



Barranquilla, Colombia. Agosto de 2012. <

SEGUNDA COMUNICACIÓN DE PROGRESO TRIPLE A





SEGUNDA COMUNICACIÓN DE PROGRESO TRIPLE A



JUNTA DIRECTIVA A 31 DE DICIEMBRE DE 2011

SECTOR PÚBLICO PRINCIPALES

Alcalde Distrital (Alejandro Char Chaljub)
Jaime Pumarejo Heins

SECTOR PÚBLICO SUPLENTE

David Maestre Castro
Modesto Aguilera

SECTOR PRIVADO PRINCIPALES

Edmundo Rodríguez Sobrino
Maximiliano Vélez Camargo
German Sarabia Hyque

SECTOR PRIVADO SUPLENTE

Carlos Fernández – Galiano
Pérez- Herrera
Ricardo Lequerica Otero
Vivian Nassar Coll

REVISORÍA FISCAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2011

Firma Blanco & Blanco
Alfredo Blanco Núñez

ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA

Gerente General
Ramón Navarro Pereira

Gerente de Operaciones
Ramón Hemer Redondo

Secretario General
Galiano Franceschini Bernardo

Gerente Comercial
Jorge Roa Mejía

Gerente de Recursos
Julia Serrano Monsalvo

Gerente de Control De Gestión
José Ignacio Ramiro

Gerente de Planeación
Juan Acosta Salazar

**Gerente de Regulación
Y Análisis Económico**
Jorga Navia Pardo

INTRODUCCIÓN

TRIPLE A S.A.E.S.P.

Inició actividades en el año 1993 cuando asumió la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Barranquilla, la cuarta más importante de Colombia.

Actualmente la empresa opera el sistema de acueducto de otros 12 municipios del departamento del Atlántico, con un suministro de agua continuo 24 horas diarias, superando así el drama de épocas anteriores a su llegada, cuando sólo se hacía cada 15 días.

Igualmente presta el servicio de aseo en Barranquilla, Puerto Colombia, Galapa y Sabanalarga.

En materia de cobertura, la empresa muestra excelentes indicadores, muy por encima del promedio nacional e incluso del contexto latinoamericano. La historia y las cifras muestran que entre 1990 y 2011, Barranquilla evolucionó de la siguiente manera:

- EN ACUEDUCTO PASÓ DEL 66% AL 100%.
- EN ALCANTARILLADO SUBIÓ DEL 54% AL 97%
- EN ASEO, DEL 67% AL 100%

La empresa abastece de agua potable a 2.127.162 habitantes del departamento del Atlántico, asumiendo igualmente un serio compromiso con la calidad. Así lo ratifica el informe del Sistema de Información para Vigilancia de Calidad de Agua Potable, SIVICAP, del Instituto Nacional de Salud, que muestra que el agua suministrada por Triple A

no tiene riesgo alguno por la confiabilidad de su proceso de potabilización y el estricto control que se ejecuta a la salida de las plantas de tratamiento y en la red de distribución.

El rigor por la calidad de sus procesos y de los productos entregados a la comunidad, la excelente relación con sus clientes y proveedores, y el haber alcanzado la estabilidad financiera requerida para conducir la organización a nuevos estándares de productividad y competitividad, llevaron a Triple A a posicionarse como una de las primeras quince compañías con mayor crecimiento en la Región Caribe colombiana, según el informe *500 empresas que crecen con la Costa*, publicado por el diario La República de Bogotá, en septiembre de 2011.

A nivel local, Triple A es la segunda mejor empresa de la ciudad, con índices de favorabilidad y conocimiento del 92%, de acuerdo con la *Encuesta de Percepción Ciudadana 2011*, realizada en octubre de ese año por la firma Ipsos Napoleón Franco para el estudio Barranquilla Cómo Vamos. En la encuesta, catalogada como el estudio más completo en su género realizado en la ciudad, los servicios de acueducto y alcantarillado fueron calificados en promedio con niveles de satisfacción por encima de 4,1 sobre 5.

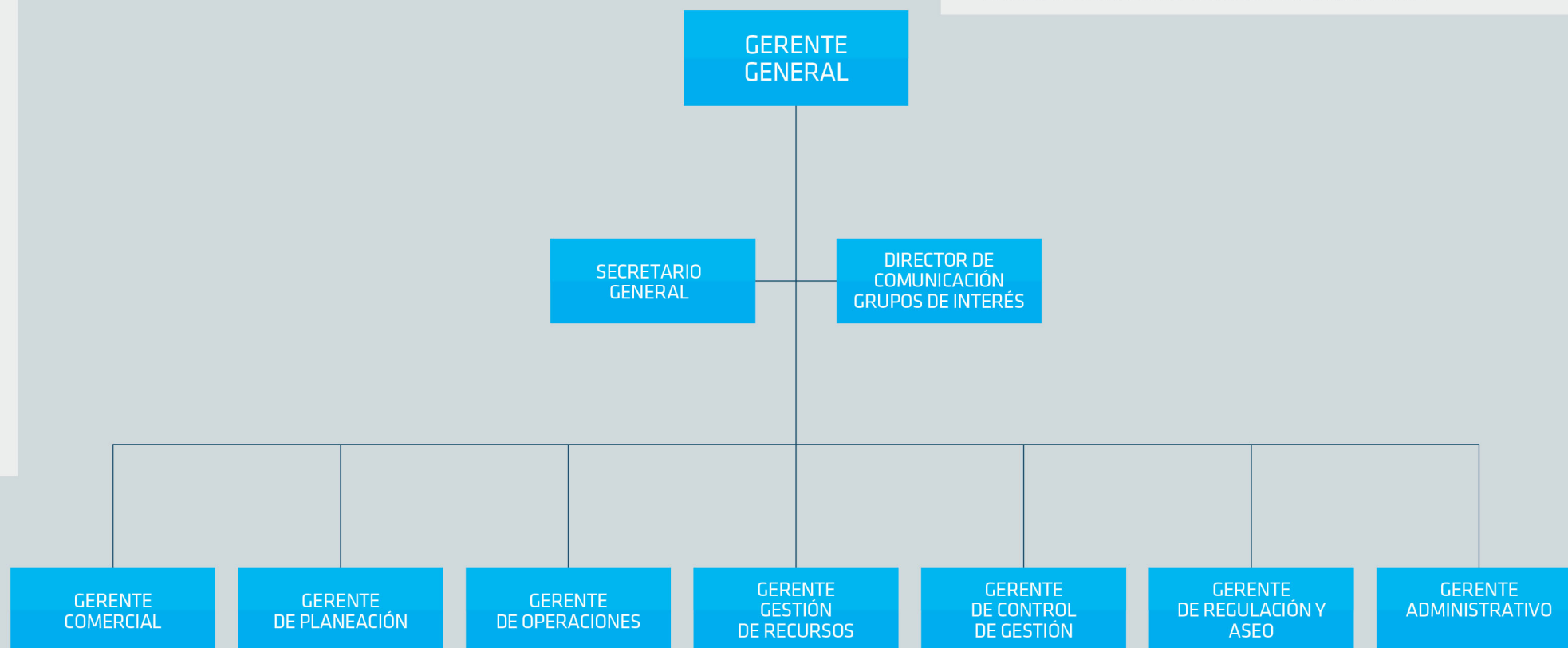
Entre tanto, en el contexto internacional, organismos como el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo, BID, ubican a Triple A como referente de empresa de servicios públicos domiciliarios, en materia de agua potable y saneamiento básico, y la catalogan como una experiencia exitosa que vale la pena replicar.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	04
1.1. Estructura organizacional	06
1.2. Direccionamiento estratégico	07
1.3. Mapa de objetivos estratégicos	08
1.4. Políticas	09
1.5. Principales magnitudes	09
1.6. Nuevos usuarios	10
1.7. Responsabilidad Social Empresarial	11
1.8. Líneas de acción	11
1.8.1. Transparencia	11
1.8.2. Compromiso ambiental	11
1.8.3. Responsabilidad social como enfoque estratégico	11
1.8.4. Bienestar, desarrollo y proyección de sus empleados	11
1.8.5. Alianzas estratégicas	11
1.8.6. Publicación de la gestión	11
1.9. Triple A y sus grupos de Interés	12
1.9.1. Compromisos con los grupos de Interés	12
1.10. Matriz de los Canales de Comunicación con los grupos de Interés	13
1.11. Triple A y sus iniciativas mundiales	14
2. Buenas prácticas	15
2.1. Política de Responsabilidad Social	17
2.1.1. Estrategia de Responsabilidad Social	17
2.2. Actividad societaria	17
2.3. Triple A y los principios del Pacto Global	20
2.3.1. Salud ocupacional y seguridad industrial	20
2.3.2. Gestión con trabajadores suministrados	20
2.3.3. Vigilancia de la salud	20
2.3.4. Contrato de condiciones uniformes	20
3. Clientes y comunidad: un servicio diferenciador	23
3.1. Nuestros indicadores	27
3.1.1. Encuesta de satisfacción al cliente	27
3.1.2. Medios de atención no presenciales	34
3.1.3. Inconformidades procedentes vía gubernativa	35
4. Nuestros mayor capital: Los empleados	37
4.1. Sindicato	38
4.2. Comité de convivencia	39
4.3. Composición laboral	39
4.3.1. Participación de mujeres	39
4.3.2. La experiencia cuenta en Triple A	39
4.3.3. Rechazamos la discriminación	39
4.4. Desarrollo de nuestra gente	40
4.4.1. Adultos bachilleres	42
4.4.2. Derechos humanos y responsabilidad social	42
4.4.3. Gestión ambiental	42
4.4.4. Coaching	42
4.4.5. Auxilios universitarios	42
4.4.6. Innova	43
4.4.7. Programa de reinducción "Abriendo caminos"	43
4.4.8. Triple A: una oportunidad para los aprendices	43
4.5. Comunicación interna	44
4.6. El bienestar de los nuestros	46
4.6.1. Estímulos e incentivos	46
4.6.2. Actividades para los empleados y sus familias	47
5. Medio ambiente	51
5.1. Sistema de gestión ambiental	52
5.2. Programas ambientales	53
5.2.1. Diplomados	53
5.2.2. Ahorro eficiente de agua	53
5.2.3. Campaña Cuidado del Agua	53
5.2.4. Visitas guiadas al acueducto y relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos	53
5.2.5. Vive Barranquilla Limpia	54
5.2.5.1. La gran tarea y la cuadra ejemplar	54
5.3. El agua de Barranquilla se toma de la llave	55
5.4. Programa Verdeazul	55
5.5. Saneamiento de la Cuenca Oriental	56
5.6. Captura y utilización del biogás	57
5.7. Fundación	58
5.7.1. Aulas Ambientales Experimentales	58
5.7.2. Programa Herederos del Planeta	59
6. Anticorrupción	60
6.1. Órganos de control	61
6.2. Código de buen gobierno corporativo	62
6.3. Reporte al Sistema Único de información (SUI)	62
6.4. Código de ética	63
6.5. Comités	63
6.6. Transparencia en las relaciones comerciales	64
6.7. Protección de los sistemas de información	65
6.8. Telecontrol y comunicaciones: clave de una gestión moderna de nuestras infraestructura	66
7. Reconocimientos	67
7.1. Acreditaciones sistemas de Gestión de Control de Calidad	69

NUESTRA ORGANIZACIÓN

1.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



Con la participación de 50 empleados de los diferentes procesos de la organización, Triple A estructuró y definió su direccionamiento estratégico para la vigencia 2009-2012, según la metodología balance Score Card.

MISIÓN

Mejoramos la calidad de vida de nuestra comunidad, satisfacemos sus necesidades de agua y saneamiento con conciencia ambiental, fundamentados en el servicio, la responsabilidad social empresarial, generando desarrollo en el área de influencia y valor para los accionistas, soportados en la efectividad de los procesos, el compromiso y el bienestar de nuestros trabajadores.

VISIÓN

En el 2015 Triple A es reconocida en América Latina, como modelo de gestión en la prestación de los servicios públicos, de acueducto, alcantarillado y aseo, líder en saneamiento ambiental en Colombia y valorada por la comunidad.

VALORES CORPORATIVOS

SERVICIO

Escuchamos, atendemos y resolvemos las necesidades de nuestros clientes, partes interesadas y otras entidades.

TRANSPARENCIA

Somos coherentes entre lo que pensamos, decimos y hacemos y nos caracteriza la ética. Triple A S.A. E.S.P. es rentable porque es visible, verificable y previsible.

TRABAJO EN EQUIPO

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

INNOVACIÓN

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

COMPROMISO

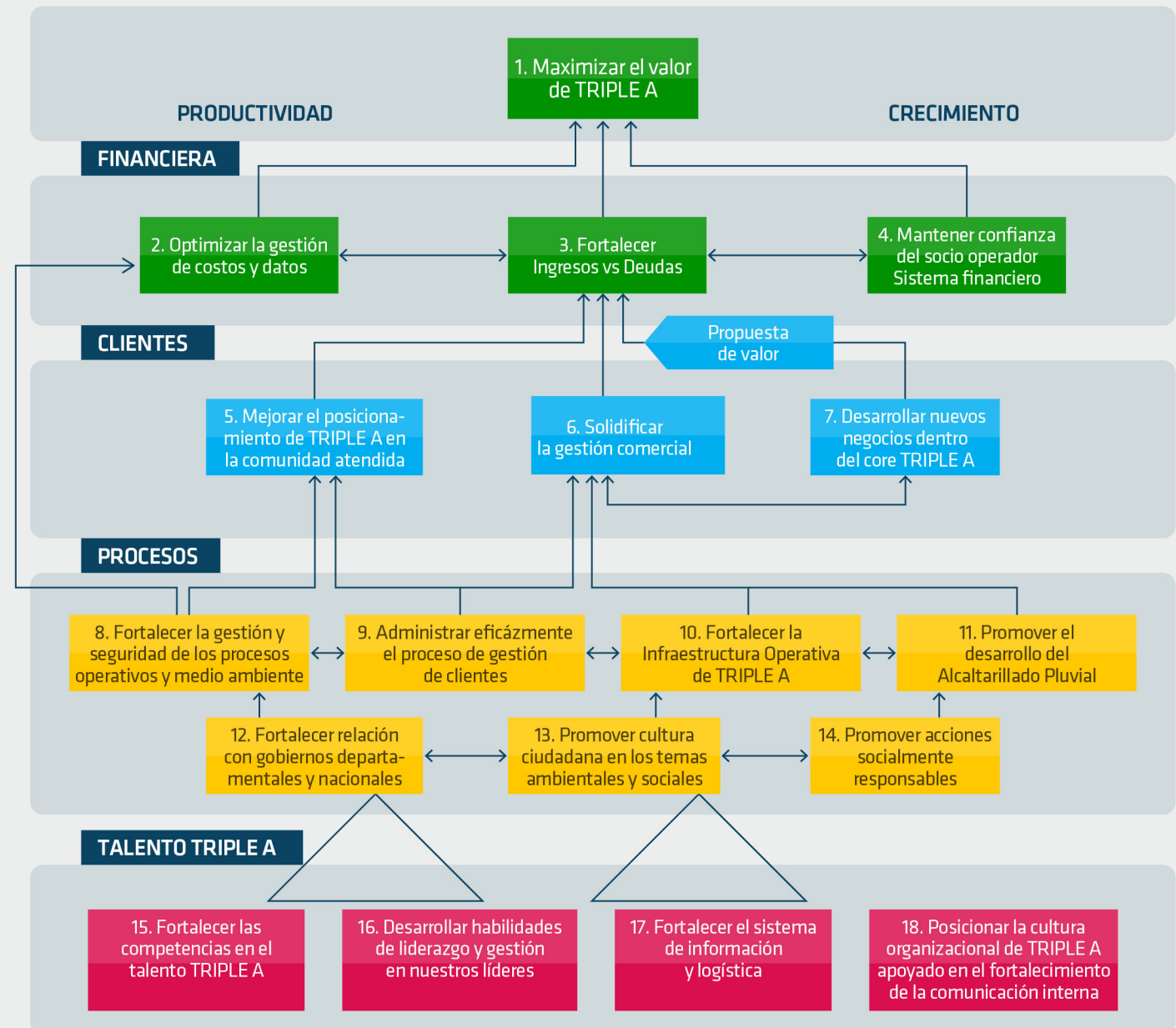
Comprometerse es poner al máximo nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado e implica identificarnos e involucrarnos con nuestra organización. Estamos comprometidos con el medio ambiente y con nuestra comunidad en todas las actividades propias de nuestros servicios.

MAPA DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El Mapa Estratégico de la organización está soportado en los planes de acción que ejecutan cada uno de los dueños de procesos, realizándose sobre ellos un seguimiento periódico a través del cumplimiento de metas e indicadores.

Así mismo, la organización definió tres Mega Metas sobre las cuales trabajar:

1. Lograr ingresos netos antes de impuestos por \$2.000 millones de pesos colombianos, a 31 de diciembre de 2012, producto del desarrollo de nuevos negocios.
2. Reducir los pasivos ambientales.
3. Conseguir que la deuda financiera no supere los \$150.000 millones de pesos colombianos, a 31 de diciembre de 2012.



