.217	13.237
Sobrantes	2.120	2.305
Total	\$ 7.670.565	\$ 5.396.512

1. Para los años 2015 y 2014 se liberaron \$7.000 y \$5.000 millones, respectivamente, de los recursos excedentes de los ingresos fideicomitidos en el PATRIMONIO AUTÓNOMO Acucar – 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

	2015	2014
Gastos de ejercicios anteriores	\$ 93.818	\$ 58.718
Otros	57.692	46.983
Total	\$ 151.510	\$ 105.701



24. TRANSACCIONES CON PARTES VINCULADAS

Las principales transacciones celebradas por la Compañía con sus vinculados económicos durante los años 2015 y 2014, se resumen a continuación:

	2015	2014
Gastos por asistencia técnica: Sociedad General Aguas de Barcelona S.A.	\$ 6.797.432	\$ 6.504.967
Facturación por servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Distrito de Cartagena	\$ 3.677.028	\$ 4.228.245
Facturación de convenios (TCA)	\$ 10.286.813	\$ -
Los saldos resultantes de estas operaciones y otras realizadas en años anteriores, son los siguientes:		
Deudores:		
Distrito de Cartagena	\$ 1.424.183	\$ 593.314
Cuentas por pagar:		
Sociedad General Aguas de Barcelona	\$ 1.801.303	\$ 1.451.483
Logistium Servicios Logísticos S.A.	88.314	38.882
Aqualogy Solutions	-	3.640
Aqualogy Development	16.046	-
	\$ 1.905.663	\$ 1.494.005

Durante los años 2015 y 2014 entre Acuacar, 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

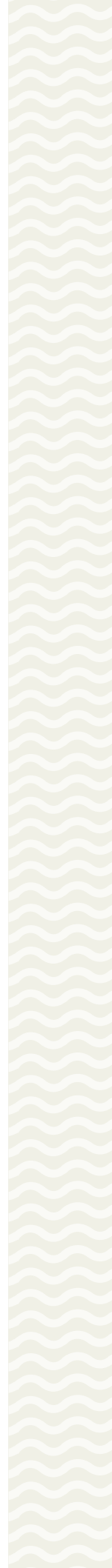
Existen reclamaciones contra la Compañía relacionadas principalmente con acciones populares por atentar contra el medio ambiente y para proteger derechos colectivos, procesos laborales y otros procesos civiles, administrativos y penales. A la fecha, la Compañía considera que las provisiones registradas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

GLOSARIO

ARL	Administradora de Riesgos Laborales
AWAC	Aplicación para que contratistas realicen consultas y operaciones.
ACUACAR	Sigla utilizada para referirse a Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
ACUEDUCTO	Sistemas que transportan agua en flujo continuo desde un lugar en el que está accesible en la naturaleza hasta un punto de consumo distante.
ALCANTARILLADO	Sistema de estructuras y tuberías para la recogida y transporte de las aguas residuales desde el lugar en que se generan hasta el vertimiento al medio natural o se tratan.
ALEVINES	Término utilizado para referirse a las crías recién nacidas de peces.
ANDESCO	Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones
BOTON PSE	Botón de pagos seguros en línea.
CPD	Centro de Proceso de Datos.
CREE	Impuesto sobre la renta para la equidad.
COLIFORMES	Designa a un grupo de especies bacterianas que tienen ciertas características bioquímicas en común e importancia relevante como indicadores de contaminación del agua y los alimentos.
COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION	COSO, por sus siglas en inglés, es una iniciativa de 5 organismos para la mejora de control interno dentro de las organizaciones.
CONEXIONES INTRADOMICILIARIAS	Instalaciones de acometidas domiciliarias de Acueducto y Alcantarillado para los hogares más vulnerables.
CONTROL DE PÉRDIDAS	Evitar que desde aspectos técnicos y comerciales se pierda el agua producida.



