

Informe de Sostenibilidad

Crecimiento y Expansión 2021





1. Contenidos Generales

102 - 10

Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones

El año 2021 para Interaseo y sus empresas filiales, estuvo lleno de grandes retos, desarrollo de proyectos, gestión de riesgos y cambios significativos, que permitieron a la organización crecer con responsabilidad social.

En el 2021

- ▶ Iniciamos la prestación de servicio público de aseo, en 4 municipios de Colombia.
- ▶ Tuvimos un crecimiento del 8% en la base de usuarios a los que les prestamos el servicio.
- ▶ Incrementamos en un 45% los usuarios a los que les prestamos el servicio de gestión de residuos especiales.
- ▶ Tuvimos un incremento del 7% en la contratación, generando 594 nuevos puestos de trabajo.
- ▶ Participamos en 791 espacios de diálogo con comunidades a fin de generar oportunidades de inclusión, emprendimiento, intervención de riesgos socio ambientales.
- ▶ Reducimos consumo de agua, energía, aumentamos la reciclabilidad y reúso de los recursos naturales y materias primas utilizadas en nuestros procesos.
- ▶ Implementamos el sistema de gestión antisoborno bajo la norma ISO 37001.
- ▶ El 87% de las negociaciones con proveedores, se desarrolla de manera local en nuestras áreas de prestación de servicios.

Nuestro crecimiento involucró a nuestras partes interesadas, a través de la adopción de prácticas y establecimiento de compromisos en línea con los principios de pacto global, los objetivos de desarrollo sostenible, principios y asuntos fundamentales de responsabilidad social, de los cuales podemos resaltar:

Compromisos con colaboradores

- ▶ *El respeto a la diversidad y promoción de oportunidades.*
- ▶ *La promoción y el desarrollo laboral y social de los colaboradores, a través de la gestión del conocimiento, promoción laboral, apoyo a la educación, vivienda, bienestar al colaborador y a su núcleo familiar.*
- ▶ *Mantenimiento y mejora del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo implementado bajo el estándar NTC ISO 45001.*
- ▶ *Promoción de una cultura de compromiso social y valores compartidos entre los empleados, a través del voluntariado corporativo, los valores corporativos, la prevención y erradicación del trabajo infantil y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y prevención de la violencia de género.*

Compromisos con usuarios

- ▶ *Impulsar una comunicación transparente, clara, responsable al igual que la educación y toma de conciencia para el consumo y uso responsable del servicio.*
- ▶ *Favorecer el desarrollo de productos y servicios con responsabilidad ambiental.*
- ▶ *Adopción de lineamientos de marketing responsable.*
- ▶ *Adopción de lineamientos para prevenir la competencia desleal y fomentar la salud y seguridad de los usuarios.*
- ▶ *Mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad, bajo estándar NTC ISO 9001.*
- ▶ *Fortalecimiento de canales de comunicación y atención de peticiones, quejas y recursos y experiencia al cliente.*

Compromisos con las comunidades

- ▶ *Fomento del consumo responsable y la educación ambiental en el marco de la política de educación ambiental.*
- ▶ *Fomento del valor social del reciclaje.*
- ▶ *Fomento de la participación activa y desarrollo de la comunidad.*
- ▶ *Promoción de iniciativas propias o colectivas para el aporte a los objetivos de desarrollo sostenible.*
- ▶ *Participación en alianzas con otras organizaciones para la promoción y difusión de prácticas e iniciativas de responsabilidad social.*
- ▶ *Fomento del respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en las comunidades de influencia del servicio.*
- ▶ *Fomento del relacionamiento con comunidades del área de influencia de nuestras operaciones, bajo el principio del respeto de los derechos humanos.*

Compromisos con los proveedores

- ▶ *Selección y evaluación de proveedores con criterios sociales, ambientales y económicos.*
- ▶ *Fomento de la responsabilidad social con proveedores.*
- ▶ *Fomento de la prevención y erradicación del trabajo infantil en la cadena de suministro.*
- ▶ *s locales.*

Compromisos con el ambiente

- ▶ *Mantenimiento y mejora del sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001, proporcionando un marco para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, guardando el equilibrio con las necesidades socioeconómicas.*
- ▶ *Implementación de tecnología de aprovechamiento y reciclaje de residuos sólidos.*
- ▶ *Implementación de tecnología de tratamiento de aguas para la conservación de fuentes hídricas.*
- ▶ *Cumplimiento Ambiental.*



Agradecemos a todos los clientes y usuarios por confiar en los servicios que prestamos, a los 8.431 colaboradores por su servicio, pasión y compromiso, a los más de 526 proveedores comprometidos con el suministro de los bienes y servicios con calidad y responsabilidad, agradecemos a los aliados, a nuestro gremio de servicios públicos, sin duda alguna todos nos han permitidos aunar fuerzas y trabajar en equipo para seguir avanzando, trabajando por la generación de calidad de vida y la transformación sostenible de las comunidades.

**JUAN MANUEL
GÓMEZ MEJÍA**
Gerente



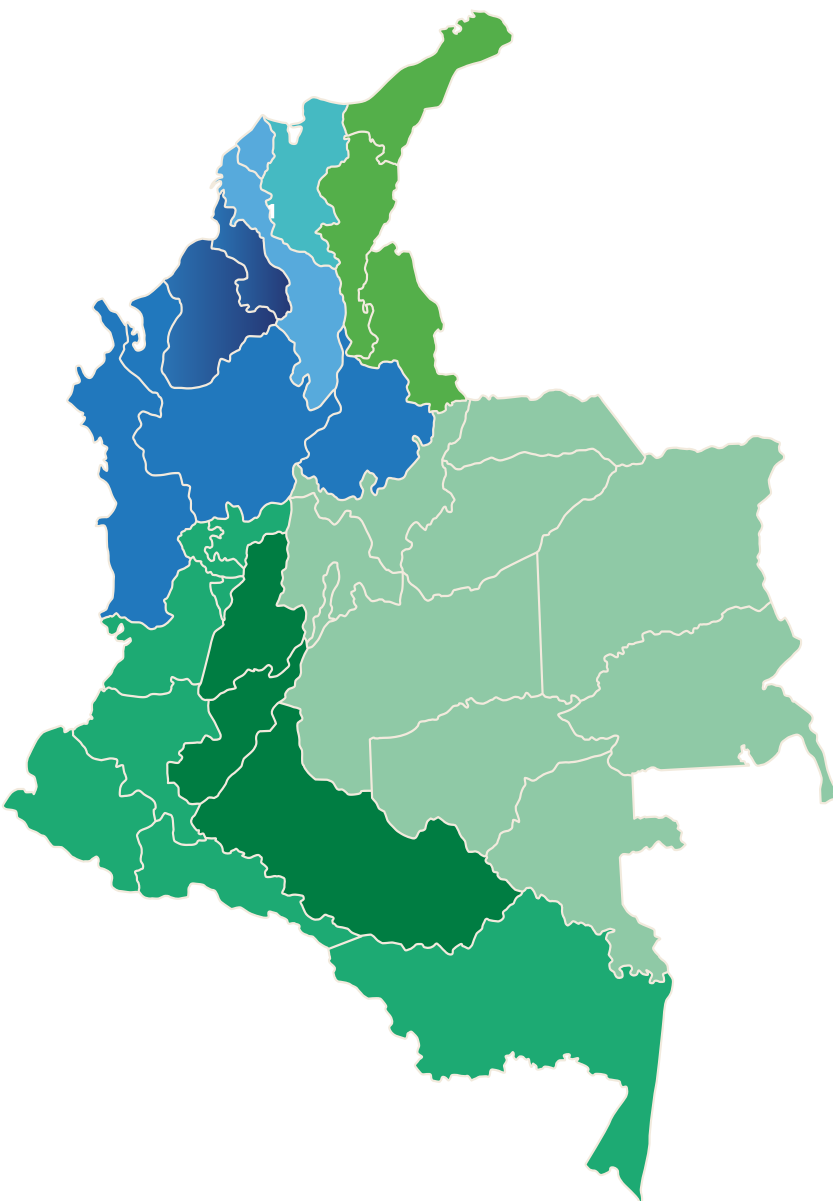
Perfil de la organización

102 - 2

Interaseo es una empresa prestadora del servicio público de aseo, acueducto, alcantarillado y facility con cobertura en 234 municipios de Colombia y también presentes en el exterior; con capacidad de gestionar todo tipo de residuos (recolección, transporte, transferencia, tratamiento, aprovechamiento y disposición final), desarrollar proyectos de

facility (aseo y limpieza; servicios administrativos; limpieza y desinfección; manejo integral de residuos; mantenimiento hidrosanitario; operación de plantas de tratamiento de agua, fumigación y control de plagas, manejo de silvicultura, mantenimiento civil y de equipos menores y consultoría de proyectos).

Desempeño operativo de nuestros servicios



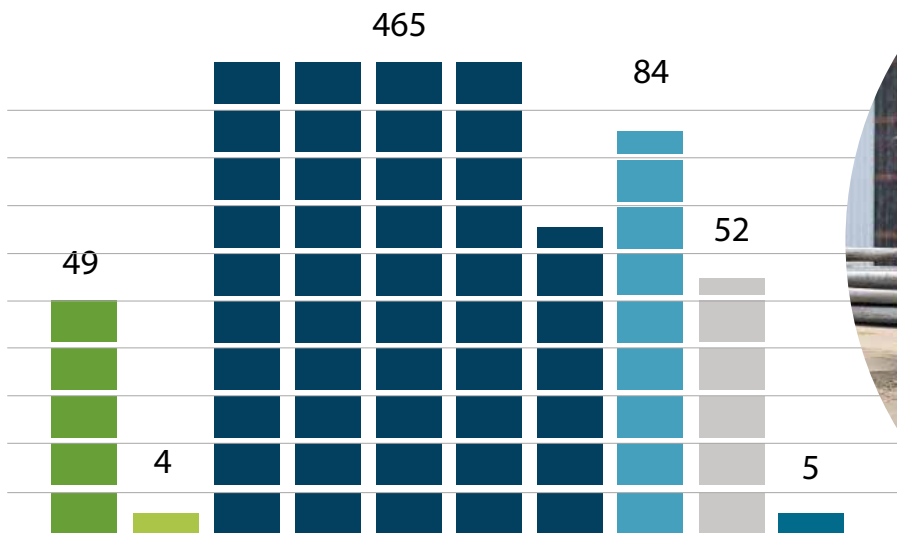
COLOMBIA

Kilómetros barridos manual	2.655.389,92 km.
Kilómetros barrido mecánico	124.415,08 km.
Toneladas de recolección ordinarios	1.760.149 Ton.
Toneladas disposición final	2.570.556 Ton.
Toneladas aprovechables	219 Ton.
Corte de césped	88.027.388 m²
Cestas instaladas	42.976
Generación de lixiviados	726.872,34 m³
Vol. de lixiviados tratados	569.792,03 m³
Vol. de lixiviados recirculados	264.873,49 m³
Vol. de lixiviados reutilizados	30.132 m³
Árboles podados	318.508
Toneladas incineradas de residuos peligrosos	1'252,278 Kg.
Toneladas dispuestas de residuos peligrosos	2'935,310 Kg.
Toneladas de residuos peligrosos	4'558.218 Kg.
Toneladas de RCD recolectados	46,426 m³
Toneladas de RCD aprovechados (vías de rellenos sanitarios, otras)	105.255,17 m³
Toneladas de RCD dispuestos (escombreras)	81.513,83 m³
Caudal tratado de agua potable	13,298,416 m³

OTROS PAÍSES	EL SALVADOR	CHILE	PANAMÁ	HONDURAS	PERÚ
Kilómetros barridos manual	247,511.28 km.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Toneladas de recolección ordinarios	92.038.79 Ton.	No aplica	No aplica	317.646,64 Ton.	No aplica
Toneladas disposición final	61.022.55 Ton.	191.235,00 Ton.	773.508,03 Ton.	324.016,13 Ton.	303.161,33 Ton.
Cestas instaladas	670	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Generación de lixiviados	No aplica	116.445 m ³	No aplica	No aplica	No aplica



Cantidad y descripción de flota vehicular Colombia



Nacional

ANTIOQUIA

FILIAL	DIRECCIÓN	MUNICIPIO
Serviaseo Itagüí	Avenida 37b N° 42-290	Itagüí
Santa Rosa de Osos	Carrera 33 N° 27-07	Santa Rosa de Osos
Aseo Riogrande	Carrera 49b N° 49-55	San Pedro
Interaseo	Carrera 28 N° 30b- 104 Interior 101	Entrerriós
Copaseo	Carrera 56 N° 52-12	Copacabana
Aseo Caldas	Carrera 51 N° 131 Sur- 39	Caldas
Aseo Sabaneta	Calle 64c N° 44ª-11	Sabaneta
Bello Aseo	Calle 49 N°47-45	Bello
Giraseo	Calle 8b N° 22-11	Girardota
Antioqueña de Iluminaciones	Calle 850 N° 50-58	Fredonia

ARCHIPIÉLAGO

Interaseo del Archipiélago	Punta Evans, Relleno Sanitario Magic Garden	San Andrés Isla
----------------------------	---	-----------------

ATLÁNTICO

Aseo Soledad	Vía Granabastos 800 mts Ciudad Salitre.	Soledad
Interaseo	Vía Granabastos 800 mts Ciudad Salitre.	Soledad

CESAR

Aseo del Norte	Calle 60 N° 18d – 481	Valledupar
Interaseo	Calle 9 N° 9- 34	Pueblo Bello
Interaseo	Calle 5 N° 3-70	San Juan
La Paz Interaseo	Manzana 1 casa lote N° 1 Urb. Jose Maria Oñate	La Paz

CUNDINAMARCA

Consortio Interasa	Cra. 50 N° 17 – 15, (Puente Aranda)	Bogotá
Interaseo Aeropuerto	Cra. 50 N° 17 – 15, (Puente Aranda)	Bogotá
Interaseo Soluciones Ambientales	Cra. 50 N° 17 – 15, (Puente Aranda)	Bogotá
Interaseo	Cra. 50 N° 17 – 15, (Puente Aranda)	Bogotá

HUILA

Interaseo Garzón	Calle 3 N°11/71 Local 64 Centro Comercial El Molino	Garzón
Interaseo Pitalito	Carrera 2 este D N° 3-47 sur. Barrio León 13	Pitalito

LA GUAJIRA

Aseo Técnico	Diagonal 12 N° 26-82	Fonseca
Interaseo Distracción	Carrera 14 N°13-56	Distracción
Interaseo Fonseca	Diagonal 12 N° 26-82	Fonseca
Interaseo Riohacha	Km 1 salida a Santa Marta	Riohacha
Interaseo Villanueva	Calle 12 N° 10-79	Villanueva

MAGDALENA

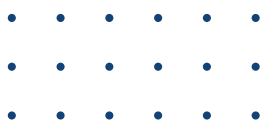
Interaseo Santa Marta	Troncal del caribe Km 2 Vía a Gaira.	Santa Marta
Operadores de la Sierra	Calle 12 N° 12- 52	Ciénaga





Internacional

CHILE		
Interaseo	Ruta 5 sur km 1012	Puerto Varas
HONDURAS		
Sulambiente	33 calle sector el polvorín, frente bodegas ADOC	
EL SALVADOR		
Teclaseo	6ta Calle Oriente, Colonia Utila.	Santa Tecla la Libertad.
Atessa	PSJ ALFA 9001, San Jacinto	San Salvador
PANAMÁ		
Ubalia Panamá S.A	Calle Principal Vía Cerro Patacón	Ancon
PERÚ		
Interaseo Perú SAC	Relleno Sanitario Quebrada Honda	La Pascana, Arequipa
Interaseo Perú SAC	Manuel Olgún 375 int. 506.	





Nuestra cobertura

102 - 4



Países

- Colombia
- Chile
- El Salvador
- Honduras
- Panamá
- Perú

Se tienen operaciones
en 6 países de Latinoamérica



NUESTRA COBERTURA

Chile	1 región, 9 municipios
Colombia	27 departamentos, 234 municipios
Honduras	15 departamentos, 24 municipios
El Salvador	2 departamentos, 2 municipios
Panamá	1 estado, 2 ciudades
Perú	2 departamentos, 2 municipios



Propiedad y forma Jurídica

102 - 5

INTERASEO S.A.S E.S.P.; identificada con NIT No. 819.000.939-1, fue constituida mediante Escritura Pública Número 0002547, otorgada el 31 de julio de 1996 en la Notaria 2 del Círculo de Medellín, como sociedad por acciones simplificadas; prestadora de servicios públicos domiciliarios, en el marco de la Ley 142 de 1994.

La sociedad Interaseo S.A.S E.S.P. es accionista en varias empresas de servicios públicos domiciliarios con objeto social similar y, por lo tanto, tiene empresas asociadas, filiales y afines.



Mercados Servidos

102 - 6

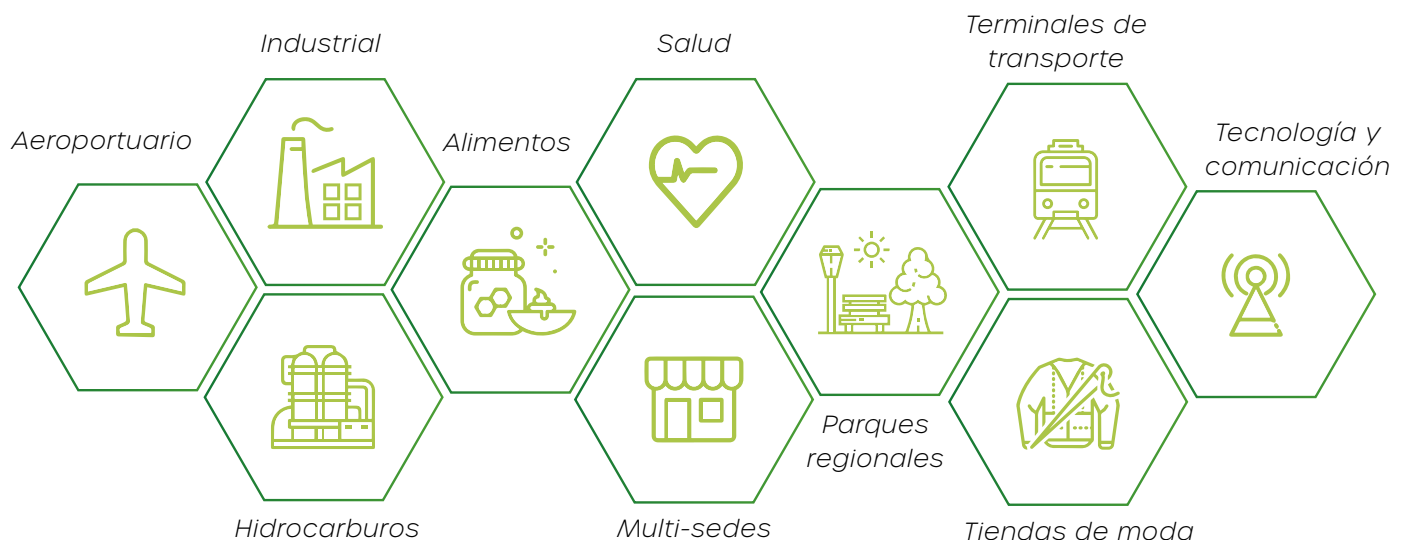
Ubicaciones Geográficas

en las que se ofrecen los productos y servicios.

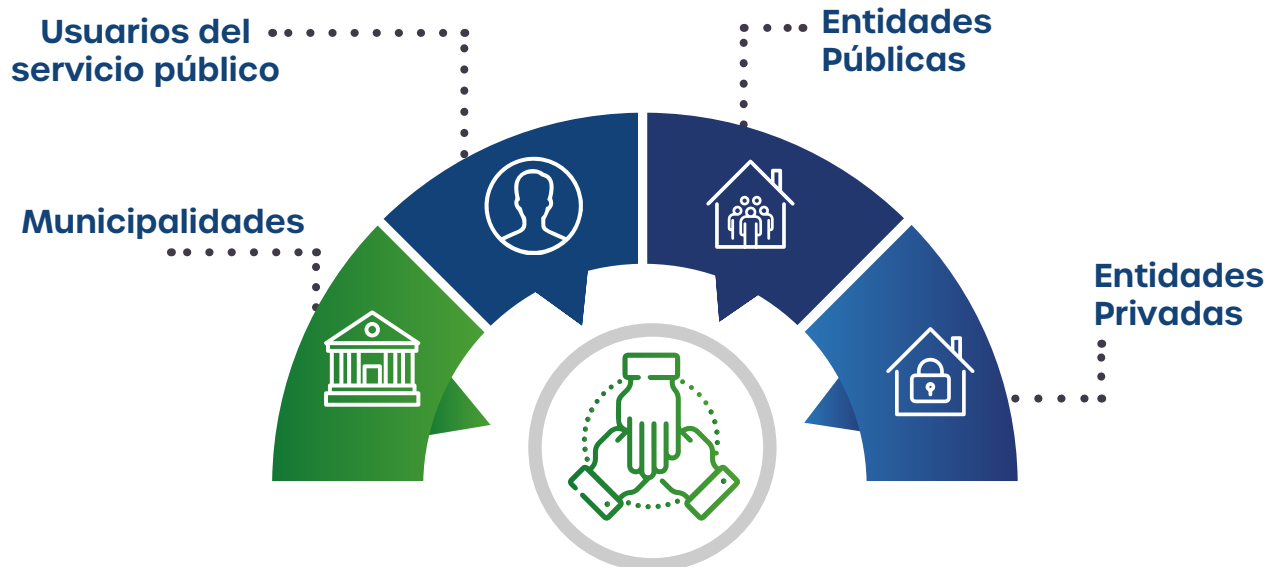
234 Municipios en Colombia

6 Países en Latinoamérica

Sectores Servidos



Tipos de clientes y beneficiarios



Tamaño de la Organización

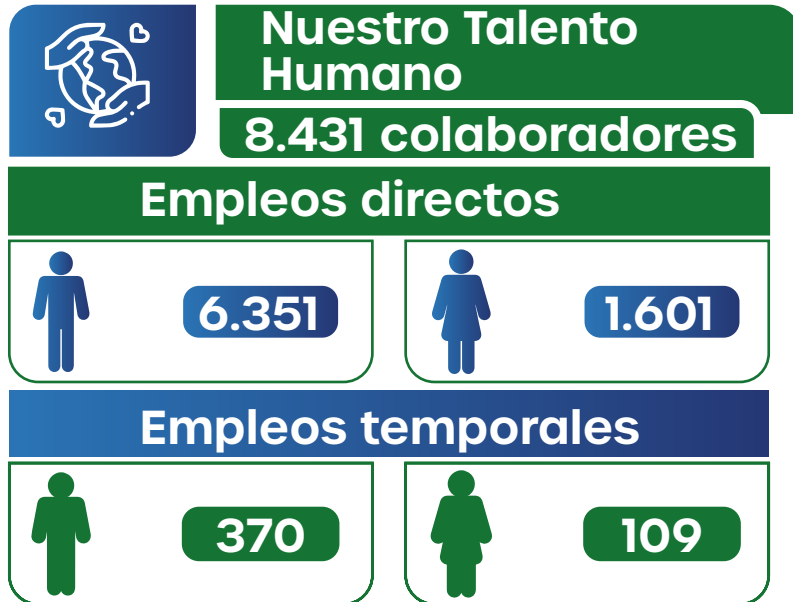
102 - 7

PAÍS	NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS	NÚMERO TOTAL DE DE OPERACIONES	INGRESOS GENERADOS POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
	8.431 Colaboradores	39 operaciones facility 1.669.582 suscriptores 370 operaciones de residuos especiales	Facility Management: \$ 48.134.388.914 Regulado: \$ 681.552.698.735 Residuos Especiales: \$9.596.737.773
	315 Colaboradores	2	Regulado: \$ 5.816.616
	311 Colaboradores	3	1.900.000 (mil novecientos millones de pesos chilenos)
	20 Colaboradores	1	Regulado: \$ 5.816.616
	103 Colaboradores	2	No se reportan ganancias
	34 Colaboradores	2	S/ 6,342,045.60

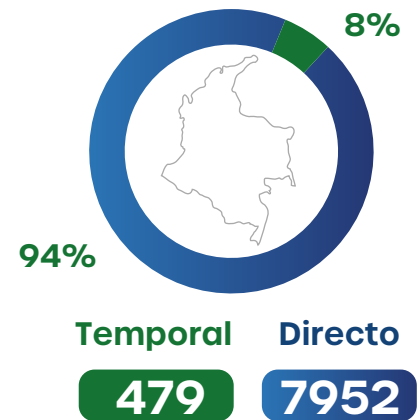


Información sobre colaboradores

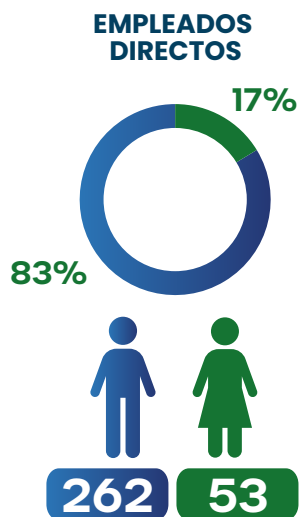
102 - 8



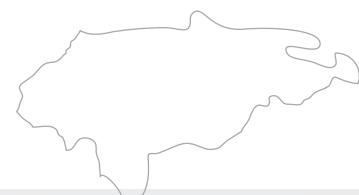
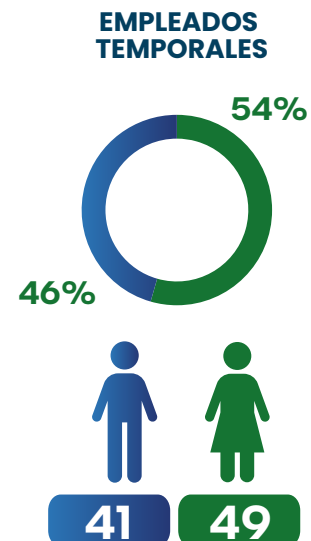
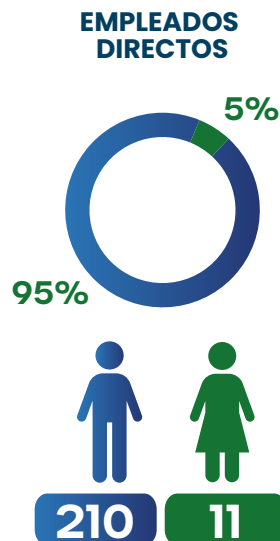
TOTAL DE EMPLEADOS DIRECTOS Y TEMPORALES



El Salvador



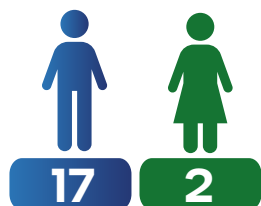
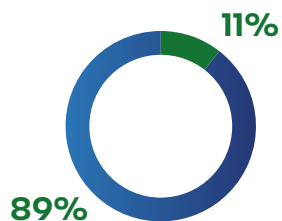
Honduras



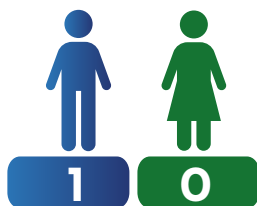
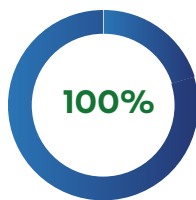
Directo
221
Temporal
90

Chile

EMPLEADOS DIRECTOS



EMPLEADOS TEMPORALES



TOTAL DE EMPLEADOS DIRECTOS Y TEMPORALES

Directo

19

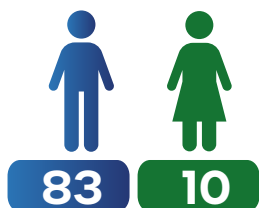
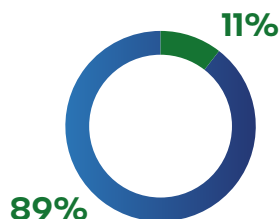
Temporal

1

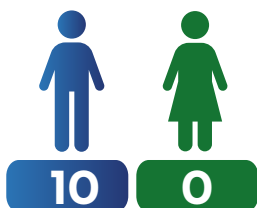
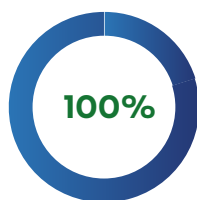


Panamá

EMPLEADOS DIRECTOS



EMPLEADOS TEMPORALES



TOTAL DE EMPLEADOS DIRECTOS Y TEMPORALES

Directo

93

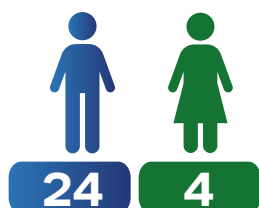
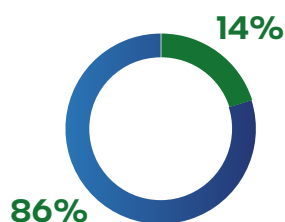
Temporal

10

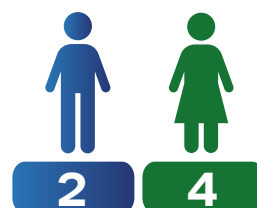
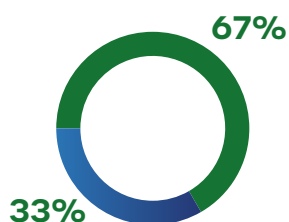


Perú

EMPLEADOS DIRECTOS



EMPLEADOS TEMPORALES



TOTAL DE EMPLEADOS DIRECTOS Y TEMPORALES

Directo

28

Temporal

6



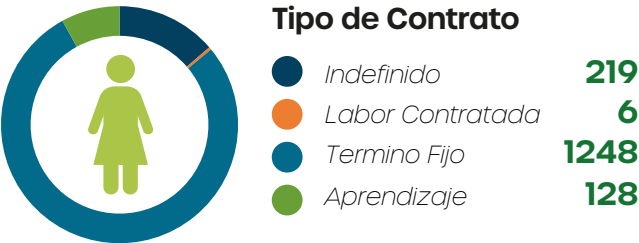
EL NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR CONTRATO LABORAL (PERMANENTE O TEMPORAL) Y POR REGIÓN.