1.4

POLÍTICAS

En Triple A nos regimos por 16 políticas internas que guían el camino para el mejoramiento continuo de la organización. La alta dirección de la empresa expresa su compromiso sobre ellas y orienta las acciones que permiten de manera eficiente y eficaz, alcanzar los logros planteados en los objetivos estratégicos. He aquí algunas de ellas:

- POLÍTICA DE CALIDAD
- POLÍTICA DE SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL
- POLÍTICA AMBIENTAL
- POLÍTICA DE CALIDAD LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD
- POLÍTICA DE CALIDAD DE LABORATORIO DE MEDIDORES
- POLÍTICA DE IGUALDAD
- POLÍTICA CONTRA LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR, EL MALTRATO Y ABUSO DE MUJERES Y NIÑOS

1.5

PRINCIPALES

MAGNITUDES

Empleados directos: **677**

Clientes: **405.874**

Kilómetros de redes de distribución: **2.980**

Kilómetros de redes de aguas residuales (grandes colectores y emisarios gestionados): **212,91**

Plantas de tratamiento: **12**

Cantidad de agua captada al año (en hm³/año): **203,4**

NUESTROS USUARIOS



CLASE DE USO	BARRANQUILLA		
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
ESTRATO 1	150.348	93.809	87.612
ESTRATO 2	123.353	109.421	59.644
ESTRATO 3	72.775	70.118	61.007
ESTRATO 4	31.951	31.468	30.371
ESTRATO 5	14.156	14.042	14.068
ESTRATO 6	10.117	9.598	9.545
SUBTOTAL RESIDENCIALES	402.700	328.456	262.247
INDUSTRIAL	560	326	609
OFICIAL	1.011	734	655
ESPECIAL	245	227	151
COMERCIAL	23.769	22.046	23.231
MULTIUSUARIOS	1.656	1.731	6.504
SUBTOTAL NO RESIDENCIALES	7.241	25.064	31.150
SUBTOTAL RESIDENCIALES	402.700	328.456	262.247
TOTAL	429.941	353.520	293.397

1.7 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Responsabilidad Social Empresarial es asumida en Triple A como el conjunto de acciones voluntarias que generan valor y sostenibilidad a la gestión, de forma transparente y eficiente, garantizando la rentabilidad de la operación y estableciendo relaciones de confianza y mutuo beneficio con sus grupos de interés en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

1.8 LÍNEAS DE ACCIÓN

1.8.1.TRANSPARENCIA

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

1.8.2.COMPROMISO AMBIENTAL

Estimulamos a los grupos de interés hacia el uso racional de los servicios públicos, la sostenibilidad de los recursos, la gestión preventiva y el control de los impactos ambientales derivados de su operación, buscando siempre el mejoramiento continuo, la promoción y el fortalecimiento de la cultura ambiental colectiva, más allá de la legislación vigente.

1.8.3.LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL COMO ENFOQUE ESTRATÉGICO

El direccionamiento estratégico de Triple A está diseñado en el marco de su política de Responsabilidad Social Empresarial y se centra en impulsar la innovación en nuestros procesos y en promover constantemente la generación de valor social, económico y ambiental.

1.8.4.BIENESTAR, DESARROLLO Y PROYECCIÓN DE SUS EMPLEADOS

Para Triple A la dignificación de la vida y la integridad individual de sus empleados es importante. Por lo tanto, promovemos e invertimos en su formación y desarrollo profesional, en su bienestar social y en la seguridad industrial, integrando igualmente en tales propósitos al núcleo familiar del empleado.

1.8.5.ALIANZAS ESTRATÉGICAS

La empresa participa en convocatorias y emprende proyectos sostenibles que permitan alianzas a nivel nacional e Internacional, convocando las experiencias y dinámicas que generen valor con énfasis en el medio ambiente, la educación y la productividad. Estos proyectos son dirigidos a la población en condiciones de vulnerabilidad y buscan contribuir al fortalecimiento de la equidad de género y la formación integral infantil.

1.8.6.PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN

Las actuaciones socialmente responsables de Triple A son publicadas de forma periódica bajo los estándares nacionales e internacionales del desarrollo sostenible.

Triple A entiende como Grupos de Interés a aquellas entidades o personas que se ven influenciadas por su actividad o intervienen significativamente en ésta, independientemente del carácter de su vinculación.



1.9.1. COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Dado que consideramos que las relaciones con los grupos de interés son vitales para el logro de los objetivos estratégicos, la empresa orienta sus estrategias hacia el desarrollo de acciones que le generen valor a los mismos.

Esos compromisos de actuación e interacción con los grupos de interés son direccionados hacia:

- Reconocer y asegurar sus deberes y derechos.
- Fomentar una activa participación y cooperación para la creación de valor.
- Desarrollar mecanismos de mejoras de desempeño que los involucren.
- Compartir la información relevante según la normatividad y leyes vigentes.
- Buscar el mutuo beneficio entre las partes y garantizar que se encuentren enmarcadas dentro de la debida transparencia y formalidad que éstas ameritan.

1.10 MATRIZ DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE INFORMACIÓN	CANALES DE COMUNICACIÓN DE DOBLE VÍA
ACCIONISTAS	Informe anual Boletín electrónico de RSE Informe del revisor fiscal	Canales de comunicación de doble vía, Página Web, Contac center (Chat), Asamblea anual de accionistas, Atención directa en Secretaria General, Junta Directiva.
EMPLEADOS	Carteleras virtuales Revista semestral Boletín impreso y electrónico Caudal Boletín electrónico de RSE Intranet Informe anual	Página Web, Correo de la gerencia General, Contac center (Chat), Comité de conducta, Contacto permanente de la sugerencia de Gestión Humana, Reuniones informativas del gerente.
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Boletín electrónico de RSE	Página Web, Contac center (Chat), Comité de compras, Mesas de trabajo, Contacto permanente con interventores.
CLIENTES	Factura Medios masivos de comunicación Boletín electrónico de RSE Clips de televisión	Página Web, Contac center (Chat), Oficinas Comerciales, Encuestas de satisfacción al cliente, Sondeo de percepción de satisfacción del servicio, Web chat, blog, facebook.
COMUNIDAD	Boletín electrónico de RSE Medios masivos de comunicación. Bicivoceros	Página Web, Contac center (Chat) Jornadas de sensibilización sobre temas generales de la empresa. Atención directa de la dirección de Gestión Social. Encuesta anual de percepción sobre responsabilidad social. Talleres, Reuniones de programas por ejecución de obras. Visitas al acueducto y al relleno sanitario, Mesas de trabajo
GOBIERNOS LOCALES Y NACIONAL	Boletín electrónico de RSE Informe anual Medios de comunicación	Página Web Contac center (Chat) Contacto permanente a través de la gerencia general a convocatorias de ciudad.

1.11 TRIPLE A Y LAS INICIATIVAS MUNDIALES

Apoyamos las iniciativas mundiales que impulsan el respeto por los Derechos Humanos y el desarrollo sostenido de las Naciones. Es por esto que desde el año 2010, Triple A es signataria del Pacto Global de las Organización de las Naciones Unidas, reiterando su compromiso de apoyar y difundir los 10 principios referentes a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción.

En ese mismo sentido, la compañía apoya la ejecución de estrategias y programas que apuntan al logro de 3 de los 8 Objetivos del Milenio, como son: Erradicar la pobreza extrema y el hambre; garantizar la sostenibilidad del Medio Ambiente; y fomentar la asociación global para el desarrollo.





DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIO 1

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

PRINCIPIO 2

No ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ESTÁNDARES LABORALES

PRINCIPIO 3

Apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO 4

Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

PRINCIPIO 5

Apoyar la erradicación del trabajo infantil.

PRINCIPIO 6

Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

MEDIO AMBIENTE

PRINCIPIO 7

Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

PRINCIPIO 8

Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

PRINCIPIO 9

Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ANTI-CORRUPCIÓN

PRINCIPIO 10

Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

2

BUENAS PRÁCTICAS





TRIPLE A ha adoptado las mejores prácticas de gobierno corporativo, las cuales se enmarcan dentro de las disposiciones legales vigentes y garantizan relaciones transparentes con los grupos de interés y el respeto de sus derechos, necesidades y expectativas.

Para ello la empresa tiene definidos mecanismos que regulan sus acciones y las actuaciones de sus empleados partiendo de la ética y el respeto y cuenta con comités, manuales y códigos internos que fijan y regulan las políticas internas y mejores prácticas de buen gobierno corporativo. Entre tales instrumentos están el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética y el Manual de Compras y Contratación de la Empresa.

Cada comité tiene funciones distintas que apoyan y acompañan la gestión empresarial a nivel de gerencia, seguridad industrial y salud ocupacional, compras y contrataciones, calidad, convivencia y responsabilidad social.

En el Código de Buen Gobierno se destacan las diferentes medidas adoptadas para la lucha contra las

distintas formas de corrupción, y entre ellas los mecanismos concretos establecidos para la prevención y para el manejo y divulgación de los casos relacionados con conflictos de interés.

El área de Control Interno de la empresa ejerce la función de evaluador independiente, vigilando el cumplimiento de las disposiciones internas y externas para prevenir el riesgo de fraude.

Adicionalmente, en el Código de Ética se plantean los lineamientos generales sobre el comportamiento que deben asumir los trabajadores en el desarrollo de sus actividades, manifestándose éste en óptimas relaciones con los empleados, los clientes, los contratistas, los proveedores y la sociedad en general, dentro del contexto del buen ciudadano.

2.1 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

En Triple A entendemos y asumimos efectivamente que nuestras actuaciones como empresa en relación con los diferentes aspectos de la responsabilidad corporativa, son la mejor forma de agradecerle y devolverle a la sociedad los recursos y la confianza que hemos recibido a lo largo de toda nuestra gestión.

2.1.1. ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

En su misión de suministrar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, Triple A fundamenta su gestión en la sostenibilidad de sus estrategias corporativas. Por ello, de manera proactiva, establece relaciones transparentes y de mutuo beneficio con sus empleados, accionistas, proveedores y contratistas,

clientes, comunidad, gremios y gobiernos. En cumplimiento de su responsabilidad social, la empresa evalúa sus acciones teniendo en cuenta el impacto, las necesidades y las expectativas de sus grupos de interés, así como los lineamientos nacionales y mundiales sobre el desarrollo sostenible y los principios del Pacto Global de la ONU. Así mismo, aprovechando sus fortalezas y sus aliados estratégicos, potencia el impacto positivo de sus acciones para el apalancamiento del desarrollo en su entorno y para la generación de valor.

A través de la política establecida para ello, se designaron a la Gerencia de Control de Gestión y a la Jefatura de Responsabilidad Social como las áreas responsables de promoverla, administrarla y controlarla.

2.2 ACTIVIDAD SOCIETARIA

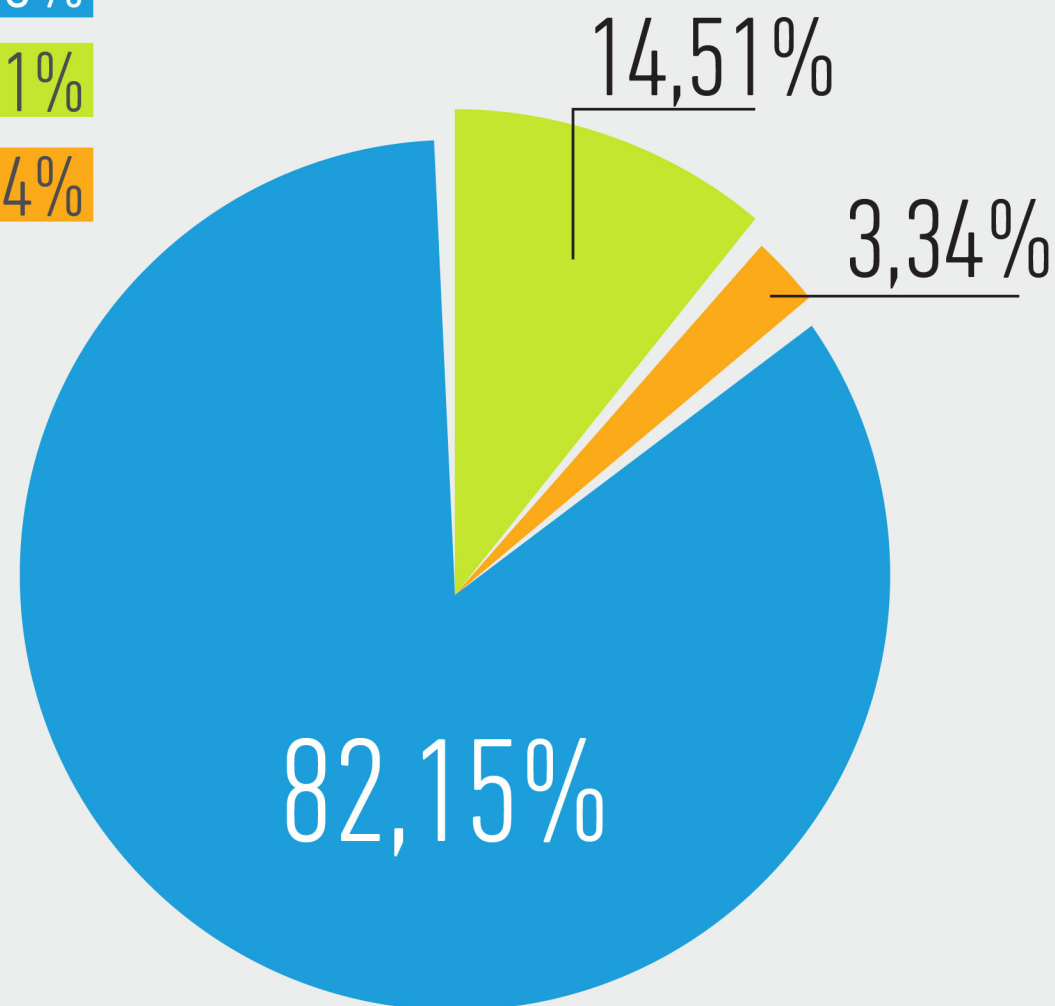
Triple A, es una empresa de economía mixta, que cuenta con Asamblea de Accionistas y Junta Directiva. De acuerdo con lo consagrado en la ley colombiana y en lo dispuesto en los Estatutos Sociales de Triple A, la empresa celebró en el 2011 tres (3) reuniones de Asambleas de Accionistas y ocho (8) reuniones de Junta Directiva, en las cuales se adoptaron las determinaciones necesarias para el desarrollo y cumplimiento de su objeto social.

A corte de 31 de diciembre de 2011, el capital de la sociedad estaba conformado de la siguiente forma:

CAPITAL AUTORIZADO:	\$ 100.000.000.000
CAPITAL SUSCRITO:	\$ 73.445.177.000
CAPITAL PAGADO:	\$ 73.445.177.000

PARTICIPACIÓN ACCIONARIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2010**SOCIO CALIFICADO** 82,15%**SECTOR PÚBLICO** 14,51%**SECTOR PRIVADO** 3,34%

El socio calificado es la sociedad INASSA, mientras que el sector público está representado por el Distrito Barranquilla y el sector privado representa a otros accionistas minoritarios.



DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIO 1:

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

PRINCIPIO 2:

No ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Existe en nuestra organización un compromiso claro de respetar, apoyar y difundir los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, al igual que los acuerdos, convenios, convenciones y protocolos nacionales e internacionales relacionados con el tema.

El mejoramiento continuo sobre la aplicación los Derechos Humanos en nuestras tareas diarias hace parte de este compromiso, así como también la difusión de los mismos entre sus grupos de interés: Empleados, accionistas, proveedores y contratistas, autoridades, gremios, clientes y comunidades.

2.3.1. SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

Para Triple A es de interés prioritario la protección de la integridad, no solo de sus empleados, sino de los contratistas y terceras personas involucradas en las operaciones. Por ello incentivamos las prácticas de control de riesgos laborales y proporcionamos un ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad, al tiempo que llevamos programas de salud preventiva a todos los empleados y contamos adicionalmente con brigadas de emergencias. Todo lo anterior está fundamentado en el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa que cuenta con la Certificación en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional bajo la norma NTC OHSAS 18001: 2007. En el año 2010 la compañía pasó la auditoría de renovación y como resultado de ello el ente certificador consideró que la gestión realizada permitía continuar otorgándole el certificado.

Nuestro sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional está diseñado para seguir un ciclo de mejora continua, en el que en primera instancia se realiza una planificación de los procesos para posteriormente ejecutar lo

planificado, hacer las verificaciones respectivas y tomar las acciones necesarias sobre las oportunidades de mejoramiento.

De esta forma están establecidos procedimientos para la identificación, evaluación y control de posibles riesgos en los puestos de trabajo, al igual que las instrucciones para la comunicación de condiciones o conductas inseguras y los respectivos métodos relacionados con trabajos en altura. Al cierre del 2011 se presentó una reducción del 45% en los accidentes de trabajo incapacitantes respecto al año anterior, lo que indica no sólo que se superó la meta planteada del 20%, sino también un comportamiento positivo y una tendencia a seguir reduciendo los índices de accidentalidad.

Tales resultados positivos obedecen a la ejecución de actividades y capacitaciones encaminadas a crear una cultura de autocuidado y de prevención, a disponer de ambientes de trabajo sanos, seguros e higiénicos y a darle cumplimiento a los requisitos legales vigentes.