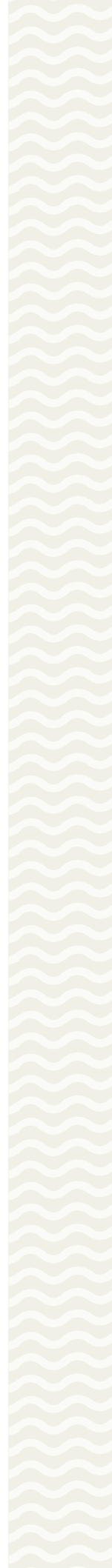
DESARROLLO SOSTENIBLE	Integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y mantenimiento de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad.
DIVULGACIÓN AMBIENTAL	Dar a conocer los proyectos que la Empresa realiza y el beneficio ambiental a la comunidad en general.
EBAC	Estación de Bombeo de Agua Cruda.
EBAR	Estación de Bombeo de Aguas Residuales.
EPA	Establecimiento Público Ambiental de Cartagena
EMISARIO SUBMARINO	Tubería o conducto mediante el cual se bombea el agua residual, después de un tratamiento primario, para conducirla a una cierta distancia de la costa.
ESTUARIO	Es la desembocadura, en el mar, de un río amplio y profundo.
FASECOLDA	Federación de Aseguradores Colombianos
GNV	Gas Natural Vehicular
GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS – GIR	Normativa para generar una cultura orientada a la prevención y mitigación.
GIGAJOULES	Unidad de medida energética.
GLOBAL REPORTING INITIATIVE – GRI	Institución independiente que creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social.
GOBIERNO CORPORATIVO	Sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos.
IANC	Índice de Agua No Contabilizada.
I+D+i	Investigación, Desarrollo e Innovación.
ÍCTICO	Término que se refiere a la especies de peces presentes en un determinado lugar de la biomasa marina o fluvial.



INVEMAR	Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras
MATERIALIDAD	Se refiere a aquellos aspectos e indicadores que reflejen los impactos sociales, ambientales y económicos significativos de la empresa.
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.
OCUPACIONAL	Promoción y mantenimiento del 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.
ONAC	Organismo Nacional de Acreditación de Colombia
PPTAR	Planta de Pretratamiento de Aguas Residuales
PEAD	Polietileno de Alta Densidad. Material utilizado para la fabricación de tuberías de conducción de agua potable.
PESV	Plan Estratégico de Seguridad Vial.
PHVA	Planear, Hacer, Verificar y Ajustar.
PTAP	Planta de Tratamiento de Agua Potable.
PTAR	Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.
PQR	Peticiones, quejas y reclamos.
PACTO GLOBAL	Instrumento para promover el diálogo social para 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.
PILETAS COMUNITARIAS	Estructuras para la distribución de agua potable, utilizadas para suministrar agua a comunidades que carecen del servicio.



PLAN MAESTRO	Obras macro que se ejecutan para programas de expansión e infraestructura de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
RSC	Responsabilidad Social Corporativa
SGME	Sistema de Gestión de Medidores
SGSST	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
SANEAMIENTO BÁSICO	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.
SEGURIDAD INDUSTRIAL	Minimiza los riesgos dentro de la Empresa considerando que toda actividad industrial tiene peligros inherentes que necesitan de una correcta gestión.
SOSTENIBILIDAD	Proceso mediante se aprovechan los recursos disponibles con el objeto de las necesidades actuales sin comprometer esos mismos recursos para que sean usados por las generaciones futuras.
STAKEHOLDERS	Término utilizado para referirse a los grupos de interés de una empresa.
TCA	Trabajos por Cuenta Ajena.
TIC	Tecnología de la Información y Comunicaciones.
VALORES CORPORATIVOS	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.



Coordinación del Informe:
Jorge Romero
Mábel Silvera
Angélica Curi

Consultoría y Elaboración del Informe:
Eustorgio Carrasquilla
G&A Consultores
PHVA Gestión Corporativa

Fotografías:
Rafael Zabala
Archivo Acuacar

Apoyo Logístico:
Marilyn García
Kelly Díaz

Diseño y Diagramación:
EKOCREATIVIDAD

Información de Contacto:
Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
Edificio Chambacú, Cra. 13B No 26-78
Sector Papayal - Torices 2 Piso
Tel.: (575) 693 2770
www.acuacar.com

Síguenos en:





Edificio Chambacú 2º Piso PBX:6932770 Cartagena-Colombia