REGIONAL	NÚMERO DE EMPLEADOS		
	DIRECTOS	TEMPORAL	TOTAL
Antioquia	1074	265	1339
Archipiélago	38	0	38
Atlántico	702	114	816
Barranquilla	244	13	257
Cesar	853	2	855
Cundinamarca	926	14	940
Gerencia general	196	0	196
Guajira	348	2	350
Interequipos Antioquia	56	0	56
Interequipos Atlántico	33	45	78
Interequipos Barranquilla	13	0	13
Interequipos Cundinamarca	13	0	13
Interequipos Guajira	24	0	24
Interequipos Magdalena	57	0	57
Interequipos Risaralda	27	0	27
Interequipos Sucre	20	0	20
Interequipos Tolima	32	0	32
Interequipos Valle	27	0	27
Interequipos Cesar	3	0	3
Magdalena	895	4	899
Magdalena Ciénaga	183	6	189
Risaralda	657	3	660
Sucre	468	3	471
Tolima	803	4	807
Valle	260	4	264
TOTAL	7952	479	8431

EL NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO LABORAL (A JORNADA COMPLETA O A MEDIA JORNADA) Y POR SEXO.

Colombia

EMPLEADAS DIRECTAS (MUJERES)



EMPLEADAS TEMPORALES (MUJERES)



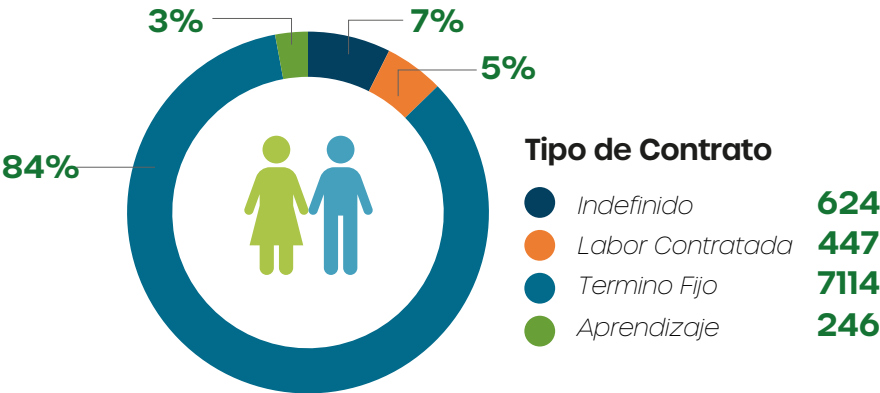
EMPLEADOS DIRECTOS (HOMBRES)



EMPLEADOS TEMPORALES (HOMBRES)



TOTAL EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO (HOMBRES Y MUJERES)



PAÍS	TIPO DE CONTRATO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL GENERAL
	Jornada Completa	53	262	315
	Media Jornada	0	0	0
	Jornada Completa	10	93	103
	Media Jornada	0	0	0
	Jornada Completa	2	18	20
	Media Jornada	0	0	0
	Jornada Completa	8	26	34
	Media Jornada	0	0	0
	Jornada Completa	35	261	296
	Media Jornada	15	0	15
TOTAL GENERAL		73	399	783

Una parte del personal pertenece a empresas de servicios temporales y a empresas de servicios especiales en virtud de lo establecido en el artículo 77 de la Ley 50 de 1990 y en el artículo 34 del CST modificado por el artículo 3 del Decreto 2351 de 1965.

Toda la información recopilada y reportada en relación con nuestro personal se alimenta con un maestro de empleados activos a 31 de enero de 2022.



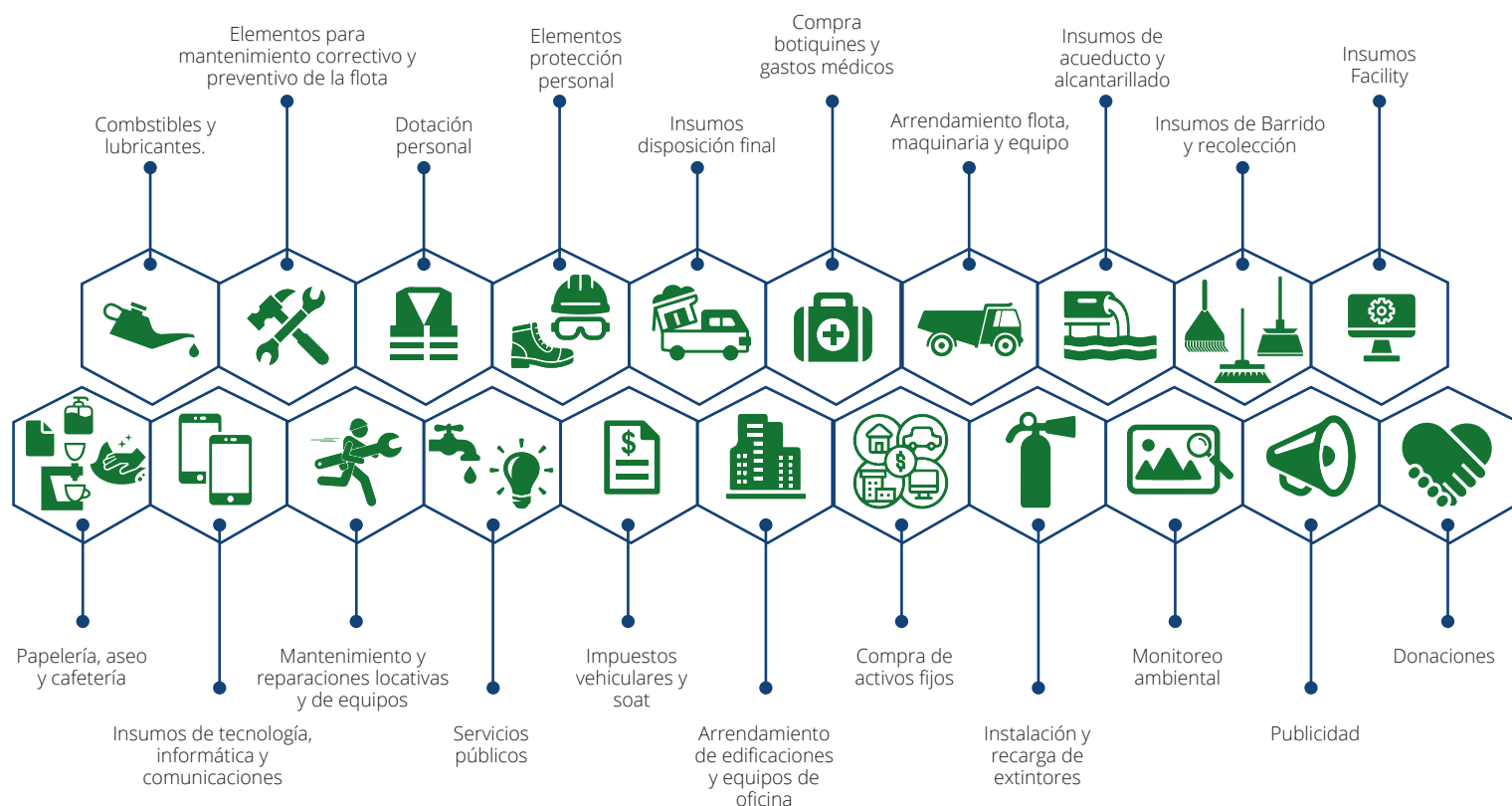
Cadena de suministros

102 - 9

Esta organización cuenta con características propias que agrupan a todos los agentes que tienen lugar en ella y que tienen la función de cumplir con los procesos adecuados para que nuestros usuarios disfruten de un buen servicio.

Cada sociedad o regional a nivel nacional e internacional, maneja dentro de su operación bodegas de almacén donde se custodian los bienes indispensables para la operación.

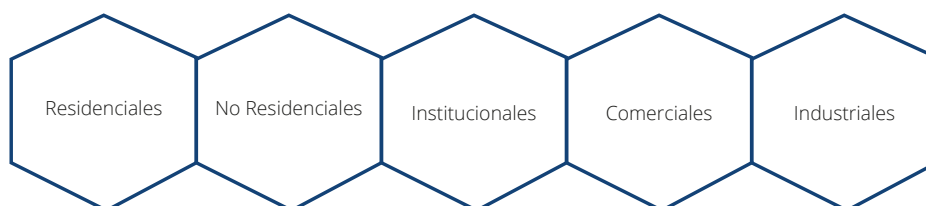
Proveedores



Nuestros servicios



Nuestros usuarios



Cambios significativos en la organización y su cadena de suministros

102 - 11

Los cambios significativos de la organización se han venido dando con el crecimiento de las negociaciones, la consecución de nuevos contratos ha hecho que tengamos un crecimiento en cuanto a recursos, estructuras y se han creado expansiones a nuevos mercados. Con respecto al año anterior se tuvo un aumento en nuestra cadena de

suministros, sin embargo, nuestro porcentaje de proveedores nacionales disminuyó en un 8%, en el 2021 se priorizaron los productos locales de cada regional por lo que nuestros proveedores locales aumentaron en un 49% que corresponde a 251 proveedores locales nuevos.

Colombia			
2020		2021	
Nacional	Local	Nacional	Local
71	240	66	491



Principios o enfoque de precaución

102 - 12

La organización ha adoptado los estándares ISO 14001 proporcionando un marco para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, nuestras operaciones cuentan con un sistema de gestión ambiental certificado por el Incotec, de igual forma la organización se acoge de manera voluntaria a los principios de Pacto Global de las Naciones Unidas, Objetivos de Desarrollo Sostenible; guía ISO 26000, Iso 9001, ISO 45000 y certificación RUC.

Iniciativas externas asociaciones

102 - 13



Red Colombia

RED DE PACTO GLOBAL.

La organización está comprometida con los principios en derechos humanos, medio ambiente y anticorrupción para fortalecer el desarrollo sostenible.

RED COLOMBIA CONTRA EL TRABAJO INFANTIL. Se promueve la identificación y mitigación de impactos que se puedan dar como resultado del trabajo infantil y promoviendo constantemente el respeto de los derechos de los niños, niñas y los (as) adolescentes, al interior de la empresa y en la cadena de suministro.



Empresas comprometidas por una infancia feliz

Afiliaciones y asociaciones

102 - 14



ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNICACIONES. La organización se encuentra agremiada a esta asociación desde el año 2005 donde participa activamente en la cámara relacionada con el sector.



ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA.

Se tiene participación en programas de voluntariado corporativo y en las cámaras relacionadas con el sector.



CORPORACIÓN FENALCO SOLIDARIO.

Se participa activamente en la promoción de acciones socialmente responsables que contribuyan a la sostenibilidad y la armonía en el planeta.



Impactos, riesgos y oportunidades principales

PROCESO ESTRATÉGICO

RIESGO	DIMENSIÓN DEL IMPACTO	IMPACTO	OPORTUNIDAD
Portafolio y Asignación de Recursos: es la probabilidad de que ocurran acontecimientos desfavorables asociados con los rendimientos y los flujos de efectivo estimados, que afecten el valor del negocio o los proyectos de inversión.	Económico	Pérdida recurso financieros, afectación en la continuidad y calidad de los servicios, investigaciones, sanciones.	Planificación y construcción de proyectos con cierre financiero, que incorporen aspectos técnicos, operativos, sociales.
Gobierno Corporativo: es la probabilidad de pérdida por fallas en el sistema de reglas, prácticas y procesos por los cuales la compañía es dirigida y controlada.	Económico, Social, Ambiental	Afectación de la continuidad y calidad de los servicios, por toma de decisiones sin considerar impactos sociales, económicos y ambientales.	Documentación e implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo, fomento de cultura socialmente responsable.
Sostenibilidad: probabilidad de incurrir en pérdidas que atenten contra el crecimiento sostenible de la organización en el futuro.	Económico, Social, Ambiental	Afectación de la continuidad y calidad de los servicios, por no tomar acciones frente a riesgos sociales, ambientales y económicos, toma de decisiones sin considerar impactos sociales, económicos y ambientales.	Identificación y gestión de riesgos e impactos a la sostenibilidad de la organización.
Nuevos Servicios y Negocios: probabilidad de pérdidas en el desempeño de los proyectos de innovación, por obsolescencia del portafolio y de los procesos.	Económico	Pérdida de competitividad, pérdida de mercado	Diversificación del portafolio de servicios, proyección de crecimiento en negocios de gestión de residuos, agua, energía, facility.
Grupos de Interés: fallas en la identificación, clasificación, priorización, consulta y la gestión, el establecimiento y el cumplimiento de obligaciones y/o incorporación asuntos de interés de grupos claves.	Económico, Social, Ambiental	No cumplimiento del servicio en los tiempos acordados, riesgos a la salud pública, aumento de puntos críticos, multas y sanciones.	Implementación, seguimiento y mejoramiento del modelo de relacionamiento con grupos de interés.
TI: pérdidas económicas o de información derivadas de la interrupción de operaciones, reprocesos o retrasos por causas tecnológicas y por accesos no controlados.	Económico	No cumplimiento del servicio en los tiempos acordados, riesgos a la salud pública, aumento de puntos críticos, multas y sanciones.	Establecimientos e implementación de lineamientos de gestión y análisis de la información.
Talento Humano: fallas en la selección, formación, compensación y retención del personal de la organización.	Económico, Social	alta rotación y Perdidas de recursos en procesos de contratación, entrenamiento, fallas en la calidad, continuidad de los servicios.	Implementación, evaluación y mejora de las políticas de gestión del talento humano.

PROCESO OPERATIVO

RIESGO	DIMENSIÓN DEL IMPACTO	IMPACTO	OPORTUNIDAD
Procesos: pérdidas probables derivadas de errores en el diseño, la ejecución y la administración de los procesos en la organización y los negocios.	Económico, Social	No cumplimiento de los servicios contratados, sanciones, pérdida de mercado.	Implementación de tecnología para el registro, análisis de información y su implementación en la fase de planeación y rediseño de procesos.
Gestión laboral: pérdidas probables por actos que son incompatibles con la legislación laboral, con los acuerdos internos de trabajo y, en general, la legislación vigente sobre la materia.	Económico, Social, Ambiental	Vulneración de derechos humanos, investigaciones, sanciones.	Participación en iniciativas externas y adopción de buenas prácticas laborales.
Personas: pérdidas probables por riesgos específicos del sector de servicios: manejo de residuos, PTL's / equipos mecánicos, lesión por esfuerzo repetitivo, exposición a productos peligrosos, material patógeno, virus y pandemias	Económico, Social, Ambiental	Vulneración de derechos humanos, investigaciones, sanciones, rotación de colaboradores.	Implementación de políticas y lineamientos para la protección de salud y seguridad de los colaboradores. Adopción del estándar Iso 45001, para la implementación, mantenimiento, mejora continua de un sistema de seguridad y salud en el trabajo.
Gestión Comercial: posibles pérdidas por deficiencias en los mecanismos para el establecimiento de los precios, la negociación con los clientes o el recaudo de la cartera.	Económico	Pérdida recursos financieros, afectación de la continuidad y calidad de los servicios	Implementación de lineamientos de recuperación de cartera, implementación de plataforma de gestión de Recaudo, implementación de plataforma conciliaciones. Generación de valor de los servicios prestados, para ser más competitivos.
Provisión del Servicio y Abastecimiento: pérdidas probables por deficiencias en la estimación de los activos, insumos y materiales, los tiempos de abastecimiento y provisión del servicio, la administración de los inventarios, o su calidad.	Económico, Social	Incumplimientos en la prestación de los servicios con continuidad y calidad	Implementación de política y buenas prácticas para el abastecimiento. Implementación de auditorías de control y planes de mejoramiento.
Dependencia de terceros vinculados en procesos CORE: es la probabilidad de pérdida originada por la entrega a terceros de procesos del CORE del negocio.	Económico, Social, Ambiental	Incumplimientos en la prestación de los servicios con continuidad y calidad	Implementación de política y buenas prácticas para el abastecimiento.
Riesgo Ambiental: Es la probabilidad de pérdida originada por la ocurrencia de un determinado escenario de accidente grave y las consecuencias negativas del mismo sobre el entorno natural, humano y socioeconómico, que expone a la organización públicamente y compromete sus resultados por pérdida económica y reputacional.	Económico, Social, Ambiental	Incumplimiento normativo, sanciones y multas por vertimientos, afectación a la salud pública y contaminación a fuentes hídricas y demás recursos naturales	Implementación mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión ambiental, implementación de sistemas avanzados de tratamiento de aguas residuales no domésticas, implementación de buenas prácticas de relacionamiento con comunidades.

CUMPLIMIENTO / LEGAL

RIESGO	DIMENSIÓN DEL IMPACTO	IMPACTO	OPORTUNIDAD
Variaciones Sociales - Políticas: probabilidad de pérdidas asociadas con el cambio, desconocimiento o la falta de manejo de los eventos sociales y políticos de los países en los que tiene presencia la organización, tales como: Relacionamiento con grupos étnicos, comunidades sensibles a las operaciones, implementación de medidas proteccionistas, inestabilidad, política y decisiones de orden político y social.	Social, económico	Perdida de licencia social para operar, crisis sociales que afectan la continuidad y calidad de los servicios, denuncias, investigaciones, sanciones, vulneración de los derechos humanos.	Implementación de manual de relacionamiento con comunidades, implementación de enfoque de debida diligencias para los proyectos, gestión de intereses de grupos claves para la organización.
Corrupción y Fraude Externo/Interno (Colusión): actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la entidad o incumplir normas o leyes, llevados a cabo por personas externas, o en los que está implicado al menos un empleado o administrador.	Económico, social	Afectación de la reputación, afectación de continuidad y calidad de servicio, sanciones, investigación, pérdida de negocios	Implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión antisoborno con el estándar ISO 37001.
Incumplimiento Legal o Normativo: es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales, permisos, monitoreos.	Económico, social, ambiental	Afectación de la reputación, afectación de continuidad y calidad de servicio, sanciones, investigación, pérdida de credibilidad y confianza de los grupos de interés	Implementación de procedimiento de gestión de requisitos legales aplicables a los servicios prestados.
Corrupción y soborno (nacional / transnacional): Actos realizados por trabajadores, socios de negocio o terceros que representan a la Compañía que buscan la obtención de un beneficio indebido a título personal, corporativo o de un tercero vinculado mediante la entrega, ofrecimiento o promesa de dádivas o beneficios que desconocen las disposiciones legales o lineamientos corporativos	Económico, social	Afectación de la reputación, investigaciones, sanciones.	Implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión antisoborno con el estándar ISO 37001.

FINANCIERO

RIESGO	DIMENSIÓN DEL IMPACTO	IMPACTO	OPORTUNIDAD
Pérdidas probables derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la organización, entre los cuales se encuentran los equipos, las bases operativas, los almacenes, las plantas, los edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte.	Económico, social, ambiental	Afectación de la continuidad y calidad de los servicios prestados	Implementación de medidas y controles de vigilancia, mantenimiento y buen uso de la infraestructura y otros activos de la organización.

Volatilidad de los Precios de Equipos, Insumos y Divisas: es la probabilidad de pérdida originada por el cambio de los precios de las materias primas y de las tasas de cambio.

Económico

Afectación de la continuidad y calidad de los servicios prestados

Implementación de buenas prácticas de negociación, almacenamiento y abastecimiento.



Ética e integridad

Nuestros valores corporativos

102 - 17

Al realizar las labores, Interaseo procura generar el menor impacto posible al medio ambiente y a las comunidades para que la labor cause un impacto menor y así como promover la satisfacción de las necesidades de los usuarios, propendiendo por el mejoramiento de su calidad de vida y la de los colaboradores. Se cuenta con 5 valores que incorporan toda la gestión:

Entregamos lo mejor para obtener resultados sobresaliente



Cuidamos a nuestros colaboradores y al ambiente.

Construimos confianza a través de relaciones claras y abiertas.



Servimos con pasión y compromiso.

Trabajamos en equipo con pensamiento innovador.





Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

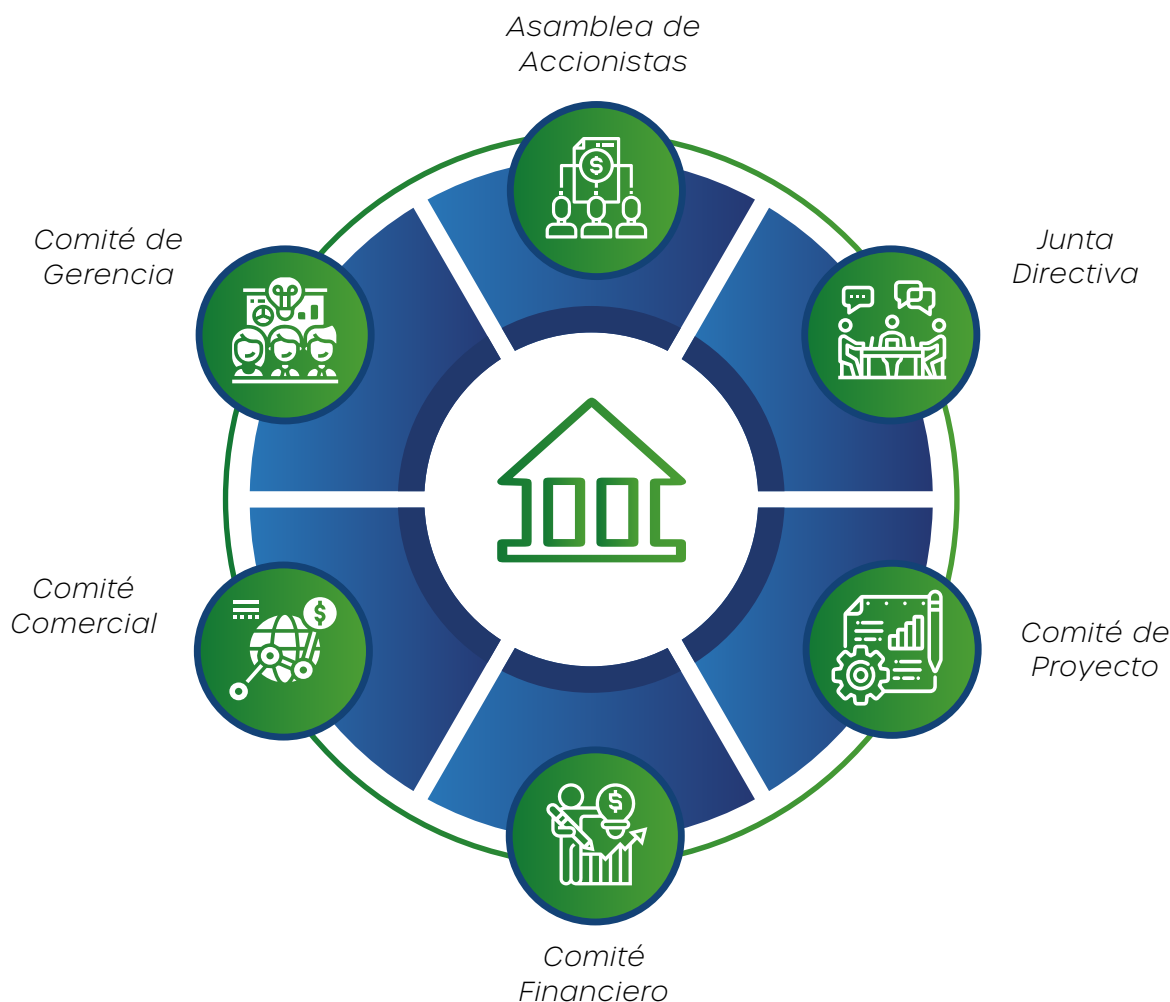
102 - 18

Los mecanismos internos y externos habilitados para solicitar asesoramiento sobre la conducta ética y jurídica y sobre la integridad de la organización son:

La línea de transparencia es un canal de comunicación (virtual y telefónico) a través del cual, los colaboradores, proveedores, contratistas, clientes y comunidad en general pueden reportar (de manera confidencial), las situaciones irregulares que vayan en contravía del código de conducta de Interaseo, relacionadas con corrupción, fraude o cualquier otro aspecto que afecte la ética empresarial.

La Línea de transparencia es operada por una empresa outsourcing que recopila las inquietudes o reportes; posteriormente, la información se canaliza a través de la Dirección General de Control Gerencial, quien reasigna los casos al área competente (para su trámite y gestión), o los direcciona con el Comité de Transparencia, el cual está conformado por 5 miembros directivos de la empresa y se encarga de analizar e investigar los hechos para esclarecerlos. Así mismo, este comité promueve la gestión ética dentro de la organización.





Estos comités son responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales.

Delegación de autoridad y responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.

102 - 20

102 - 21



Junta Directiva:

Corresponde a las juntas directivas de las diferentes sociedades. A su vez, está conformada por miembros que representan a los accionistas, dentro de estas juntas se encuentran representantes de la organización privada, pública y personas naturales. En la junta directiva se toman decisiones de carácter financiero, ambiental y social relacionadas con: inversiones a realizar, cartera de los servicios, distribución de utilidades, etc.



Asamblea de accionistas:

Conforman la Asamblea General de Accionistas las personas inscritas en el libro de registro de acciones de las diferentes sociedades, por sí mismas o representadas por sus apoderados o representantes legales, reunidas con el quórum y en las circunstancias previstas en estos estatutos y la ley.



- Aprobación de grandes proyectos.
- Inversiones.
- Expansión y diversificación de los servicios.
- Visión estratégica del grupo.



Comité comercial:

Integrado por la Dirección General Comercial, equipo primario y la participación de Gerente General y Gerentes Regionales.

Tiene como objetivos:



- Analizar negocios modelados por licitaciones.
- Conciliar la cartera de la compañía, revisar deudas de difícil cobro y definir acciones tendientes a depurar la cartera.
- Revisar el cumplimiento de la facturación y recaudo de todas las líneas de negocio de la empresa y revisar compromisos.



Comité de Gerencia:

Instancia de la alta dirección presidida por el gerente general y conformada por los gerentes regionales y los líderes generales de los procesos. Tiene como finalidad primordial determinar los lineamientos de acción y ejecución de la organización, así como las estrategias a implementar en el desarrollo del objeto social y su planeación estratégica.



- Se toman decisiones de carácter social tales como inversiones sociales, desarrollo de la responsabilidad social, lineamientos sobre el relacionamiento y los compromisos con grupos de interés.
- En el ámbito económico, se abordan temas relacionados con el desempeño financiero, de las gerencias regionales y los indicadores de los procesos, liderados por los directores generales.
- En lo ambiental se revisa el cumplimiento ambiental de las operaciones, las necesidades de inversión para el mantenimiento o implementación de tecnologías limpias.





Comité financiero:

Está conformado por personal interno de la empresa y miembros de la junta directiva y tiene como propósito evaluar el desempeño financiero de la empresa y apoyar a la junta directiva en los temas que se someterá a la aprobación de esta.

Comité de proyecto:

Está integrado por la Gerencia General y Dirección de Proyectos, se toman decisiones relacionadas con obras civiles tales como construcción, optimizaciones, mantenimiento de plantas de tratamiento de agua potable, residuales, rellenos sanitarios, estaciones de transferencia, bases de operaciones. Se tienen en cuenta criterios ambientales, de calidad, economía y normativos.



102 - 22



Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales

La diversificación de nuestros servicios en respuesta a los retos ambientales, requerimientos legales de nuestros usuarios, competitividad y sostenibilidad de la organización, nos llevan a ser una organización globalizada, excelente y experta, que se destaca por la consulta a grupo de interés, esta consulta se realiza de acuerdo con la priorización, de lo actores sociales del grupo C y D se consultan conforme a los siguientes lineamientos:

Comunidades

Cada dos años se realiza una encuesta que permite conocer las expectativas de los grupos de interés, comunidades, el análisis de las peticiones de las comunidades, la participación en consejos comunitarios y talleres participativos; este es otro mecanismo de diálogo que permite conocer los intereses y expectativas de las comunidades.

Colaboradores

En el caso de los colaboradores a través de las encuestas de clima organizacional (anualmente), grupos focales, entrevistas de retiro, negociaciones colectivas (anualmente), encuestas, se identifican las expectativas e intereses de este grupo (cada 2 años).

Usuarios del servicio

Mesas de trabajo con vocales de control, encuestas de satisfacción al usuario (cada 2 años), atención de peticiones, quejas y reclamos.

Estado

Participación en mesas de trabajo de PGIRS, comités de peligro aviaro y aplicación de encuestas de intereses y expectativas (cada 2 años).

Proveedores

Cada dos años se realiza una encuesta que permita conocer las expectativas de los grupos de los proveedores.

Propietarios

Reuniones de la junta directiva y asambleas, documentado en actas.

Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad

102 - 32

Este informe es revisado por los líderes generales de los procesos, validado por el área de control gerencial y aprobado por la gerencia general

Políticas de remuneración 102 - 35

El salario, está en función de la antigüedad de nuestros colaboradores y la escala salarial de acuerdo con el cargo. La organización cuenta con una política de comisiones, que estipula que las bonificaciones o pagos de incentivos de contratación se dan por cumplimiento de metas y comisión por ventas efectivas realizadas.

En cuanto a las indemnizaciones por despido, se da cumplimos con lo estipulado por ley, término indefinido: 30 días el primer año y 20 días por los subsiguientes, en salarios integrales 20 días por el primer año y 15 días por los años subsiguientes. Término fijo: la equivalencia de lo que falta por vencerse el contrato.

Procesos para determinar la remuneración 102 - 36

El proceso para determinar la remuneración es potestativo de la presidencia del Grupo, no se tiene relación que consultores especializados para la determinación de la remuneración.

Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración 102 - 37

Para el proceso de remuneración no se solicita la opinión de los grupos de interés es potestativo de la presidencia del Grupo.





Participación de los grupos de interés

Lista de grupos de interés

102 - 40

Lista de los grupos de interés con los que está implicada la organización.