Uno de los programas que más impactó en la disminución de la accidentalidad fue el de seguridad industrial denominado "Liga 100% Segura", en el cual se dio promoción y motivación a los operarios de las áreas de mayor accidentalidad para trabajar en aspectos de autocuidado y autoprotección, inspecciones de seguridad y planes de mejoramiento.

La empresa cuenta con un Sistema de Vigilancia Epidemiológica para gestionar actividades de Promoción y Prevención y controlar el Factor de Riesgo Ergonómico. La meta es reducir cada año la accidentalidad y brindarle al trabajador una ambiente de trabajo con menos riesgos cada día. De hecho, durante el 2011 no se presentó ninguna enfermedad profesional.

INDICADORES SYSO

INDICADOR	AÑO			
	2008	2009	2010	2011
ÍNDICE DE LESIONES INCAPACITANTES (ILI)	0.03	0.03	0.02	0.03
ÍNDICE DE SEVERIDAD DE ACCIDENTES DE TRABAJO (ISAT)	8.58	9.14	14.32	14.78
ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO (IFAT)	3.42	3.02	2.08	2.33
NÚMERO DE PRIMEROS AUXILIOS ATENDIDOS	79	100	78	42
NÚMERO DE ACCIDENTES DE TRABAJO REPORTADOS	53	44	29	33
NÚMERO DE INCIDENTES DE TRABAJO REPORTADOS	79	100	78	42
NÚMERO DE SINIESTROS (MUERTE POR CAUSA DEL TRABAJO)	0	0	0	0
NÚMERO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES DETECTADAS	0	1	1	0



2.3.2.GESTIÓN CON TRABAJADORES SUMINISTRADOS

El personal temporal se vincula a los diferentes programas, campañas, capacitaciones, inducciones y actividades desarrolladas en el Programa de Salud Ocupacional. Igualmente se exige a las empresas de suministro de personal o contratistas, la identificación de los peligros en cada proceso y el cumplimiento de la legislación aplicable, así como la investigación de todos los incidentes y accidentes de trabajo.

Además se les exige a los contratistas la inscripción y las auditorías anuales del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Registro Único de Contratistas (RUC) del Consejo Colombiano de Seguridad (CCS), debiendo demostrar cada año un mejoramiento respecto al anterior.

2.3.3.VIGILANCIA DE LA SALUD

Con el fin de prevenir enfermedades o de detectarlas a tiempo, permanentemente se adelantan varias campañas de salud. Algunas de las actividades realizadas dentro de ellas son:

- Exámenes para prevenir cáncer femenino y masculino.
- Exámenes de mama y de osteoporosis.
- Exámenes de optometría y oftalmología para detectar patologías a nivel visual en el personal que ocupa puestos de conductor y oficiales.
- Campaña de desparasitación.

- Control de peso, electrocardiograma, toma de presión sanguínea, índice de masa corporal, índice de riesgo cardiovascular, control nutricional, profilaxis oral.
- Campaña para detectar riesgo cardiovascular por medio de exámenes de laboratorio como hemograma, glicemia, colesterol bueno y malo, triglicéridos.

2.3.4.CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

Basados en el concepto del Pacto Global de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, cada año se desarrollan actividades con los representantes de los usuarios tales como líderes comunales, vocales de control y ediles, con el fin de socializar el contrato de condiciones uniformes de Triple A donde se explican los derechos y deberes de los clientes y las obligaciones que tiene la empresa en la prestación del servicio.

Esta participación activa permite consolidar los canales de comunicación de doble vía para garantizar un espacio en el que la comunidad transmite su percepción sobre las obligaciones, deberes y derechos que tienen ambas partes en la relación existente.



3

CLIENTES Y
COMUNIDAD:
UN SERVICIO
DIFERENCIADOR



A través del direccionamiento estratégico se impulsan permanentemente las acciones que permitan garantizar la prestación de los servicios con excelencia.

Esta planificación identifica también los nuevos retos que plantea el mercado y lleva a generar programas continuos y acordes con las necesidades, expectativas y exigencias de nuestros clientes y de la comunidad, a través de un servicio diferenciador.

Programas como Gente Máxima, Líderes con Valor y Supercliente Triple A, entre otros, son el resultado del compromiso de la empresa con impulsar y garantizar la calidad de sus servicios no solo para beneficio de sus clientes, sino también de la comunidad en general y de la ciudad.

GENTE MÁXIMA

El objetivo principal de este programa es lograr una cultura organizacional verdaderamente orientada a la satisfacción del cliente.

El Programa Gente Máxima Triple A está soportado en cuatro premisas de servicio.

1. No generamos inconformidad al Cliente: Invita a buscar la excelencia en cada una de las actuaciones, de tal manera que nuestros clientes perciban una ejecución ideal de los procesos empresariales.
2. Si el Cliente nos necesita no tiene que venir: Significa comprometerse a fortalecer los canales de atención no presencial, el portal de servicios en línea Poselín, la línea única de atención al Cliente 116, el correo electrónico cliente@aaa.com.co y el fax, en aras de ser capaces de

atender eficientemente los requerimientos de nuestros usuarios, desde la comodidad de sus hogares u oficinas.

3. Atendemos amable y diligentemente al Cliente: Cumplimos la promesa dada a nuestros Clientes de atender sus requerimientos en el menor tiempo posible y siempre con la mejor actitud de servicio.
4. Entregamos valor agregado a nuestros mejores Clientes: Implica estar constantemente en la búsqueda de oportunidades para dar a los clientes más de aquello a lo que estamos comprometidos como prestadores de los servicios que brindamos.

LÍDERES CON VALOR

Mediante este programa 323 vocales de control y ediles de barrios de sectores marginados participaron en 36 jornadas de formación para conocer los procesos de captación y potabilización de agua potable.

Pero además de las acciones presenciales ya señaladas, la empresa cuenta con una serie de canales de comunicación que permiten un acercamiento permanente con nuestros clientes y nuestra comunidad, tales como:

PÁGINA WEB

Se ha consolidado como uno de los principales canales para proveer información relevante sobre los procesos de la compañía, las novedades en los servicios prestados y los avances en el cumplimiento de los compromisos asumidos con los diferentes grupos de interés, a través de los proyectos y programas gestados e implementados. Durante el año anterior la página tuvo 91.292 visitas y



249.977 sitios visitados. El favorito fue el del Servicio al cliente en canales no presenciales que registró el 49% del total de visitas. Le siguió Noticia de última hora, con un 26%, cifra significativa si se tiene en cuenta que este sitio promueve la transparencia informativa, al mantener enterados a nuestros clientes sobre las acciones que producen afectación en los servicios prestados, tales como cortes del suministro de agua, reparaciones programadas, inversiones en infraestructura, relación gobierno-empresa, entre otros.

WEB CHAT

A través de este medio se ofrece un permanente y directo contacto con el cliente, al permitirle recibir en tiempo real toda la información que requiere para resolver sus inquietudes y trámites. Esta herramienta virtual se posicionó como un canal de diálogo para captar las expectativas y necesidades de nuestros clientes, e integrarlas en la gestión empresarial. Durante el año 2011, 2.665 clientes prefirieron este canal para realizar sus trámites y consultas.

E-MAIL

La gestión en línea de este canal se enmarca dentro del interés de Triple A por satisfacer los requerimientos y solventar las dudas de los clientes de forma inmediata y efectiva y ratifica su esfuerzo por mantener la excelencia en el servicio, adaptándose a las nuevas necesidades y hábitos de la sociedad en el uso de la internet.

Es evidente que cada día más clientes prefieren usar este medio para realizar sus consultas y requerimientos o para

expresar sus percepciones y experiencias, entregándole a la compañía información de interés para su operación. Las cifras lo ratifican al señalar que en el 2011 tuvo un crecimiento con relación al año anterior del 16%, al atender a 7.865 clientes por correo electrónico, especialmente de los sectores del comercio y la industria, los cuales aportaron el 26% de dicho total.

CARTA

Otra vía de comunicación directa que tienen los usuarios para dar a conocer sus inquietudes, expectativas, requerimientos e inconformidades con respecto a los procesos de la compañía y los servicios ofrecidos son las cartas que pueden ser entregadas en cualquiera de las nueve Oficinas de Atención, ubicadas en los diferentes municipios, donde son radicadas y se les realiza el trámite oficial para la atención y resolución. En el año 2011, se recibieron 21.431 documentos de este tipo.

FAX

Este medio de comunicación evita el traslado del cliente a las Oficinas de Atención para la entrega de los documentos escritos, con lo cual, se ofrece una alternativa fácil, cómoda y rápida a quienes quieren entregar alguna información o requerimiento a la empresa.

Sin embargo, los resultados indican que es una herramienta que decrece en su uso, pues los clientes prefieren otros medios que también garantizan la conservación de la información y la confiabilidad en la respuesta y que resultan más económicos y prácticos por la proliferación de los



nuevas tecnologías, como el E-mail y el Chat. Durante el año 2011 se recibieron 1.364 documentos, disminuyendo en 27,1%, con relación al año 2010.

LLAMADAS

El canal de atención telefónica se ha consolidado como el principal medio de contacto y el de mayor cantidad de interacciones con los clientes de la compañía, alcanzando una participación en el año 2011 del 70% del total. Eso significa un promedio de 72.888 llamadas mensuales de entrada y más de 19.300 contactos promedio mes en llamadas de salida.

Actualmente se ofrecen a través de la Línea de atención al Cliente todos los servicios que el usuario requiere las 24 horas. Además, en la cabecera de la línea se dispone un menú de auto atención (IVR) con los principales trámites, lo que le permite al cliente realizar de forma inmediata la solicitud o recibir información de acuerdo a su necesidad. La eficacia de dicho instrumento se demuestra con el hecho de que 447.185 clientes se autoatendieron durante el año 2011.

Dentro de las campañas ejecutadas en el año 2011, a través de las llamadas salientes, se destacan:

- La notificación telefónica de las solicitudes de nuevas contrataciones del servicio y el reporte de los inmuebles desocupados, con el objetivo de eliminar la impresión de los documentos de Citación, Acto empresarial de respuesta y Notificación. La campaña se implementó durante el último trimestre del año 2011 y se logró notificar telefónicamente a 869 clientes, lo cual representa aproximadamente una disminución de 2.615 documentos impresos.

ASESORES AUTOMÁTICOS

Se trata de un novedoso equipo de autoatención, ubicado en las principales Oficinas de Atención al Cliente. Este dispositivo le permite al usuario obtener duplicados de facturas y cuentas de cobro impresas en papel blanco, revisar su estado de deuda, validar información sobre el Programa de Fidelización Supercliente y realizar solicitudes de servicios especiales de aseo, como recolección de podas, troncos y escombros, sin tener que esperar en la sala por la atención personalizada.

Mediante esta herramienta se busca garantizar la inmediatez de la respuesta a tales requerimientos, que constituyen el principal motivo de visita de los clientes a las Oficinas de Atención. Desde su implementación en septiembre del 2011 se ha logrado la auto atención de 15.225 clientes.

Cabinas Telefónicas: Se trata de 15 Cabinas instaladas en las diferentes Oficinas de Atención al Cliente y en puntos estratégicos de los municipios del departamento del Atlántico en los cuales no hay atención presencial.

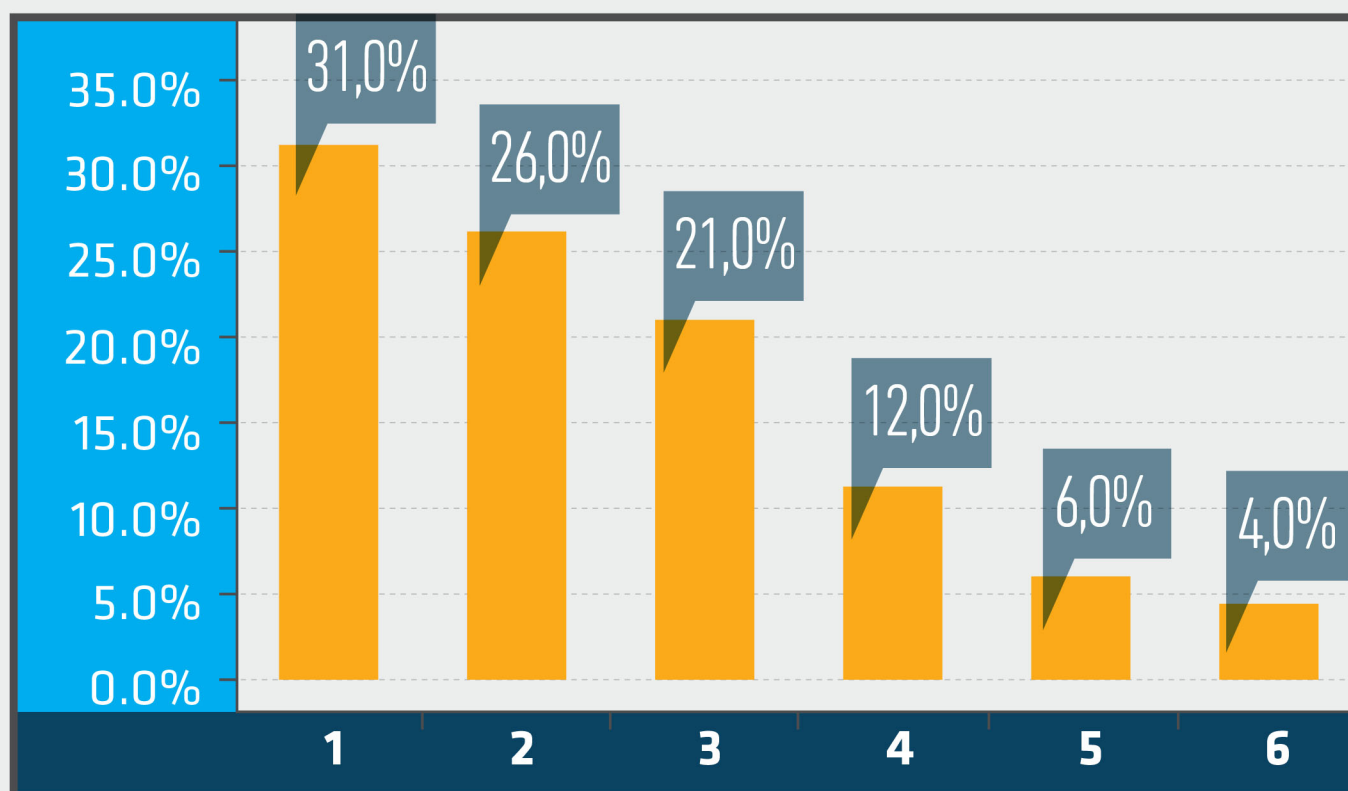
Las cabinas cuentan con líneas telefónicas programadas para comunicarse directamente al Contact Center de la empresa, las 24 Horas, los 7 días de la semana. A través de este medio, nuestros clientes pueden realizar de forma ágil y sencilla todas las consultas y trámites sin tener que esperar en la sala, o trasladarse a otras oficinas, ofreciendo así, un servicio de calidad, confiable y oportuno.

3.1.1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A CLIENTES

En el año 2011 se aplicó una encuesta para evaluar las expectativas en cuanto a Canales de comunicación, Calidad de la atención, Comportamiento, Cultura ciudadana, Medio ambiente y Responsabilidad Social Empresarial.

El estudio se elaboró con 1.437 usuarios (564 en Barranquilla y el resto distribuido en las 13 localidades en donde se presta el servicio), con un error muestral de 2.64%.

