

## Innovación en servicios ambientales: De Biológicos y Contaminados a Gestión y Desarrollo Ambiental

Biológicos y Contaminados S.A.S es una empresa que inicia con los servicios de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos hospitalarios y peligrosos, con 27 clientes en la ciudad de Medellín, donde existía un gran competidor el cual no hacía disposición final de los residuos de una manera adecuada, sin embargo Biológicos y Contaminados S.A.S. comenzó a posicionar su servicio presentando a su empresa de una manera profesional y diferente, que incluía desde vehículos especializados hasta personal uniformado acorde a las labores propias de cada funcionario.

Innovar en servicios implica ir más allá de vender el producto mismo; implica

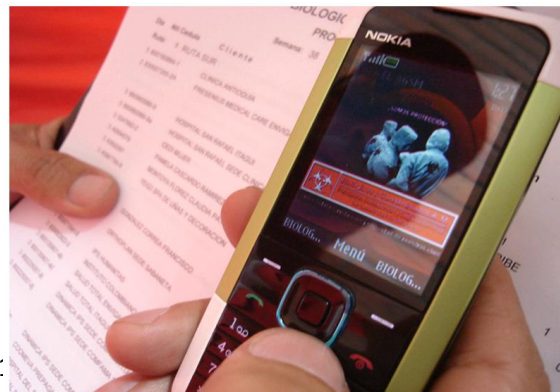


Fuente: Alejandro Mesa, fundador socio de Biológicos y Contaminados S.A.S

entender los momentos de verdad con el cliente y agregarle valor a cada uno de esos instantes de interacción con el usuario. Fue así que surgió la idea de brindarle mayor seguridad a sus clientes, en este caso, los generadores de residuos, en cuanto a la trazabilidad y seguimiento que ellos podrían tener de estos elementos en tiempo real a

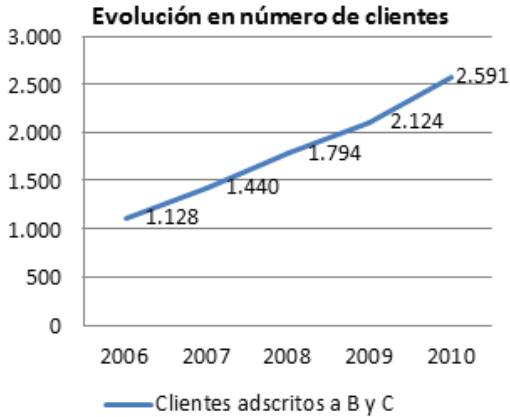
través de un modelo de Sistema Geográfico de Información; el cual año tras año debe mejorarse hasta que logre modelar de manera adecuada y eficiente el fenómeno de recolección y transporte de residuos peligrosos en una ciudad determinada y que pueda ser accequible a los diversos actores del sistema.

Las empresas que quieren innovar en servicios deben tener presente el pensar constantemente en nuevos servicios, pero también deben estar



Fuente: Alejandro Mesa, fundador socio de Biológicos y Contaminados S.A.S

abiertas a los desarrollos tecnológicos y la manera como estos le puede ayudar a lograr una ventaja competitiva en su campo, buscando siempre permanecer en el liderazgo de una industria. Por eso no se hizo extraño que en el año 2009 la Compañía lanzara una aplicación web donde todos los usuarios y personal operativo tendrían acceso al comportamiento de las recolecciones asignadas en tiempo real. Además, siendo consecuentes con su objeto social, la empresa incluso internamente cuenta con procesos responsables con el medio ambiente, tales como la reducción en el uso de papel, el cual ha sido reemplazado por la comunicación virtual.



El 2010 fue entonces un año clave donde se logra la recertificación de Norma ISO 9001; adicionalmente se incorporan una serie de principios de Responsabilidad Social Empresarial, que implicaron replantear la misión, visión, principios, metas, objetivos, políticas, estrategias e implementar nuevos programas en la Compañía,

pero ya bajo una mirada integral y global de los procesos en que andaba inmersa la Empresa.

<b>Kilogramos recolectados durante los últimos 5 años</b>					
<b>Año</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Toneladas recolectadas</b>	<b>597,475</b>	<b>745,568</b>	<b>1190,478</b>	<b>1660,828</b>	<b>1535,525</b>



*Fuente: Alejandro Mesa, fundador socio de Biológicos y Contaminados S.A.S*

Una empresa cuyos resultados crecían en número de clientes y en servicios prestados así como en volúmenes tratados, también debe estar abierta a nuevos desarrollos y de manera clara la gerencia de la Compañía, viendo los siguientes resultados visionó la necesidad de incorporar un nuevo servicio trayendo al medio colombiano lo último en tecnología de tratamiento para lámparas fluorescentes, la cual hubo que rastrear por Holanda, Bélgica y demás países europeos. Esta máquina facilita controlar la expansión del mercurio en cualquier espacio, una vez se termine la vida útil de dicho producto, dejando un vidrio en buen estado y con procedimientos altamente seguros.