PROPIEDAD

Grupo de interés	Priorización
Accionistas	Agentes clave
Empresas del Grupo Empresarial	Agentes claves
Empresas aliadas en consorcios	Mantenerlos informados

ESTADO

Grupo de interés	Priorización
Alcaldías	Mantenerlos satisfechos
Superintendencia de servicios públicos	Agentes claves
Comisión de regulación de agua potable.	Agentes claves
Administraciones nacionales (Ministerios)	Agentes claves
Administraciones tributarias y fiscales	Mantenerlos informados
Bomberos municipales	Mantenerlos informados
Corporaciones ambientales	Agentes claves
ICBF	Mantenerlos informados
Agencias de atención de desastres nacionales	Mantenerlos informados

PROVEEDORES

Grupo de interés	Priorización
Bienes, productos y servicios	Mantenerlos informados
Suministro de combustible	Mantenerlos satisfechos
Contratistas de Servicios	Mantenerlos informados
Servicios de tecnología de la información	Mantenerlos informados
Servicios de infraestructura de aprovechamiento de residuos	Mantenerlos informados
Servicios de administración de riesgos laborales	Mantenerlos informados
Aseguradoras	Mantenerlos informados
Servicios de telecomunicaciones	Mantenerlos informados
Monitoreos ambientales	Mínimo esfuerzo

COLABORADORES	
Grupo de interés	Priorización
Colaboradores operativos	Mantenerlos satisfechos
Colaboradores supervisor	Agentes claves
Colaboradores directivos	Agentes claves
Colaboradores sindicales	Agentes claves
COMUNIDAD	
Grupo de interés	Priorización
Familias de los colaboradores	Mantenerlos satisfechos
Comunidad alrededor de operaciones	Mantenerlos satisfechos
Recicladores Formales-Empresa de aprovechamiento	Mantenerlos satisfechos
Juntas de acción comunal, ediles	Mantenerlos satisfechos
Lideres comunitarios	Mantenerlos satisfechos
Vocales de Control	Mantenerlos satisfechos
Madres comunitarias	Mantenerlos informados
Instituciones educativas	Mantenerlos informados
USUARIOS	
Grupo de interés	Priorización
Usuarios residenciales	Mantenerlos satisfechos
Usuarios institucionales	Mantenerlos satisfechos
Usuarios industriales	Mantenerlos satisfechos
Usuarios Facility management	Mantenerlos satisfechos
Usuarios Respel	Mantenerlos satisfechos
Usuarios RCD	Mantenerlos satisfechos
Usuarios de disposición final.	Mantenerlos satisfechos
Usuarios servicios público acueducto y alcantarillado	Mantenerlos satisfechos
MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y GENERADORES DE OPINIÓN	
Grupo de interés	Priorización
Líderes de opinión	Mantenerlos informados
Medios de comunicación locales / nacionales	Mantenerlos informados
Seguidores de redes sociales (Twitter,Facebook, instagram)	Mantenerlos informados
GREMIOS Y REDES DE TRABAJO	
Grupo de interés	Priorización
Asociaciones gremiales / ANDESCO / ANDI	Mantenerlos informados
Asociaciones de recicladores	Mantenerlos informados
Red Colombia contra el trabajo Infantil	Mantenerlos informados
Acoplásticos	Mantenerlos informados
Red de Pacto Global	Mantenerlos informados
Corporación Fenalco Solidario	Mantenerlos informados



Acuerdos de negociación colectiva

102 - 41

36%

de los empleados están cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.



Identificación y selección de grupos de interés

102 - 42

Los grupos de Interés son organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones y actividades de la organización. Puesto que estos intereses pueden verse afectados por una organización, se crea una relación con esta.

Para la identificación de grupos de interés de la organización se tuvo en cuenta:

- Responsabilidades legales, operativas y financieras la empresa con personas naturales o jurídicas.
- Personas o grupos que tienen influencia en el desempeño de la empresa.
- Personas o grupos que pueden verse afectados por las operaciones de la empresa.

Para realizar el análisis de los grupos de Interés, la organización tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- Expectativas en intereses de cada grupo de interés de acuerdo con actividades de la empresa.
- Expectativas en intereses de la empresa de acuerdo con cada grupo de interés.
- Medida en que puede afectar cada grupo de interés a las actividades de la empresa.
- Medida en que puede afectar la empresa a los grupos de Interés.

Enfoque para la participación de los grupos de interés

102 - 43

Se utiliza la metodología de mapeo de grupos de interés y la matriz de poder e interés. Esta matriz clasifica a los grupos de interés con relación al poder que poseen y el grado que potencialmente demuestran interés en las estrategias de la empresa. De esta forma, se busca priorizar a los grupos y establecer cuáles son los requerimientos de la relación con cada grupo.

Matriz poder e interés

	Bajo	Alto
Bajo	Mínimo Esfuerzo	Mantenerlos Informados
Alto	Mantenerlos satisfechos	Agentes Claves



Prácticas para la elaboración de informes

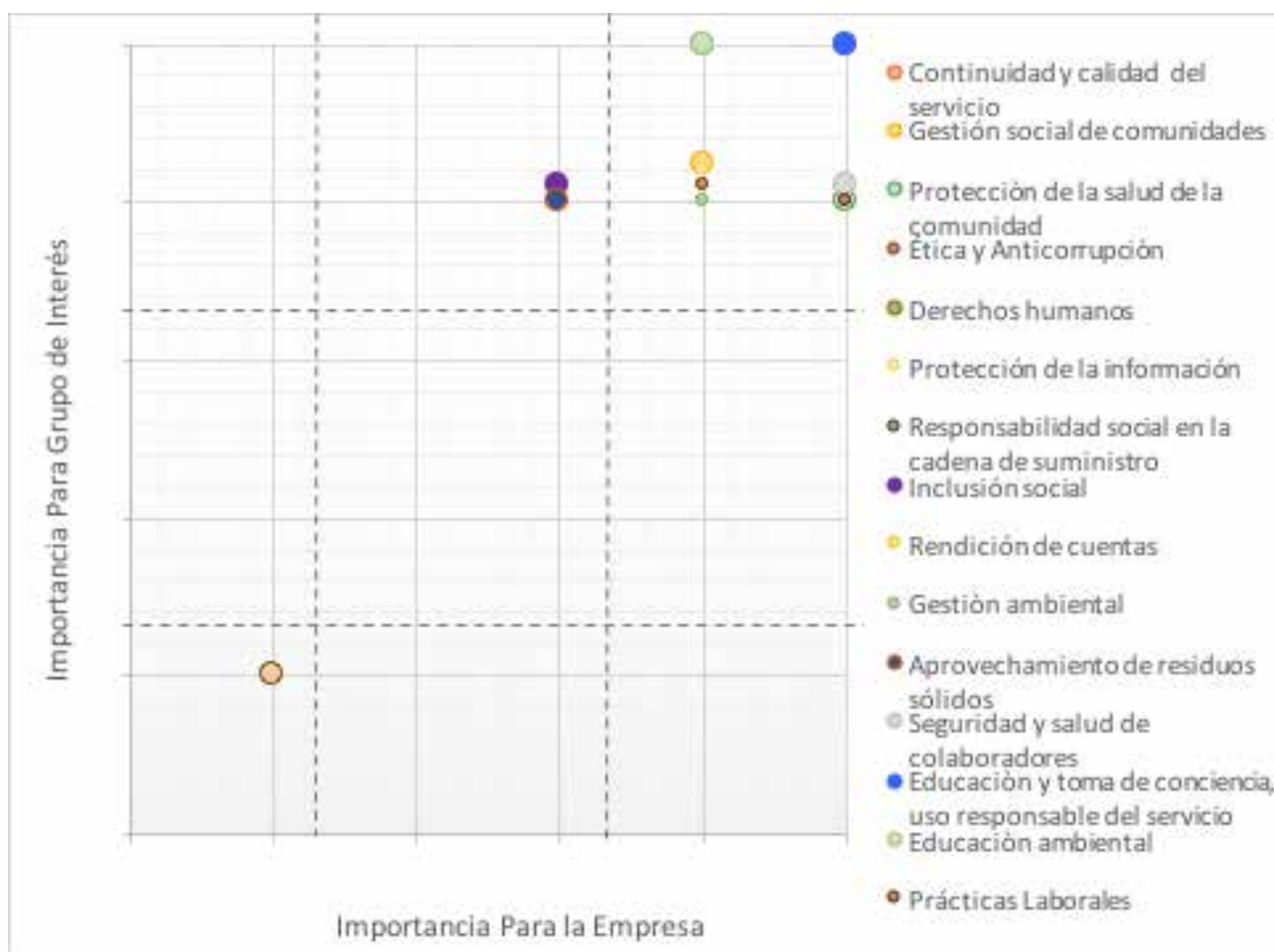
Temas y preocupaciones clave mencionados y definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema

102 - 44

102 - 46

Cada dos años, la organización actualiza la materialidad, para ello desarrolla la consulta a los grupos de interés utilizando mecanismos tales como:

- Aplicación de encuestas a comunidades.
- Entrevistas al gobierno corporativo.
- Revisión de resultados de encuestas de satisfacción del servicio a los usuarios.
- Resultados de encuestas de calidad de vida a la comunidad y a los colaboradores.
- Resultados de encuestas de clima laboral.
- Participación en mesas de trabajo con comunidad y estado.
- Resultados de implementación manual de relacionamiento con comunidades.
- Revisión de solicitudes y requerimientos a través del sistema de atención de peticiones, quejas y recursos.



Lista de los temas materiales

102 - 45

Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe. Los temas relevantes definidos fueron:

- Continuidad y calidad del servicio
- Gestión social de comunidades
- Ética y Anticorrupción
- Derechos humanos
- Protección de la información
- Gestión Ambiental
- Seguridad y salud de colaboradores
- Educación y toma de conciencia, uso responsable del servicio
- Educación ambiental.
- Prácticas laborales

Reexpresión de la información

102 - 46

Este es el segundo año donde se reporta la gestión bajo los estándares GRI

Cambios en la elaboración de informes

102 - 47

No se dieron cambios significativos con respecto al periodo objeto del informe, en relación con la lista de temas materiales y Coberturas de los temas.

Periodo objetivo del informe

102 - 50

El periodo objeto del informe obedece al año 2021.

Fecha del último informe

102 - 51

El último informe consistió en un balance social, publicado en el segundo semestre del año 2020

Ciclos de elaboración de informes

102 - 52

El informe se desarrolla de forma anual, publicándose durante el primer semestre del año posterior al periodo objeto del informe.

Punto de contacto para preguntas sobre el informe

102 - 53

Para mayor información, inquietudes sobre el contenido de este informe, puede escribirnos a los correos laguirre@interaseo.com.co y comunicaciones@interaseo.com.co.

Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI

102 - 54

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI



Enfoque de gestión y su cobertura

103 - 1

Para Interaseo, la calidad del servicio es un compromiso permanente con los clientes brindando soluciones innovadoras en residuos agua, y energía conforme a las necesidades de los grupos de interés y los requerimientos normativos y estándares voluntarios adoptados por la organización.

La calidad del servicio permite generar satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios y previene sanciones por parte de entes reguladores de esta forma la sostenibilidad

de nuestras relaciones, basados en la confianza. Por ello la empresa fortalece la gestión operativa y comercial, realizando importantes renovaciones. A través de la adopción del estándar NTC-ISO 9001 y el certificado del sistema de gestión de calidad, la organización busca controlar el desempeño de los procesos, cumplir de manera adecuada la normativa relacionada con los servicios prestados y mejora la capacitación de los trabajadores de la empresa.



Gestión para el avance

103 - 2

Compromisos

La visión de crecimiento y expansión de las unidades de negocio que componen el mercado corporativo, prospectando nuevos clientes, identificando nichos de mercado y mejorando la eficiencia y la cobertura operativa. En concordancia con la visión propuesta, las unidades de negocio de RESPEL y RCD se alinean con lo estipulado en la normatividad vigente garantizando la prestación del servicio bajo los procesos de mejora continua en las actividades de recolección, transporte tratamiento y/o disposición final actuando como gestor integral o cogestor en una parte de la cadena.

Herramientas

Sistema SIESA CRM

A través del CRM se gestionan las relaciones con los clientes, el objetivo final es mejorar la atención y las relaciones con nuestros clientes actuales y ampliar la cuota de mercado con los clientes potenciales. Las funciones de atención al cliente de una herramienta CRM potencian además la fidelización y satisfacción de los clientes lo que tiene un impacto muy positivo en términos de ventas recurrentes y cruzadas.

Entre las funciones del CRM se puede destacar:

- Gestión de contactos
- Captura automática de datos
- Fases de venta

- Informes
- Tablero de instrumentos diarios
- Integración con acciones en marketing



Sistema comercial 5IINCO

Es la herramienta mediante el cual se almacena y gestiona la información de los clientes (catastro, contrato tarifas), la facturación de estos, los pagos realizados y el estado de cartera.

Sistema web- plataforma admirespel

Herramienta empleada por el área de operaciones que permiten importar la información comercial de cada cliente para la programación de rutas y revisión de consumos. Los clientes del mercado corporativo para la línea de respel, tiene acceso a esta plataforma para llevar la trazabilidad de los servicios.

Políticas



Política sistema integrado de gestión

Contamos con un personal excelente y experto, que le permite cumplir con los requisitos de las partes interesadas; incorporando en el desarrollo de sus procesos como pilares fundamentales:

- ▶ Liderar a través de la Innovación en los procesos y los servicios para cumplir con las expectativas y aumento en la satisfacción de nuestros clientes.
- ▶ El Cumplimiento de los requisitos legales aplicables y vigentes y los de las demás partes interesadas.
- ▶ Proteger la seguridad y salud de los trabajadores, identificando los peligros para su evaluación y valoración, comprometidos a gestionar la eliminación de riesgos, estableciendo e implementando los controles necesarios para evitar la generación de accidentes y enfermedades, y así lograr una reducción en ausentismo y una mitigación de eventos con afectación a las personas y a la propiedad.
- ▶ La protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación y el uso sostenible de los recursos a través de la implementación de programas ambientales, buscando mitigar eventos con afectación al ambiente.

Política mercado corporativo

La línea de mercado corporativo de la organización abarca las unidades de negocio de: residuos peligrosos (RESPEL), residuos de construcción y demolición (RCD) y la unidad de Facility Management. La gestión realizada en estas unidades de negocio se alinea con lo estipulado en la normatividad vigente garantizando calidad en la presentación de los servicios bajo procesos de mejora continua en las actividades de recolección, transporte, almacenamiento, tratamiento y/o disposición final actuando como gestor integral o cogestor en una parte de la cadena.

Política de mercadeo, publicidad y comunicaciones

El área de Mercadeo, la Publicidad y la comunicación, se encarga de implementar estrategias que permitan a la organización tener un mayor contacto con los diferentes públicos de interés, se planea la gestión de esta área desde tres aspectos: Conversar, conectar e inspirar. Se acepta que la comunicación moderna no se puede limitar en informar y que los públicos no son simples receptores de una información que se emite a través de un medio, sino que se acepta la comunicación como un factor diferenciador que permita conquistar a los participantes, generando un conocimiento a través de historias de interés.

Política general de descuentos de cartera

Esta política tiene como objetivo maximizar el potencial de recuperación de cartera, mediante el otorgamiento de descuentos especiales sobre los montos de capital e intereses adeudados por usuarios morosos en todas nuestras operaciones; se aplica de manera general como mecanismo de persuasión para incrementar el potencial de recaudo de cartera morosa de los usuarios.

El otorgamiento de estos descuentos no requiere de autorizaciones particulares, siempre que se encuentre dentro de los rangos establecidos en la política.

Política de ingreso al SUI

Interaseo propenderá por adaptar los procesos y procedimientos en todas las sociedades que permitan reportar información, confiable oportuna, y que sirva como referente para el desarrollo de políticas sectoriales que impulsen la prestación de los servicios públicos con estándares de calidad. Para llegar a tal fin se establecen lineamientos funcionales del cargue de Información al SUI, se establecen responsabilidades a las áreas, cada área es responsable de establecer los procesos y procedimientos, teniendo como objetivo, generar información de calidad y con oportunidad, para el cumplimiento de términos y plazos establecidos por el ente de inspección de vigilancia y control dando así cumplimiento a al principio de transparencia y legalidad



Evaluación del enfoque de gestión

103 - 3

Optimizar la experiencia de los canales de atención a los clientes

Durante el año 2020 se dio continuidad al proceso de cambio para mejorar la experiencia del servicio al cliente estableciendo políticas enfocadas a los procesos internos y externos de la organización orientadas a mejorar la excelencia del servicio al cliente. Se tiene centralizada la línea de atención de Interaseo línea amiga del servicio creando un solo canal telefónico para la atención relacionada al PQRS (radicación y consulta de estado de cuenta).

Fortalecimiento en las comunicaciones de la organización

Página web

Se realizó una modernización de la página web donde se unificaron los servicios prestados a nivel nacional, también mejorando la experiencia del servicio con la apertura de nuevos canales de comunicación.

www.interaseo.com.co



Redes Sociales

Para dinamizar las redes sociales con los internautas, se unificó la página de Facebook y el perfil de Instagram de todos las filiales, en función de promover campañas pedagógicas sobre el uso responsable del servicio, el reciclaje y la responsabilidad ambiental.



18.394
Seguidores



3.728
Seguidores



779
Seguidores



586
Seguidores



5.553
Seguidores

Desempeño operativo de nuestros servicios

COLOMBIA

Kilómetros Barridos



Barrido Manual:
2.655.389,92 km.
Barrido Mecánico:
124.415,08 km.

Residuos Ordinarios



Recolección:
1.760.149 Ton.
Disposición final:
2.570.556 Ton.

Aprovechables



Residuos
Aprovechables
219 Ton.

Corte de Césped



Corte de Césped:
88.027.388 m²

Cestas Instaladas



Cestas:
42.976

Agua potable



Caudal tratado de Agua
Potable:
13,298,416 m³

Lixiviados



Generación de lixiviados
726.872,34 m³
Vol. Lixiviados tratados
569.792,03 m³
Vol. Lixiviados reciclados
264.873,49 m³
Vol. Lixiviados reutilizados
30.132 m³

Residuos Construcción y Demolición



Recolectados
46.426 m³
Aprovechados:
105.255,17 m³
Dispuestas:
81.513,83 m³

Residuos Peligrosos



Incinerados:
1'252.278 Kg.
Dispuestas:
2'935.310 Kg.
Residuos Peligrosos
4'558.218 Kg.

Árboles podados



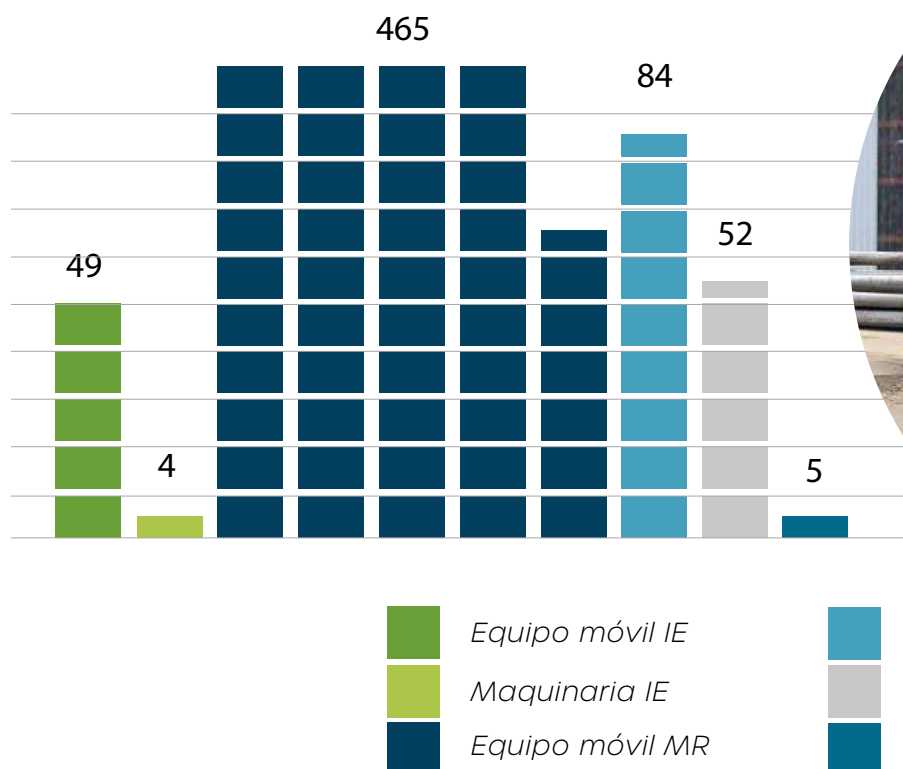
Árboles podados:
318.508



OTROS PAÍSES	EL SALVADOR	CHILE	PANAMÁ	HONDURAS	PERÚ
Kilómetros barridos manual	247,511.28 km.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Toneladas de recolección ordinarios	92.038.79 Ton.	No aplica	No aplica	317.646,64 Ton.	No aplica
Toneladas disposición final	61.022.55 Ton.	191.235,00 Ton.	773.508,03 Ton.	324.016,13 Ton.	303.161,33 Ton.
Cestas instaladas	670	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Generación de lixiviados	No aplica	116.445 m³	No aplica	No aplica	No aplica



Cantidad y descripción de flota vehicular Colombia



Los elementos utilizados para la evaluación de la gestión de la calidad del servicio fueron:



Informe de quejas del servicio



Encuestas de satisfacción del servicio



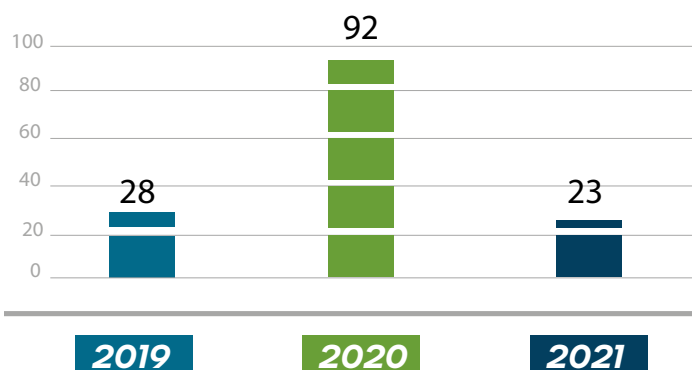
Auditorías

Auditorías Internas

Para Interaseo la evaluación de los procesos para terminar la capacidad de los sistemas integrados al interior de la organización y para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, aplicables al alcance del sistema de gestión y las normas del sistema de gestión. Por lo anterior se proyectó un plan de auditoría con las siguientes características:

- Auditoría 100% remota
- Incluyó operación en Perú
- Enfoque por procesos, no por regionales.
- El plan de muestreo se diseñó con base en los criterios de estabilidad, impacto de los procesos y los resultados de desempeño de los procesos en las Regionales.
- Equipo de siete auditores, designados a procesos específicos
- Incluyó evaluación de madurez de los procesos

NO CONFORMIDADES



HALLAZGOS AMBIENTALES

Cantidad de Hallazgos Ambientales por procesos. Comparativo año 2020 y 2021:

AÑO	TOTAL
2020	10
2021	14

Fortalezas

- El rigor y estructura asignado al ejercicio de análisis del contexto organizacional.
- La favorable evolución exhibida por la más relevante data asociada al crecimiento de la organización y sus capacidades.
- La consistencia frente a la adopción de mejores prácticas de ética y transparencia empresarial, en cumplimiento de la ley.
- Se exhibe un adecuado nivel de compromiso, responsabilidad, entendimiento y conciencia de los responsables de proceso con respecto a la gestión de los recursos requeridos para garantizar el normal desarrollo de las actividades que soportan el logro de los objetivos.
- Se evidencia la aplicación de la cultura del autocuidado, del entendimiento de las responsabilidades.
- Se han abocado en organizar los procesos internos: Restructuración de los procesos: arquitectura, sistemas de información y la forma de interrelacionarse con los usuarios.
- La capacidad de implementación ágil de planes de bioseguridad y protocolos de higiene y la estrategia de comunicación como elemento clave (consciencia) para sortear con éxito la difícil prueba de la pandemia.
- La activa participación en los Comités Técnicos Interinstitucionales de Educación Ambiental - CIDEA, espacios intersectoriales para aunar esfuerzos técnicos, financieros y de proyección, en pro de una cultura ética en el manejo sostenible del ambiente

Resultados de encuestas de satisfacción y atención al cliente

Conocer la experiencia del servicio entregado a los clientes es una de las prioridades de la organización, por lo anterior se busca identificar a través de las encuestas de satisfacción la mejora continua de nuestros procesos que requieran planes de mejora para fortalecer la experiencia con el servicio de los clientes.

Por lo anterior, en el año 2021 se realizó la encuesta a un total de **50.411** de nuestros clientes del mercado regulado, obteniendo los siguientes resultados:

El **86%** están conformes con la satisfacción general por los servicios prestados por Interaseo.

El **67%** califico como excelente o bueno su satisfacción en relación con los servicios de limpieza de zonas y áreas públicas en la ciudad (Barrido).

Finalmente se tiene el dato de que el **50%** de la población encuestada estaría interesada en hacer parte de la ruta selectiva de Interaseo para Aprovechamiento de Residuos.

El **87%** consideran excelente o buena el cumplimiento en los horarios y frecuencias de recolección de residuos.

36% de la población encuestada consideran bueno o excelente el costo del servicio prestado por Interaseo,

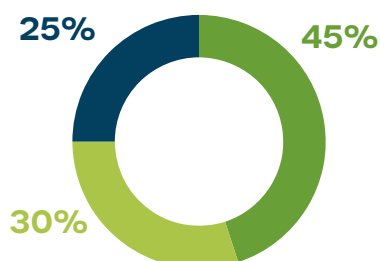
mientras que el **29%** lo considera regular y un restante que corresponde al **30%** lo consideran malo o pésimo.

Además, en el 2021 se realizó un Estudio de lealtad y satisfacción de los usuarios de Interaseo a cargo del Centro Nacional de consultoría, esta encuesta fue aplicada a un total de **2.230** usuarios, **1.042** residenciales y **188** no residenciales, esta encuesta nos arrojó los siguientes resultados:

En usuarios residenciales

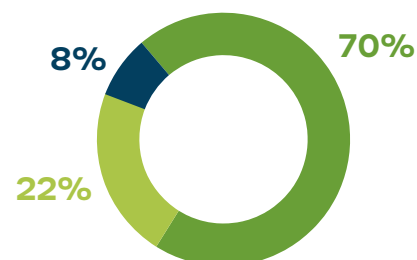
En una escala de 0 a 10, donde 10 es definitivamente lo recomendaría y 0 definitivamente NO lo recomendaría, ¿qué tan probable es que usted recomiende a... [Operador]?

Definitivamente recomendaría
Media
Definitivamente NO recomendaría

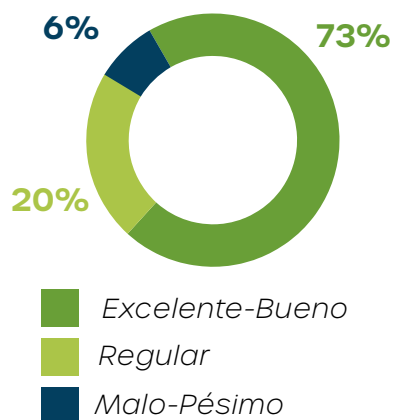


¿Cuál de las siguientes opciones representa mejor su nivel de satisfacción con el servicio que recibe de parte de...[Operador]?

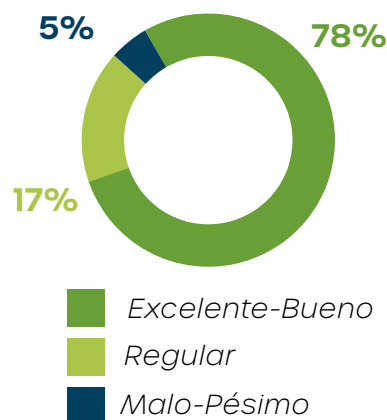
Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo



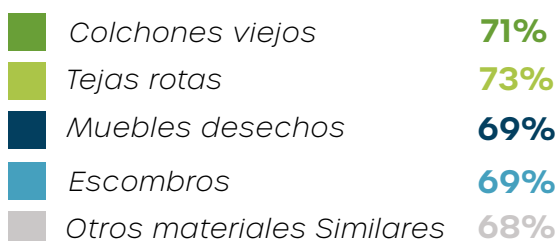
▶ ¿Cómo calificaría la Calidad General del Servicio de Aseo que le brinda...[Operador]?



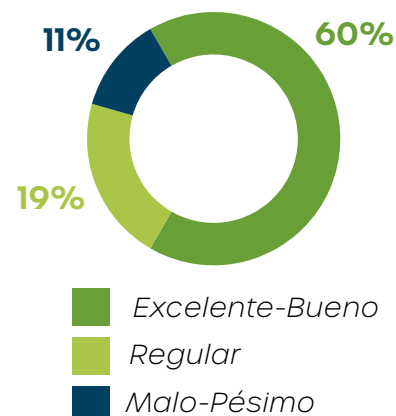
▶ ¿Cómo calificaría usted la calidad General de la recolección y el transporte de la basura que realiza...



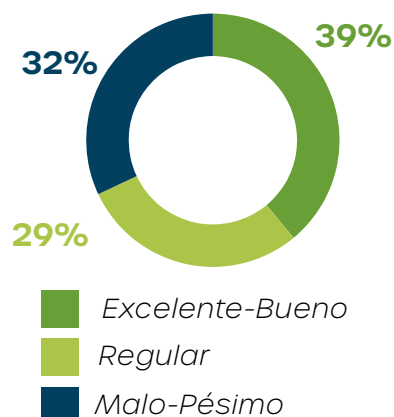
▶ Durante el último año, ha visto usted que entre la basura en el vecindario se encuentren alguno de los siguientes materiales:



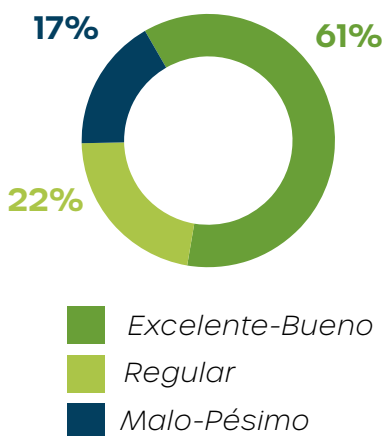
▶ ¿Cómo calificaría usted la calidad General del barrido que realiza ...[Operador]?



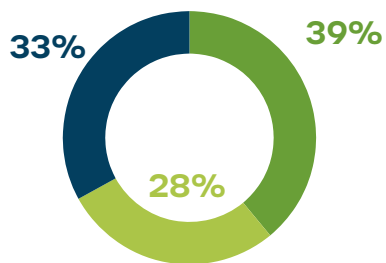
▶ ¿cómo evaluaría usted... La disponibilidad de cestas de basura en postes y lugares públicos en este municipio



▶ ¿cómo evaluaría usted... El Corte de césped en Vías que realiza en este municipio...