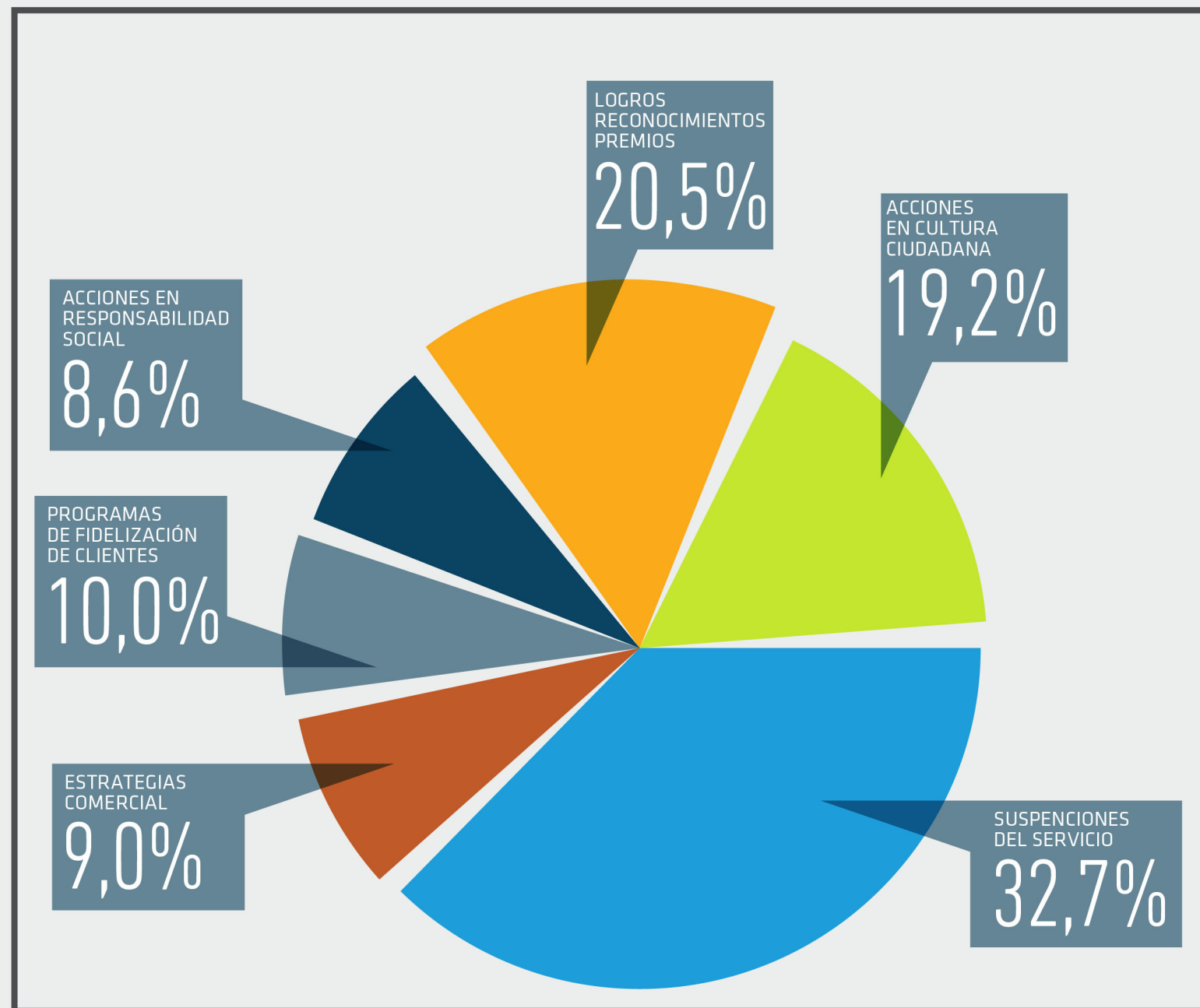
En Barranquilla la encuesta se aplicó equitativamente a los diferentes estratos, tal como se observa en la siguiente gráfica.



LAS RESPUESTAS MÁS DESTACADAS DE LA ENCUESTA APLICADA SON:

QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN
LE INTERESA DE LAS EMPRE-
SAS DE SERVICIOS PÚBLICOS?
¿POR QUÉ USTED NECESITA
SABERLAS Y QUIERE QUE SE
LAS CUENTEN?

CONSOLIDADO GENERAL

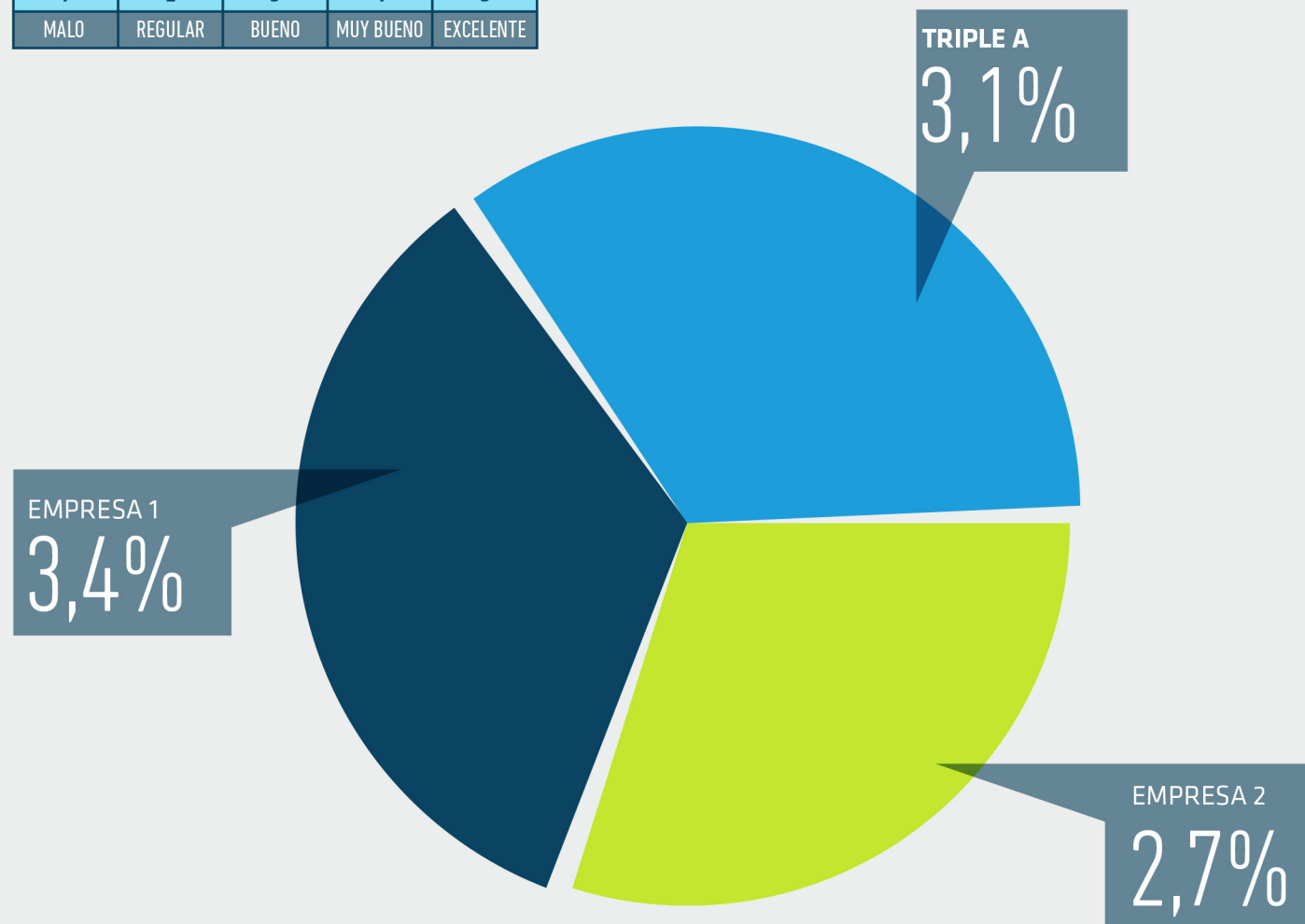


OPORTUNIDAD Y CLARIDAD
DE LAS COMUNICACIONES
EMITIDAS POR LAS EMPRESAS
DE SERVICIOS PÚBLICOS

CONSOLIDADO GENERAL

CLASIFICACIÓN PONDERADA
ESCALA

1	2	3	4	5
MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE



NIVEL DE CREDIBILIDAD
DE LA INFORMACION
ENTREGADA POR LAS
EMPRESAS DE SERVICIOS
PUBLICOS

CONSOLIDADO GENERAL

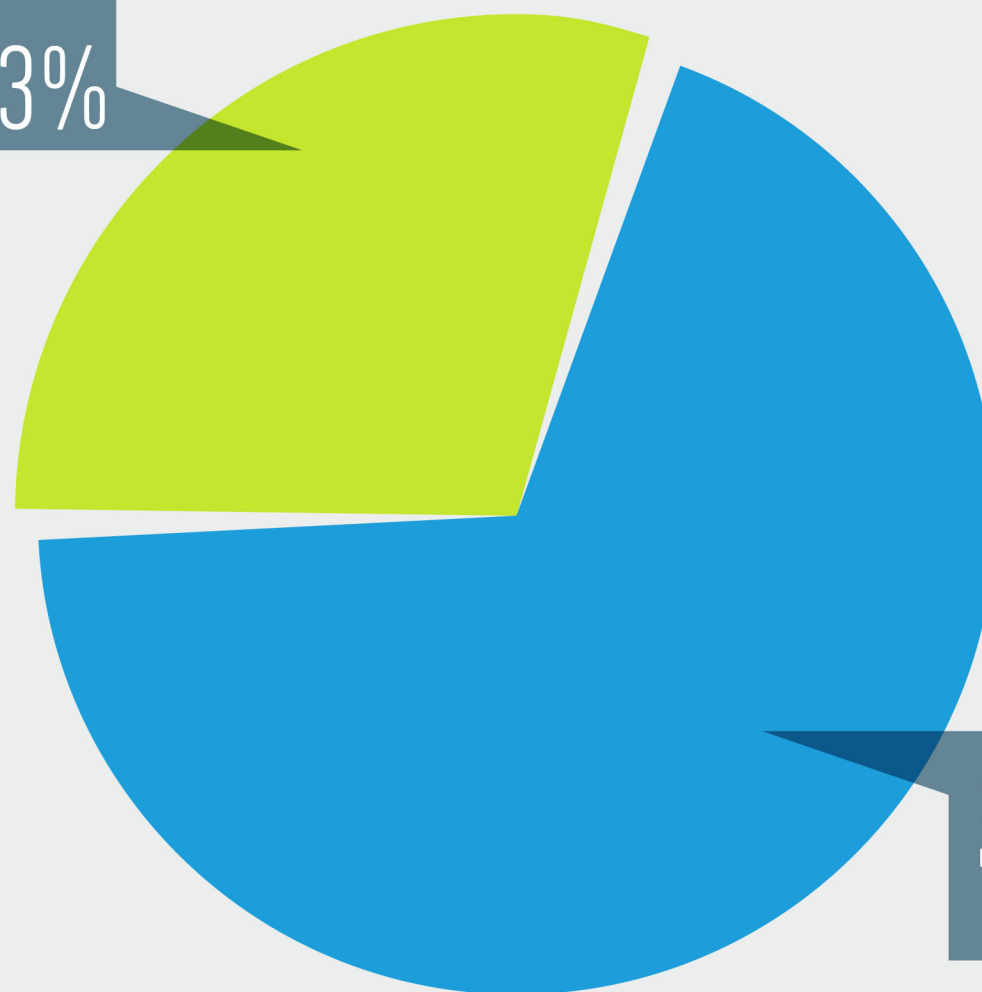
	EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS %		
NIVEL DE CREDIVILIDAD	TRIPLE A	EMPRESA 2	EMPRESA 1
ES LA MÁS CREÍBLE	20.5	7.9	29.7
ES UNA DE LAS QUE MÁS SE LE PUEDE CREER	26.5	18.4	26.3
ES COMO LA MAYORÍA	39.1	44.2	35.8
ES UNA DE LAS QUE MENOS SE LE PUEDE CREER	7.9	17.5	4.2
ES A LA QUE MENOS SE LE PUEDE CREER	5.9	12.0	4.1

NIVEL DE
UTILIZACIÓN
DEL SERVICIO
DE CONTACT CENTER

CONSOLIDADO GENERAL

NO
24,3%

SI
75,7%



CALIFICACIÓN
DEL SERVICIO
DEL CONTACT CENTER

CONSOLIDADO GENERAL

(Pregunta realizada a las
personas que lo han utilizado)

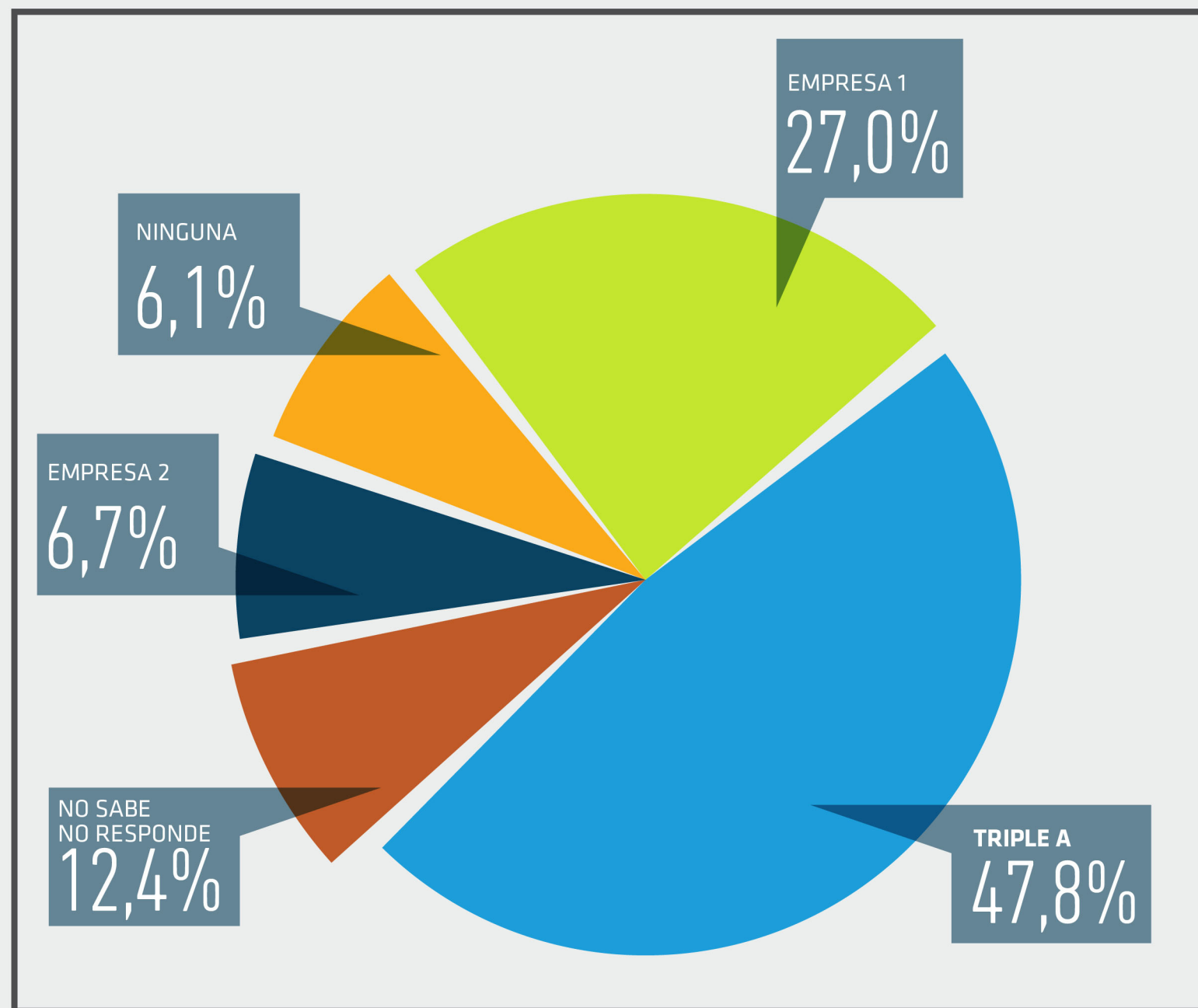
ESCALA

1	2	3	4	5
MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE

CALIDAD DE ATENCIÓN	CALIFICACIÓN PONDERADA		
	TRIPLE A	EMPRESA 2	EMPRESA 1
FACILIDAD PARA COMUNICARME	3.6	3.3	3.5
AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN	3.4	3.2	3.5
HORARIOS DE ATENCIÓN	3.4	3.2	3.4
CALIDAD DE LA ORIENTACIÓN DADA	3.2	3.0	3.2
FACILIDAD DEL USO DEL MENÚ DE OPCIONES	3.1	2.9	3.0
SOLUCIÓN DE MI PROBLEMA (EFECTIVIDAD)	3.0	2.5	3.4
TIEMPO EN SER ATENDIDO AL ESCOGER LA OPCIÓN QUE NECESITO	2.9	2.7	2.9
TOTAL	3.2	3.0	3.3

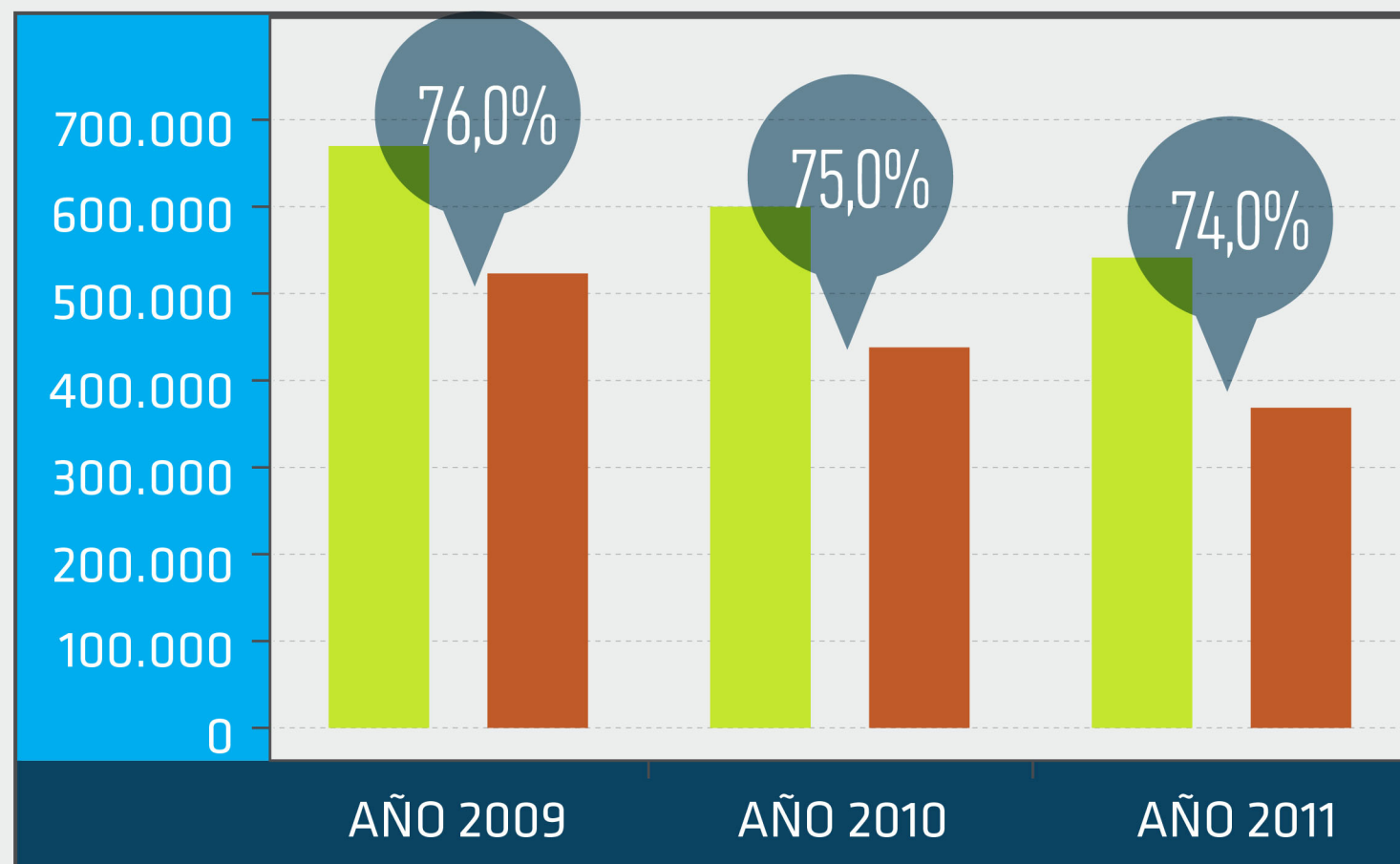
¿CUÁL O CUÁLES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EN BARRANQUILLA Y EN EL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO VE USTED ENFOCADA A TRABAJAR PARA SER SOCIALMENTE RESPONSABLE?