La vigilancia tecnológica puesta al frente de los servicios ambientales; esto es lo que tuvo muy claro siempre el emprendedor de esta iniciativa, la manera de mejorar y desarrollar un servicio nuevo, acorde a las necesidades del medio, pero estando muy atentos a las legislaciones vigentes y a lo que vendrá en los próximos años en relación con cambios culturales, empresariales, demográficos y sociales.

La innovación en estos campos implica terminar unos ciclos e iniciar otros nuevos, muchas veces el salirse del día a día y poder tener el espacio de escuchar otros puntos de vista, de ver nuevas experiencias, hace posible nutrir a las personas de nuevas ideas, incluso así estas estén en lugares distintos o muy próximos a donde cada uno se encuentra. Lo esencial es entender que deben existir momentos donde los empresarios paren en el camino, tomen un poco de oxígeno y se abran a las ideas que vienen de otras personas, o lugares; eso es lo que surge en este caso, por eso el tema de gestión y manejo de residuos no solo es aplicable en el campo de hospitales, clínicas, funerarias, centros de tatuado, si no que hay otras empresas u actividades que también generan residuos e incluso en mayores

volúmenes, esto es lo que daría origen a una nueva Compañía que es oxigenada por la experiencia, red de contactos y la nueva energía que Alejandro Mesa, emprendedor gestor de Biológicos y Contaminados S.A.S posee una vez logra vender un gran porcentaje de su Compañía a inversionistas colombianos.

GDA (Gestión y Desarrollo Ambiental S.A.S), una Compañía con dos años y medio en el mercado, logra capitalizar la experiencia y aprendizajes de Alejandro Mesa en el campo de los residuos, la cual inicia con un pequeño entable para compostaje en el oriente antioqueño (ver imagen), pero con el sueño de trascender fronteras. El primer paso que se tomó para acercarse a este objetivo fue el dar asesorías en temas ambientales, posteriormente, se



*Fuente: Omar Leonardo Abreo Leal GDA*

tercerizados. Esta capacidad de delegar es vital para el desarrollo exitoso de la innovación en una empresa, ya que permite potencializar las actividades que agregan valor.

El 2012 es un año que al día de hoy le ha proporcionado a esta nueva idea un grupo de 42 clientes entre los que sobresalen EAFIT y Bancolombia, y que le permiten desarrollar una gestión integral de los residuos orgánicos de diversas empresas, soportados en una serie de principios que van desde la confianza, el respeto, la equidad hasta el compromiso por sus clientes, sobresaliendo por sus atributos de calidad, amabilidad y calidad, pero

pasaría a brindar servicio de limpieza y tratamiento de trampas de grasa de restaurantes y a mediados del 2009 se comienza con el servicio de transporte, recolección, aprovechamiento de residuos orgánicos, con pocos clientes pero con paso firme.

El 2011 fue un año clave para entender cuál debía ser el *core* del negocio y qué elementos debían ser

esencialmente cumpliendo las exigencias legales que implican las normas en este país, al igual que Biológicos y Contaminados S.A.S, GDA entiende la importancia de darle una excelente imagen al servicio, prestada de manera profesional e integral, buscando ser oportunos en la atención de las necesidades de sus clientes y ofreciendo un cúmulo de experiencia y conocimiento en el equipo de trabajo de la Compañía.



*Fuente: Omar Leonardo Abreo Leal GDA*

Conclusiones y aprendizajes de la Cátedra de Innovación Empresarial José Gutiérrez Gómez:

- La innovación en servicios tiene implícitos la apropiación de nuevas tecnologías en pro de atender mejor a los clientes.
- Las leyes son una excelente fuente para generar potenciales ideas de nuevos negocios o servicios.
- Las herramientas de vigilancia tecnológica son esenciales para ver qué podemos aprovechar de los desarrollos de otros países en pro de la iniciativa propia.
- Un equipo humano capacitado es la materia prima indicada para poder generar nuevos procesos, servicios o encontrar diversas maneras para llegarle a los clientes o incluso para reestructurar la organización.
- En los negocios de servicios, el análisis de los momentos de verdad, es decir aquellos puntos de encuentro donde se genera el servicio, son el eslabón a trabajar para poder innovar. Hacer que el cliente esté más informado, que interactúe en el diseño del servicio, que haga parte

activa de los procesos son alternativas para generar cosas nuevas, así lo demuestran otras compañías en el mundo como Netflix y Starbucks.

- La innovación en servicios debe soportarse especialmente en nuevos desarrollos tecnológicos, pero debe, sobre todo, hacerse medible, a través de indicadores, haciendo posible contrastar las promesas, las expectativas versus lo alcanzado. Eso conllevará a la organización a pensar en experiencias memorables para los clientes y lograr en última instancia la fidelidad y el compromiso de estos para ser parte activa de los procesos de la empresa.