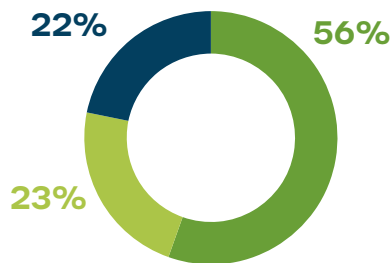


¿cómo evaluaría usted... El Estado de las cestas de basura en este municipio



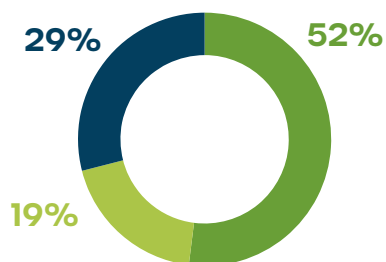
Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo

¿cómo evaluaría usted... La Poda de árboles en Vías y áreas públicas del municipio que realiza...



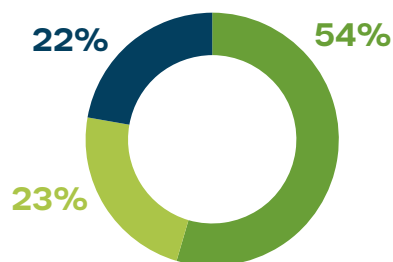
Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo

¿cómo evaluaría usted... Lavado de áreas Públicas (con agua a presión) que realiza...



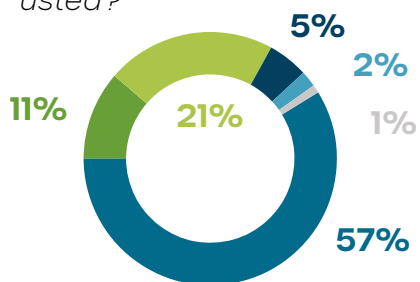
Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo

¿cómo evaluaría usted... Limpieza de Playas (de mar o de río en zonas urbanas) que realiza...



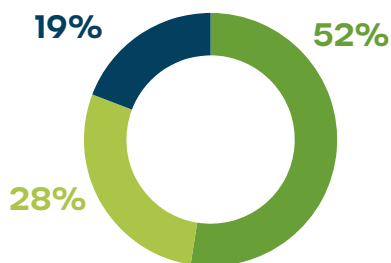
Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo

De los canales de atención que tiene dispuesto [operador] para los usuarios, ¿cuáles conoce usted?



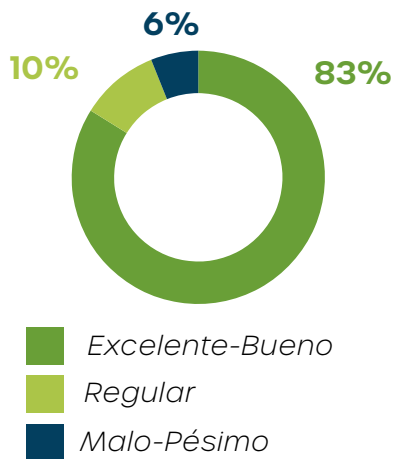
Oficinas (presencial)
Teléfono
Página web
Chat Whatsapp
Otro
Ninguno

La Calidad General de todos los aspectos relacionados con la Facturación del servicio de Aseo

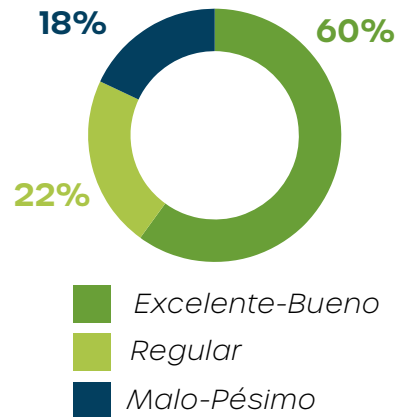


Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo

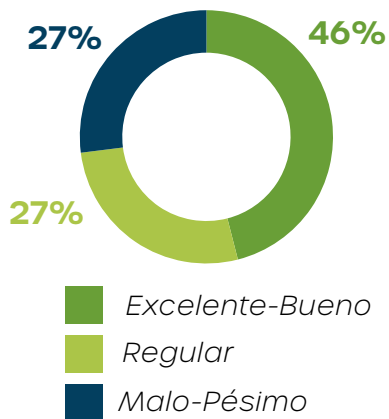
La oportunidad con que recibe la factura



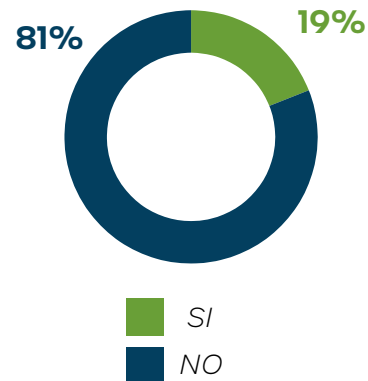
La claridad de la información sobre los cobros del Servicio que se incluye en la factura



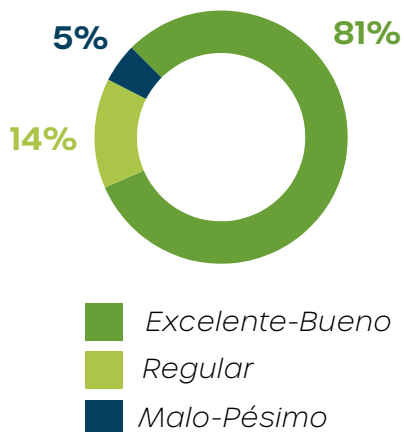
La facilidad para realizar reclamos sobre la factura



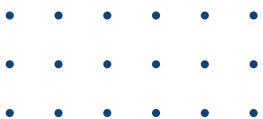
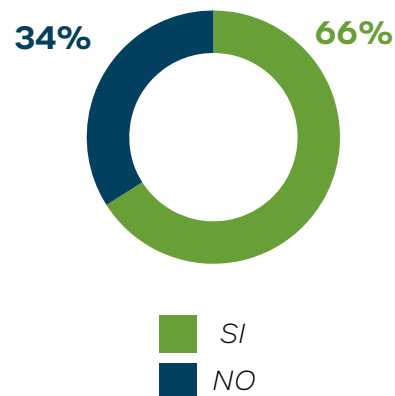
¿Sabe usted lo que hace... [Operador] con sus basuras y residuos?



¿Cómo califica usted el manejo que le da... [Operador] a sus basuras y residuos?

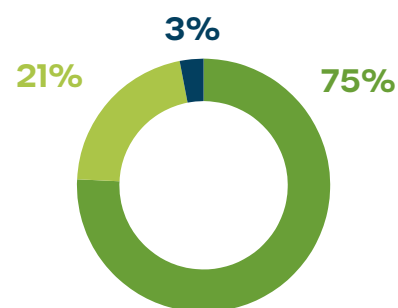


¿En esta vivienda o unidad residencial se clasifica o se separan los residuos de alguna manera?



▶ Qué grado de importancia, tiene para usted, que Interaseo fomente a sus usuarios, la educación y toma de conciencia para el uso responsable del servicio y cuidado del medio ambiente (deberes y derechos de los usuarios, aspectos comerciales del servicio, cultura ciudadana, separación en la fuente, consumo responsable, economía circular)

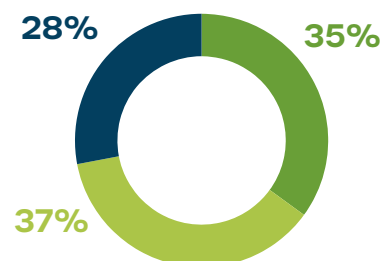
Alta
Media
Baja



En usuarios no residenciales

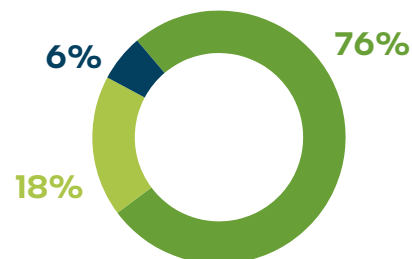
▶ En una escala de 0 a 10, donde 10 es definitivamente lo recomendaría y 0 definitivamente NO lo recomendaría, ¿qué tan probable es que usted recomiende a... [Operador]?

Definitivamente recomendaría
Media
Definitivamente NO recomendaría



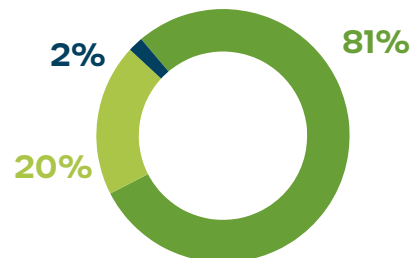
▶ ¿Cuál de las siguientes opciones representa mejor su nivel de satisfacción con el servicio que recibe de parte de...[Operador] ?

Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo



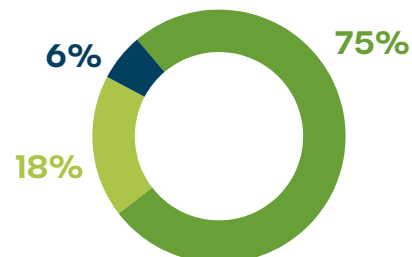
▶ ¿cómo calificaría la Calidad General del Servicio de Aseo que le brinda...[Operador]?

Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo



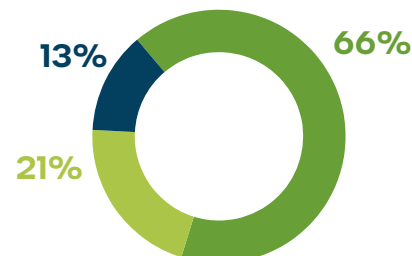
▶ ¿Cómo calificaría usted la calidad General de la recolección y el transporte de la basura que realiza...

Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo



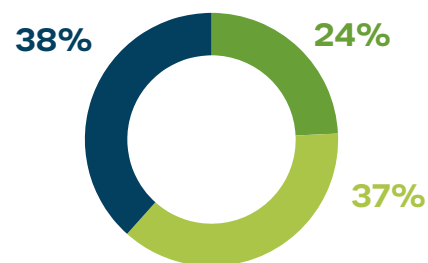
▶ ¿Cómo calificaría usted la calidad General del barrido que realiza ...[Operador]?

Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo



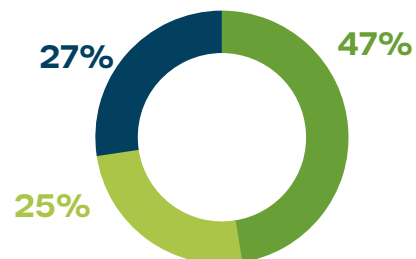
¿cómo evaluaría usted... La disponibilidad de cestas de basura en postes y lugares públicos en este municipio

Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo



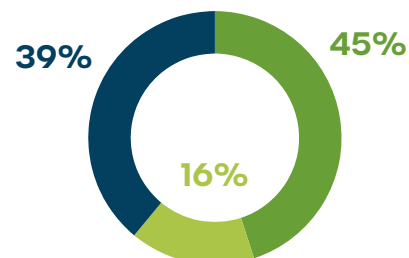
¿cómo evaluaría usted... El Corte de césped en Vías que realiza en este municipio..

Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo



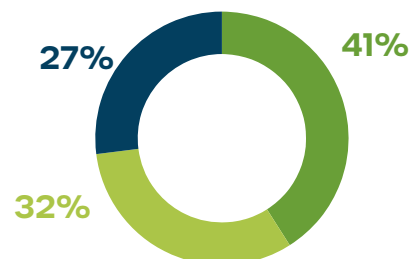
¿cómo evaluaría usted... El Estado de las cestas de basura en este municipio

Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo



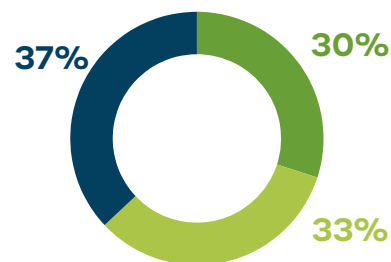
¿cómo evaluaría usted... La Poda de árboles en Vías y áreas públicas del municipio que realiza...

Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo



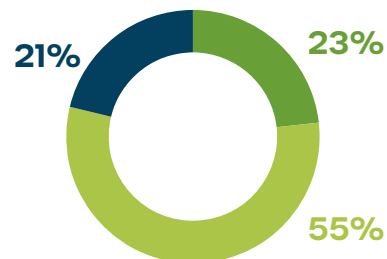
¿cómo evaluaría usted... Lavado de áreas Públicas (con agua a presión) que realiza...

Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo



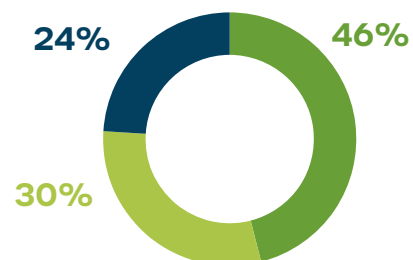
¿cómo evaluaría usted... Limpieza de Playas (de mar o de río en zonas urbanas) que realiza...

Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo



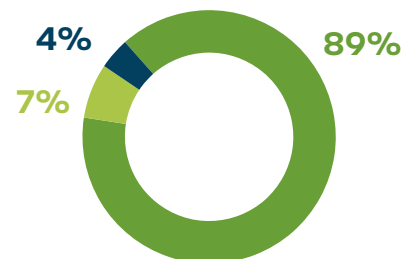
La Calidad General de todos los aspectos relacionados con la Facturación del servicio de Aseo

Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo



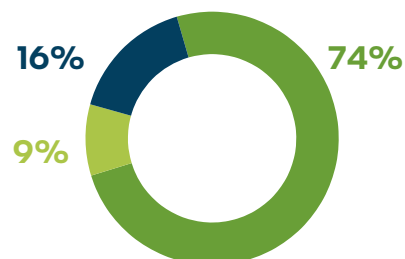
La oportunidad con que recibe la factura

Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo



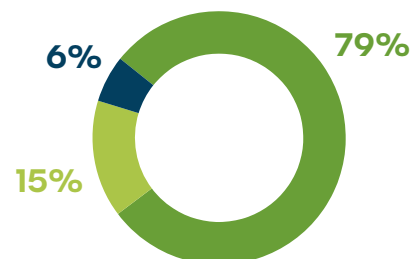
La claridad de la información sobre los cobros del Servicio que se incluye en la factura a

Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo



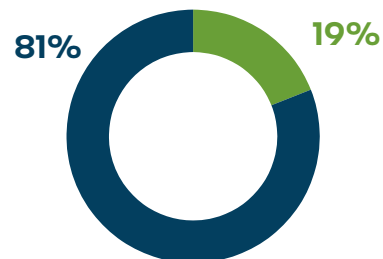
La facilidad para realizar reclamos sobre la factura

Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo



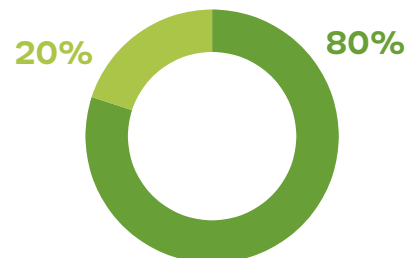
¿Sabe usted lo que hace... [Operador] con sus basuras y residuos?

SI
NO



¿Cómo califica usted el manejo que le da... [Operador] a sus basuras y residuos?

Excelente-Bueno
Regular
Malo-Pésimo



¿En esta vivienda o unidad residencial se clasifica o se separan los residuos de alguna manera?



Qué grado de importancia, tiene para usted, que Interaseo fomente a sus usuarios, la educación y toma de conciencia para el uso responsable del servicio y cuidado del medio ambiente (deberes y derechos de los usuarios, aspectos comerciales del servicio, cultura ciudadana, separación en la fuente, consumo responsable, economía circular)



Experiencia al cliente

Desde el equipo de experiencia del cliente de la organización, se realizaron las mediciones de satisfacción del cliente con el servicio prestado 2021, donde se identificaron fortalezas y

oportunidades de mejora que se socializaron con todas las regionales para la implementación de planes de mejora. Igualmente acompañamos los seguimientos de casos de insatisfacción, gestión de clientes e implementación de operaciones con la metodología Project..

Resultados gestión experiencia al cliente



SUI

Se tuvo un total de reportes certificados en el SUI en 2021:

9.327



1. Dimensión Económica

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



GRI-201 Desempeño económico

201 - 3 **Obligaciones del plan de beneficio definidos y otros planes de jubilación**

El porcentaje del salario con el que contribuye el empleado para plan de pensiones es del 4% y el empleador 12%.

GRI-204 Prácticas de adquisición

204 - 1 **Proporción de gastos en proveedores locales**

Las Compras que se hacen a nivel local de acuerdo con lo ingresado mensual representa el 30% de las compras realizadas.

GRI-205 Anticorrupción

205 - 1 **Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción**

Interaseo durante el año 2021 por iniciativa propia y siguiendo con las mejores prácticas internacionales decidió implementar un sistema antisoborno con el fin de buscar posteriormente la certificación en la ISO 37001, y adicionalmente desarrolló e implementó un Programa de Transparencia y Ética Empresarial impactando un total de **6 países y 18 regiones** donde tenemos operaciones, situaciones que llevaron a identificar los riesgos relacionados con corrupción en los procesos transversales de nuestra empresa como lo son negociaciones y compras, comercial, gestión humana, Contabilidad, Tesorería, Proyectos, Jurídica, Tecnología de la Información y Responsabilidad Social Empresarial.

Se identificaron los riesgos por área que pueden afectar nuestra empresa en situaciones relacionadas con corrupción. A continuación, relacionamos los riesgos:

- ▶ Favorecimiento por medio nombramientos en altos cargos a familiares y/o allegados de servidores públicos para obtención de beneficios corporativos, personales o de terceros.
- ▶ Ofrecimiento de pagos de facilitación u otros beneficios indebidos para obtener o agilizar decisiones de autoridades públicas.
- ▶ Ofrecimiento, entrega o promesa de dinero u otros beneficios a terceros para la consecución de beneficios personales, corporativos o de terceros

- ▶ *Recepción de dinero u otros beneficios de terceros para la obtención de beneficios personales, corporativos o de terceros.*
- ▶ *Desviación de recursos destinados a operaciones de tesorería, inversiones y gestión de liquidez.*
- ▶ *Manipular información financiera o contable para ocultamiento de la realidad financiera de la Compañía o comisión de actos irregulares.*
- ▶ *Pago de facturas sin cumplimiento de requisitos de entrega o requisitos legales aplicables.*
- ▶ *Contratación de proveedores desconociendo los principios de transparencia y objetividad.*
- ▶ *Indebida disposición de los bienes y activos de la Compañía para beneficio particular o de un tercero.*
- ▶ *Otorgamiento de dádivas o beneficios indebidos para propiciar un relacionamiento comercial.*
- ▶ *Uso indebido, manipulación o alteración de sistemas de información o datos para favorecimiento personal, corporativo o de un tercero.*

205 - 2 *Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción*

Las políticas anticorrupción se han socializado de diferentes maneras a todo el personal de Interaseo, se realizó socialización virtual a través del sistema Teams, a través del correo corporativo de comunicaciones se ha compartido información de las políticas y procedimientos e igualmente en nuestras carteleras informativa ubicadas en las bases operativas se ha colocado información relacionada con el sistema antisoborno y el programa de transparencia y ética empresarial y en nuestra página web se encuentran publicadas las políticas. Por lo anterior podemos indicar que al 100% de nuestro órgano de gobierno corporativo se le han comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción.

*En cuanto a la divulgación de políticas y procedimientos anticorrupción con nuestros socios de negocios de socializaron las políticas y procedimientos antisoborno con **227 proveedores**.*

Finalmente es importante mencionar que durante el año 2021 y a través de la plataforma Moodle se implementaron cursos dirigidos a todo nuestro personal los cuales fueron desarrollados por el 100% de

*nuestro órgano de gobierno y desde el área de Gestión Humana se estableció que toda persona nueva que ingrese a la compañía debe desarrollar estos cursos. Durante el año 2021, **741 empleados** de las operaciones de Colombia y del Exterior realizaron el curso de antisoborno, programa de ética empresarial y Sagrilaft e igual a todo personal nuevo que va ingresando a la empresa debe realizar estos cursos.*





205 - 3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

En la empresa se presentaron 13 casos de corrupción durante el 2021 los cuales fueron gestionados e investigados y se tomaron las acciones correctivas pertinentes a cada caso. Es importante aclarar que estos casos se ejecutaron de manera individual por parte de algunos colaboradores todos relacionados con fraude. De acuerdo con estas situaciones la empresa inicio acciones con el fin de establecer controles preventivos que eviten que estas situaciones se vuelvan a presentar. se despidieron y se tomaron medidas disciplinarias al respecto de 10 trabajadores en los cuales de acuerdo con las investigaciones realizadas se comprobó se encontraban participando en casos de corrupción.

Además, se culminaron relaciones comerciales con 6 proveedores ya que con las investigaciones realizadas se encontró participación en casos de fraude. Es importante mencionar que ni la empresa ni ninguno de sus empleados estuvieron inmersos en casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción.

GRI-206 Competencia desleal

206 - 1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

No se presentaron acciones jurídicas pendientes o finalizadas durante el periodo objeto del informe con respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado.



GRI-207 Fiscalidad

207 - 1 Enfoque fiscal

La organización tiene una planeación tributaria, a esta solo tiene acceso la dirección contable, gerencia general y la junta directiva de la compañía; dicha planeación tributaria es revisada y aprobada por la junta Directiva de la Compañía, se elabora y revisa mensualmente, esta planeación tributaria se realiza de acuerdo a los lineamientos contables y a la normativa establecida por la dirección de impuestos y aduanas nacionales, entidades territoriales y entidades reguladoras del país.

El enfoque fiscal de la compañía apunta a cumplir con la tributación establecida por el gobierno colombiano con el objetivo de que a través de dichos impuestos se pueda proveer de infraestructura, servicios esenciales y programas sociales a los ciudadanos.

207 - 2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos

a. La gobernanza fiscal y el marco de control:

El órgano de gobierno responsable del cumplimiento de la estrategia fiscal y quien garantiza el cumplimiento de la planeación tributaria es la Junta Directiva de la compañía, gerencia general y la dirección contable en compañía de la coordinación de impuestos y el contador de cada sociedad.

El enfoque fiscal se integra en la organización a través de la normativa impuesta por las entidades fiscalizadoras de cada país.

La gestión de los riesgos fiscales requiere el control efectivo de los mismos, tanto para su detección, como para la implantación de mecanismos para su mitigación; considerando la trascendencia que la mitigación del riesgo tiene, no solo de cara a la eliminación de sanciones o pago de impuestos no esperados. La primera etapa de una adecuada gestión de riesgos consiste en la identificación de los riesgos fiscales, incluyendo la cuantificación de sus posibles impactos y la socialización de esta información. Cubierta esta etapa inicial, corresponde gestionar los riesgos, para lo cual es desarrollamos un análisis orientado a mitigar el riesgo, a tomar provisiones para cubrir sus potenciales costos.

El cumplimiento de la gobernanza fiscal y el marco de control es evaluado mensualmente por la coordinación de impuestos con reportes a la dirección contable donde se detallan la presentación de los impuestos tanto nacionales como municipales de la compañía, con sus respectivos valores pagados donde se valida el cumplimiento de la aplicación de la normatividad y de la ejecución presupuestal

b. Mecanismos de notificación de inquietudes relacionadas con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización en relación con la fiscalidad.

La compañía cuenta con una política de ética y transparencia, el cual garantiza la recepción de cualquier tipo de transparencia no ética por parte del personal, hasta la fecha no se ha recibido por esta área ningún requerimiento que afecte organización en materia tributaria.

c. El proceso de verificación de los contenidos en materia fiscal:

La preparación y elaboración de las declaraciones tributarias tiene el siguiente proceso:

#	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinación contable	Confirmación del registro de todas las operaciones en el periodo a liquidar
2	Analista de impuestos	Preparación de soportes y liquidación del impuesto
3	Contador	Revisión de la correcta liquidación del impuesto
4	Revisoría fiscal	Revisión y firma de la declaración
5	Tesorería	Pago
6	Coordinación de impuestos	Conciliación impuestos municipales y nacionales

207 - 3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal

Se realiza planeación tributaria bajo los parámetros de las normas legales y tributarias vigentes en el país. Anualmente se realiza un diagnóstico de las alternativas fiscales que generan beneficios de optimización tributaria, una vez identificadas las alternativas se realiza una evaluación y se desarrolla el plan de trabajo paso a paso para obtener el resultado. El proceso de revisión y aprobación de la planeación tributaria empieza por el área de impuestos local quien presenta las alternativas a la Dirección contable para su aprobación y luego, durante el desarrollo, se presentan los avances en reuniones semanales. Cabe resaltar que todas las planeaciones tributarias son soportadas de acuerdo con la normatividad legal y fiscal.

Así mismo, la planeación tributaria está alineada con la planeación empresarial, de tal forma que apalanca y da mayor viabilidad y sostenibilidad a la construcción de nuevos proyectos, no convencionales mediante el acceso exitoso beneficios tributarios permitidos por la ley.

Estos beneficios se traducen en mayor competitividad en los precios de servicios ofrecidos por los proyectos y por ende en mejores tarifas para los clientes. El enfoque fiscal de la compañía se integra a la organización cumpliendo la normatividad tributaria y las políticas y procedimientos internos.

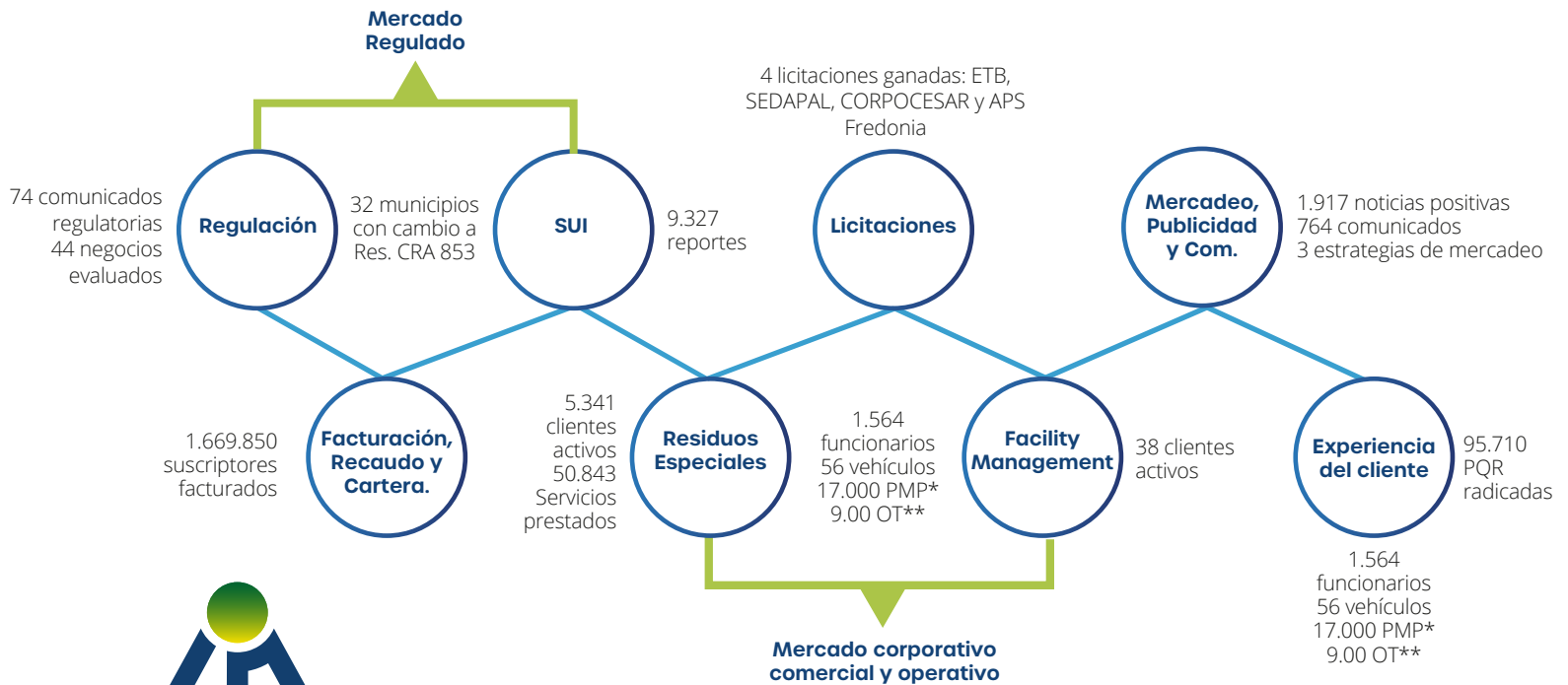
Como parte de los mecanismos de participación de los grupos de interés en materia fiscal, las diferentes áreas de la compañía pueden realizar consultas tributarias para el desarrollo de contrataciones. Posteriormente, el área de impuestos participa en la aprobación de los contratos donde su responsabilidad es validar que se incluyan los temas tributarios vigentes. Adicionalmente, la compañía participa en diferentes gremios en los cuales se discuten temas que afectan al sector de servicios públicos domiciliarios, además de conocer diferentes puntos de vista que permiten tomar una posición conservadora y unánime.