CONSOLIDADO GENERAL




3.1.2. MEDIOS DE ATENCIÓN NO PRESENCIALES

En el año 2011, el total de clientes atendidos se incrementó en 107.033, un 20% más. De ellos el 74% fue atendido a través del contac center. Los medios de atención del contac center: Correo electrónico, chat, fax y teléfono se consolidan como los de mayor preferencia de los clientes. Medios de atención no presenciales.



 Total clientes atendidos en TRIPLE A S.A. E.S.P.

 Total clientes atendidos a través del Contact Center

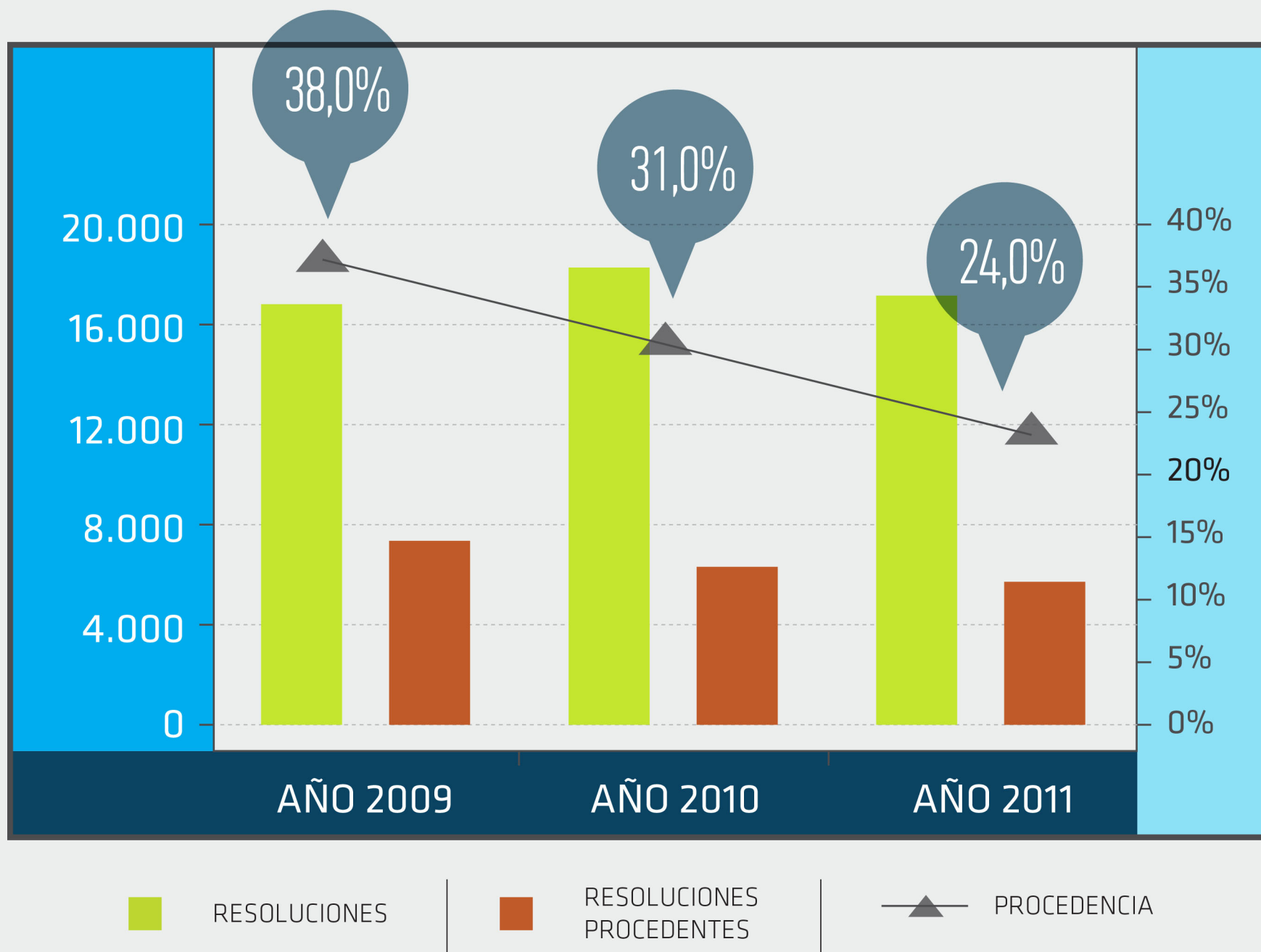
Participación del Contact Center en Atención Global

MEDIOS DE ATENCIÓN NO PERSONAL	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	% PART.
CHAT	0	1.495	1.258	0,3%
CORREO ELECTRÓNICO	2.240	3.130	3.856	1,0%
FAX	1.184	1.111	671	0,2%
IVR	316.601	218.942	186.148	46,9%
LINEA 116	179.125	209.116	203.749	51,4%
ONBASE	0	592	942	0,2%
TOTAL ATENDIDOS CONTACT CENTER	499.150	434.386	396.624	100,0%

TIPO DE RADICACIÓN	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	% VARIACIÓN (2011 - 2010)	% VARIACIÓN (2011 - 2010)
RADICACIONES	17.292	17.830	17.591	-1%	3%
RESOLUCIONES	17.087	18.076	17.540	-3%	6%
RESOLUCIONES PROCEDENTES	6.437	5.564	4.238	-24%	-14%
% PROCEDENCIA	38%	31%	24%	-22%	-18%
CLIENTES FACTURADOS	384.283	395.818	405.874	3%	3%
NO. INCONFORMIDADES PROCEDENTES POR 1.000 CLIENTES FACTURADOS	6	6	4	-24%	-14%

3.1.3. INCONFORMIDADES PROCEDENTES VIA GUBERNATIVA

Durante el 2011 se resolvieron 17.540 inconformidades, de las cuales el 24% fueron procedentes. Este resultado representa una disminución del 24%, lo que representa 1.326 casos menos. Inconformidades procedentes con vía gubernativa 2009, 2010 y 2011.





4

NUESTRO MAYOR CAPITAL: LOS EMPLEADOS



4.1

SINDICATO

Lograr la excelencia en la calidad de los servicios prestados y la satisfacción de los clientes son objetivos que únicamente se logran con la cooperación y cualificación de todos y cada uno de los trabajadores que conforman la empresa.

Las actividades que caracterizan la gestión de recursos humanos de Triple A se pueden enmarcar en los siguientes ámbitos: Planificación y organización; formación y desarrollo; bienestar social y salud ocupacional; y seguridad industrial. Alrededor de estas funciones se encuentra la comunicación interna. A su vez, estas funciones se realizan con la ayuda de sistemas de información de elevado desarrollo tecnológico, lo que permite ser más eficaces y eficientes en la gestión.

ESTÁNDARES LABORALES

PRINCIPIO 3:

Apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO 4:

Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

PRINCIPIO 5:

Apoyar la erradicación del trabajo infantil.

PRINCIPIO 6:

Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Triple A respeta el derecho de asociación sindical del que gozan todos sus trabajadores.

En la actualidad contamos con una organización sindical de base

“SINTRATRIPLE A” que agrupa a 147 trabajadores de la organización. En diciembre de 2011 se firmó la última convención colectiva vigente la cual beneficia económicamente a más del 50% de los trabajadores de la empresa.

4.2 COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Según lo establecido por el Ministerio de Trabajo nos encontramos conformando un comité bipartito con la participación de trabajadores y de la empresa con el fin de que estudien las posibles conductas de Acoso Laboral y Riesgo Sicosocial que se puedan presentar al interior de la organización. Dicho comité rendirá ante la gerencia informes trimestrales sobre su gestión.

De igual forma, en la actualidad la empresa establece mecanismos para el tratamiento, prevención y solución de las conductas de acoso las cuales se traducen en:

- Inducción sobre acoso laboral durante el proceso de contratación para empleados directos.

- Inducción de bienvenida para todas las personas que presten sus servicios a través de empresas de servicios temporales.
- Charlas informativas sobre el tema a todos los niveles de la organización.

En el Reglamento Interno de Trabajo se establece el procedimiento por medio del cual los trabajadores pueden tramitar sus reclamos por inconformidades o quejas ante la organización. La subgerencia de Gestión Humana es la encargada de recepcionar dichas quejas y aplicar los correctivos y/o sanciones a que hubiere lugar. Durante el 2011, Triple A no registró ninguna queja por acoso laboral o por discriminación.

4.3 COMPOSICIÓN LABORAL

La planta de personal de Triple A, está conformada por 677 empleados directos, todos con tipo de contrato indefinido y de jornada completa. La antigüedad promedio de los empleados es de 7 años y la edad promedio de los mismos es de 43 años.

4.3.1.PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES

Aunque el objeto social de la empresa es la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, las mujeres tienen garantizada la igualdad de oportunidad de empleo respetando las asignaciones salariales y los cargos. El 39% de la plantilla del nivel directivo está conformada por mujeres.

4.3.2.LA EXPERIENCIA CUENTA EN TRIPLE A

464 de los empleados están ubicando en el rango de edad entre los 30 y 50 años representado el 68% del total contratado. 146 son mayores de 50 años y 67 son menores de 30 años.

4.3.3.RECHAZAMOS LA DISCRIMINACIÓN

En Triple A rechazamos la discriminación por motivo de edad, genero, ideología religiosa, nacionalidad, raza, orientación sexual o discapacidad. Este compromiso se evidencia desde los procesos de selección y ascensos en los que priman los requerimientos del puesto de trabajo, las competencias, capacidades, y el desempeño de los aspirantes, hasta las desvinculaciones.

DESARROLLO DE NUESTRA GENTE

La continua capacitación de nuestros empleados es una herramienta estratégica con una alta valoración. Durante el 2011 ochocientos diez y ocho (818) trabajadores vinculados tanto directamente como suministrados se beneficiaron de los distintos programas de formación y desarrollo, recibiendo un promedio de 51 horas anuales de formación. La inversión total alcanzó los \$340 millones de pesos.

No. TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN	2010	2011
DENTRO DE LA JORNADA LABORAL	29.980	30.833
FUERA DE LA JORNADA LABORAL	12.848	9.335
PRÁCTICA EN EL PUESTO DE TRABAJO	2.440	3.880
No. DE HORAS IMPARTIDAS POR ÁREAS TEMÁTICAS		
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	1.364	2.657
CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	2.938	3.708
COMERCIAL Y RELACIONES CON EL CLIENTE	4.923	4.362
DESARROLLO DE HABILIDADES	4.701	5.020
FORMACIÓN TÉCNICA SOBRE INSTALACIONES O PROCESOS DE LA EMPRESA	4.185	4.005
JURÍDICO ECONÓMICA	920	510
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	6.427	5.639
OTRAS + PRÁCTICAS EN EL PUESTO DE TRABAJO	19.152	18.147

DESARROLLO DE NUESTRA GENTE

No. TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN	2010	2011	2011
Nº TOTAL DE TRABAJADORES	730	699	677
SEGÚN TIPO DE JORNADA			
COMPLETA	730	699	677
REDUCIDA	0	0	0
SEGÚN TIPO DE CONTRATO			
INDEFINIDO	730	699	677
TEMPORAL	0	0	0
SEGÚN CATEGORÍAS PROFESIONALES			
TITULADOS SUPERIORES	41	37	41
TITULADOS DE GRADO MEDIO	35	36	41
MANDOS INTERMEDIOS	141	158	151
TÉCNICOS	172	156	172
ADMINISTRATIVOS Y AUXILIARES DE OFICINA	161	134	114
OFICIALES	180	178	158
OTROS AUXILIARES	0	0	0
SEGÚN SEXO			
MUJERES	208	202	194
HOMBRES	522	497	483
SEGÚN EDAD			
EDAD MEDIA (AÑOS)	39.7	42.5	43
MENORES DE 30 AÑOS	100	89	67
DE ENTRE 30 Y 50 AÑOS	543	504	464
MAYORES DE 50 AÑOS	87	106	146
SEGÚN NACIONALIDAD			
NACIONALES DEL PAÍS	729	698	676
DE OTRAS NACIONALIDADES	1	1	1
SEGÚN GRADO DE DISCAPACIDAD			
TRABAJADORES CON ALGÚN GRADO DE DISCAPACIDAD	4	4	4
ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA			
ANTIGÜEDAD MEDIA PLANTILLA (AÑOS)	6	7	7

DESARROLLO DE NUESTRA GENTE



4.4.1. ADULTOS BACHILLERES

El programa bandera del Plan de Formación del 2011 fue el de Educación Adulta, a través del cual, luego de un año de compromiso y sacrificio y con el apoyo de la empresa, 21 trabajadores de diferentes edades lograron graduarse como Bachilleres Académicos en una institución formal. Este grupo estuvo conformado por oficiales de cuadrillas, operadores y auxiliares de aseo y cafetería que no habían tenido la oportunidad de culminar sus estudios de educación media.

4.4.2. DERECHOS HUMANOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Igualmente se desarrolló el Diplomado en Responsabilidad Social y Derechos Humanos en convenio con la Universidad del Norte y el Pacto Global, del cual hicieron parte líderes de cada uno de los procesos de la organización con la finalidad tanto de formarlos, como de ir generando planes concretos en busca de una cultura y un direccionamiento basado en la responsabilidad social.

4.4.3. GESTIÓN AMBIENTAL

Los trabajadores de Triple A también se beneficiaron de un programa de formación al que tuvieron acceso tras participar en una convocatoria del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, a nivel nacional y en el cual esta entidad cubrió

el 50% del valor total del mismo. Gracias a este logro se realizaron 3 Seminarios y 1 Diplomado para el fortalecimiento de las competencias y habilidades de nuestro mando medio. Igualmente le apuntamos a capacitaciones en gestión ambiental.

4.4.4. COACHING

Las actividades formativas mencionadas anteriormente son sólo algunas de todo un programa del que hacen parte más de 28 actividades dentro de las cuales también encontramos Coaching para el liderazgo humanamente efectivo, dirigido a mandos medios, Gerentes y Subgerentes de la empresa, y Conciencia de Riesgo, orientado al personal operativo expuesto a trabajos de alto riesgo, en aras de fomentar la conciencia de autocuidado.

4.4.5. AUXILIOS UNIVERSITARIOS

Para complementar este programa de formación, dentro del plan de desarrollo y crecimiento laboral y profesional, Triple A también cuenta con Auxilios Universitarios. Durante el 2011 se otorgaron 20 auxilios para especializaciones y maestrías.

DESARROLLO DE NUESTRA GENTE



4.4.6.INNOVA

Dentro del proceso de desarrollo humano se ha venido trabajando en el fortalecimiento de la cultura organizacional por medio de campañas de mantenimiento de los valores de la compañía. Ejemplo de ello es el programa INNOVA que nació con la finalidad de incentivar y promover la innovación.

Durante el 2011 se recibieron 21 ideas innovadoras de todas las gerencias de la empresa, de las cuales después de un proceso de evaluación por parte de un comité de expertos temáticos, resultaron como finalistas dos iniciativas que beneficiaban a la Gerencia de Operaciones.

4.4.7.PROGRAMA DE REDUCCIÓN "ABRIENDO CAMINOS"

El programa de reinducción "Abriendo caminos" tiene como objetivo fortalecer el trabajo en equipo de todas las áreas de la empresa a partir del conocimiento de los procesos de la organización, el fortalecimiento de los Valores Corporativos y la cultura organizacional.

