

Triple A trabaja por y para los usuarios

Pensando en una buena atención, esta empresa ha creado políticas que facilitan el pago oportuno de los clientes que pertenecen a estratos bajos.

Inversiones, desarrollo tecnológico, talento humano, calidad certificada, planes comerciales de largo plazo y el respaldo de un operador especializado han sido los pilares de la estrategia empresarial que hace a la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., Triple A como merecedora al premio PORTAFOLIO 2008 en la categoría de Servicio al Cliente.

Esta empresa que presta servicios públicos se constituyó en 1991 y el año siguiente inició operaciones en el Distrito de Barranquilla.

Desde 1996 cuenta con la participación de la Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A. Inassa, como socio calificado, por lo que se considera como una experiencia modelo en la participación del capital privado en el proceso de modernización del sector, no solo en el país, sino en Latinoamérica.

Los resultados de Triple A en la ampliación de cobertura han sido significativos. En acueducto pasó del 60 por ciento al 99 por ciento entre 1990 y el 2007. En ese mismo lapso, el

SERVICIO AL CLIENTE

- Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia
- Irotama S.A.
- Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. Triple A
- Sodimac Colombia S.A.
- Ventas y Servicios S.A.

servicio de alcantarillado dio un salto de 50 a 90 por ciento, mientras que en la recolección de basuras que no tenía a comienzos indicador de cobertura, hoy está en el ciento por ciento.

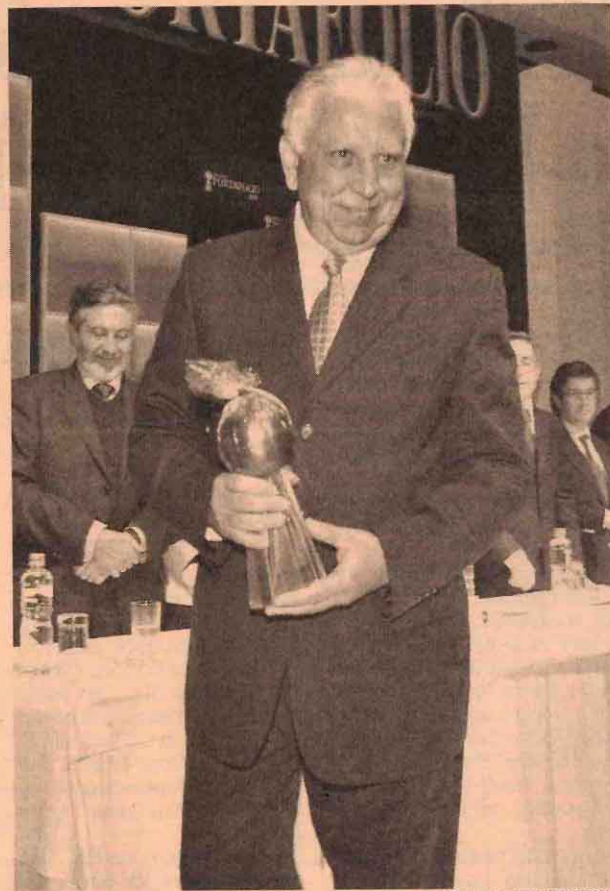
Para Triple A, en su desempeño exitoso ha contribuido el operador especializado Canal Isabel II, empresa pública española con 150 años de experiencia en la Comunidad Autónoma de Madrid.

La tarea de la empresa se ha extendido más allá del Distrito de Barranquilla y ha llegado a Puerto Colombia, Soledad y Galapa que han visto mejorar la calidad en la prestación de estos servicios públicos.

Para atraer y tener satisfechos a sus clientes, Triple A ha desarrollado varios productos y servicios. Cita los siguientes: Herederos del planeta - Cuenta gotas, programa educativo a empresas, mi barrio sin basuras, vive el parque, cuidemos el mundo reciclando, Nuevos clientes, Apoyo al proyecto de saneamiento de la cuenca oriental, Capacitación a líderes, Apoyo a proceso de micro-medición, y Apoyo al proyecto de acueducto costero.