207 - 4 *Presentación de informes país por país*

COLOMBIA	
ENTIDADES RESIDENTES	LAS ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA ORGANIZACIÓN
ASEO ESPECIAL SOLEDAD SAS ESP	Recolección de desechos no peligrosos Tratamiento y disposición de desechos no peligrosos Tratamiento y disposición de desechos peligrosos Otras actividades de limpieza de edificios e instalaciones industriales
OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA SAS ESP	
ATESA DE OCCIDENTE SAS ESP	
ASEO DEL NORTE SAS ESP	
INTERASEO DE LA FRONTERA SAS ESP	LOS BENEFICIOS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS Dentro de las pérdidas generadas por impuestos, registra el gravamen financiero del 4*1000, el cual no se puede deducir en su totalidad en la declaración de Renta
ASEO TECNICO DE LA SABANA SAS ESP	
GRUPO INTERASEO SAS ESP	
ASEUPAR SAS ESP	
INTERASEO ARCHIPIELAGO SAS ESP	
ASEO TECNICO SAS ESP	
ATESA DE SERVICIOS AEROPORTUARIOS S.A.S E.S.P	
EMDEPSA SAS ESP	
ASEO SINCE S.A.S E.S.P.	
INTERASEO AEROPUERTO SAS ESP	
ASEO SINCELEJO S.A. E.S.P	
INTERASEO SOLUCIONES AMBIENTALES SAS ESP	
INTERASEO DEL VALLE SAS ESP	
ASEO COVEÑAS SAS ESP	



DIRECCIÓN GENERAL COMERCIAL EN CIFRAS



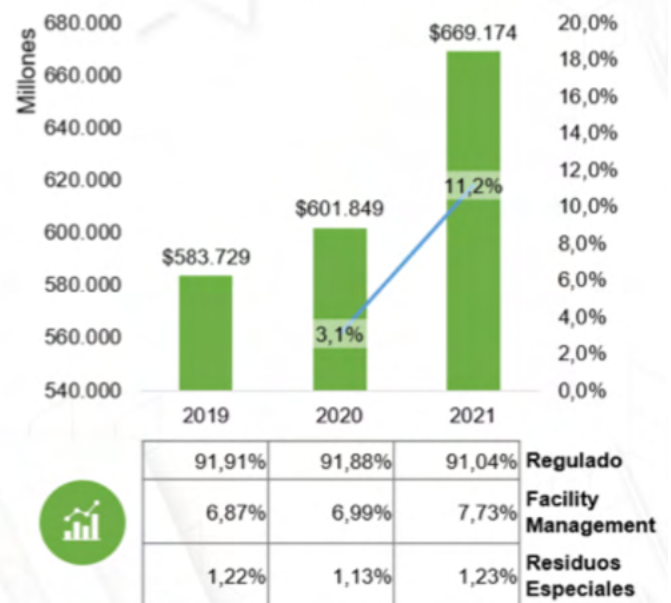
*PMP : Planes de mantenimiento preventivo
**OT : Órdenes de trabajo

CUMPLIMIENTO HISTÓRICO DE FACTURACIÓN Y RECAUDO EN COLOMBIA

FACTURACIÓN



RECAUDO



Logros

Regulado:

- ▶ Iniciamos prestación del servicio público de Aseo en los siguientes municipios: Suarez, Pivijay, Ambalema, Calima El Darien.
- ▶ Aplicación eficiente de la metodología tarifaria estipulada en la Resolución CRA 853 de 2018, la cual aplica para prestadores con hasta 5.000 suscriptores.
- ▶ Inicio de la actuación particular del RS de San Andrés, para recuperar vía tarifa los costos operativos de la puesta en marcha y operación de la planta de producción CDR.
- ▶ Desarrollo de plataforma de Gestión de Recaudo
- ▶ Auditoria de facturación (Proceso)
- ▶ Implementación de nuevos Canales de Recaudo, boton PSE.



Pagos seguros
en línea

Retos

- ▶ Centralización facturación Exterior
- ▶ Sistematización de procesos comerciales 2022 (Consolidación, GDR, Conciliaciones (Ingresos, recaudo y cartera), auditorías EFC, GT 853 y proyecciones y Tablero de control
- ▶ Expansión nuevas APS
- ▶ Censo y actualización de clientes
- ▶ Creación de Políticas de diferido de Cartera
- ▶ Prestación de nuevas actividades del CLUS en operaciones 853
- ▶ Consolidar el proceso de aforos a usuarios no residenciales
- ▶ Implementación facturación prepago
- ▶ Promover campaña en OPSS de agua potable con el fin de generar cultura de pago en los usuarios
- ▶ Control de cartera para grandes productores
- ▶ Promover mesas de trabajo con la Procuraduría para la recuperación de la cartera de subsidios



2. Dimensión Ambiental



Enfoque de gestión

103 - 1

Para Interaseo la gestión ambiental representa un pilar fundamental de la sostenibilidad de la organización, con esta se busca reducir los impactos ambientales, aumentar la eficiencia del uso de recursos naturales para conseguir mejoras económicas, ambientales y operativas.

La organización aborda la gestión ambiental desde el sistema de gestión ambiental implementado bajo el estándar NTC-ISO 14001 y certificado por el Icontec. La identificación de aspectos e impactos ambientales, permite a la organización establecer acciones y programas desde el sistema de gestión ambiental y el plan de manejo ambiental (cuando se tienen

licencias ambientales), dirigidos a prevenir, minimizar, mitigar o compensar los impactos generados sobre el medio abiótico o biótico del área de influencia directa o indirecta de las operaciones de Interaseo, al igual que el cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables a la prestación de los servicios.

En caso de no realizarse una correcta gestión ambiental, la organización podría verse expuesta a investigaciones y sanciones económicas asociadas a incumplimiento ambiental, afectación de la competitividad, reputación, deterioro de las relaciones con las comunidades aledañas a las operaciones.



Gestión para el avance

103 - 2

POLÍTICA AMBIENTAL

Define el compromiso de Interaseo con el componente ambiental, estipulando los siguientes lineamientos:

- ▶ Liderar a través de la innovación en los procesos y los servicios para cumplir con las expectativas y aumento en la satisfacción de los clientes.
- ▶ Cumplir de los requisitos legales aplicables vigentes y de las demás partes interesadas.
- ▶ La protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación y el uso sostenible de los recursos a través de la implementación de programas ambientales, buscando mitigar eventos con afectación al ambiente.

Identificación de aspectos ambientales, valoración y determinación de control de impactos

Para la identificación de los aspectos y valoración de los impactos ambientales, la organización documentó el Procedimiento para la Identificación y Evaluación del Riesgo Ambiental, teniendo en cuenta las UEN, las fichas estratégicas de los procesos, sus entradas y sus salidas, incluyendo:



El procedimiento cubre las etapas para la identificación y evaluación del riesgo ambiental:



Con el resultado de la valoración de los aspectos identificados, se determinan los impactos ambientales asociados de carácter prioritario para luego definir sus controles, según corresponda con el fin de asegurar la reducción, mitigación y/o compensación de estos en las diferentes etapas de la cadena de valor que se encuentren bajo control o puedan ser influenciadas por la organización en coherencia con el ciclo de vida, como se muestra a continuación.

Requisitos legales

La empresa Interaseo y sus Filiales a través del procedimiento; Vigilancia Cumplimiento Requisitos CLON define los parámetros para la Identificación, Evaluación y Actualización de Requisitos Legales Aplicables y otros de índole (requisitos contractuales, acuerdos, convenios). Este procedimiento garantiza la inclusión y análisis oportuno de nuevos requisitos que le apliquen a la empresa. Adicionalmente define el cómo la empresa dará cumplimiento a los requisitos legales y de otra índole identificados.

- ▶ Cuando es pertinente los requisitos legales identificados son comunicados a los trabajadores y las partes interesadas pertinentes.
- ▶ El resultado de la identificación y análisis de aplicabilidad se consigna y mantiene actualizado en el formato matriz de requisitos legales.
- ▶ Los requisitos legales y otros se comunican a los niveles pertinentes de la organización y a los líderes de procesos y equipos que se pueden impactar por el mismo.

Plan de Gestión del Riesgo

Prevención, preparación y respuesta ante emergencias

Se implementa y mantiene las disposiciones necesarias en materia de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, contemplando los siguientes aspectos:

- ▶ Análisis de amenazas y vulnerabilidad.
- ▶ PON (Planes operativos normalizados de acuerdo con el análisis de amenazas y vulnerabilidad realizado).
- ▶ Recursos para la prevención, preparación y respuesta ante emergencias.
- ▶ Programa de conformación, capacitación, entrenamiento y dotación de la brigada integral para la prevención y atención de emergencias que incluye la organización e implementación de un servicio oportuno y eficiente de primeros auxilios.
- ▶ Entrenamiento a todos los trabajadores en actuación antes, durante y después de las emergencias que se puedan derivar de las amenazas identificadas en la empresa.
- ▶ Programa de inspección periódica de todos los equipos relacionados con la prevención y atención de emergencias, así como los sistemas de señalización y alarma, con el fin de garantizar su disponibilidad y buen funcionamiento.
- ▶ Se cuenta con un procedimiento para la planeación, realización y evaluación de simulacros de emergencias.

Uso eficiente y racional del agua

Este procedimiento aplica para Interaseo y sus Filiales donde se cuenta con personal comprometido que está encargado de hacer seguimiento y reportar las novedades relacionadas con el consumo de agua por fuente de abastecimiento, evaluando el cumplimiento de las medidas adoptadas en este programa de uso eficiente y racional del agua. Definiendo metas anuales de reducción de pérdidas, las campañas educativas a la comunidad, la utilización de aguas superficiales, lluvias y subterráneas, los incentivos y otros aspectos relevantes para la gestión del recurso hídrico en la compañía, cumpliendo con lo dispuesto en la ley 373 de 1997 y los objetivos de la organización.

Gestión integral de los residuos

De acuerdo a la línea de negocio y a la política integral de residuos adoptados por Interaseo donde se establecen los procedimientos de la gestión integral de residuos donde se garantiza una efectiva y adecuada gestión de los mismos (peligrosos y no peligrosos) generado por las actividades /operaciones en cada una de las áreas de influencia de las operaciones.

Donde el mayor índice se logra incrementar el índice de aprovechamiento a partir de las operaciones en las áreas de influencia y así disminuyendo los residuos a los sitios de disposición final.



Gestión del recurso energético

Este programa tiene como objetivo gestionar los consumos de recursos energéticos diésel, gasolina y energía eléctrica como principales elementos para la reducción de la Huella de Carbono de la organización.



Manejo integral de sustancias químicas

Tiene como objetivo prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo o emergencias ambientales por manipulación y/o almacenamiento de sustancias químicas.

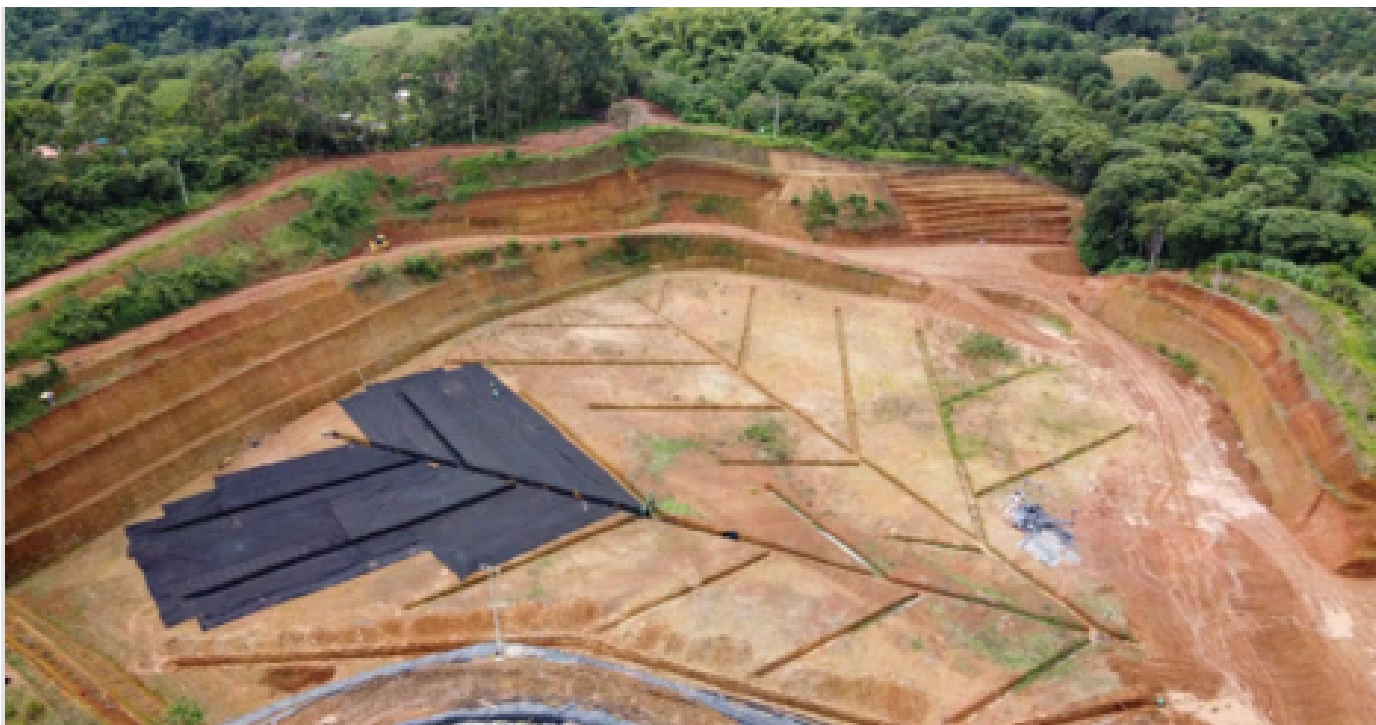
Protección de Flora y Fauna asociada a las labores de rocería y poda de árboles.

A través del programa Poda Respetuosa con la Vida, se prevé estimular el reconocimiento y el respeto a la vida animal y vegetal con especial atención en los operarios adscritos a Poda de Árboles y corte de césped, de manera que su praxis pueda ser ejecutada en cumplimiento de los requerimientos normativos, técnicos y administrativos vigentes y a la vez armónica con el ecosistema.

Licencias Ambientales y Planes de Manejo Ambiental

Los Planes de Manejo Ambiental (PMA), son definidos para las operaciones que requieran Licencia Ambiental para su construcción y operación. Estos PMA están compuestos por medidas de control, mitigación y compensación de los impactos ambientales generados por los proyectos en los componentes abiótico, biótico y social del área de influencia directa e indirecta de los mismos.

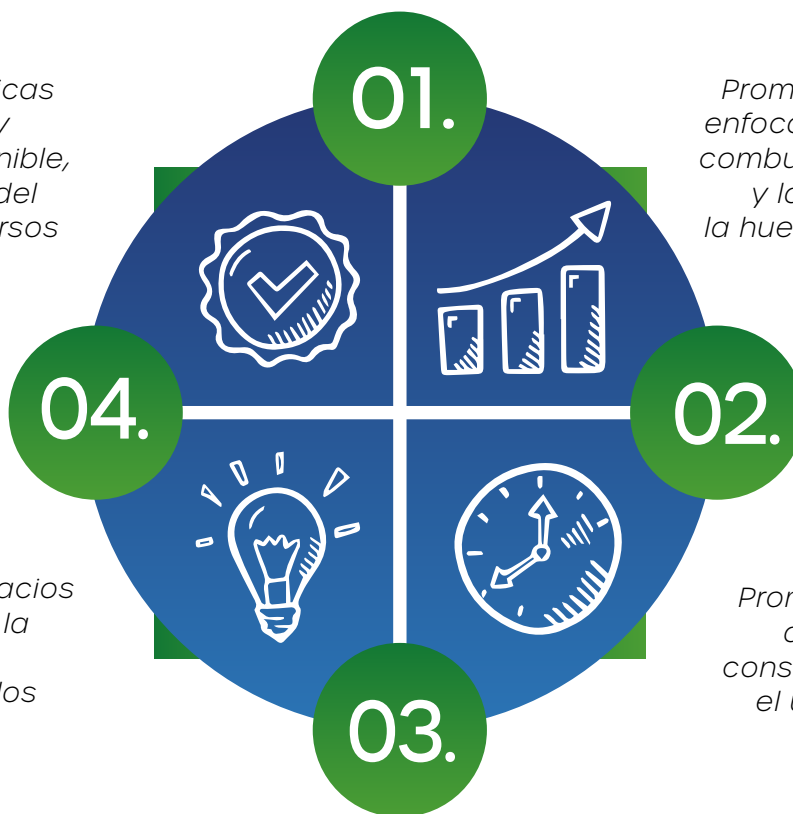
Para las sedes, procesos o servicios que no requieren licencia ambiental, Interaseo y sus Filiales cuenta con programas de gestión que se trabajan a través del plan de trabajo anual, donde se establecen los lineamientos mínimos para el desarrollo de las actividades de la organización, controlando, mitigando y compensando los impactos ambientales de las mismas.



Departamento de gestión ambiental

Tiene como objetivo soportar la implementación de programas y planes, realizar inspecciones, proponer medidas, planes acciones de mejoramiento enfocadas a la prevención, reducción y control de los aspectos ambientales prioritarios y los elementos de riesgo que puedan afectar los recursos naturales en influencia directa con las operaciones de

Promover prácticas de producción y consumo sostenible, el uso racional del agua y los recursos energéticos



Promover prácticas enfocadas al uso de combustibles limpios y la reducción de la huella de carbono

Promover espacios que propicien la conciencia ambiental de los empleados

Promover prácticas de producción y consumo sostenible, el uso racional del agua.



Evaluación del enfoque de gestión

103 - 3

GRI-301 Materiales

Materiales utilizados por peso o volumen. 301 - 1

Para la prestación del servicio público de aseo, Interaseo no requiere la producción o envase de productos, sin embargo, se requieren insumos para el desarrollo de las actividades propias de la empresa como son, de manera general, los requeridos para los servicios de recolección y transporte de residuos.

De esta manera, Interaseo utiliza materiales como escobas, bolsas plásticas, contenedores plásticos, carros papeleros y papel usado en las labores administrativas.

Durante el año 2021, Interaseo consumió 18.318 escobas para el barrido de las calles, 1.492 rastrillos metálicos y 10.511 rastrillos plásticos.



En nuestras operaciones hemos usado bolsas plásticas para empacar los residuos resultantes del barrido de las calles, cestas públicas, recolección de residuos de corte de césped y elementos corto punzantes. De igual manera, se suman a las compras las bolsas requeridas en cada una de las sedes para puntos ecológicos, entre otros. Es así como el año 2021 adquirimos 26 millones de bolsas para cubrir el 100% de los proyectos, es por este motivo que se han realizado acercamientos y pruebas para la adquisición de bolsas que provengan de material reciclado para sustituir el consumo de plástico de un solo uso.

En cuanto al papel usado en las actividades administrativas, tuvimos un consumo de 8.276 resmas de papel, de las cuales, el 74% corresponde a papel natural con un peso total de 13.471 kg, como producto sostenible elaborado al 100% con fibra de caña con beneficios como ahorro del 20% del agua en el proceso productivo, disminución del 7% de emisiones de CO2 y reducción del 100% en el uso de blanqueadores.



GRI-302 Energía

Consumo energético dentro de la organización. 302-1

El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables -

Los tipos de combustibles utilizados en Interaseo, tanto en las operaciones de Colombia como en el exterior son los combustibles para el transporte de residuos y operación de maquinaria amarilla, como Diesel y Gasolina Corriente, con un total de 1.52727E+13 julios en el año 2020 y 1.77769E+13 julios 2021, presentando un incremento del 14% de un año respecto a otro. Esta variación se presenta por el crecimiento en nuevos servicios, nuevos municipios y condiciones de tráfico en el año 2020.

Es importante recordar que uno de los incrementos asociados al tráfico se presenta por el efecto generado en la pandemia, donde el tránsito vehicular disminuyó en su totalidad al estar en confinamiento, optimizando así el consumo de combustible de los vehículos usados para la recolección de residuos en las ciudades.

El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables -

Así mismo, realizamos consumo de energía eléctrica para el funcionamiento de los centros operativos, talleres de mantenimiento y oficinas administrativas para la prestación de los servicios de la organización. De esta manera el consumo para el año 2021 fue de 26.167.919 julios, con una disminución del 8% respecto al 2020, con un consumo de 28.351.905 julios.

La organización ha implementado herramientas de registro de combustibles y energía eléctrica de fuente hidráulica, con base en los servicios facturados.



302 - 3 Intensidad energética

El ratio de intensidad energética de la organización fue hallado usando específicamente los parámetros del PIB de Colombia y el consumo de energía (eléctrica y combustible) del 2020 y 2021, identificando un incremento del 1% entre el 2020 y 2021, presentando mayor intensidad energética en el último año al pasar de 64,2 a 66,9 dentro de la organización.



302 - 4 Reducción del consumo energético

La reducción del consumo de energía eléctrica se ha identificado por acciones tomadas en el mejoramiento de equipos utilizados en los talleres de mantenimiento, cambios en la iluminación, adquisición de electrodomésticos de bajo consumo para oficinas, sumado a la constante socialización y participación del personal en el uso responsable de la energía. De esta manera y como fue mencionado anteriormente, se alcanzó una disminución del 8% en el consumo.



Foto: Relleno Sanitario Cerro Patacón ubicado en Panamá.

Aprovechamiento de biogás para la generación de energía a partir de los residuos

Generamos 8,1 MW/hr (1500 hogares) en el Relleno Sanitario Cerro Patacón ubicado en Panamá, evitando la liberación de gases a la atmósfera causantes del efecto invernadero y evitando el consumo de combustibles fósiles para la generación de energía.



Transformación de residuo en energía

En Colombia, en el Relleno Sanitario Magic Garden, de San Andrés, contamos con la Primera Planta de Valorización Energética de Residuos Sólidos Urbanos, estando a la vanguardia en la gestión integral de residuos y economía circular.



Interacción con el agua como recurso compartido

303 - 1

El agua utilizada en los procesos de INTERASEO para la prestación del servicio provienen de diferentes medios, como concesiones de aguas subterráneas y superficiales nombre de la organización. De manera adicional, el consumo de agua con mayor representación se realiza a través de empresas de acueducto municipal. Dependiendo de la zona del país y accesibilidad de cada sede, el agua es utilizada para lavado de vehículos, limpieza y desinfección de oficinas y áreas comunes, riego de zonas verdes y de vías internas de los rellenos sanitarios.

Sin embargo y como alternativa de gestión que será descrita más adelante, se ha realizado el aprovechamiento de agua residual tratada para el riego de vías internas de rellenos sanitarios.

Enfoque empleado para identificar los impactos relacionados con el agua

En Interaseo contamos con un departamento que propone, establece y verifica las herramientas para la adecuada gestión de los recursos, analizando los impactos y medidas de control, con el fin de prevenir la ocurrencia de estos y de mitigarlos en el caso que se presenten. En cuanto a los impactos asociados con el agua, se han identificado algunos impactos ambientales como la posible contaminación de fuentes superficiales cuando se realizan vertimientos a los ríos, es por esto que se asegura el debido tratamiento que garantice la



Foto: Planta de tratamiento de lixiviados: Elimina los contaminantes que se producen en los lixiviados generando efluentes más limpios.

descarga de agua residual tratada con permisos otorgados por las autoridades, sumado al seguimiento continuo con equipo de medición y monitoreos de la calidad del agua vertida con laboratorios certificados.

Esta verificación la realizamos semestralmente desde la evaluación de impactos ambientales y dependiendo de los permisos otorgados, las mediciones se realizan trimestral o semestralmente. En estos procesos, nuestros contratistas aportan desde criterios técnicos la evaluación del cumplimiento y recomendaciones técnicas que nos permitan mejorar continuamente en los procesos de tratamiento de aguas residuales.

Extracción de agua

303 - 2

La extracción de agua de fuentes superficiales, se ha realizado en las sedes ubicadas en Valle, Antioquia y Cesar, donde se ha presentado una disminución en su consumo del año 2020 al año 2021, debido a la optimización de procesos de lavado.

Así las cosas, los consumos tanto de aguas superficiales y subterráneas de los años 2020 y 2021 fueron:

AGUA SUPERFICIAL	
CONSUMO 2020	CONSUMO 2021
35.1 Megalitros	24.1 Megalitros

AGUA SUBTERRANEA	
CONSUMO 2020	CONSUMO 2021
34.8 Megalitros	22.4 Megalitros

Únicamente en Valle, Cesar y Antioquia

AGUA DE TERCEROS
Este corresponde al suministro de acueductos, abastecimiento en carrotanques y consumo de agua potable en botellones, con los siguientes resultados: año 2020 un consumo de 326.8 megalitros y 270.5 megalitros. Realizando una discriminación entre las operaciones de Colombia y el exterior, el consumo total de agua en megalitros para el año 2020 fue de 187.9, siendo superior el consumo en Colombia con 229 megalitros (con una diferencia de 41.1). el comportamiento es aún mayor en el 2021 con una diferencia en consumo de 129 megalitros, teniendo en cuenta que en Colombia fue de 225 y en el exterior de 95

El agua subterránea ha sido utilizada en Valle, Barranquilla y antioquia en 2020, la disminución que se presentó en el año 2021 se debe a la suspensión del uso de agua subterránea en Barranquilla.



Foto: Control de aguas lluvias: Evita por medio de canales y drenajes que el agua de lluvia ingrese a las celdas del relleno sanitario



La disposición de residuos ordinarios en los rellenos sanitarios, generan lixiviado en su proceso de descomposición, el cual ha sido tratado en plantas de tratamiento que permiten mejorar la calidad del vertimiento, siendo responsables en el cuidado y protección de nuestros recursos naturales.

De esta manera, el total de lixiviado producido tiene diferentes alternativas de manejo: recirculado en la masa de residuos, tratado para reúso o vertimiento a una fuente superficial con el debido permiso de las autoridades ambientales. En este orden de ideas, en el año 2021 generamos 726 megalitros de lixiviado, de los cuales recirculamos en procesos internos el 16%, el 54% fue vertido a fuentes superficiales con el debido permiso de vertimientos y el 30% restante es almacenado y recirculado a la masa de residuos.

En Interaseo hemos realizado renovaciones tecnológicas durante el 2021 para el tratamiento de lixiviados, mejorando la calidad del vertimiento y las condiciones para la recirculación en procesos internos.

Foto: Control de gases y vapores: Mantener las mejores condiciones de operación y proteger el ambiente

Agua

GRI-303

303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua

Oasis (Sincelejo), se encuentra un arroyo en el área de influencia el cual pasa por dentro de los predios del relleno sanitario, la cual ha sido protegida de los impactos del relleno por medio de mediciones de calidad del agua, el manejo seguro de lixiviados y la protección de suelos aledaños.

La Miel (Tolima), se encuentran dos cuerpos de agua cercanos:

La quebrada Los Adobes que colinda con la cerca de púas que limita las instalaciones del relleno y la Quebrada Guacarí la cual se hace vertimiento de lixiviado tratado dando cumplimiento a lo establecido en el permiso de vertimientos. Ambas quebradas se encuentran en verificación constante por medio de monitoreos ambientales, evidenciando el cuidado y protección de las mismas.

Biodiversidad

GRI-304

Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas **303 - 2**

Si bien, ninguna de las sedes de Interaseo se encuentra ubicada en una zona de protección para la biodiversidad, alrededor de algunos de ellos se encuentran áreas en buen estado de conservación, como es el caso del relleno sanitario de la ciudad de Pereira.

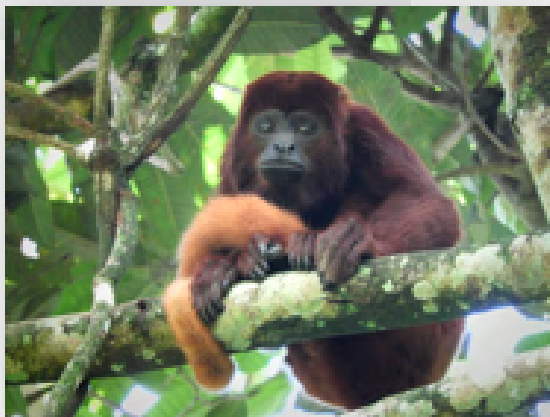
El Relleno Sanitario La Glorita, se encuentra ubicado en el corregimiento de Combia baja- vereda La Suecia, a 14 Km del casco urbano de la ciudad de Pereira, Risaralda, el sitio de estudio comprende diferentes zonas de aprovechamiento, entre ellas: zonas clausuradas, zona activa, zona en construcción, canal de lixiviados.

El relleno tiene una extensión de 44 hectáreas y en sus alrededores se encuentran Ecosistemas de agua dulce y terrestre. El Relleno Sanitario La Glorita se encuentra junto a un área de gran valor por su diversidad, el cual es un corredor biológico utilizado por diferentes especies como monos aulladores, monos nocturnos, monos capuchinos, perezosos, tamandúas, zorros, guatines, armadillos, y gran variedad de aves y reptiles, por dicho corredor fluye la quebrada La Suecia haciendo de la zona un área de protección.



Las construcciones civiles al interior o alrededores del Relleno Sanitario se realizan reduciendo los impactos negativos sobre la biodiversidad de la zona teniendo en cuenta que se cumple con ahuyentamientos rescate y reubicación de fauna y flora, además de las correspondientes medidas de restauración ecológica.

La descomposición de los residuos orgánicos se conoce como lixiviado, este es conducido por un canal el cual cumple con todas las medidas de seguridad hasta la planta de tratamiento, donde pasa por un proceso fisicoquímico para su transformación.



Así mismo se realiza control de vectores permanente tales como roedores, moscas, caracol africano, aves de carroña etc. Se realizan monitoreos trimestrales con el fin de verificar el estado de las poblaciones silvestres, de esta manera se puede identificar alguna amenaza para estas especies y poder actuar de acuerdo al plan de manejo de especies con el que se cuenta actualmente.

Las medidas de restauración implementadas por Interaseo han sido avaladas por la autoridad ambiental local, la zona donde está ubicada el Relleno Sanitario La Glorita hace parte de suelos de manejo especial.

Hábitats protegidos o restaurados

304 - 3

Los centros de operaciones de disposición final que se encuentran en Colombia actualmente son; el relleno La Glorita ubicado en el departamento de Risaralda en el municipio de Pereira, Colombia - Guabal ubicado en el municipio de Cali, La Palangana ubicado en el Municipio de Magdalena en Santa Marta, Ecosistemas de la Sierra Nevada de Santa Marta, El Clavo en el Municipio de Palmar de Varela en Barranquilla, La Miel en Tolima, El Oasis en Sincelejo, Celda Riohacha, el relleno sanitario Fonseca ubicado en el municipio de La Guajira. Ninguno de los predios se encuentra ubicados en sectores y zonas categorizadas medioambientalmente como áreas protegidas, más sin embargo las zonas aledañas de los predios son casi en su totalidad sectores rurales de alta conservación que genera gran impacto a

favor de las especies endémicas de la región funcionando como corredores biológicos.

Se identifica que las zonas rurales aledañas cuentan con las características adecuadas para mantener un buen equilibrio entre la fauna y el medio ambiente gracias al constante monitoreo de factores como el ruido, la calidad de aire, suelo y agua que permite identificar si se presenta cualquier tipo de perturbación al entorno.



Foto: Relleno Sanitario Clausurado.





Residuos

GRI-306

306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos

Desde las operaciones de Interaseo, generamos residuos peligrosos que pueden traer consigo impactos significativos por posibles derrames o conatos de incendio, afectando el suelo, el agua o el aire.

Los residuos peligrosos y especiales se presentan como resultado de las labores de mantenimiento de los vehículos y maquinaria utilizados en el servicio de aseo, como lo son aceites usados, baterías, llantas, contaminados con hidrocarburos, filtros de aceite, entre otros.