Para su ejecución se cuenta con canales de comunicación como correo electrónico, jornadas presenciales y cartelera virtuales para conocer sus avances o informar sus actividades.

Entre los beneficios del programa figuran la conformación de un equipo cohesionado, empoderado y comprometido

con la prestación de un excelente servicio a nuestros clientes, así como la interacción con otros compañeros de trabajo.

4.4.8.TRIPLE A: UN OPORTUNIDAD PARA LOS APRENDICES

La empresa tiene una cuota regulada por el SENA de 35 aprendices. Sin embargo, actualmente cuenta con 69 estudiantes en práctica, de los cuales 29 son técnicos y 40 son profesionales.

La cuota de sostenimiento mensual para el estudiante está estipulada de acuerdo a sus estudios técnicos o profesionales. A los estudiantes de nivel técnico se les brinda un apoyo de sostenimiento mensual equivalente al 75% de un s.m.m.l.v (salario mínimo mensual legal vigente) y a los de nivel profesional del 100% del s.m.m.l.v.

El costo de la nómina de estudiantes y aprendices de la empresa es aproximadamente de \$31.000.000 mensuales, cumpliendo la empresa con los requisitos de ley y garantizándoles de forma gratuita transporte y alimentación.

Además la compañía tiene en cuenta a los estudiantes en práctica en los procesos de selección que se presentan continuamente tanto al interior suyo como en los de los contratistas. Como resultado de ello, 17 ex estudiantes en práctica se encuentran trabajando directamente con Triple A y otros 38 laboran actualmente con dos de nuestros contratistas.

4.5

COMUNICACIÓN

INTERNA

En Triple A potenciamos año tras año la comunicación con nuestros empleados. Como muestra de los programas que se llevan a cabo en esta materia, se detallan las actividades realizadas en el 2011.



NOMBRE DEL PROGRAMA	TIPO DE INFORMACIÓN QUE COMUNICA	PERIODICIDAD	FECHA DE INICIO DEL PROGRAMA	MEDIO UTILIZADO PARA DARLO A CONOCER
TRIPLE A TEVE	Contenidos informativos: Creados con el fin de transmitir información corporativa y de interés general. Contenidos educativos: Creados con el fin de estructurar y transmitir mensajes que sensibilicen, motiven, capaciten y fomenten la cultura organizacional. Contenidos comerciales: Tienen como objetivo dar a conocer los productos y servicios de la organización, promocionar distintos eventos y difundir conceptos de marca.	Diaria	3 de marzo de 2010	Carteleras virtuales ubicadas en sedes principales
CAUDAL	Avances en la gestión empresarial. Divulgación de labores y/o equipos materiales que soportan el trabajo diario a nivel operativo. Divulgación de Labores Operativas destacadas. Cultura ciudadana. Cultura organizacional. Actuaciones relacionadas con innovación empresarial. Avances de proyectos empresariales. Temas deportivos.	Bimensual	15 de junio de 2009	Boletín impreso
E-CAUDAL	Avances en la gestión empresarial. Labores y/o equipos materiales que soportan el trabajo administrativo. Cultura ciudadana. Cultura organizacional Labores administrativas destacadas.	Bimensual	15 de junio de 2009	Boletín electrónico

COMUNICACIÓN
INTERNA



NOMBRE DEL PROGRAMA	TIPO DE INFORMACIÓN QUE COMUNICA	PERIODICIDAD	FECHA DE INICIO DEL PROGRAMA	MEDIO UTILIZADO PARA DARLO A CONOCER
PRENSANET	Noticias Triple A publicadas en los medios de comunicación. Noticias del sector de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	Diaria	Febrero de 2009	Correo electrónico a grupo directivo y líderes de procesos
REVISTA FAMILIA TRIPLE A	Historias de crecimiento, fortaleza y empuje de gente Triple A. Cómo se realiza el trabajo en un área de la empresa. Estilo de vida. Bienestar. Cultura organizacional. Cultura ciudadana. Temas de interés general para la familia de los trabajadores Triple A.	Semestral	10 de julio de 2009	Revista impresa con distribución en los hogares de los empleados
CORREO GERENCIA GENERAL	Disposiciones gerenciales. Reconocimientos individuales y de trabajo en equipo. Cambios en la estructura organizacional.	De acuerdo a requerimientos (2 al mes)	17 de abril de 2009	Correo electrónico
SOY TRIPLE A	Valores corporativos.	Todo el año	26 de julio de 2010	Encuestas electrónicas e impresas, pendones, activaciones en sedes lideradas por cada gerencia y sus equipos de trabajo
RED DE FACILITADORES DE COMUNICACIÓN Y CULTURA RIO	Cultura organizacional. Proyectos estratégicos y de transformación organizacional. Conversatorios sobre temáticas empresariales.	De acuerdo a requerimientos con mínimos de dos grandes divulgaciones a todo el personal en el año.	Marzo de 2010	Correo electrónico, carteleras virtuales, pendones, jornadas de divulgación, reuniones con equipos de trabajo.

EL BIENESTAR DE LOS NUESTROS



Es un proceso permanente orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, incrementando su nivel de calidad de vida personal y familiar, y logrando mejores niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación con la labor que ejerce dentro de la organización.

4.6.1. ESTÍMULOS E INCENTIVOS

En Triple A contamos con medidas empresariales planificadas que motivan a los empleados a alcanzar por voluntad propia determinados objetivos y les estimula a ejercer una mayor actividad y a obtener mejores resultados en su labor. Estas son:

- De manera voluntaria y adicional a su obligación legal, la empresa le otorga a su personal directivo un beneficio consistente en una Póliza Colectiva de Salud o Plan Adicional de Salud.
- Por convención colectiva los trabajadores cubiertos y los hijos de éstos se benefician anualmente de una ayuda educativa que sufraga parte de la matrícula de sus estudios.
- La empresa brinda el transporte a los empleados que se encuentran trabajando en las sedes de Acueducto y Ciudadela, considerando que estas sedes no son céntricas.
- La empresa otorga el beneficio de alimentación gratuito a todos sus trabajadores, consistente en desayunos, almuerzos y cenas para el personal que se encuentre trabajando y así lo requiera.
- En la empresa hemos tomado parte activa en el objetivo de eliminar la violencia y la discriminación contra el género femenino, implementando el programa “Unete al Cuento” un espacio de cambio en el que las mujeres comparten experiencias y reciben herramientas para la prevención de la violencia y la explotación.

EL BIENESTAR DE LOS NUESTROS



4.6.2.ACTIVIDADES PARA LOS EMPLEADOS Y SUS FAMILIAS

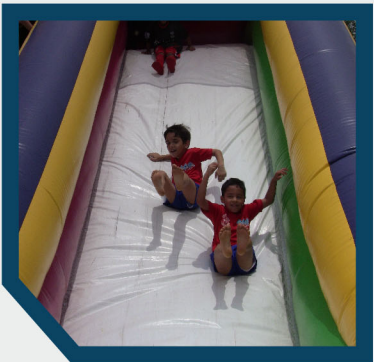
La empresa cuenta con un programa de Bienestar Social dirigido al empleado y su núcleo familiar, el cual contiene las siguientes actividades:



DEPORTES

ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN
CAMPEONATO INTERNO DE FÚTBOL TORNEOS DE BOLOS VOLEIBOL	Trabajadores	Propiciamos la integración y esparcimiento entre trabajadores, al tiempo que estimulamos estilos de vida saludable ofreciendo la práctica de diferentes disciplinas deportivas.
FÚTBOL TAEKWONDO	Hijos	Promovemos la práctica del deporte y el buen uso del tiempo libre de los hijos de trabajadores, brindándoles la posibilidad de materializar sus sueños y mejorar su calidad de vida. Estas disciplinas se practican cada sábado ofreciéndoles instrucción profesional, implementos deportivos, uniformes, meriendas y excelentes instalaciones.
NATACIÓN	Trabajadores e hijos	
TENIS DE CAMPO	Núcleo familiar	Este deporte se ofrece a todos los miembros del núcleo familiar y se práctica todos los días en las instalaciones de la empresa.

EL BIENESTAR
DE LOS NUESTROS



RECREACIÓN

ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN
ESCUELA DE DANZAS	Hijas	Actividades dirigidas a las hijas de trabajadores que busca rescatar, preservar, desarrollar y divulgar los valores culturales de la región y del país a través de herramientas metodológicas que permiten a las niñas apropiarse de conocimientos teórico-prácticos a nivel de danza, folclor, lúdica y expresión corporal. La empresa ofrece instrucción profesional, uniformes, vestuarios, meriendas y escenarios.
PARTICIPACIÓN EN CARNAVAL INFANTIL		
VACACIONES RECREATIVAS	Hijos	Aprovechando los recesos del calendario escolar, se organizan diferentes actividades para captar la atención de los niños y niñas hijos de trabajadores y con esto se busca ofrecer opciones para fortalecer el uso adecuado del tiempo libre, llevando recreación dirigida, salidas pedagógicas y actividades lúdicas.
PASEOS DE INTEGRACIÓN FAMILIAR	Núcleo familiar	Día de sol y playa que se ofrece a los trabajadores y su familia propiciando la integración, recreación y fortalecimiento de los lazos familiares.
DÍA DE LA SECRETARIA	Trabajadores	Atención que se ofrece a las secretarias en su día por su incondicional apoyo administrativo a la gestión de la empresa.

EL BIENESTAR
DE LOS NUESTROS



SOCIALES

ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN
PROGRAMA CUMPLEAÑOS	Trabajadores	Los trabajadores reciben un reconocimiento el día de su cumpleaños a través de una torta con una tarjeta de la empresa, con el fin de que sea compartida en su hogar, con esto se busca propiciar la unión familiar alrededor de la celebración de esta fecha especial.
CAPACITACIÓN FAMILIAR	Núcleo familiar	A las madres y/o esposas de los trabajadores, interesadas en optimizar su tiempo libre y generar nuevos ingresos para el hogar, se les brinda entrenamiento a través de la Caja de Compensación Familiar en los diferentes cursos ofrecidos.
PROGRAMA 'CRESER'	Núcleo familiar	Espacios permanentes de capacitaciones y acompañamiento personalizado para fomentar el crecimiento integral del trabajador y su núcleo familiar a través de programas y actividades que aporten y eleven su calidad de vida. Se compone de temas como: Economía Familiar, Prevención de la Violencia Intrafamiliar, Fortalecimiento de la relación familiar y de pareja, Liderazgo en los Jóvenes, Orientación Profesional, entre los principales.
ORIENTACIÓN FAMILIAR	Núcleo familiar	Atención que se brinda al trabajador y su núcleo familiar de forma personalizada. Teniendo en cuenta la complejidad de la situación, contamos con un convenio con la Fundación Nuestra Casa a través del cual se ofrece atención psicológica, de pareja y familiar; así como también derechos de familia, asumiendo los costos de los tratamientos y asesorías.

EL BIENESTAR
DE LOS NUESTROS



SOCIALES

ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	DESCRIPCIÓN
LÍNEA AMIGA	Núcleo familiar	Línea de comunicación telefónica inmediata al servicio de los trabajadores y núcleo familiar, a través de la cual se comunican con Bienestar Social en caso de calamidad familiar y/o solicitando información de servicios. Esta línea es de fácil acceso puesto que se encuentra disponible 24 horas y está incluida dentro del plan corporativo, por lo que su acceso resulta gratuito para la mayoría de empleados, considerando que hay una amplia base de los mismos que están dentro del mismo plan.
PROGRAMA PRE-PENSIONADOS	Trabajadores	Orientación legal, económica y psicológica que se ofrece a los trabajadores próximos a pensionarse
PROGRAMA CONSTRUYENDO FUTURO	Núcleo familiar	El programa “Construyendo Futuro”, busca generar condiciones de vida digna para los trabajadores de la Triple A y su núcleo familiar, a través de la adquisición de Vivienda de Interés Prioritario. Este programa impulsa al trabajador a potencializar sus oportunidades de desarrollo y por ende, ofrecer a su familia una mejor calidad de vida en un ambiente favorable que facilite la convivencia armónica entre ellos. Con el aporte económico de la empresa, representado en el 10% de la vivienda y la gestión ante la caja de compensación, los trabajadores son postulados para recibir el subsidio otorgado por el gobierno.



5

MEDIO AMBIENTE



5.1

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

52

Triple A tiene encomendada la gestión de uno de los principales recursos naturales y esenciales para la vida: el agua.

Por ello en nuestra misión se expresa el gran compromiso que tenemos con la calidad de vida de nuestra comunidad y el desarrollo de la sociedad. Y también por ello la variable medioambiental es parte integral de nuestros procesos.

Triple A ha venido implementando el sistema de gestión ambiental, según la ISO 14001, logrando los siguientes avances:

- Revisión y actualización de la Política Ambiental por parte de la alta dirección.
- Valoración de los impactos significativos en cada uno de los procesos claves de la organización, según una metodología previamente analizada y enmarcada en el tipo de servicio que prestamos.
- Actualización de la matriz legal en la que se confrontan los aspectos ambientales significativos con los requerimientos exigidos por la legislación ambiental nacional y con las disposiciones particulares de las autoridades ambientales locales.
- Formulación de los objetivos y programas ambientales.
- Elaboración de un Software en formato (MY SQL) que compila la información legal-ambiental de la empresa:

PRINCIPIO 7:

Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

PRINCIPIO 8:

Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

PRINCIPIO 9:

Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

matriz de aspectos Vs impactos con su valoración; indicadores técnico-ambientales de los procesos claves de la compañía; registro de residuos peligrosos (RESPEL) generados en la empresa; novedades referente a requerimientos legales ambientales; base de datos de los informes presentados a la autoridad ambiental, y autodeclaraciones de carácter legal-ambiental, entre otros.

Pero además, también se da cumplimiento y seguimiento a los siguientes programas ambientales establecidos anteriormente:

4. Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) en los municipios de Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Baranoa, Polonuevo, Sabana-larga, Santo Tomás y Sabanagrande.
5. Planes de ahorro y uso eficiente del agua (PAUSE) en los mismos municipios.
6. Implementación del proyecto MDL para la quema de gases producidos en el relleno Sanitario "Parque Ambiental Los Pocitos".

PROGRAMAS
DE EDUCACIÓN
AMBIENTAL



5.2.1.DIPLOMADOS

21 empleados del nivel directivo se diplomaron en “Implementación de sistemas de gestión ambiental en empresas de acueducto”, bajo el liderazgo de la Fundación Prospectiva en convenio con el SENA.

A partir de este conocimiento se realizaron talleres de socialización con el personal y se identificaron los aspectos ambientales e impactos significativos de cada actividad y los requisitos legales aplicables a la organización.

5.2.2.AHORRO EFICIENTE DE AGUA

Programas de Uso y Ahorro Eficiente de Agua (PAUSE): Con la respectiva aprobación por parte del DAMAB, la autoridad ambiental competente en Barranquilla, mediante la Resolución No. 409 del 2012.

Las actividades anteriores permitieron entregarle a la alta dirección un diagnóstico ambiental de los diferentes procesos y precisar las líneas de actuación para mejorar el desempeño de la organización en el tema.

5.2.2.CAMPAÑA CUIDADO DEL AGUA

El Programa de Uso Eficiente del Agua, implementado por Triple A, se fundamenta en la necesidad de preservar y ahorrar el recurso y de optimizar su uso para contribuir a contrarrestar su creciente escasez.

Con el objeto de utilizar eficientemente el agua y de racionalizar su consumo en función de la cantidad requerida, el programa cuenta con distintas actividades entre las se encuentran campañas de concientización para el ahorro del líquido.

Una de dichas campañas es la del Cuidado del Agua, puesta en marcha en el 2011 y que tiene como objetivo informar a la comunidad, los usuarios y los trabajadores sobre la importancia del agua para la prestación del servicio y la necesidad de conservarla a través de comportamientos responsables.

CAMPAÑA CUIDADO DEL AGUA

NÚMERO	LUGAR	ASISTENTES
49	EMPRESAS	6295
39	INSTITUCIONES EDUCATIVAS	10483
10	MUNICIPIOS Y BARRIOS	442
39	VISITAS ETAP LÍDERES	323
TOTAL POBLACIÓN IMPACTADA		17543

5.2.4.VISITAS GUIADAS AL ACUEDUCTO Y AL RELLENO SANITARIO “PARQUE AMBIENTAL LOS POSITOS”

4.812 estudiantes de 65 entidades entre colegios y universidades, así como integrantes de grupos cívicos fueron sensibilizados con el proceso de potabilización del agua, depuración de aguas residuales y cultura de los servicios públicos a través de visitas guiadas a la Estación de Tratamiento de Agua Potable ETAP y a la Estación Depuradora de Aguas Residuales EDAR. También visitaron las instalaciones del Relleno Sanitario Parque Ambiental Los Pocitos.



5.2.5.VIVE BARRANQUILLA LIMPIA

Con el grupo de interés Comunidad, Triple A, dentro de sus relaciones interinstitucionales con la Alcaldía de Barranquilla, lidera la estrategia Vive Barranquilla limpia con el fin de concientizar a los barranquilleros sobre la importancia de mantener la ciudad libre de basuras, generando cultura ciudadana a través de comportamientos amigables con el medio ambiente para aumentar el compromiso con el aseo de la ciudad.