La empresa tiene 777 empleados directos y 64 indirectos, quienes recibe frecuentes entrenamientos y actualizaciones con el fin de crear valor agregado y sentido de excelencia en la atención al cliente.

A su juicio, un aspecto que justifica su orgullo es haber creado unas políticas de facilitación y acompañamiento para el pago oportuno de los clientes en estratos bajos, es decir uno, dos y tres, mediante convenios pagaderos a 10 años, sin intereses de mora, con cuota fija y amplias posibilidades de pago de la mensualidad. El esquema incluye estímulos en servicios y especie en jornadas comuni-



Rodrigo Sepúlveda/PORTAFOLIO
Ramón Navarro, presidente de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., Triple A S.A., recibió el galardón.

tarias, una gestión personalizada, y la especialización de la segmentación del mercado, lo cual ha llevado a que el estrato 3 presenta pago puntual en el 100 por ciento, con pago de deuda en el 77 por ciento; el

estrato 2 paga puntualmente en el 98 por ciento y tiene convenio sobre la deuda en un 87 por ciento, y el estrato 3 presenta pago puntual en el 100 por ciento, con pago de deuda en el 97 por ciento.



Claudia Rubio / PORTAFOLIO
Bernardo Guzmán, presidente Smurfit Kappa Cartón de Colombia, recibió a nombre de la compañía el premio de Protección del Medio Ambiente.

Producción verde en cada uno de los eslabones de la cadena

Hasta hace poco, no muchas compañías tenían entre sus planes al medio ambiente. Sin embargo, para Smurfit Kappa Cartón de Colombia, el desarrollo sostenible ha hecho parte de su actividad en el pasado y el presente, desde el árbol hasta el papel y el cartón, que se convierte en cuadernos y cajas. Pero este tema también está presente en su visión estratégica de largo plazo. Por esta y otras razones, la compañía se hizo acreedora del Premio PORTAFOLIO en la categoría de Protección al Medio Ambiente.

La compañía, fundada en 1944 y que emplea alrededor de 16.500 trabajadores entre directos e indirectos, está dividida en tres áreas. La primera es la de recursos y forestal, en la cual se hace la producción de madera para obtener la pulpa y se reciclan los papeles y cartones. Otra se encarga de la producción de papeles y cartones, y la división restante tiene como función la producción y venta de cajas corrugadas y sacos de papel.

Trabajar con recursos natu-

MEDIO AMBIENTE

- Biopack Colombia
- Cooperativa de los Estudiantes de Básica Secundaria de Glenn Doman Escuela Precoz
- Laboratorio de Farmacología Vegetal Labfarve
- Smurfit Kappa Cartón de Colombia
- Universidad de Córdoba

rales ha hecho que la estrategia de protección al medio ambiente que adelanta la firma esté presente en cada uno de los eslabones de la cadena.

En el área de producción, la compañía lleva tres décadas ejecutando inversiones para implementar tecnologías de punta, para que haya el mínimo impacto ambiental posible.

Precisamente, Smurfit Kappa Cartón de Colombia se destaca por ser la primera compañía en producir papeles libres de cloro y además, desarrolló un sistema para fabricar cajas corrugadas sin efluentes, entre otras cosas. Otra de las labores

y en la que ha trabajado durante 62 años, es el reciclaje de papeles y cartones. Según datos de la firma, solo el año pasado se reciclaron 146.000 toneladas de este insumo. Este año empezaron a operar una caldera para recuperar químicos, proyectado en el que la empresa invirtió 120.000 millones de pesos.

Asimismo, tiene plantas de tratamiento de aguas residuales y manejo de desechos sólidos en sus procesos productivos y ha instalado sistemas de control de contaminación atmosférica.

Lógicamente, otro de los componentes de los programas de la compañía, son los árboles de los que obtienen las materias primas. Por eso, desde 1968 han concentrado buena parte de sus esfuerzos en el tema de la reforestación comercial.

Actualmente, Smurfit Kappa tiene un patrimonio de 67.000 hectáreas, de las cuales el 30 por ciento, unas 20.000 hectáreas, son bosques naturales protegidos y 44.000 son plantaciones productivas de pino y eucalipto.