306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos

Para evitar posibles impactos, hemos mejorado las condiciones de almacenamiento de los residuos peligrosos y fortalecido la formación por medio de charlas y capacitaciones al personal para evitar la generación de los mismos, por medio de uso responsable de los insumos, clasificación en la fuente, reconocimiento de insumos con características de peligrosidad, y dando continuidad a la gestión adecuada de los residuos conforme a su naturaleza.

Esta gestión del tratamiento y aprovechamiento de residuos ha sido ejecutada por terceros que cuentan con las autorizaciones para el debido tratamiento, aprovechamiento o disposición final, lo cual ha sido verificado a través de revisión documental y en campo, de acuerdo a los estándares normativos del país.

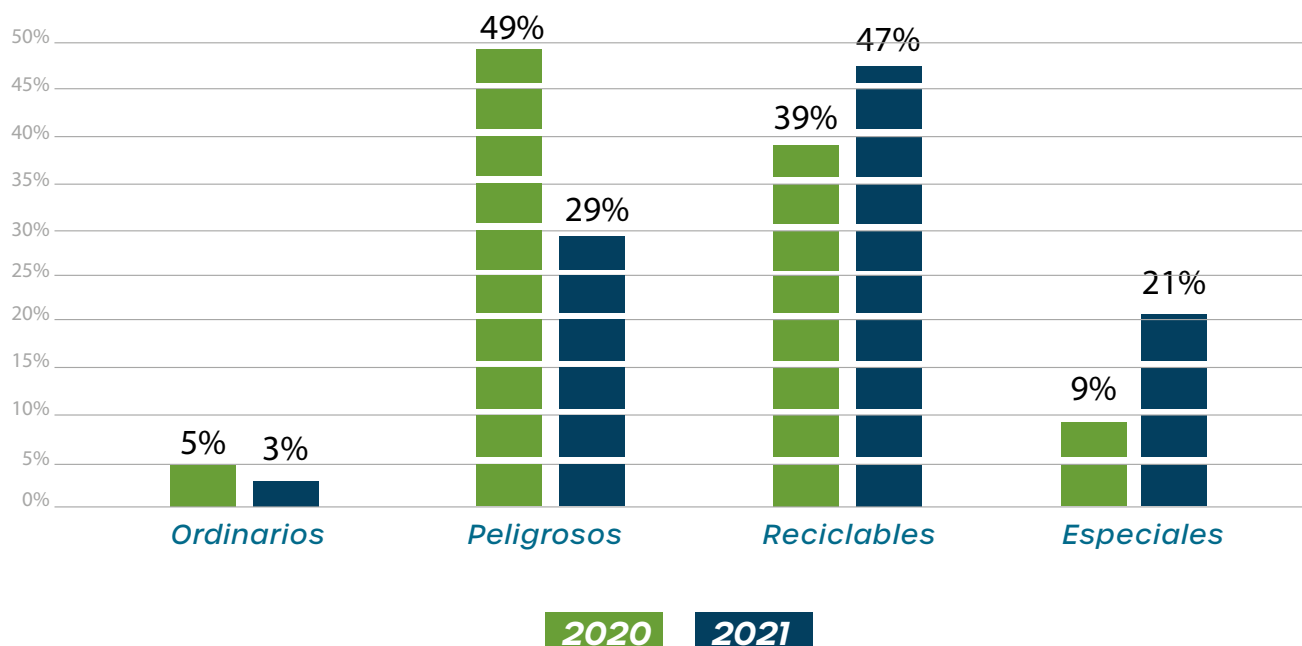
De esta manera, en el año 2021 generamos un total de 422 toneladas, de las cuales 3% son residuos ordinarios,

29% Peligrosos, 47% reciclables y el 21% restante de especiales. La variación respecto al 2020 se refleja de mayor manera en el esfuerzo de la gestión en incrementar el potencial de aprovechamiento de los residuos generados, extendiendo su vida útil dentro del marco de la economía circular, realizando el aprovechando de aceites usados, baterías y llantas como un residuo especial de gran importancia en nuestra operación. A continuación, la relación de lo mencionado:



Foto: Cobertura térrica relleno sanitario el Oasis - Sucre

306-3 Residuos Generados



Evaluación ambiental de Proveedores

GRI-308

308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales

No se realiza evaluación con criterios ambientales, los criterios que hay actualmente se evalúan son en responsabilidad, disponibilidad y calidad.

308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas

Para la vigencia 2021 se evaluaron 149 proveedores el cual solicitaban aspectos ambientales. Actualmente el área de compras tiene identificado los proveedores que son de combustible, de recolección, prestadores de servicio de residuos peligrosos como proveedores con impactos ambientales peligrosos. Los impactos ambientales significativos y potenciales son el derrame de combustible en el suministro de este en las estaciones de servicio, en el transporte de residuos peligrosos, por accidentalidad del vehículo, por transporte de los residuos al relleno sanitario (quedan residuos de elementos plásticos que quedan en el ambiente).

Aproximadamente con el 30% de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos potenciales se acordaron mejoras como consecuencia de una evaluación. Con ninguno de nuestros proveedores se a finalizado la relación comercial como consecuencia de una evaluación negativa, ya que no se han tenido impactos ambientales significativos.



LOGROS:

- ▶ *En el año 2021 ampliamos la cobertura de inspecciones ambientales, mejorando las condiciones de cada regional de un total de 1392 hallazgos encontrados se hicieron las correcciones y cierre de 1104 hallazgos.*
- ▶ *Para la reciclabilidad en el año 2020 se obtuvo un porcentaje de 54% y en el año 2021 fue de 66%, lo que nos indica un mejoramiento en la clasificación de residuos en la fuente.*
- ▶ *Para el año 2020 se presentaron 48 incidentes ambientales y en el año 2021 se observó una reducción en estos con un total de 38 incidentes en todo el año.*
- ▶ *Para el consumo de energía en el año 2020 fue de 4,690,638 kW/h y en el 2021 fue de 4,232,151 kW/h, lo que nos indica que tuvimos una disminución en el consumo, algunas causas son: Optimización de equipos, alternancia de personal administrativo.*

RETOS:

- ▶ *Medición huella de carbono corporativa de las operaciones de Colombia y el exterior*
- ▶ *Fortalecer la gestión ambiental en las operaciones del exterior*
- ▶ *Atender las necesidades de la organización por medio de bienes y servicios en concordancia con el cuidado ambiental*



Educación Ambiental

Enfoque de gestión

103 - 1

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible tiene entre sus metas, la inclusión de la educación ambiental tanto en lo formal como en lo informal, como un aporte al desarrollo sostenible y al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos, conservando sus riquezas naturales y recuperando ecosistemas, por el bien de las próximas generaciones.

La educación ambiental es fundamental para promover el desarrollo de estilos de vida sostenible. En este sentido Interaseo gestiona la capacitación continua a los grupos de interés para fomentar una actitud adecuada y de compromiso en los hábitos para alcanzar la cultura de manejo adecuado de los residuos sólidos, la separación y aprovechamiento de los mismos, uso responsable del servicio y cuidado del medio ambiente en general promoviendo el saneamiento de sitios de interés ambiental. Del cual se desglosa y se aplica el procedimiento de Responsabilidad Social Empresarial para el fomento de la responsabilidad Ambiental que tiene como objetivo contribuir a la sostenibilidad de la organización fomentando la responsabilidad ambiental de las partes interesadas a través de los programas Poda Respetuosa con la vida y fortalecimiento de PRAES y PROCEDAS en el marco de la política de educación ambiental de las áreas de prestación del servicio.



Foto: Actividades de fortalecimiento a la educación ambiental

Participación en Cideas

Con la participación en Cideas se contribuye a la estructura de diagnósticos relacionados con la identificación de conductas que atentan contra los recursos naturales y se unen esfuerzos y recursos en la planeación e intervención de estas situaciones. Durante el 2021 se tuvo participación en 89 reuniones de Cideas en las diferentes regionales.



Fortalecimiento de proyectos ambientales escolares (Praes)

En el año 2021 se fortalecieron 92 praes con las siguientes acciones:

- Se realizaron 172 actividades en las que participaron 11.178 estudiantes, capacitados en manejo adecuado de residuos sólidos y cultura de reciclaje.
- Entrega de canecas y puntos ecológicos para la separación y presentación de residuos reciclables.
- Se dio continuidad a la formación de 60 vigías ambientales, y tres clubs defensores del agua, empoderando a jóvenes para que desarrollen su liderazgo ambiental en el territorio donde residen.



Fortalecimiento a Proyectos de Educación Ambiental Comunitaria (Procedas)

En el año 2021 se fortalecieron 68 procedas con las siguientes acciones:

- 171 actividades de fortalecimiento.
- 7.703 personas participaron activamente en el fortalecimiento de procedas.
- 686 jornadas de limpieza de la mano de la comunidad en sitios de interés ambiental y social.



La Escuela de economía circular es un programa desarrollado en alianza con Acoplásticos y que tiene como objetivo fomentar el empoderamiento de líderes de todos los niveles, para que sean actores y dinamizadores de los procesos educativos que generan transformación en la forma de percibir el crecimiento económico, desarrollo humano y el equilibrio ambiental.

Consta de 6 módulos, cada módulo fue dirigido por los coordinadores de responsabilidad social del grupo empresarial y adicionalmente contamos con un invitado experto para cada módulo:

- Economía Circular
- Alimentos en la era circular
- La industria en la era circular
- Oportunidades en un mundo circular
- Ciudades que imitan la naturaleza
- Normatividad con relación a la economía circular

- Se contó con la inscripción de **1.206** personas a esta escuela de economía circular **115** personas fueron certificadas
- Actualmente la escuela de economía circular esta cargada en línea, para conocer mas visita el link: <https://www.youtube.com/watch?v=AjnAvoEOnOU>

Catedras virtuales

Esta estrategia inicial durante el aislamiento social generado por la pandemia que impidió darles continuidad a los talleres participativos con la comunidad, el comercio y las instituciones educativas para el manejo de los residuos sólidos, es entonces cuando se crea la cátedra virtual de manejo de residuos sólidos, dirigida a todos nuestros grupos de interés

- Durante el 2021 un total de **8.764** personas realizaron las cátedras de manera virtual y **8.099** de manera presencial. Alimentos en la era circular

Para conocer más visite los siguientes links:

Cátedra 1: Manejo de residuos sólidos
https://www.youtube.com/watch?v=D6XetpAKa_8

Cátedra 2: Consumo responsable y aprovechamiento de residuos sólidos
<https://www.youtube.com/watch?v=Gva-OxQsLIE>

Cátedra 3: Aspectos comerciales del servicio
<https://www.youtube.com/watch?v=sTwllgzLvP8>

Reconocimientos



*Andesco y Superintendencia de Servicios Públicos: Fomento de la educación ambiental
"Fortalecimiento de Praes y Procedas"*



Minambiente: Fomento de la educación ambiental



3. Dimensión Social



Gestión del talento humano



Enfoque de gestión

103 - 1

Para Interaseo S.A.S. E.S.P y sus filiales la gestión del talento humano corresponde a un pilar fundamental para la sostenibilidad de la organización, considerando que es la fuerza de trabajo para materializar la visión estratégica, fomentar el desarrollo social y promover la generación de la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.

La gestión del talento humano contribuye de manera importante a la productividad de la organización y esta se desarrolla bajo las políticas y compromisos asumidos, conforme a los siguientes lineamientos:

- ▶ Selección y contratación
- ▶ Gestión del conocimiento
- ▶ Bienestar laboral y apoyo a las familias de colaboradores
- ▶ Erradicación del trabajo infantil.
- ▶ Libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
- ▶ Prevención de la discriminación en el empleo y la ocupación





Gestión para el avance

103 - 2

Políticas

Política Gestión Humana

Patrocinamos y acompañamos actividades de formación en el ámbito local y nacional, que estén alineadas con la estrategia corporativa y competitiva, las responsabilidades del cargo y las necesidades de la organización, los recursos previstos y el desempeño del colaborador.

Política de selección y contratación

Interaseo define lineamiento para el reclutamiento y selección de personal, que permitan identificar a las personas idóneas para cubrir los requerimientos de Interaseo S.A.S E.S.P y sus empresas filiales, se busca alcanzar los objetivos estratégicos a la vez que se asegura la igualdad de oportunidades dentro de la empresa. Por ello la Dirección General de Gestión Talento Humano, es la responsable de administrar los procesos para garantizar el talento humano competente, de acuerdo con las necesidades de la organización en coordinación con las otras dependencias o regionales, planifica las necesidades de personal para atender la operación del negocio y coordina todos los movimientos, desplazamientos y traslados de los colaboradores de la compañía.

Estándar de la política de formación

Interaseo desarrolla un modelo de gestión por competencias el cual incluye, las competencias corporativas, funcionales y técnicas, las cuales cuentan con planes de desarrollo corporativas, funcionales y técnicas, las cuales cuentan con planes de desarrollo estructurados que acompañan el proceso de desarrollo de los colaboradores; los líderes de la organización tienen un programa de desarrollo continuo, en el cual se refleja en un liderazgo efectivo, además los líderes de procesos identifican anualmente las necesidades de formación y/o capacitación resultantes de la evaluación de desempeño y a través de las fuentes de información definidas en el plan de formación.

Como estrategia de retención de talentos, la organización evalúa la opción de subsidiar hasta el 30% del valor ordinario de la liquidación del programa educativo sin superar hasta los cinco (5) SMMLV del periodo académico para estudios, técnicos, tecnológicos y pregrado. Teniendo en cuenta que el pago de este lo asumirá en primera instancia el empleado y presentando la factura de pago la empresa le hará la reposición del valor acordado.

Prestamos por calamidad

Se entiende por calamidad doméstica, todo suceso familiar cuya gravedad afecte el normal desarrollo de las actividades del funcionario, como el fallecimiento, enfermedad o lesión grave de sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, del cónyuge, compañero o compañera permanente, se otorga un monto de 1 SMNLV, el Director General de Gestión Talento Humano es el responsable de realizar la validación de la calamidad presentada por el empleado se tiene como requisito contar con una antigüedad de 6 meses en la empresa y entregar soportes para la solicitud.

Política de remuneración

El salario en la organización está en función de la antigüedad de los colaboradores y del nivel de los cargos.

Política de prevención y erradicación del trabajo infantil

Interaseo y sus filiales reconoce y protege a los derechos de los niños, niñas y adolescentes en concordancia, con la adopción de esta política la empresa se compromete:

- ▶ Identificar y gestionar los riesgos e impactos del trabajo infantil y promover el respeto de los derechos de los niños, niñas y los (as) adolescentes, al interior de la empresa y en la cadena de suministro.
- ▶ Cumplir la normativa legal nacional y los convenios internacionales para prevenir y erradicar toda forma de trabajo infantil, y promover el respeto de los derechos de los niños, niñas y los (as) adolescentes, al interior de las empresas, en la cadena de suministro y el área de influencia.
- ▶ Sensibilizar y capacitar periódicamente a los colaboradores directos e indirectos acerca del compromiso de prevenir y erradicar todo tipo de trabajo infantil, al interior de la empresa y en la cadena de suministro.

Adopción de los principios de Pacto Global de las Naciones Unidas

Con la adopción de los principios la organización se compromete a trabajar para erradicar toda forma de trabajo infantil en su cadena de valor, respetar el derecho a la afiliación y negociación colectiva, prevenir la discriminación en el empleo y la prevención y eliminación de toda forma de trabajo forzoso realizado bajo coacción.



Política de Responsabilidad Social

Para Interaseo S.A.S E.S.P y sus empresas filiales, la responsabilidad social corresponde a un comportamiento transparente y ético que contribuye a la transformación sostenible generando valor ambiental, económico y social a nuestros grupos de interés. En cuanto a nuestro grupo de interés colaboradores, se tienen los siguientes compromisos:

- ▶ Respetar la diversidad y promover la igualdad de oportunidades
- ▶ Promover el desarrollo laboral y social de los colaboradores, a través del programa de gestión del conocimiento, promoción laboral, apoyo a la educación, vivienda, bienestar al colaborador y su núcleo familiar.
- ▶ Adopción del estándar NTC ISO 45000 para implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y otras prácticas para garantizar la seguridad y velar por la salud de todos los colaboradores.
- ▶ Impulsar una cultura de compromiso social y valores compartidos entre los empleados, fomentando el voluntariado corporativo, los valores corporativos, la prevención y erradicación del trabajo infantil y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes además de la prevención de la violencia de género.

Recursos

La organización cuenta con un proceso de gestión humana, liderado a nivel nacional por el director general que cuenta con un equipo primario de trabajo, compuesto por: Coordinadores, analistas y auxiliares generales; y a nivel regional el proceso se lidera por el director regional bajo los lineamientos nacionales dados por el director general estos equipos de trabajo regionales están compuestos por: Directos, analistas, auxiliares y aprendices regionales



Evaluación del enfoque de gestión

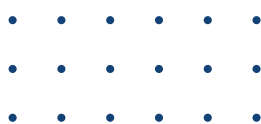
103 - 3

Durante el **2021** se aplicó una encuesta de calidad de vida a colaboradores con el fin de realizar un seguimiento y monitoreo a los cambios en la calidad de vida de los colaboradores del Grupo Interaseo encaminados al cumplimiento de los Valores Corporativos y definir estrategias de mejora a partir de los resultados de esta medición.

El instrumento fue aplicado a un total de **2.080** personas; **888** mujeres y **1.192** hombres, distribuidas de la siguiente manera por regional y como resultado se tiene lo siguiente:

98% de los colaboradores se encuentra satisfechos y su calidad de vida ha mejorado desde su vinculación con la organización

83% atribuyen la mejora de su calidad de vida al trabajo que realizan en la organización





42% de los colaboradores consideran que tienen acceso a sistemas de vivienda

96% de los colaboradores consideran que si tienen acceso a oportunidad y continuidad laboral.

92% de los colaboradores consideran que si tienen acceso a servicios de salud para ellos y su familia.

63% de los colaboradores consideran que si tienen apoyo a la convivencia familiar.

72% de los colaboradores consideran que si tienen apoyo a su bienestar emocional.

54% de los colaboradores consideran que si tienen acceso a sistemas de educación

62% de los colaboradores consideran que si tienen acceso a servicios de Recreación para ellos y su familia.

55% de los colaboradores consideran que si tienen apoyo a núcleo familiar en cualquiera de las siguientes asistencias (emprendimiento, educación, recreación, otra).

73% de los colaboradores consideran que si tienen apoyo a el establecimiento de relaciones sociales.



Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

ANTIOQUIA

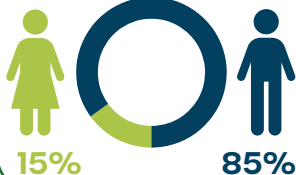
Rotación

4,72%

Rango de edad

22 - 35

Sexo



BARRANQUILLA

Rotación

2,12%

Rango de edad

25 - 43

Sexo



BOGOTÁ

Rotación

5,16%

Rango de edad

20 - 38

Sexo



CIENAGA

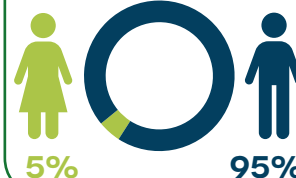
Rotación

2,22%

Rango de edad

26 - 40

Sexo



HONDURAS

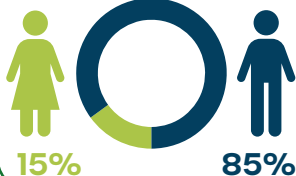
Rotación

2,00%

Rango de edad

21 - 42

Sexo



IBAGUÉ

Rotación

4,48%

Rango de edad

20 - 38

Sexo



INTEREQUIPOS

Rotación

3,87%

Rango de edad

29 - 45

Sexo



GUAJIRA

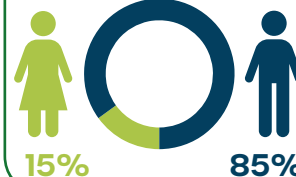
Rotación

2,88%

Rango de edad

25 - 38

Sexo



PANAMÁ

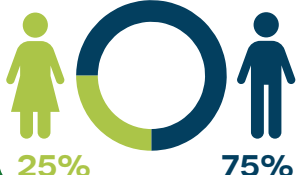
Rotación

3,50%

Rango de edad

20 - 43

Sexo



PEREIRA

Rotación

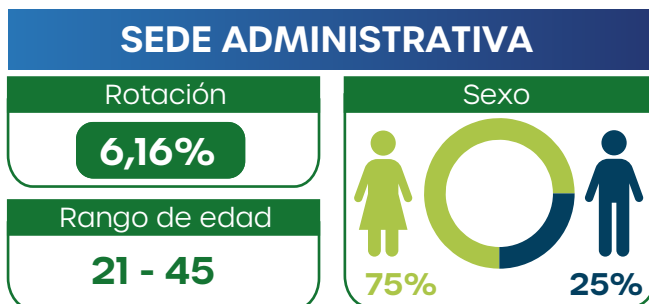
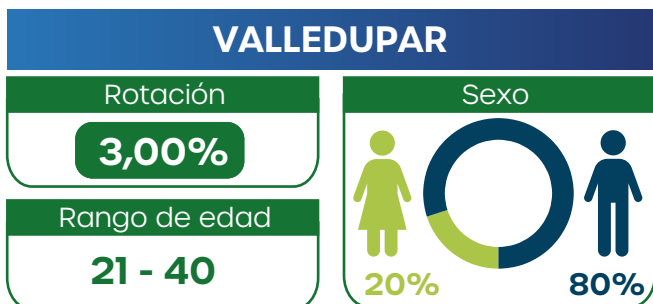
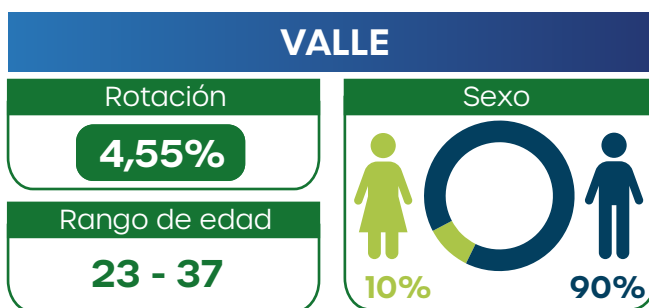
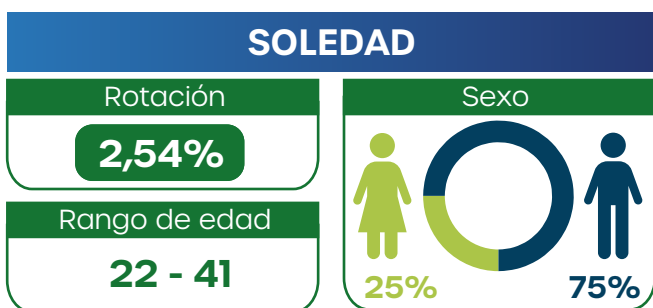
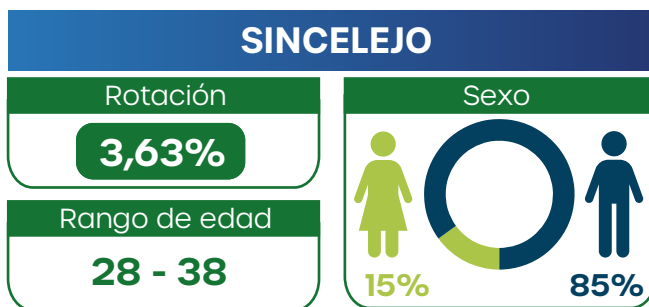
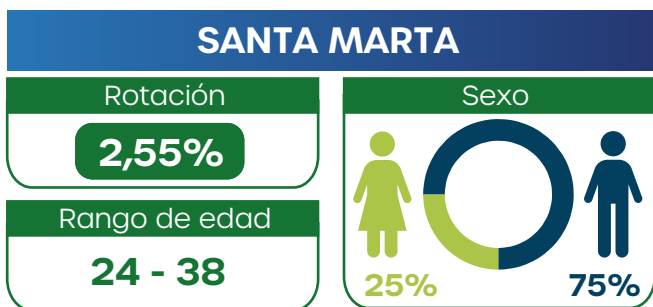
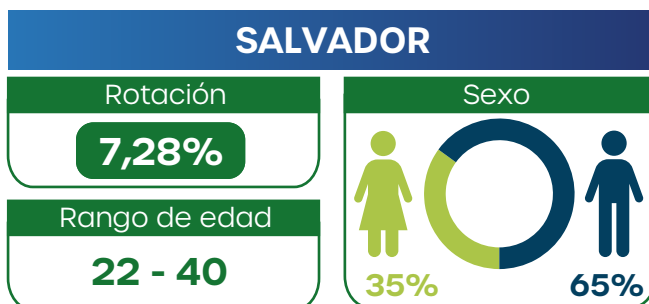
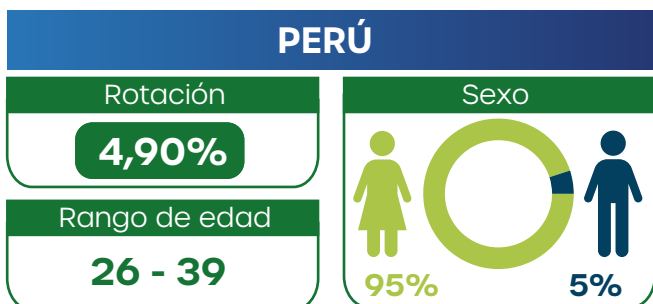
3,74%

Rango de edad

22 - 39

Sexo





401 - 2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales

Todos los colaboradores de la organización sin distinción alguna reciben prestaciones: cesantías, primas, vacaciones, intereses de cesantías y otros beneficios tales como seguro de vida, pólizas exequiales, cobertura por incapacidad e invalidez y permisos parentales, el único beneficio que se otorga únicamente a personal directo con los auxilios educativos.

GRI-402 Relaciones trabajador-empresa

Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales

402 - 1

Como mínimo se avisa con dos semanas de anterioridad a los empleados y sus representantes antes de la aplicación de cambios operacionales significativos que podrían afectarles de forma considerable, este plazo de aviso y las disposiciones para la consulta y negociación se especifican en los acuerdos colectivos.

GRI-404 Formación y enseñanza

Media de horas de formación al año por empleado

404 - 1

Se tuvo una media de horas de formación de 104 horas mujeres y 104 horas hombres anual. De los cuales 104 horas pertenecen a personal administrativo y 104 horas operativos.

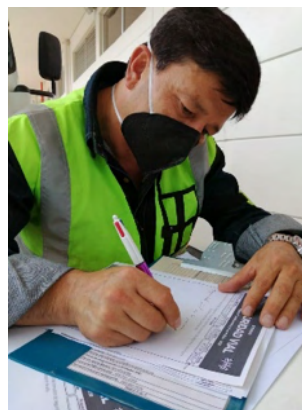
Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

404 - 2

La implementación de estos programas tiene alcance a todo el personal que ostenta cargos de conductor, operador de maquinaria amarilla y operario de limpieza, ya sea de recolección o de barrido. Además, se cuenta con los programas de capacitación, formación y certificación en conducción segura, cuidado del vehículo, manejo defensivo, manejo de caja compactadora, alistamiento y prelistamiento de los vehículos.

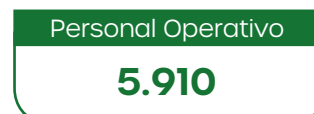
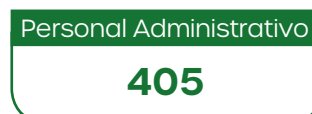
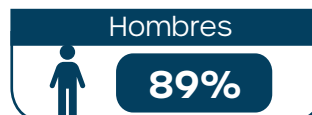
En cuanto a programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada se cuenta con el programa:

Yo me educo con Interaseo: A través de alianzas y convenios, se brinda apoyo a colaboradores que no terminaron estudios primarios, secundarios y técnicos, brindándoles la oportunidad de concluir sus estudios y así incrementar las posibilidades de crecer en la organización y tener mayores oportunidades laborales fuera de ella. En el 2021 se vincularon al programa de Yo me educo con Interaseo un total de 202 colaboradores inscritos en formación primaria y bachillerato y 371 colaboradores en formación complementaria.



404 - 3

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional



GRI-406 No Discriminación

406 - 1

Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

No se presentaron casos de discriminación; se tiene establecido un Comité de Convivencia laboral que es el órgano encargado de recibir, tramitar y dar solución a este tipo de situaciones en cumplimiento de la ley 1010 del 2006 y la Resolución 652 de 2012.

En la organización se promueve el buen trato y la sana convivencia entre nuestros equipos de trabajo, se cuenta con un programa llamado "Buen trato y Valores" con el que se realizaron 478 actividades durante el año 2021 promoviendo el respeto por los valores, la sana convivencia y espacios diferentes al contexto laboral para fortalecer los lazos de trabajo en equipo y sana convivencia.



GRI-407 Libertad de asociación y negociación colectiva

407 - 1

Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo



No se han identificado riesgos de libre asociación sindical, por el contrario, se respeta y garantiza, prueba de ello es Sinaltraser, Sintrainteraseo y PFW.

Logros

- Formación virtual para todos los empleados de la organización (Moodle) Programa de cultura organizacional
- Certificación de competencias laborales a conductores y operarios de maquinaria amarilla
- Parametrización, Lanzamiento y aplicación de herramienta software de compensación nuevo

Retos

- Sello de adulto mayor



- Afianzar a los empleados con el programa de cultura organizacional
- Implementación de programa Empresa Familiarmente Responsable

Gestión Social de Comunidades



Enfoque de gestión y su cobertura

103 - 1

Nuestras comunidades corresponden a las poblaciones urbanas y rurales donde operamos al igual que las comunidades aledañas a los rellenos sanitarios, bases de operaciones y demás infraestructuras de la organización para la prestación de los servicios.

La gestión social de las comunidades, se concibe desde el reconocimiento y comprensión del territorio y la interacción con sus habitantes, consientes que la actividad empresarial impacta a las comunidades.

La organización realiza la gestión de las comunidades, desde un enfoque de dialogo, participación, concertación, respeto de los derechos humanos y en línea con el manual de relacionamiento comunitario, integrando intereses, expectativas, programas sociales y ambientales en el marco de planes de manejo ambiental y políticas de responsabilidad social. Los objetivos de la gestión social de comunidades, propenden por:

- Minimizar los riesgos de operación al asumir los impactos y fomentar el uso responsable de los servicios.
- Generar buenas relaciones con la comunidad, ser considerado un buen vecino.
- Impulsar el desarrollo económico local.
- Promover el respeto de los derechos humanos.