El objetivo es enseñarle a los habitantes de la capital del Atlántico que a través de acciones individuales, sumadas a las de grupos, podemos Vivir una Barranquilla Limpia. En el 2011, más de 600 jóvenes de diferentes colegios se vincularon a la estrategia para generar un compromiso con el manejo de los residuos sólidos en los diferentes entornos, al tiempo que se efectuaron campañas masivas para difundir comportamientos de cultura ciudadana. Vive Barranquilla limpia muestra avances muy significativos en el comportamiento y la participación de los ciudadanos en las siguientes campañas:

- Mi Barrio Sin Basuras.
- Colegio Limpio.
- Jornadas de Aseo
- Limpiemos a Barranquilla en una hora.
- Uno no Maltrata lo que es de Uno
- La Basura hecha un Arte.
- La Basura esconde lo linda que es Barranquilla.
- Paco Limpieza y Agentes Especiales Vive Barranquilla Limpia.
- Concurso La Gran Tarea

Estas actividades han permitido:

- La participación de los habitantes de 109 sectores de la ciudad y de 127 entidades educativas y fomentado la masiva movilización ciudadana en la jornada Limpiemos a Barranquilla en una hora.
- La socialización de la iniciativa Uno no Maltrata lo que es de Uno, con la participación de 30 voceros de la empresa que trabajaron en la divulgación externa del compromiso con la ciudad y el medio ambiente, impactando a 25.619 estudiantes de 92 colegios.
- La elaboración de 16 fotografías de gran formato representadas por modelos con atuendos elaborados en material de desecho por los estudiantes de Diseño de Modas de la Universidad Autónoma de Barranquilla en el programa La Basura Hecha un Arte.
- La participación de 1.474 alumnos de 7 colegios durante la presentación de la Campaña Paco Limpieza, que conllevó a la creación de los Agentes Especiales y la convocatoria de 71 Instituciones educativas.

5.2.5.1. LA GRAN TAREA Y LA CUADRA EJEMPLAR

Estas campañas, que hacen parte de la estrategia Vive Barranquilla Limpia, permitieron la vinculación de 46 instituciones educativas oficiales, con sus cuerpos docentes y administrativos, con el objetivo de sensibilizarlos y concientizarlos sobre el comportamiento responsable que deben tener frente al aseo y la limpieza de la ciudad. De La Cuadra Ejemplar hacen parte 66 establecimientos entre hoteles, restaurantes, centros comerciales y edificios.

5.3 EL AGUA DE BARRANQUILLA SE TOMA DE LA LLAVE

La calidad del agua producida por Triple A Barranquilla es un serio compromiso de la empresa. Así lo ratifica el reporte del Sistema de Información para Vigilancia de Calidad de Agua Potable, SIVICAP, del Instituto Nacional de Salud, que muestra que el agua que suministra Triple A no tiene riesgo alguno por la confiabilidad de su proceso de potabilización y el estricto control que se ejecuta a la salida de las plantas de tratamiento y en la red de distribución. Según ese organismo, Barranquilla consume el agua de

mejor calidad de Colombia y en ese sentido está por encima de Medellín, Bogotá y Manizales, entre otras ciudades capitales.

De acuerdo con el informe, la capital del Atlántico mantiene porcentajes inferiores a 0,8% en el Índice de Riesgo de Calidad del Agua Potable (IRCA), cuya base de datos es reconocida por el SIVICAP como dato oficial, siendo 5.0% el máximo nivel aceptable de IRCA.

5.4 PROGRAMA VERDEAZUL

VerdeAzul es un programa permanente de reciclaje para el ámbito de operación de Triple A de Barranquilla, que busca convertirse en un medio eficaz de protección al medio ambiente y de construcción de una nueva cultura y en un modelo digno de replicar para muchas ciudades.

El programa es socialmente inclusivo y genera beneficios directos para todos los que participan en él, al tiempo que crea una cultura de reciclaje en los sectores residencial e industrial, con el fin de disminuir la mayor cantidad de material reciclable que tiene como destino el Relleno Sanitario Los Pocitos, las calles de la ciudad, los basureros improvisados, y el comercio informal.

Para el desarrollo de este programa se diseñaron tres modelos de operación: En el modelo 1 se trabaja con el sector residencial de estratos 4, 5, y 6 y con la industria, los cuales son grandes productores de materiales como cartón, tetra pack, vidrio, pet, que terminan en su gran mayoría en el relleno sanitario.

En el modelo 2 se tiene proyectado trabajar con los estratos residenciales 1, 2 y 3 apoyando a la comunidad de recicladores

para que se organice y forme empresa. Triple A les comprará el material a un precio competitivo.

El modelo 3 o modelo especial va dirigido a los eventos, tanto públicos como privados que deseen certificarse con el sello Verdeazul, lo que implica darle cumplimiento a los protocolos establecidos por Triple A.

El programa de reciclaje tendrá, de cara a autoridades como el Ministerio de Medio Ambiente y las Corporaciones Autónomas Regionales, el potencial de funcionar como herramienta o referente para sentar las bases de una política sectorial consistente respecto al tema. Así mismo, su implementación, bajo el esquema de una connotación de tipo económico al residuo en sí mismo, se convertirá en una solución que se enmarca en lo que las autoridades de política denominan área limpia.

Así mismo, funcionará como precedente para que la Comisión de Regulación emita señales económicas convenientes para la implementación de dicho esquema de forma generalizada a nivel nacional.



SANEAMIENTO DE LA CUENCA



Mediante un esfuerzo conjunto de la Nación -a través del Ministerio del Medio Ambiente-, la Corporación Autónoma Regional del Atlántico, el Distrito de Barranquilla y Triple A-, se ejecuta el Proyecto de Saneamiento Ambiental de la Cuenca Oriental de Barranquilla, con una inversión de \$77.000 millones de pesos colombianos.

El programa consiste en recoger las aguas residuales que vierte el millón de habitantes de una de las zonas más populosas de la ciudad, para llevarlas a unas estaciones recolectoras y de bombeo y de ahí a otra gran estación de pre-tratamiento, desde donde serán descargadas adecuadamente, a través de un emisario subfluvial en el río Magdalena, garantizando así su dilución de manera inmediata en razón de la fuerza de su corriente y del caudal que éste tiene, estimado en 12.000 metros cúbicos de agua por segundo.

Al cierre del 2011 se logró un avance del 91% en la ejecución total del proyecto, siendo lo más significativo la construcción de la Estación Depuradora de Aguas Residuales de Barranquillita, EDAR Barranquillita, considerada una de las dos obras más importantes del mismo, porque recibirá aproximadamente 3 metros cúbicos por segundo de las aguas servidas que hoy se vierten en los caños de la Ahuyama, Arriba, del Mercado y de los Tramosos.

A ello se sumará posteriormente, la eliminación de los vertimientos de las aguas residuales que vienen de la parte nororiental en los caños de Las Compañías, Agromar y Caño C, a una tasa aproximada de un metro cúbico por segundo.

En la EDAR Barranquillita también serán tratadas las aguas servidas del municipio de Soledad que son descargadas en el Río Magdalena a través del Arroyo El Salao, apenas a 1.800 metros y en la misma orilla occidental de donde está localizada la bocatoma de agua cruda del acueducto local.

La eliminación de tales vertimientos en esa zona mejorará sustancialmente la calidad del agua cruda captada, lo que redundará en menores costos en su tratamiento y potabilización, optimizando de esa manera la operación del acueducto. Pero además beneficiará directamente a los 40.000 residentes de los barrios La Chinita, La Luz, Bajo Rebolo, Villanueva y Barranquillita, y mejorará la calidad de vida del entorno de la ciudad porque marcará el comienzo del programa de saneamiento total de los caños en el sector del mercado público.

CAPTURA Y UTILIZACIÓN DE BIOGÁS



El relleno sanitario Los Pocitos, ubicado en el municipio de Tubará, recibe aproximadamente 1.400 toneladas diarias de residuos sólidos urbanos provenientes del Área Metropolitana de Barranquilla, que tiene una población cercana a los 1,15 millones de habitantes.

Dentro del marco del Mecanismo de Desarrollo Limpio del Protocolo de Kioto (MDL), Triple A como operadora del relleno sanitario, tiene la oportunidad de hacer un avance tecnológico en la gestión de los residuos sólidos mediante la captura y uso de los gases producidos por la basura dispuesta en el relleno. Para lograrlo, ha decidido hacer uso de los beneficios derivados de la comercialización de los certificados de emisiones de reducciones (CERs por sus siglas en inglés) que produciría la actividad.

El proyecto contempla la implantación de un sistema para la extracción activa del biogás proveniente de la descomposición anaerobia de la parte biodegradable de los residuos depositados. El sistema de captura consistirá en la instalación de pozos de extracción (tubería de polietileno de alta densidad de diámetro variable) que permitirán que los gases fluyan desde el interior de la masa de residuos hasta las tuberías de conducción (tubería de PVC de diferentes diámetros) dispuestas en la superficie del relleno sanitario.

Mediante esta tubería, los gases serán transportados hasta una antorcha cerrada que se encargara de hacer la quema efectiva de flujos de biogás bajo condiciones controladas.

La antorcha que se instale tendrá la capacidad de quemar flujos de biogás superiores a los 1.500 metros cúbicos a la hora. Los gases que no sean enviados a la antorcha serán llevados por la tubería de transporte a una unidad de trata-

miento que los limpiará hasta que tengan calidad de combustible para alimentar motores de combustión interna que moverán los generadores para producir electricidad que será enviada a la red nacional.

Todo el proyecto será controlado por medio de un sistema automático que monitoreará las variables de operación y registrará todos los datos resultantes requeridos para un proyecto elegible al MDL.

Finalmente, la actividad de proyecto propuesta establecerá una mejor práctica en la gestión de los residuos sólidos urbanos y en la captación del biogás del relleno sanitario, cumpliendo las normas medioambientales más avanzadas, y fomentando este tipo de prácticas en Colombia.

La implantación del nuevo sistema de generación hidroeléctrica significará una reducción de gases de efecto invernadero superior a las 700.000 tCO₂-equivalente para el periodo 2012-2019, correspondientes a un periodo de acreditación de siete años. Se estima un promedio de reducciones anuales superior a las 70.000 tCO₂-equivalente.

Adicionalmente, el proyecto contribuirá al crecimiento económico, la protección del medio ambiente y el desarrollo social de la región y el país en general.

Después de que el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial realizara las consultas respectivas frente a los stakeholders identificados, el proyecto obtuvo la carta de aprobación por parte de la autoridad nacional designada y la confirmación de que su actividad contribuye al desarrollo sostenible del país.



La Fundación Triple A es una entidad sin ánimo de lucro dedicada al apoyo de actividades y proyectos que reflejan la responsabilidad social empresarial mediante gestiones que promueven el desarrollo sostenible y la cooperación internacional en el ámbito educativo ambiental productivo, con impacto en el área de influencia empresarial y el Caribe Colombiano.

La Fundación Triple A basa sus líneas de acción en tres de los ocho Objetivos del Milenio: La erradicación de pobreza y el hambre; el logro de la igualdad de género; y la sostenibilidad del medio ambiente. Para ello, la Fundación realiza sus actividades a través de dos líneas de acción:

1. Educación ambiental: Busca educar a los niños y jóvenes del Departamento del Atlántico en la protección del medio ambiente y concientizar sobre liderazgo.
2. Emprendimiento: El objetivo es estimular a las familias de barrios humildes del Departamento del Atlántico para que superen los índices de pobreza y mejoren sus condiciones y calidad de vida con la generación de ingresos económicos aprovechando los recursos naturales.

5.7.1. AULAS AMBIENTALES EXPERIMENTALES

Este programa tiene como objetivo contribuir al desarrollo socio económico y ambiental del área del suroccidente de Barranquilla y los municipios de Tubará y Galapa en el Atlántico, capacitando a mujeres cabeza de hogar y a escolares en procesos ambientales asociados a la productividad.

Se trata de un programa de formación ambiental para escolarizados de barrios marginales. Sus experiencias se plasman en emprendimientos productivos con su activa participación y la de organizaciones femeninas y asociaciones comunales, para la formación en la administración del Centro, la productividad y el medio ambiente, mediante la creación de unidades de negocio orientadas a la comercialización de huertos, hierbas aromáticas y medicinales, agrocompost, frutales, pancoger y subproductos.

Hasta la fecha se han capacitado 6.316 escolarizados en la conservación del medio ambiente bajo dos perspectivas. La primera tiene que ver con lo relacionado con procesos productivos (hortalizas, plantas medicinales y aromáticas, producción de bioinsumos, vivero forestal y lombricultura) encaminados a la conservación del medio y el aprovechamiento de los recursos.

La segunda con la sensibilidad ambiental, área en la cual se trabaja con los escolares específicamente en la comprensión e interiorización de los procesos medioambientales para que posteriormente se apersonen y asuman conductas amigables y responsables con el medio.

Igualmente se ha beneficiado 295 mujeres cabeza de hogar en formación técnica, a través del SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) en explotación agropecuaria ecológica, procesamiento de frutas y hortalizas, elaboración de objetos artesanales y acuicultura.



5.7.2.PROGRAMA HEREDEROS DEL PLANETA

Este programa tiene como objetivo desarrollar la dimensión ambiental en escuelas participantes, ofreciendo herramientas técnicas a docentes en la elaboración y gestión de sus Proyectos Ambientales Escolares y fomentando la adecuada interpretación de la Política de Educación Ambiental de la nación.

También se busca formar grupos de escolares en competencias y habilidades que les permitan trabajar en equipo y asumir actitudes de liderazgo a través de talleres de sensibilización y concientización interactivos como expresiones de arte, juegos, videos, documentales, entre otras herramientas orientadas a estimular la creatividad, la investigación, la experimentación y la innovación en el abordaje de temáticas medio ambientales. Otro objetivo busca que incorporen la Gestión del Riesgo, la Gestión de la Energía Sostenible, la Gestión de Residuos Sólidos, la Gestión Agua, y la Gestión Flora, estimulando el cuidado del medio ambiente en las escuelas a participantes.

La ejecución de este programa se realiza a través de una metodología constructivista y bajo la pedagogía sistémica, considerando a los docentes y escolares participantes como actores importantes de su proceso de formación y del desarrollo de las actividades programadas, así como del cumplimiento de las metas y los objetivos del programa.

La Fundación Triple A, selecciona a dos docentes y 20 escolares por cada institución vinculada. Los docentes participantes reciben un diplomado, que consta de 114 horas de formación teórica y 456 horas de formación práctica. Este diplomado se desarrolla alrededor de 5 ejes de formación, a lo largo del año escolar. Durante la formación práctica los docentes reciben herramientas pedagógicas y metodológicas que deben replicar a los escolares participantes y activar al interior de sus escuelas.

Además, durante el proceso de formación la escuela va alcanzando una serie de metas y objetivos en lo relacionado con las relaciones interpersonales al interior de la institución educativa, la gestión ambiental (agua, flora, riesgo y residuos), la conciencia, la sensibilidad y cultura ambiental, entre otros aspectos establecidos por el programa, los cuales son monitoreados permanentemente por la Fundación Triple A.

Igualmente los docentes y estudiantes deben adelantar acciones para sensibilizar y concientizar a la comunidad escolar, respecto a la importancia de separar los residuos que se generan en la institución e investigar, experimentar e innovar en el reciclaje, reutilización y reducción de los mismos. Al cerrar el año escolar, las escuelas participantes deben diseñar y desarrollar un proyecto ambiental que de solución a una problemática ambiental de su entorno.

6 ANTI-CORRUPCIÓN



6.1

ÓRGANOS DE CONTROL

61

PRINCIPIO 10:

Trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla (Triple A), declara que maneja las mejores prácticas de buen gobierno corporativo, cumpliendo la normatividad legal, reglamentaria, estatutaria y administrativa, así como las políticas internas y no tolera ninguna forma de corrupción en sus actuaciones.

Triple A cuenta con diferentes órganos (Control) que le permiten aplicar el principio de transparencia en la información financiera reportada a todos sus grupos de interés tales como:

- **Asamblea General**
- **Junta Directiva**
- **Comité de Auditoría**
- **Revisoría Fiscal**
- **Auditoría Externa**
- **Auditoría Interna**

La empresa como Emisor de Valores, está obligada a reportar al mercado la información denominada “relevante”, la cual puede ser de naturaleza financiera y no financiera que habría sido tenida en cuenta por un experto prudente y diligente al comprar, vender o conservar los valores del emisor o al momento de ejercer los derechos políticos inherentes a tales valores. Lo anterior, en virtud del decreto 3139 de 2006.

La información antes mencionada debe ser reportada a través de la página web de la Superintendencia Financiera. Por consiguiente, los inversionistas pueden acudir al Registro Nacional de Valores (Superfinanciera) en donde se

encuentra toda la información financiera, administrativa y jurídica necesaria de la Empresa, para tomar decisiones sobre sus inversiones.

Así mismo, la Empresa debe transmitir trimestralmente a la Superintendencia Financiera de Colombia los estados financieros de la sociedad, en los períodos indicados por dicha entidad.

En cuanto a la información No financiera, como la contratación de servicios, contamos con un manual de compras, contrataciones y logística, bajo el cual nos regimos al momento de subcontratar un servicio o hacer una compra. De igual forma, se hace periódicamente un comité de compras y contratación donde se evalúa que efectivamente se haya cumplido con los procedimientos establecidos en dicho manual, el cual es aplicable también para la adjudicación de las licitaciones.

Así mismo, periódicamente convocamos a líderes, ediles, vocales de control, personeros, contralores y concejales para entregar información financiera y no financiera de la empresa, lo cual puede ser verificado a través de las actas o registros de asistencia.

6.2 CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

La sociedad TRIPLE A cuenta con un Código de Buen Gobierno, en el cual se ha optimizado y sistematizado la normativa legal, reglamentaria, estatutaria y administrativa, así como las políticas internas y las mejores prácticas de buen gobierno.

6.3 REPORTE AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN

Triple A, a través del Sistema Único de Información de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, suministra los informes requeridos por entes de vigilancia y control, miembros del gremio, entes territoriales, stakeholders, usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y demás interesados. La información registrada por esta Sociedad en dicho sistema, corresponde a reportes financieros, técnico-operativos, comerciales y administrativos.

A continuación se listan algunos informes particulares que son cargados por Triple A en el SUI:

- **Generales:** Registro de los servicios públicos domiciliarios prestados y sus actividades complementarias por municipio, indicando su vigencia. Información Accionaria.
- **Información Financiera:** Plan Único de Cuentas, Flujo de Caja Libre, Composición de Ingresos Operacionales, Detalle de Cuentas por Pagar y Cuentas por Cobrar, Inversiones Proyectadas y Ejecutadas por Municipio.

- **Información Técnico Operativa:** Calidad del Agua Suministrada a través de la red de distribución de nuestro sistema de acueducto (Informe paralelo al emitido por el SIVICAP), Particularidades y consumos del sistema de potabilización operado por Triple A, Información detallada de los vertimientos generados acorde con el servicio de alcantarillado prestado, y en general descripción y consignación de estadísticas que permiten un análisis profundo de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo operados por Triple A como Operador Especializado.

- **Información Comercial:** Total de Suscriptores, Consumos (m3), gestión relacionada con Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos por municipio, entre otros.

- **Información Administrativa:** Planta de Personal por servicios, Convenciones colectivas.

REPORTE AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN

Es importante resaltar que la participación activa de Triple A no sólo corresponde al desarrollo de estrategias que propendan por la consolidación de la información empresarial en el mencionado sistema. Además, en sus procesos está establecido velar por la gestión y administración de la información de tal modo que las estadísticas suministradas sean consistentes y confiables y reflejen la realidad operativa, comercial, administrativa y financiera de esta Sociedad.



La sociedad TRIPLE A S.A E.S.P cuenta con un Código de Ética, en el cual se plantean los lineamientos generales sobre el comportamiento que deben asumir los trabajadores en el desarrollo de sus actividades, manifestándose este en óptimas relaciones con los compañeros, los clientes, los contratistas, los proveedores y la sociedad en general, dentro del contexto del buen ciudadano. Algunos apartes de dicho código se transcriben a continuación:

CAPÍTULO 4. RESPONSABILIDADES EN LOS NEGOCIOS:

“d)

Actuar con imparcialidad, diligencia y transparencia en la prestación o recepción de los servicios suministrados o adquiridos por nuestros clientes, contratistas y proveedores.

”

“g)

Los empleados de TRIPLE A S.A. E.S.P no deben dar o recibir obsequios ó recompensa en dinero o en especie de proveedores ni de clientes, por la prestación de un servicio dentro del contexto de las relaciones o actividades de la empresa, sobre todo si pueden ejercer influencia sobre una decisión empresarial.

”



• **Comité de ética y responsabilidad social:** Está constituido por los representantes de Control Interno, Responsabilidad Social, Secretaría General, Gestión Humana, Gestión de Recursos y Gerencia General.

• **Comité de compras, contrataciones y logística:** Es el ente encargado de coordinar e integrar las políticas, procedimientos y procesos realizados para las diferentes compras y contrataciones de la empresa. Sus competencias son:

1. Formular recomendaciones u observaciones, en caso de que hubiere lugar a ello, a los pliegos de condiciones generales realizados por la Subgerencia de Aprovisionamiento y Logística previo al inicio del Concurso Licitatorio.
2. Analizar los resultados de las propuestas de adjudicación de adquisición de productos y servicios iguales o superiores a 200 SMMLV.
3. Solicitar cuando se considere conveniente, la colaboración de áreas no representadas ordinariamente en el Comité, con la finalidad de contar con su asesoría y participación, en los temas que sean de su competencia.

4. Velar por el cumplimiento y aplicación efectiva en la empresa de las estrategias, políticas y procedimientos definidos en el presente Manual, referente a compras y contrataciones.

5. Cumplir con los procedimientos definidos en el presente manual.

Igualmente a través del manual de compras y de ética y sus respectivos comités, se mantiene una estricta vigilancia para que todas las negociaciones se cumplan con la debida transparencia. Además cada empleado con nivel de contratación firma una carta declaratoria en la que expresa que todas sus actuaciones responden a prácticas transparentes cumpliendo con los valores, las leyes y las normas que son parte de la razón de Triple A.

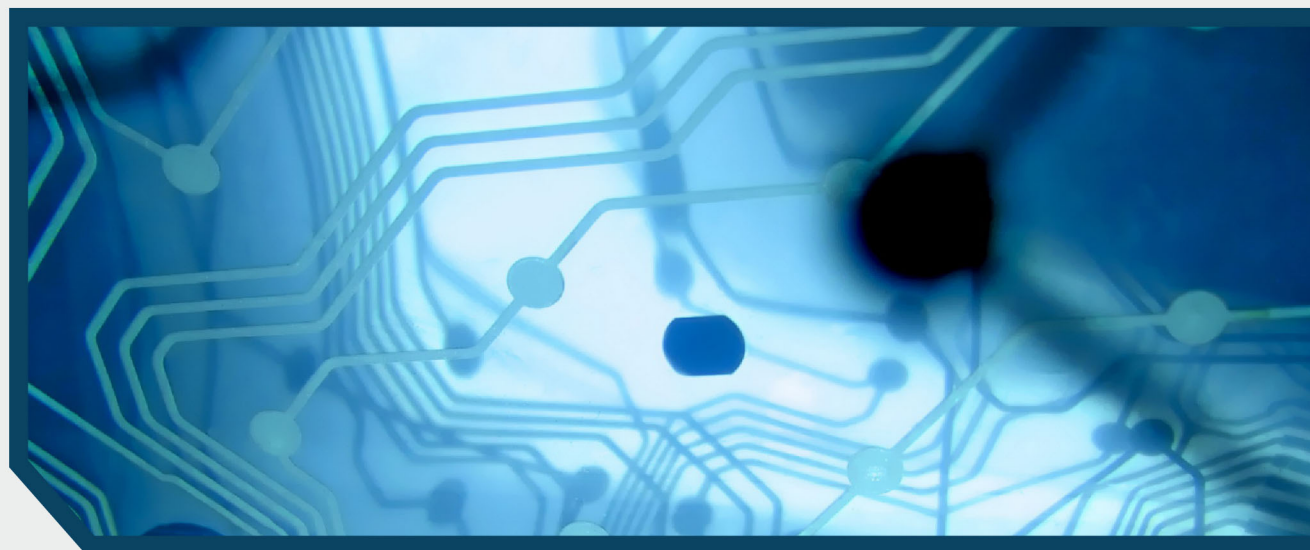
• **Comité de Copaso:** a través de este comité se evalúan cada mes todos los temas relacionados con seguridad industrial y salud ocupacional, quedando plasmados los temas tratados en actas, las cuales son verificables.

TRANSPARENCIA EN LAS RELACIONES COMERCIALES



- **Comunicación Abierta y Transparente:** La cual es proporcionada desde el inicio de las relaciones comerciales y en el proceso de selección de contratistas y proveedores en nuestra cadena de valor, y es además observable en los procesos licitatorios y de compras, utilizando para ello distintos canales para publicación de información tales como: Página Web, prensa, correos electrónicos, entre otros. El mecanismo aplica igualmente durante la ejecución del contrato u orden de pedidos, a través del establecimiento de condiciones comerciales claras y de común acuerdo para las partes.
- **Lineamientos Definidos en Compras y Contrataciones.** El cumplimiento del Manual de Compras y Contrataciones (Documento interno DC_03) en estos procesos, contribuye a garantizar la transparencia requerida, dadas las condiciones de normalización y regulación que brinda el mismo. El ente encargado de velar por el cumplimiento y aplicación efectiva en la empresa de este manual, es el Comité de Compras y Contrataciones; constituido por el Gerente General, el Gerente de Gestión de Recursos, el Gerente de Control de Gestión, Secretario General, Gerente del área solicitante del servicio o producto a comprar, el Representante de INASSA y el Subgerente de Aprovisionamiento y Logística o quien delegue, quien ejercerá como secretario del Comité y tendrá voz mas no voto.
- **Acompañamiento y Vigilancia del Interventor.** El interventor, elemento fundamental puesto por la empresa, es quien se encarga de la comunicación directa con nuestros proveedores y contratistas y quien en su actividad de acompañamiento vigila el cumplimiento de las condiciones preestablecidas sea en la consecución de un contrato o de una orden de pedido.

PROTECCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Para efectos de su protección perimetral, Triple A, cuenta con un appliance Proventia ISS (Sistema de Seguridad en Internet a través de tablas IP) el cual cumple también funciones de IPS (Sistema de Prevención de Intrusos). Además cuenta con un servidor Proxy para el acceso a internet que canaliza las salidas de los usuarios internos permitiendo de esta forma asignar el servicio de la red de modo controlado.

Con el fin de bloquear los spam, la compañía dispone del software Barracuda para filtrado de correos electrónicos, el cual controla, a través de listas blancas y listas negras, cualquier tipo de mensajes que entren y salgan de la empresa, haciendo además control de contenidos de los empresariales.

El acceso remoto se realiza a través de un servidor de VPN, que permite controlar el acceso de los terceros que necesitan ingresar a los sistemas de la empresa. Como respaldo de los sistemas, se tiene un sistema robotizado de Backup que realiza las copias diarias en discos y cintas magnéticas de todos los sistemas de información de la empresa.

Finalmente y a nivel de continuidad de servicios, se tiene una base de datos stand by que replica minuto a minuto toda la información productiva procesada en nuestro sistema principal América. De esta forma, en caso de tener una salida total del servicio del sistema principal, se activa la contingencia y el sistema lee los reportes de la base de datos de stand by, siendo mínima la información que se pierde.

TELECONTROL Y COMUNICACIONES: CLAVE DE UNA GESTIÓN MODERNA DE NUESTRAS INFRAESTRUCTURAS

Dentro de la filosofía que rige el accionar de Triple A S.A. E.S.P., la calidad del servicio, en cuanto al sistema de acueducto se refiere, no sólo es un tema del índice de potabilidad del agua entregada a los usuarios, sino también de la continuidad del servicio con la presión requerida y de la atención oportuna de los daños que se registren.

En la aplicación de tales principios rectores, la gran fortaleza de la empresa es su Sistema de Telemando y Telecontrol, un centro automatizado y digitalizado creado, implementado y puesto en marcha por el equipo de ingenieros del Área de Desarrollo Tecnológico, que permite monitorear en tiempo real todo lo que está sucediendo en las plantas de tratamiento, incluyendo el encendido de bombas, la apertura de válvulas, y el seguimiento a los equipos de cloración y turbidez, que son fundamentales en la calidad del agua.

El sistema hace posible igualmente controlar las presiones a las cuales se le entrega el agua potabilizada a las estaciones de bombeo y también la que se suministra directamente y por sectores a los usuarios.

A través de dicho sistema, un daño grande que se refleje en una baja de presión y que puede ser ocasionado por una fuga, por ruptura de la red, por ejemplo, se detecta de inmediato y se registra con una alerta, dando origen a un proceso de investigación e información sobre lo que sucede.

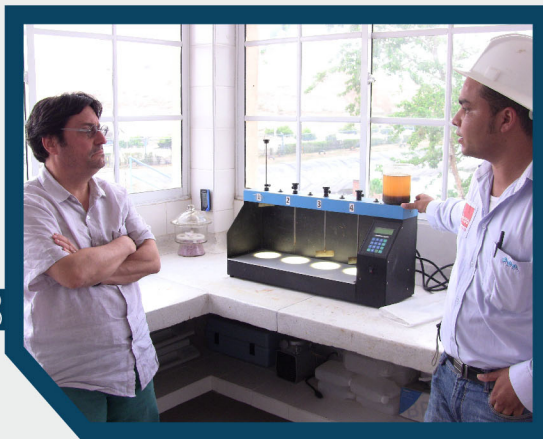
Pero como es natural que en un servicio de distribución por redes se presenten daños, el desarrollo tecnológico antes

descrito se complementa con Geologicistic, un programa especializado que permite optimizar el proceso de atención de averías, direccionando los reportes que se reciben en tiempo real a través del Contact Center hacia el sistema denominado América donde son capturados y plasmados en un plano digital de Barranquilla, denominado Sistema de Información Geográfico.

El programa asigna los reportes por zonas y por cuadrillas en forma automática a cada uno de los supervisores distribuidos por sectores, escogiendo la asignación por cercanía, señalándole una ruta óptima y comunicándosela vía teléfono celular. De esa manera el supervisor recibe la dirección del lugar al que tiene que desplazarse para atender un daño simplemente con abrir una programación, lo que le permite ser más ágil y eficiente.

Con la aplicación de dicha tecnología, en el 2011 los tiempos de atención de las averías fueron de 14 horas en el 85% de los casos. Pero además en el sistema América queda consignada, y sin posibilidad alguna de manipulación, toda la información registrada con fecha, hora, nombre, dirección y el daño reportado, con el fin de hacerle seguimiento a los tiempos de atención, archivar todos los casos, hacer lecturas globales de situaciones particulares o generales, y generar indicadores claros de eficiencia del servicio.

De esta manera se ejerce un control total sobre la operación en un Centro de Control, a través de un sistema SCADA de última generación y de aplicativos WEB, creados para cada cliente responsable de un subproceso. En el último año se incorporaron al telemando 2 estaciones de bombeo y 15 puntos de inspección remota.



7 SATISFACCIÓN DEL DEBER CUMPLIDO





Para Triple A, cada uno de estos logros significa un mayor compromiso y nuevos retos que la impulsan cada día a alcanzar la excelencia en todos los servicios que presta y a lograr su visión de ser un modelo de gestión a nivel de América Latina.

En el 2011, firmas internacionales como Ernest & Young, agremiaciones como ANDESCO, medios nacionales de comunicación como el diario La República, y programas de percepción ciudadana como Barranquilla Cómo Vamos, coincidieron, cada una desde sus radios de acción, en destacar la gestión de Triple A en distintos escenarios de operación.

He aquí el resumen de tales reconocimientos que agradecemos y valoramos en toda su dimensión y que nos comprometen a continuar optimizando todos nuestros procesos:

- Premio Nacional a la Excelencia de la Industria de Contact Center & BPO, categoría Mejor Inhouse, entregado por la firma internacional Ernest & Young. El reconocimiento fue otorgado por el programa Agente Máximo, en el Octavo Congreso Andino de la Asociación Colombiana de Contact Center & BPO, al calificar el jurado al Contact Center de Triple A como un caso de éxito.

- Reconocimiento a Triple A como Empresa Líder del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, entregado por ANDESCO, en el marco del Congreso Anual de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos, llevado a cabo a finales de junio de 2011 en Medellín.

- Triple A se posicionó entre las primeras quince empresas con mayor crecimiento en la Región Caribe colombiana, de acuerdo con el informe 500 empresas que crecen con la Costa, publicado por el diario La República, en septiembre. La ubicación de Triple A en ese ranking empresarial es el resultado de haber alcanzado la estabilidad financiera requerida para conducir la organización a nuevos estándares de productividad y competitividad.

- Triple A se ubicó como la segunda empresa de la ciudad, según la encuesta de percepción ciudadana 2011 realizada por la firma Ipsos Napoleón Franco para el estudio Barranquilla Cómo Vamos, catalogado como el más completo en su género. En dicho estudio, Triple A registró índices de favorabilidad y conocimiento del 92%.

- La Confederación Nacional de Vocales de Control otorgó en el 2011 un reconocimiento a Triple A por la ejecución del programa que estimula a los líderes comunitarios a utilizar los mecanismos de participación ciudadana que otorga la ley para que conozcan los derechos y los deberes como usuarios de los servicios públicos domiciliarios.



El Laboratorio de Control de Calidad de la empresa cuenta con dos acreditaciones, una de la Superintendencia de Industria y Comercio, SIC, para 31 ensayos de calidad del agua y otra del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales, IDEAM, para 22 ensayos de tipo ambiental.

Así mismo, el laboratorio de medidores, cuenta con una acreditación ante el Organismo Nacional de Acreditación, ONAC, cuyo alcance es la elaboración de ensayos de calibración para medidores de agua potable comprendidos entre 1.2 lts/h y 10.000 lts/h (incertidumbre + 0.05%).

Estas acreditaciones demuestran las competencias de los laboratorios para la realización de ensayos que nos permiten controlar los procesos y prestar un mejor servicio a los clientes.



www.aaa.com.co
e-mail: rse@aaa.com.co