Compromisos

Política de Responsabilidad Social

Para Interaseo S.A.S.E.S.P, y sus empresas filiales la responsabilidad social corresponde a un comportamiento transparente y ético que contribuye a la transformación sostenible generando valor ambiental, económico y social a nuestros grupos de interés.

En el marco de la política de RSE, la organización asume los siguientes compromisos con las comunidades:

- Fomentar el consumo responsable y la educación ambiental en el marco de la política de educación ambiental.
Fomento del valor social del reciclaje.
- Fomento de la participación activa y desarrollo de la comunidad.
- Impulsar iniciativas propias o colectivas para el aporte a los objetivos de desarrollo sostenible.
- Participar en alianzas con otras organizaciones para la promoción y difusión de prácticas e iniciativas de responsabilidad social.
- Fomentar el respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en las comunidades de influencia del servicio.
- Fomento del relacionamiento con comunidades del área de influencia de nuestras operaciones, bajo el principio del respeto de los derechos humanos.

Política de Derechos Humanos

En el desarrollo de los proyectos y procesos para la prestación de los diferentes servicios se tomarán las medidas necesarias para promover el respeto por los usos, las costumbres y la cultura de las comunidades y minorías étnicas asentadas en los entornos en los que la empresa hace presencia.

Desde la construcción y operación de los rellenos sanitarios, estaciones de transferencia y obras de saneamiento básico contempladas en el portafolio de servicios, se identificará y gestionarán los posibles riesgos e impactos sobre los derechos humanos a las comunidades. La organización dispone de múltiples canales de comunicación, a través de los cuales, las comunidades pueden informar sus inconformidades e interponer reclamaciones a las que haya lugar en relación al tema de los derechos humanos.

La organización dispone de mecanismos de diálogo con los diferentes grupos de interés, a fin de construir confianza y proveer información para la prevención de problemas en materia de derechos humanos.

Para la comunidad, la organización participa y/o lidera: Diagnósticos participativos, personería al barrio, mesas de trabajo con comunidades, plan de relacionamiento con comunidades, línea de integridad, consulta con grupos de interés

Política de Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil

La organización implementa una política de prevención y erradicación del trabajo infantil, además se adhirió a la Red Colombia contra el trabajo infantil liderada por Pacto Global de las Naciones Unidas y el Ministerio de Trabajo, dentro de los compromisos asumidos se destacan:

- Promover una cultura de cero tolerancias al trabajo infantil en sus áreas de influencia.
- Comunicar la implementación de estos compromisos y planes de acción a los grupos de interés.





Gestión del avance

103 - 2

Implementación del manual de relacionamiento con comunidades

En el año 2021, se desarrollaron 791 espacios de dialogo con las comunidades, a través de reuniones, mesas de trabajo, talleres participativos, jornadas de atención integral, Interaseo en tu barrio, grupos focales, cartografía social. Como resultado, se identificaron situaciones de riesgo a la salud de la comunidad, asociados al tránsito de vehículos pesados con exceso de velocidad, generación de olores y presencia de vectores en comunidades cercanas a los rellenos sanitarios. Otro asunto abordado es la generación de puntos críticos de manejo de residuos sólidos.

En el relacionamiento, la comunidad manifiesta interés en recibir apoyo de la organización, para eventos culturales, deportivos, educativos, adecuación de infraestructura comunitaria, participación en el programa de reciclaje con valor social, mayor empleabilidad, reconocimiento de las operaciones al interior del relleno sanitario y planta de tratamiento de agua potable en Cienaga Magdalena.

► Apoyo a la Feria campesina (limpieza actividad lúdica, hidratación, convocatoria, publicación por redes sociales).

► Donación de espacio para la construcción de parque infantil en el corregimiento de Cordobita en Cienaga

► 39 visitas a rellenos sanitario con grupos de control de la comunidad.

► En el marco de la campaña niños a estudiar y a jugar no a trabajar, se entregaron 15230 kits escolares y 41.000 juguetes a niños de estrato 1 y 2 en las comunidades.



► 500 horas de voluntariado corporativo, realizado por los colaboradores de la organización en las comunidades, en actividades de adecuación de infraestructura comunitaria, jornadas de siembra de árboles, capacitación en finanzas para emprendedores.



Valorización de 101 toneladas de residuos reciclables, a través de ecoparques, ecotiendas, cuadernatones, cinerreciclo, reciclacol.



- Mejoramiento de 3,528 kilómetros vías de acceso en comunidades indígenas del distrito de Riohacha: Santa Clara 1, Santa Clara 2, La Loma, Los Cabritos y Manantial.
- Construcción de kiosco de reunión de la comunidad indígena Santa Clara, de la etnia wayuu , en el distrito de

Jornadas de limpieza de la mano con la comunidad:

Una jornada de limpieza es una actividad para recolectar residuos de distinta naturaleza, tanto orgánicos como inorgánicos, en lugares de inter Su objetivo es reducir el impacto negativo de orgánicos como inorgánicos, en lugares de inter Su objetivo es reducir el impacto negativo de la basura en un área determinada y sus alrededores, y con ello evitar la proliferación de fauna nociva, la acumulación de distintos tipos de basura y desechos Una jornada de limpieza es una actividad para recolectar residuos de distinta naturaleza, tanto orgánicos como inorgánicos. Su objetivo es reducir el impacto negativo de la basura en un área determinada y sus alrededores, y con ello evitar la

proliferación de fauna nociva, la acumulación de distintos tipos de basura y desechos, en el 2021 se realizaron 684 Jornadas de limpieza de la mano con la comunidad, con la participación 4.459 personas de la comunidad. recuperando y disponiendo de manera adecuada un total de 1.282 toneladas de residuos.

Proyectos Sociales

Fontaneros con tejido Social

El propósito de este proyecto social, es conformar legalmente una asociación de fontaneros, que tengan los conocimientos técnicos para desarrollar labores de acueducto y alcantarillado en el municipio de Ciénaga y en todo el país, promoviendo la cultura de la legalidad para que más personas puedan tener acceso a los servicios públicos de manera sostenible y responsable.

En el año 2021 se avanzó en la selección, conformación, capacitación (10 horas en temas jurídicos, administrativos, comerciales) de asociados para la conformación y fortalecimiento de la corporación de fontaneros con tejido social.



Formalización y fortalecimiento de organizaciones de recicladores

Proyecto de Integración Económica y ambiental con valor social y productivo

En alianza con la Pastoral Social Riohacha, Acnur, Fupad, Policía Nacional, la organización participa con el fortalecimiento al manejo y aprovechamiento de residuos sólidos a la comunidad de migrantes ubicados en el Centro de Atención a Refugiados y Migrantes de la ciudad de Riohacha.

Rercursos

La organización dispone de un equipo de responsabilidad social nacional y regional, que se encargan de implementar el manual de relacionamiento con las comunidades.

Logros

- Renovación del certificado de responsabilidad social otorgado por la Corporación Fenalco Solidario.
- Avance en la implementación del manual de relacionamiento con comunidades al igual que la implementación de metodologías diagnósticas para identificar riesgos y oportunidades para los derechos humanos.
- Implementación del manual de donaciones con objetivos sociales, apoyando a las organizaciones sociales.

Retos

- Implementación de proyecto producción inclusiva de escobas de barrido hechas con material reciclable.
- Implementación del proyecto "Conformación y fortalecimiento de corporación de podadores y jardineros de la ciudad de Valledupar.
- Implementación de la red de viveros comunitarios.
- Fortalecimiento a la corporación de fontaneros con tejido social.



Enfoque de gestión

103 - 1

Siendo conscientes de que dada nuestra operación y prestación de servicios se pueden generar impactos y responsabilidades sobre los derechos humanos, para la organización su protección y respeto constituyen la base de esta gestión. Por ello la organización identifica los riesgos e impactos relacionado y adopta el enfoque de debida diligencia y los principios de rectores de la Organización de las Naciones Unidas sobre la empresa y los derechos humanos.

Reconocemos que asumir la responsabilidad como empresa en esta gestión es un elemento esencial para la sostenibilidad de nuestras operaciones. La falta de gestión de este asunto puede impactar de forma negativa, la reputación de la organización y la confianza con las partes interesadas, al igual que la pérdida de recursos y afectación a la excelencia financiera, comercial y organizacional en general la sostenibilidad de la organización



Gestión para el avance

103 - 2

Políticas

Política de derechos humanos

Esta política retoma el compromiso que desde Interaseo S.A.S E.S.P y sus filiales se tiene con el reconocimiento de los derechos humanos ya que estos son un elemento importante de la convivencia y un factor de competitividad y sostenibilidad, se actúa bajo el enfoque de debida diligencia en las actividades relacionadas con las operaciones de los servicios que se prestan. Esta política contempla entre otras cosas los compromisos u objetivos a los cuales se adhiere la empresa y sus filiales, entre ellos están:

- Identificar y gestionar posibles riesgos e impactos sobre los derechos humanos que se derivan de las actividades de la organización, promoviendo la consulta de grupos de interés para la elaboración de diagnósticos.*
- Desarrollo de acciones que ayuden a prevenir y mitigar vulneraciones de derechos humanos.*
- Actuar con ética, integridad y transparencia en el relacionamiento con los grupos de interés*
- Implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.*

Esta política se revisa periódicamente y se ajustara conforme a los cambios significativos en el contexto social, ambiental y económico de la organización y las dinámicas con los grupos de interés.



Manual de debida diligencia

La empresa establece una guía para la implementación del enfoque de debida diligencia en materia de derechos humanos, esta gestión inicia en la identificación de riesgos e impactos de vulneración de derechos humanos en las actividades empresariales, la promoción, educación, la atención de denuncias, quejas y reclamaciones de los grupos de interés.

Identificación de riesgos e impactos

Para la identificación de los riesgos y desafíos en materia de derechos humanos es necesario identificar no solo los Derechos Humanos que pueden ser vulnerados por la empresa, sino también hacer el mejor esfuerzo para identificar aquellos derechos que podrían ser potencialmente vulnerados. Todo esto con relación a las actividades de la empresa, como también respecto de la cadena de valor de esta o de partes de sus relaciones comerciales.

Para esta identificación se construyó una matriz de riesgo en derechos humanos basada en información obtenida en escenario de diálogos con grupos de interés y aplicación de metodología.

Grupo de interés	Escenario de dialogo
 Colaboradores	Negociaciones colectivas.
	Comité de convivencia y Copast
	Encuesta de clima organizacional y riesgo psicosocial.
	Grupos focales
	Talleres participativos en derechos humanos.
	Línea de transparencia.
 Comunidad	Talleres participativos
	Mesas de trabajo
	Personería al barrio.
	Consejos comunitarios
	Quejas radicadas en las oficinas
	Reuniones con la comunidad
	Línea de transparencia
 Proveedores	Evaluación a proveedores
	Línea de transparencia
	Canal ético

Programa de derechos humanos para fomentar el trabajo decente

La organización estructura el programa para fomentar el trabajo decente y lograr los objetivos

- ▶ Garantizar y fomentar condiciones laborales asociadas a la seguridad social, bienestar y prevención de violencia intrafamiliar y contra la mujer, prevención y atención al acoso laboral, sexual y cualquier forma de violencia de género en el ámbito laboral.
- ▶ Reconocer y respetar el ejercicio de la libertad sindical de los colaboradores.
- ▶ Fomentar oportunidades laborales al interior de la organización y en las comunidades.
- ▶ Fomento de la prevención del trabajo infantil y forzoso en la organización y su cadena de valor.

Objetivos del programa

- ▶ Promover entre los proveedores y contratistas el respeto por los derechos humanos.
- ▶ Comunicar a su cadena de suministro nuestro compromiso en materia de derechos humanos.
- ▶ Conocer si los proveedores y contratistas gestionan los riesgos e impactos en derechos humanos.
- ▶ Promover en la cadena de suministro el principio de no discriminación, así como la adopción de acciones afirmativas que propendan por la inserción de las poblaciones discriminadas

Programa de derechos humanos para fomentar el trabajo decente

Objetivos del programa

- ▶ Promover el respeto por los derechos humanos en las comunidades de influencia de las operaciones.
- ▶ Fomentar el derecho al trabajo e inclusión social en procesos de contratación de mano de obra local.
- ▶ Prevenir la materialización de riesgos asociados con procesos jurídicos que pueden afectar la excelencia comercial, financiera y operativa de la organización.

Responsabilidades

Las responsabilidades de la evaluación de los riesgos e impactos en los derechos humanos están a cargo de los líderes de los procesos de responsabilidad social, gestión del talento humano y dirección general de compras y suministro.

Recursos

La organización a través de los equipos de responsabilidad social y gestión humana desarrollan las actividades relacionadas en la gestión realizada.



Evaluación del enfoque de gestión

103 - 3

GRI-408-409 Trabajo infantil y trabajo forzoso

Operaciones y proveedores con riesgo significativos de casos de trabajo infantil y trabajo forzoso

408 - 1

Las medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y que tengan por objeto contribuir con la abolición del trabajo infantil.

- ▶ *Sensibilización y capacitación periódica a los colaboradores directos e indirectos acerca del compromiso de prevenir y erradicar todo tipo de trabajo infantil en el núcleo familiar.*
- ▶ *En el año 2021 se capacitaron 7.736 personas en 439 actividades.*
- ▶ *Firma de 493 acuerdos con los colaboradores para escolarizar a hijos menores de edad, buscando que se comprometen a garantizar el derecho a la educación y se prevenga el trabajo infantil en su núcleo familiar.*
- ▶ *Firma de 1.324 compromisos familiares por parte de nuestros colaboradores con menores de edad en su núcleo familiar*
- ▶ *27 proveedores han realizado la Herramienta Autodiagnóstico, a estos proveedores se les hizo envío de diferentes acciones de mejora con base a los resultados de la aplicación de esta encuesta.*
- ▶ *En 2021 se realizaron encuestas a los proveedores nacionales e internacionales para conocer su desempeño y compromiso social dentro de sus actividades, Nacionales se encuestaron a 23 proveedores e Internacionales se encuestaron 52 proveedores.*
- ▶ *16.589 personas de diferentes comunidades participaron en 479 actividades lúdicas y educativas, en torno a la prevención y erradicación del trabajo infantil y los derechos de los niños, niñas y adolescentes.*
- ▶ *Participación en 45 reuniones de comités interinstitucionales de prevención y erradicación del trabajo infantil. Logrando articular acciones de intervención de casos de trabajo infantil relacionados con el reciclaje informal y los demás riesgos identificados como resultado de la operación.*
- ▶ *Fomentamos la transformación social, acompañada del desarrollo personal y económico del núcleo familiar de nuestros colaboradores que va de la mano de la reducción del trabajo infantil. Con el programa mujeres emprendedoras, durante este año se capacitaron 336 mujeres, se generó un aporte al empoderamiento económico y a la reducción del trabajo infantil en el núcleo familiar de nuestros colaboradores.*
- ▶ *En el año 2021 la empresa fue reconocida por Pacto Global y Cámara de Comercio de Bogotá, por su aporte al ODS 8 "Trabajo decente y crecimiento económico", en la categoría empresarial, por la práctica "prevención y erradicación del trabajo infantil en la organización, cadena de suministros y comunidades en su área de influencia".*
- ▶ *Alianzas regionales estratégicas con oficinas de gestión social, policía de infancia y adolescencia, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).*

En el marco del compromiso con la protección de los derechos de los niños; en el año 2020, se dio continuidad a la **"campaña niños a estudiar y a jugar no a trabajar"**, que busca fomentar la escolarización de niños de estratos 1 y 2 de las comunidades aledañas a las operaciones, al igual que los hijos de los colaboradores y el juego como estrategia de enseñanza.

Se realizó la entrega de 15.230 kit escolares junto con actividades lúdico-pedagógicas en los diferentes municipios y ciudades donde se realizan operaciones. Dando uso a estrategias lúdicas que promueven el derecho a jugar mientras se imparte el uso responsable del servicio, las estrategias y piezas comunicativas relacionadas, 41.000 juguetes fueron entregados a niños de estratos 1 y 2 en las áreas de influencia e hijos de los colaboradores.

Campaña rehilando lazos de amor : Esta campaña fomenta la construcción de tejido social en las comunidades y familia de colaboradores en condición de vulnerabilidad; la campaña tiene un carácter formativo, orientado a la búsqueda y promoción de alternativas de acción a partir de la cotidianidad, que contribuyan a lograr el desarrollo integral de la persona y su comunidad en un ambiente de respeto, tolerancia, solidaridad y convivencia social, incrementar la práctica de valores como el buen trato, respeto, responsabilidad, tolerancia, espiritualidad, amistad, honestidad y respeto con el medio ambiente y con ello fomentar un ambiente de protección a los niños dentro del núcleo familiar. También se desarrolló una cartilla pedagógica con el desarrollo de talleres lúdicos.



GRI-411 Derechos de los pueblos indígenas

Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas

411 - 1

Durante el año 2021 en el Distrito de Riohacha se presentaron 4 bloqueos en la entrada al Sitio de Disposición Final por parte de líderes de Comunidades Indígenas Wayuù aledañas a este, La Loma, Los Cabritos, Santa Clara, Santa Clara 2 y Manantial; los cuales realizaron este hecho para exigir un proceso de consulta previa debido a que este lugar se encuentra operando desde el 2007.

En reunión establecida con el Ministerio del Interior, la Procuraduría General de la Nación, La Superintendencia de servicios públicos domiciliarios y la Alcaldía Distrital de Riohacha para revisar las pretensiones de las comunidades, el Ministerio luego de realizar unas visitas y revisión de estas, determinó que no es viable un proceso de consulta previa; sin embargo, las comunidades reclaman el desarrollo de proyectos dentro de sus territorios. Se determinó por parte de los entes nacionales que la responsabilidad del cumplimiento de proyecto a las comunidades Indígenas corresponde a la Alcaldía Distrital, La empresa como operadora del Sitio de Disposición Final coadyuvará con acciones según el alcance de la RSE.

Como planes de reparación las Comunidades Indígenas solicitaron el desarrollo de proyectos tales como:

- *Mejoramiento vías de acceso de cada comunidad*
- *Solución al abastecimiento de agua en cada comunidad*
- *Mejoramiento de cementerios,*
- *Proyectos productivos de artesanías,*
- *Vinculación de 10 operarios de aseo (2 de cada comunidad) a la empresa*
- *Mejoramiento de canchas y construcción de parques en cada comunidad*

En acuerdo con la Alcaldía Distrital de Riohacha se estableció que la empresa apoyará al ente con la ejecución de los proyectos que se pueden ejecutar a corto plazo tales como: Mejoramiento vías de acceso de cada comunidad, Vinculación de 10 operarios de aseo (2 de cada comunidad) a la empresa, Mejoramiento de canchas, solución al abastecimiento de agua en cada comunidad, mediante la donación de combustible a carros cisterna de la Unidad de Gestión del Riesgo para el suministro de agua de manera semanal, mientras la Alcaldía con el Plan departamental de agua buscan una solución definitiva a esta necesidad, proyectos productivos de artesanías. A la fecha se tiene una ejecución del 70% de los proyectos en que la empresa hace incidencia.

GRI-412 Evaluación de Derechos Humanos

Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impactos sobre los derechos humanos

412 - 1

El 100% de las operaciones han sido sometidas a evaluaciones de derechos humanos o evaluaciones del impacto en los derechos humanos.

Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos

412 - 1

- ▶ Durante el 2021 se realizaron 913 actividades empleando un total de 211 horas dedicadas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones, vinculando a 5.785 colaboradores que corresponde al 73% del personal.
- ▶ Se realizaron 478 actividades en el marco del programa de buen trato y valores, estas actividades tuvieron una duración de 149 horas y se logró impactar a 8.051 colaboradores.



Acuerdos y contratos de inversión significativos con clausula sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos

412 - 3

Dentro de las políticas de buen gobiernos y gobierno corporativo de la empresa, durante el año 2021, fueron firmados 126 contratos en donde Interaseo S.A.S.E.S.P participo como contratante y fueron pactadas las siguientes clausulas:

- ▶ Sujeción protocolo de transparencia en la contratación de la empresa
- ▶ Políticas SAGRILAF, anticorrupción y soborno transnacional
- ▶ Pacto frente a los derechos de los niños-Prevención y erradicación del trabajo infantil y protección al adolescente trabajador
- ▶ Derechos humanos país



Interaseo trabaja por la sostenibilidad de sus operaciones a través de procesos eficientes, con un compromiso con la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST); de sus colaboradores, contratistas, proveedores y usuarios. El impacto, puede ocurrir por la exposición de los colaboradores a riesgos laborales y la materialización de accidentes, enfermedades laborales que afectan la calidad de vida de las personas y sus familias, al igual la afectación de la productividad y competitividad de la organización.

INERASEO aborda la prevención de las lesiones y enfermedades laborales, la protección

y promoción de la salud de los trabajadores, a través de la implementación de un método lógico y por etapas, cuyos principios se basan en el ciclo PHVA(Planificar, Hacer, Verificar y Actuar); que incluye la política, organización, planificación, aplicación, evaluación, auditoría y acciones de mejora.

El desarrollo articulado de estos elementos, permite cumplir con los propósitos del SST y requerimientos establecidos en la ley 1562 de 2012, el decreto 1072 de 2015, la resolución 1111 de 2017, resolución 0319 de 2019 y la normatividad vigente.





Gestión para el avance

103 - 2

Política Sistema Integrado de Gestión

La Gerencia General con la participación del COPASST, ha definido una política SIG la cual es comunicada y divulgada a través de procesos de inducción, reinducción, actividades y ciclos de formación, capacitación y por medio de material publicitario, con esta política la organización se compromete a:

- ▶ Liderar a través de la innovación en los procesos y los servicios para cumplir con las expectativas y aumento en la satisfacción de nuestros clientes.
- ▶ El cumplimiento de los requisitos legales aplicables y vigentes y los de las demás partes interesadas.
- ▶ Proteger la seguridad y la salud de los trabajadores, identificando los peligros para su evaluación y valoración, comprometido a gestionar la eliminación de riesgos, estableciendo e implementando los controles necesarios para evitar la generación de accidentes y enfermedades, y así lograr una reducción en ausentismo y una mitigación de eventos con afectación a las personas y a la propiedad.

Política de Seguridad Vial

Interaseo, consciente de la importancia de implementar actividades de promoción y prevención de accidentes de tránsito en áreas operativas en las instalaciones de la empresa y en las vías públicas, se compromete con:

- ▶ Dar cumplimiento a la normatividad existente aplicable en lo que respecta a la seguridad vial.
- ▶ Vigilar permanente las responsabilidades propias y de nuestros contratistas en cuanto a mantenimiento preventivo y correctivo a fin de mantener en óptimas condiciones de operación los vehículos y equipos.
- ▶ Contar con personal calificado para operar los vehículos y equipos.
- ▶ Establecer estrategias de concientización hacia el respeto de las normas y señales de tránsito.
- ▶ Dar respuesta a los reportes.
- ▶ Realizar seguimiento para que esta política se cumpla.
- ▶ Tomar las acciones correctivas.

De igual forma es responsabilidad de los empleados y contratistas; participar en las actividades que desarrolle la empresa, a fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia de accidentes que puedan afectar su integridad física, mental, social y de la comunidad en general, la propiedad privada, equipos y medio de transporte; o conocer y aplicar el procedimiento de manejo defensivo y seguridad vial.

Es deber de los conductores y operadores:

- ▶ Formar parte integral de los programas de inspección y mantenimiento, con el fin de mantener en óptimas condiciones los vehículos y equipos.
- ▶ Reportar de manera obligatoria e inmediata cualquier daño detectado en los vehículos y equipos.
- ▶ Cumplir con todas las normas legales vigentes en el territorio nacional, en lo que concierne a tránsito terrestre automotor, transporte y seguridad vial.



Es deber de los conductores y operadores:

- ▶ Formar parte integral de los programas de inspección y mantenimiento, con el fin de mantener en óptimas condiciones los vehículos y equipos.
- ▶ Reportar de manera obligatoria e inmediata cualquier daño detectado en los vehículos y equipos.
- ▶ Cumplir con todas las normas legales vigentes en el territorio nacional, en lo que concierne a tránsito terrestre automotor, transporte y seguridad vial.

Política de Regulación de la empresa:

Con el objeto de apoyar el Plan Estratégico de Seguridad Vial, (PESV); INTERASEO adopta las siguientes políticas para los conductores y ocupantes del vehículo. De igual forma dispone de los respectivos controles para verificar el cumplimiento de estas, en procura de la prevención de accidentes.

Política de Regulación de Horas de Conducción y Descanso:

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los colaboradores, la productividad organizacional y mantener un ambiente de trabajo sano y seguro, considera importante prevenir y controlar el consumo de sustancias psicoactivas, alcohol y tabaco. En este sentido, prohíbe a todos sus colaboradores, visitantes, contratistas y subcontratistas el consumo de tabaco, el porte, el uso, distribución, venta, o consumo de bebidas alcohólicas y/o sustancias psicoactivas en sus sedes, proyectos o vehículos y realizará actividades de control, como inspecciones y pruebas de consumo.

Política de Control de Alcohol y Drogas:

Bajo los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) y el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), implementará y mantendrá programas para el control, eliminación y mitigación de todos os factores causantes de los accidentes de tránsito, los cuales pueden llegar afectar a todos sus colaboradores y/o terceros. Mediante la adopción de esta política, la organización, busca garantizar un óptimo desempeño de sus operaciones, en el marco de la seguridad vial e industrial. En consecuencia, los programas que se implementan bajo esta política deberán:

- ▶ Establecer período de descanso de 15 minutos, cada 4 horas de recorrido. Se considera el tiempo de alimentación, como un periodo de descanso.
- ▶ Un conductor, no deberá superar una jornada de trabajo superior a las 10 horas máximas permitidas al día.
- ▶ Establecer esquemas de seguimiento sobre el cumplimiento de los tiempos de descanso a los conductores, que realicen actividad en recorridos largos.
- ▶ Incluir temas de capacitación sobre hábitos de sueño y descanso, nutrición y ejercicio, los cuales pueden prevenir la fatiga en los trabajadores.
- ▶ Evaluar en caso de accidente o incidente de trabajo la probabilidad por causalidad por la fatiga.

Política de Uso del Cinturón:

El uso de cinturón de seguridad es obligatorio para conductores y pasajeros, ante cualquier implicación o infracción que involucre a los ocupantes de un vehículo de INTERASEO, contratistas, subcontratistas y grupos de interés, será responsabilidad directa del infractor.

Política de Regulación de la Velocidad:

- ▶ Sin excepción todos los conductores de INTERASEO, contratistas, subcontratistas y grupos de interés, deben cumplir con los límites de velocidad establecidos en la
- ▶ normatividad vigente (código nacional de tránsito) y los límites establecidos en instalaciones internas, sin perjuicio de lo anterior, en ningún caso un vehículo al servicio de
- ▶ la empresa podrá exceder la velocidad de 80km/h en vías urbanas y carreteras municipales, Y 30k/h, en zonas escolares o residenciales.



Evaluación del enfoque de gestión

103 - 3

Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad

403 - 1

Política de derechos humanos

Para fomentar la participación de los colaboradores en consultas sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), la organización dispone de un procedimiento de comunicación, participación y consulta, estableciendo los canales de comunicación de los grupos de interés con la organización, de igual forma el comité paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST), permite la interacción del COPASST con los colaboradores en todos los niveles, a fin de promover y vigilar el cumplimiento de las normas y reglamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).

En el desarrollo de charlas periódicas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST); los coordinadores del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y los analistas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) interactúan con los colaboradores, de esta forma hay una participación activa de los colaboradores en relación al uso de elementos de protección personal, actos inseguros, retroalimentación de resultados de investigación accidentes de trabajo, cambios significativos en los procesos del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

403 - 2

Riesgos Estratégicos Corporativos

Responsables:

Gerencia general, Direcciones Generales.
Planeación estratégica 2016-2022:
propósito Superior aspiración ganadora
Mega meta
Tratamiento
Planes de acción: proyectos.

Riesgos de Procesos

Responsables:

Dueños de los Riesgos
Excelencias estratégicas-objetivos tácticos
Tratamiento
Planes de acción: Controles;
preventivos, detectivos,
correctivo-continuidad

La organización ha definido la herramienta de matriz de consecuencia y probabilidad, la cual es aplicable para las etapas de identificación y análisis del riesgo (teniendo en cuenta consecuencia y probabilidad).

El análisis identifica:

- Todos los eventos potenciales de ellos procesos (un evento potencial es aquello que se observa fallando o que se ejecuta incorrectamente).
- Como se evitan los eventos o como se mitigan dichos eventos de las fallas en el sistema.
- Los eventos que están fallando y que pueden tener en el sistema.
- Evaluación del nivel del riesgo residual
- Probabilidad de materialización
- Estrategia de intervención
- Evento de riesgo
- Impacto.

Servicios de salud en el trabajo

403 - 3

La empresa garantiza la Afiliación y pagos oportunos a las entidades de Seguridad Social con el fin de que todos los trabajadores directos y en misión puedan acceder a los servicios de Salud ya sea por presentar patologías de origen común o laboral.

Dentro de la implementación del SG-SST se adelantan programas de promoción y prevención, Vigilancia Epidemiológica y reintegro laboral a través diversas actividades como Evaluaciones médicas ocupacionales, Evaluación ergonómica de situaciones de trabajo, Estándares de procedimientos seguros, Capacitación en modos operativos, Conservación de Salud Musculoesquelética, Prevención de consumo de sustancias psicoactivas, Divulgación y prevención de riesgos de Salud Pública, Riesgo cardiovascular, Psicosocial, Biológico y Conservación Auditiva, visual y respiratoria .

Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

403 - 4

Para fomentar la participación de los colaboradores en consultas sobre la seguridad y salud en el trabajo, la organización dispone de un procedimiento de comunicación, participación y consulta, estableciendo los canales de comunicación de los grupos de interés con la organización, de igual forma el comité paritario de salud y seguridad en el trabajo permite la interacción del copasst con los colaboradores en todos los niveles a fin de promover y vigilar el cumplimiento de las normas y reglamentos de seguridad y salud en el trabajo.

En el desarrollo de charlas periódicas de seguridad y salud en el trabajo, los coordinadores del sistema integrado y los analistas de seguridad y salud en el trabajo interactúan con los colaboradores, de esta forma hay una participación activa de los colaboradores en relación al uso de elementos de protección personal, actos inseguros, retroalimentación de resultados de investigación accidentes de trabajo, cambios significativos en los procesos del sistema integrado de gestión.

- ▶ Durante el año 2021, se realizaron pruebas de diferentes Elementos de Protección Personal, con el fin de identificar la mejor opción que garantizara protección y confort, estas pruebas se realizaron en todas las regionales en EPP como: botas de seguridad SAGA, mascarillas desechables y lavables, Guantes de barrido y vaqueta marca Steelpro, y Guantes de barrido y recolección Marca Ansell. Ver informes Ansell, SAGA y Steelpro.
- ▶ Durante todo el año, nuestros colaboradores participaron en el diseño de los Estándares de Trabajo Seguro, incluyendo la realización de las Reglas de Oro de todos los servicios.
- ▶ Campaña de Seguridad: Prevención de Siniestros "Cero Siniestros" "Lecciones Aprendidas"
- ▶ Reportes de Actos y Condiciones Inseguros, mediante Tarjetas de Observación
- ▶ Participación en la Investigación de los AT
- ▶ Diseño de ETS y participación en los videos
- ▶ Pruebas técnicas de EPP (Guantes recolección y Barrido Ansell), Gafas KIM, Careta para
- ▶ Corte de Césped

Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

403 - 5

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN PVE-DME



REGISTRO DE ACTIVIDADES		TOTAL REGISTROS	114.050
Cardiovascular-Tamizaje	5.876	Salud Pública	5.876
Salud musculoesquelética	27.676	Auditivo, visual, respiratorio	27.676
Divulgación Estándar Biomecánico	2.958		
Capacitación	18.470	Tabaco, alcohol y sustancias	18.470
Pausas Activas	6.191	Alcoholimetrías	6.191
Evaluaciones Ergonómicas	57	Capacitación	57

Fomento de la salud de los trabajadores

403 - 6

La empresa dando cumplimiento legal, normativo y contractual mediante la implementación y mejora continua del SG-SST; protege y promueve la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores.

Se implementan programas favoreciendo la prevención de enfermedades y promoviendo estilos de vida saludables a través de actividades de Riesgo Cardiovascular, conservación de Salud Musculoesquelética, prevención de consumo de tabaco, alcohol, sustancias psicoactivas y sensibilizaciones de riesgos de salud pública, se realiza seguimiento a la salud de nuestro personal, a través de las evaluaciones médicas ocupacionales y se garantiza el acceso a los servicios de salud de las EPS, a través de los pagos oportunos de la seguridad social y permitiendo la asistencia a las citas que se requieran.

Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales

403 - 7

Interaseo y sus filiales, establecen los requisitos mínimos de Seguridad, Salud en el Trabajo, medio ambiente y calidad, que deben cumplir los contratistas y sus subcontratistas.

Estas especificaciones forman parte integral del contrato u orden de servicios que ejecuta el contratista. La Organización realiza en la inducción a contratistas y subcontratistas, la socialización de los estándares de seguridad, al igual que el seguimiento a los trabajos desarrollados al interior de la organización, a fin de garantizar su cumplimiento.

Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

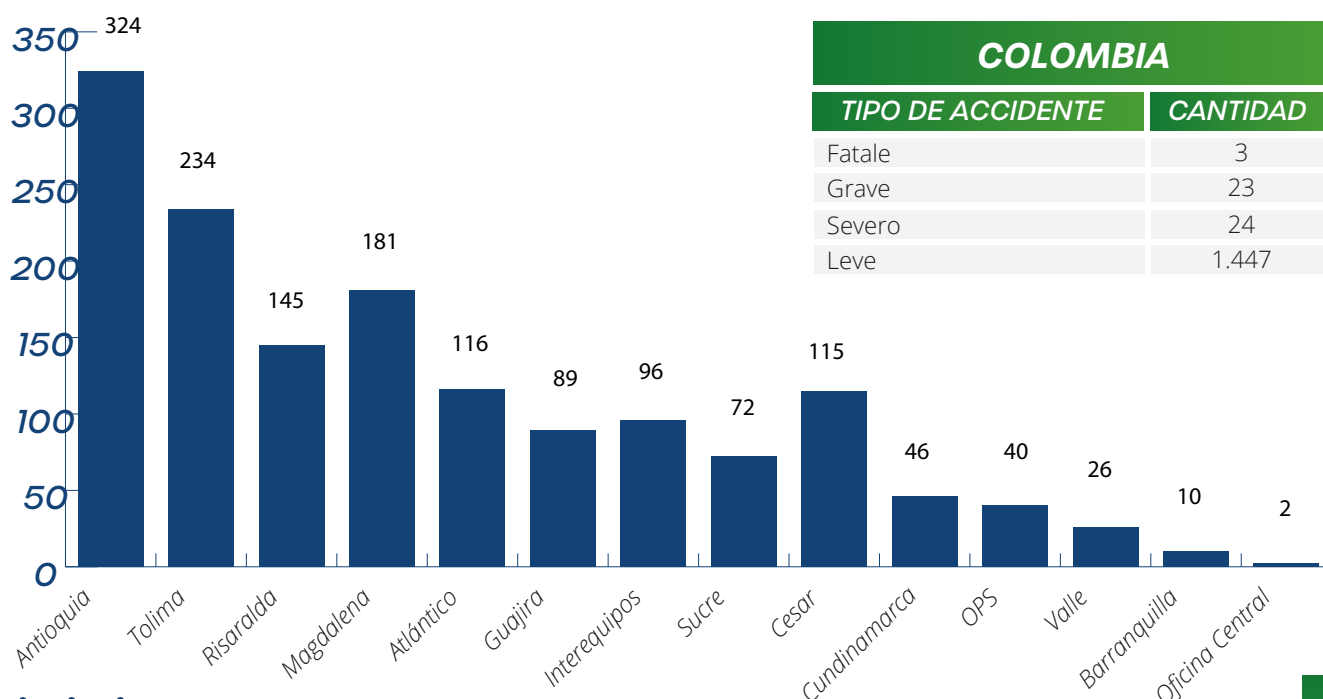
403 - 8

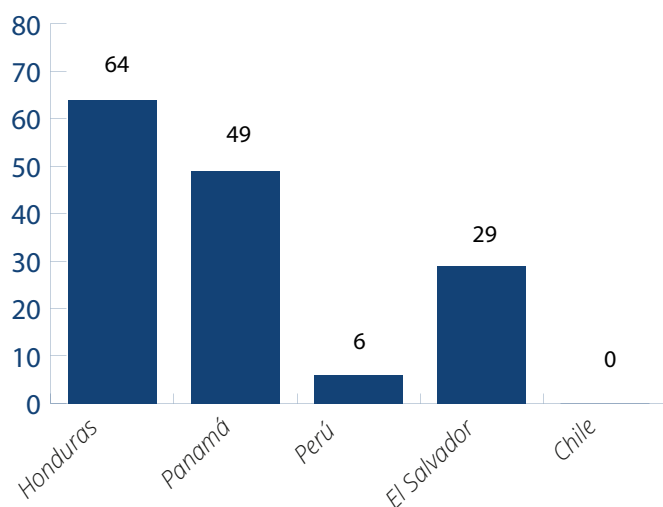
- ▶ Operaciones de estaciones de transferencia, transporte de residuos sólidos de la estación de transferencia a sitios de disposición final.
- ▶ Prestación servicios de limpieza, cafetería y mantenimiento locativo e industrial inhouse.
- ▶ Recolección, transporte, almacenamiento, gestión del tratamiento y gestión de la disposición final de residuos especiales y peligrosos.
- ▶ Diseño, construcción y operación de rellenos sanitarios
- ▶ Transporte de residuos sólidos a la estación de transferencia

Lesiones por accidente laboral

403 - 9

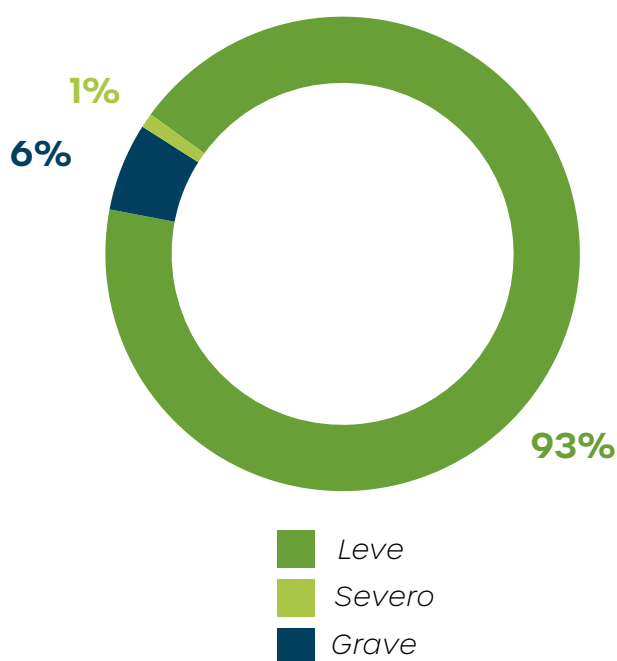
Las metas establecidas por la organización para el año 2021, fueron la reducción de los índices de frecuencia y severidad de los accidentes de trabajo en un 18% comparado con el resultado del año anterior.



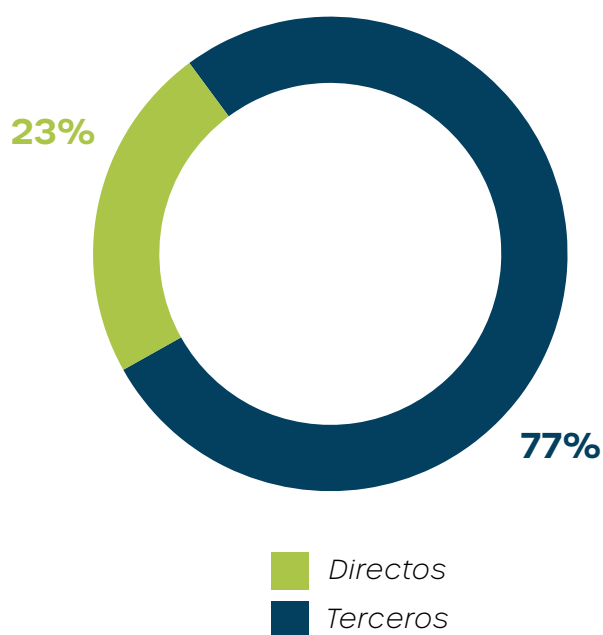


EXTERIOR	
TIPO DE ACCIDENTE	CANTIDAD
Fatale	0
Grave	1
Severo	3
Leve	141

SEVERIDAD ACCIDENTES DE TRANSITO



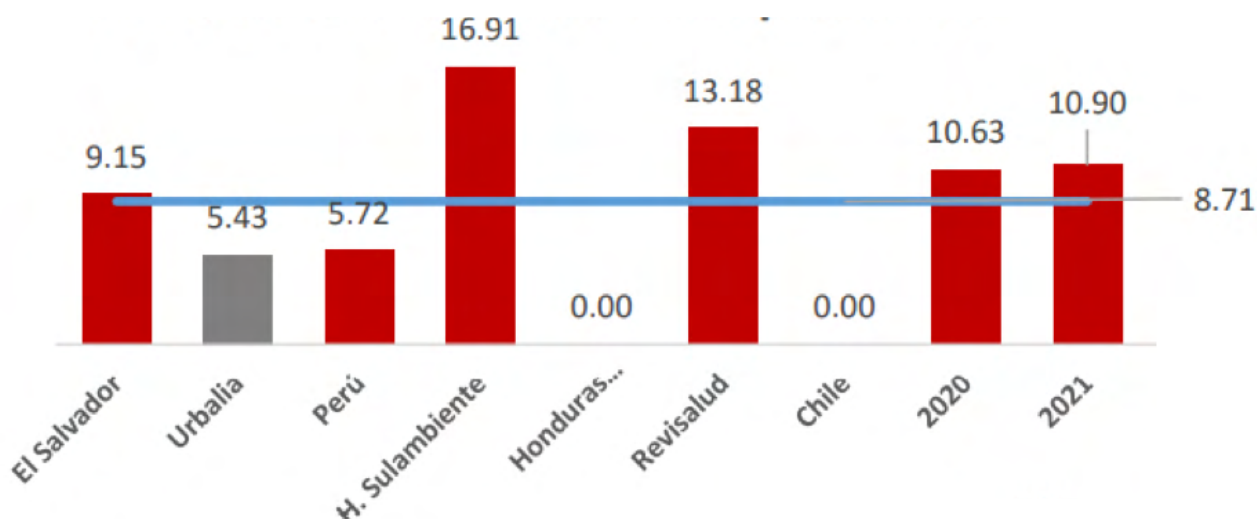
CAUSAS DE ACCIDENTES DE TRANSITO



TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES INCAPACITANTES



TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES INCAPACITANTES



Tasa de incidencia de enfermedades profesionales

En el año 2021 no hubo enfermedades calificadas en firme como de Origen Laboral

Tasa de absentismo laboral

En el 2021 se presentó una tasa de Ausentismo por salud del 2,65 % Las principales causas de Ausentismo por Enfermedad General son enfermedades crónicas y degenerativas osteomusculares, las lesiones derivadas de accidentes de tránsito y COVID

Las principales causas de Ausentismo por Accidente de Trabajo/EL son las lesiones Osteomusculares y las lesiones de piel con (Heridas, laceraciones, picaduras).

Como plan de acción se determina:

- Continuar desarrollando actividades enmarcadas en el Sistema de Gestion de la Seguridad y Salud en el trabajo tanto desde La Prevención de Accidentes y Enfermedades Laborales como desde Promoción y Prevención en Salud:
- Actividades de capacitación y seguimiento del Programa de Conservación de Salud Musculoesquelética
- Continuar con la implementación del PESV con el fin de sensibilizar y capacitar a todos los actores de la vía en manejo defensivo.
- Charlas o Boletines de Salud Pública y Estilos de Vida Saludable
- Continuar implementación Protocolo de Bioseguridad COVID-19
- Promoción y seguimiento a la Vacunación COVID
- Implementación planes de acción generados por las Investigaciones de AT para disminuir la ocurrencia y gravedad de los eventos.

Casos reincidentes:

Entre enero y diciembre de 2021 se tuvieron 175 personal reincidente que generaron 366 AT con 1.220 días de incapacidad

Casos Extemporáneos

En el año 2021 se reportaron extemporáneamente 21 AT, comparado con la vigencia 2020 logramos una reducción del 70%.

Reportes

CANT	INSPECCIONES
1575	reportes de Inspecciones
1633	reportes de actos inseguros
1292	reportes de condiciones inseguras
1776	reportes de reconocimientos
503	reportes de sugerencias de mejora
7	reportes de auditoria
27	reportes de casi accidentes Reportes

Para un total de 2925 reportes de actos y condiciones inseguras, los cuales fueron intervenidos de forma oportuna evitando accidentes de trabajo. Se tiene un 40% de reportes relacionados con sugerencias y reconocimientos lo cual permite reconocer y fortalecer comportamientos seguros en el personal.

Las medidas tomadas para eliminar otros peligros laborales y minimizar riesgos

Campañas y Programas

Yo me cuido, Yo te cuido

La campaña está dirigida al personal operativo de aseo, disposición final, facility, personal de mantenimiento y supervisores. Nace desde nuestro valor organizacional "cuidamos a nuestros colaboradores y al ambiente" y tiene como premisa resaltar y fomentar el autocuidado y el trabajo en equipo. Sustentado en el cumplimiento integral de estándares y políticas organizacionales. Obteniendo como resultado un liderazgo efectivo en seguridad por parte de los supervisores, además de colaboradores con comportamientos y consciencia en seguridad, orientado a tener brigadas cero accidentes.



Principios

1
PRINCIPIO

Mutuo cuidado
Trabajar revisando las condiciones de mi entorno los cuales me pueden afectar o pueden afectar a mis compañeros de trabajo.

2
PRINCIPIO

Comportamiento del personal
Identificar y evaluar cuales pueden ser las consecuencias de cada acción y actividad que ejecuto en el trabajo, orientado a mejorar mi desempeño en seguridad y salud.

3
PRINCIPIO

Cumplimiento de políticas y ETS
Ejecutar mis actividades laborales de manera segura, aplicando los ETS (Estándares de trabajo seguro), las reglas de oro y el uso permanente de los EPP.

Campaña “Cero Siniestros”

La campaña, dirigida a la operación de aseo y disposición final, tiene el objetivo de motivar a los conductores y operadores de línea amarilla y compactadores para la reducción y prevención de los siniestros viales que suceden en todas las regionales del país.

Esta campaña se fundamenta en 3 pilares, cuyo cumplimiento en su totalidad al final del rango de periodo establecido, se les dará a los Conductores un cupo para participar en la rifa de bonos por valor de \$200.000 cada uno.



Programa “Yo Cuido al Operario”

Los colaboradores de recolección de la organización se ven expuestos a sufrir pinchazos o laceraciones, debido a la presentación inadecuada de los residuos sólidos, en especial los residuos cortopunzantes, para ello la organización realiza constantemente intervenciones a la comunidad.

En el año 2021, la organización realizó 1.073 intervenciones, capacitando a 578.640 usuarios.

Dolencias y enfermedades laborales

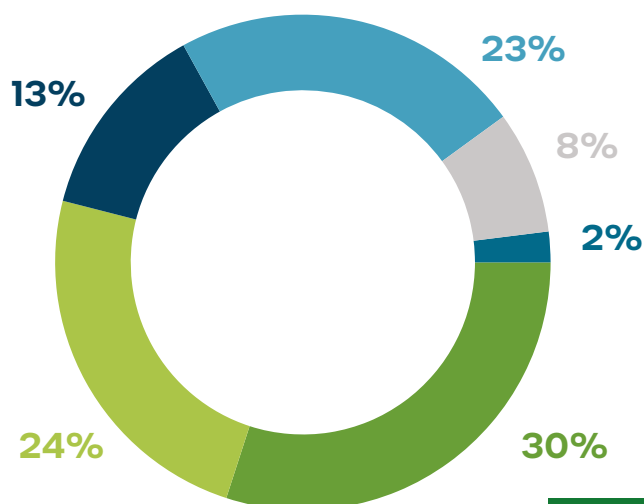
403 - 10

No se presentaron fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral. Desde 2018 a la fecha tenemos 8 Casos con calificación en firme como Enfermedad Laboral. Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales son patologías osteomusculares.

Los peligros laborales que presentan un riesgo de dolencia o enfermedad son:

Condiciones de seguridad	Biológico
Mecánico	Público
Biomecánico	Químico

CLASIFICACIÓN POR PELIGRO 2021



Logros

- ▶ Se dio continuidad con las auditorías de control gerencial al cumplimiento de estándares ambientales
- ▶ Fortalecer el componente ambiental desde la toma de decisiones de la gerencia empoderando su papel de transversalidad en los procesos en todas las etapas del ciclo de vida.
- ▶ Implementación campaña en SST para reducir la accidentalidad; Siniestros y Yo me Cuido Yo te Cuido
- ▶ Implementación de acciones identificadas en las evaluaciones de satisfacción de clientes

Retos

- ▶ Actualización 2022 del contexto organizacionales incluyendo partes interesadas
- ▶ Ajustes en la Política y Objetivos SIG integrados con Seguridad Vial.
- ▶ Incorporar en la ejecución, análisis de resultados y planes de mejoramiento al personal operativo de disposición final.
- ▶ Apoyar la toma de decisiones y estrategias de los proyectos de expansión de servicio y disposición final del área ambiental con la dirección de proyectos.
- ▶ Campañas que permiten trabajar en sinergia en todas las operaciones.
- ▶ Trabajo en sinergia con todas las Direcciones Generales y Operaciones para la implementación de estrategias de Internova.
- ▶ Mejorar la estructuración de cuadro de mando, articulado con las estrategias y centralización de procesos.
- ▶ Continuar con la implementación de acciones direccionadas a mitigar los riesgos prioritarios que a diciembre de 2021 no se han terminado de implementar
- ▶ Implementación de acciones para intervenir riesgos estratégicos y de procesos prioritarios (Para los riesgos operaciones, actualizar el PEC y PGR en cada una de las operaciones)
- ▶ Se extiende el plazo a febrero 15 de 2022 para cerrar los pendientes que se debían cerrar en 2021, resultado que hace parte del desempeño del personal SIG Nacional y Regional.
- ▶ Modelo en línea de inspecciones integradas entre operaciones y SIG
- ▶ Actualización de procedimiento de incidentes ambientales.
- ▶ Ajustes en el seguimiento al contrato de monitoreos ambientales como son la contratación de un auxiliar y manejo de la información documentada por medio de matrices para el control y seguimiento.
- ▶ Establecimiento del convenio con Fenalco solidario para medición de Huella de carbono.

Durante el año 2020 se dio continuidad al proceso de cambio para mejorar la experiencia del servicio al cliente estableciendo políticas enfocadas a los procesos internos y externos de la organización orientadas a mejorar la excelencia del servicio al cliente. Se tiene centralizada la línea de atención de Interaseo línea amiga del servicio creando un solo canal telefónico para la atención relacionada al PQRS (radicación y consulta de estado de cuenta).

Ética y Anticorrupción



Enfoque de gestión

103 - 1

Nuestro Código de Ética refleja los valores de la organización y orienta todas las actividades de nuestros colaboradores a la conducta ética. Todos nuestros proveedores, contratistas, clientes, aliados comerciales y cualquier persona que tiene relación comercial con nosotros, conocen los valores y principios de nuestro código de ética.

Durante el año 2021 por iniciativa propia y siguiendo con las mejores prácticas internacionales se decidió implementar un sistema antisoborno, con el fin de buscar posteriormente la certificación en la ISO 37001, y adicionalmente desarrolló e implementó un Programa de Transparencia

y Ética Empresarial impactando un total de 6 países y 18 regiones donde tenemos operaciones, situaciones que llevaron a identificar los riesgos relacionados con corrupción en los procesos transversales de nuestra empresa como lo son negociaciones y compras, comercial, gestión humana, Contabilidad, Tesorería, Proyectos, Jurídica, Tecnología de la Información y Responsabilidad Social Empresarial. El resultado ha permitido tener cambios significativos orientados a la centralización de procesos críticos y el establecimiento de mayores controles.



Gestión para el avance

103 - 2

Compromisos

El compromiso de Socios y Directivos de Interaseo se desarrolla e implementa un sistema para la prevención de la materialización del riesgo relacionado con el lavado de activos y la financiación del terrorismo por convicción propia, ya que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entidad que rige nuestra actividad, hasta la fecha no lo exige.

Políticas

Política y lineamientos del sistema antisoborno-Programa de transparencia y ética empresarial

En esta política Interaseo S.A.S E.S.P sus empresas vinculadas y relacionadas, a través de su Junta Directiva y la alta dirección, expresan el compromiso y responsabilidad que tienen de promover entre los Empleados, Accionistas, Clientes, Proveedores, Contratistas, Aliados,

socios de negocio y demás terceros que interactúan con la misma, las más altas conductas de transparencia y ética empresarial.

Para ello la Compañía define las siguientes políticas y lineamientos generales de su Sistema Antisoborno, el cual se desarrolla a través del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), como una mecanismo que permita materializar su compromiso de cero tolerancia con cualquier conducta que sea considerada como soborno o corrupción, reforzando los valores, estándares y principios establecidos en el Código de Ética, previniendo y gestionando la materialización de cualquier acto contrario a la transparencia y ética empresarial, conforme a la normativas vigentes y futuras que regulen estos temas, así como frente a las expectativas de conducta y directrices corporativas aplicables.

Con el cumplimiento de estas Políticas se buscan los siguientes objetivos:

- ▶ Afianzar la cultura corporativa basada en las conductas éticas establecidas en el Código de Ética, así como dar coherencia entre lo que decimos y hacemos.
- ▶ Prevenir daños a la imagen y reputación de la compañía a través de la adopción y cumplimiento de disposiciones que prohíben cualquier modalidad constitutiva de soborno, corrupción y demás actos que atenten contra la transparencia y ética empresarial.
- ▶ Establecer los lineamientos de la compañía para segmentar, identificar, medir, controlar, monitorear, detectar, investigar y corregir las situaciones de soborno y corrupción que se presenten en contra de la compañía, promoviendo el establecimiento de una cultura de cumplimiento, salvaguardando la reputación de la compañía y enaltecendo los valores incorporados en el Código de Ética.





Políticas SAGRLAFT

Esta política respalda el compromiso institucional y orienta la gestión frente al SAGRLAFT en la empresa y establece:

- ▶ *Interaseo reconoce y acata las disposiciones legales nacionales e internacionales sobre prevención y control del riesgo de LA/FT que le apliquen y las hará cumplir a través de la implementación de cada etapa del SAGRLAFT y el fomento dentro de la organización de implementación de cada etapa del SAGRLAFT y el fomento dentro de la organización de una cultura institucional contra el LA/FT en toda su estructura orgánica.*
- ▶ *Interaseo antepone el cumplimiento de las normas y leyes en materia de LA/FT al logro de las metas comerciales de la Empresa.*
- ▶ *Interaseo brindará apoyo y colaboración a órganos de control y a las autoridades a fin de suministrarles, de acuerdo con las formalidades legales, la información que requieren para el buen éxito de sus investigaciones relacionadas con el riesgo de LA/FT.*
- ▶ *Interaseo asignará los recursos humanos, técnicos, financieros y operativos requeridos para que el SAGRLAFT cumpla su objetivo.*
- ▶ *Dichas políticas generales de riesgo LA/FT obligan a todos los accionistas o socios, representante legal y empleados de la Empresa y a sus contratistas, aliados estratégicos y demás terceros vinculados en lo que les sea aplicable.*

Política Control Interno

Interaseo considera al control interno como un elemento estratégico para asegurar la consecución de sus objetivos, por lo tanto, es inherente a cada proceso y se encuentra inmerso en toda la organización.

Como marco conceptual del control interno Interaseo adopta los componentes del modelo del Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – COSO.

Política Anti-Fraude

Interaseo prohíbe estrictamente el fraude en cualquiera de sus tipificaciones y por lo tanto promueve la transparencia y la ética en su gestión empresarial y sus actividades, así como en todos los niveles de la organización (Socios, Directivos, Colaboradores y terceras partes en su relacionamiento con los grupos de interés).

Gestión del Riesgo de Fraude

Con el fin de fortalecer la identificación, prevención, protección y atención del riesgo de fraude Interaseo ha establecido las siguientes prácticas:

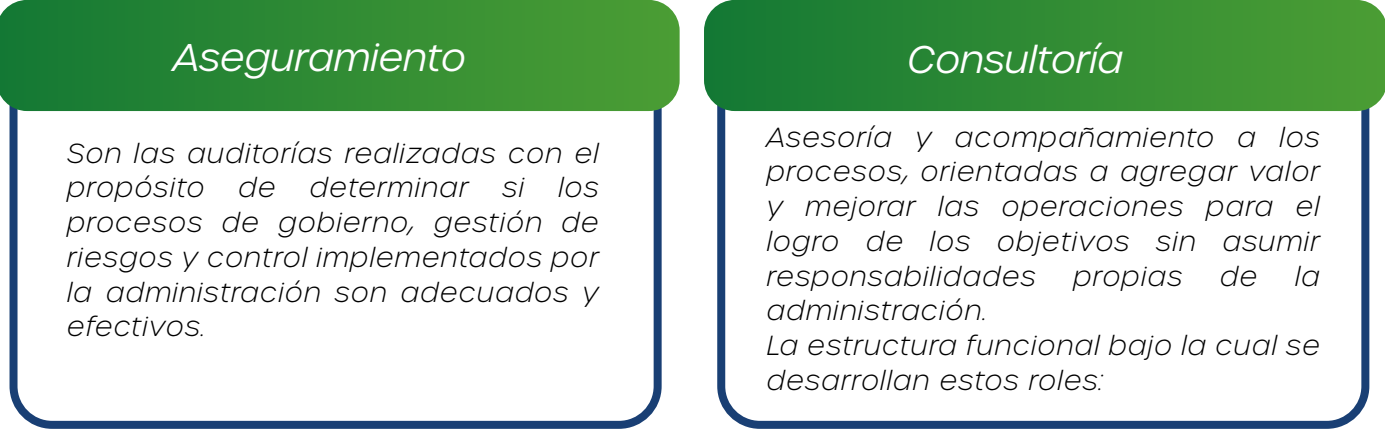
- ▶ *Identificación de los procesos, actividades y cargos de la organización con un alto nivel de exposición al riesgo de fraude.*
- ▶ *Definición de controles que mitigan la exposición al riesgo y previenen la materialización de estos.*
- ▶ *Los líderes de proceso deben identificar los riesgos de fraude a los que están expuestos sus procesos.*
- ▶ *Actualizar la identificación de estos riesgos de forma anual y mantener los controles para actividades con un alto nivel de exposición.*
- ▶ *Evaluación externa y especializada del riesgo de fraude.*
- ▶ *Protocolo de actuación ante la detección de un eventual fraude.*

Marco de Actuación

Alta dirección: *Diseño e implementación del sistema de control interno efectivo.*

-  *Ejecutar y mantener en forma afectiva y eficiente los controles establecidos en los procesos y actividades a su cargo.*
-  *Verificar y garantizar que se aplican los controles establecidos en su proceso.*
-  *Realizar evaluación y monitoreo del control interno de la empresa y proponer recomendaciones para su mejora. No puede asumir responsabilidades de gestión de procesos.*

La función de Auditoría Interna en Interaseo cumple dos roles fundamentales:



Control Gerencial	
Aseguramiento	Consultoría
Auditorías Financieras	Gobierno Corporativo y Ética
Auditorías Técnicas y Operativas	Consultoría en Riesgos
Auditorías Procesos	Consultaría en Proyectos
Auditorías Sistemas	Otras Consultorías
Entes Externos	
Auditorías Internacionales	

Reportes

Todos los líderes de proceso, colaboradores, y terceras partes tienen la obligación de cumplir la Política y reportar cualquier incumplimiento que identifiquen o del que eventualmente sean testigo.

Para efectos de reporte, Interaseo tiene un Línea Ética que es un mecanismo dispuesto en la página Web y compuesto por buzón de correo electrónico, administrado de manera confidencial por una persona la Dirección de Control Gerencial que canaliza las denuncias para la investigación de estas.



Interaseo considera seriamente cualquier reporte, cada uno es evaluado bajo los principios de atención, investigación, confidencialidad, actuación, apoyo y no recompensa. Cuando sea necesario, se investiga de conformidad con lo establecido en el protocolo de investigación de fraudes dispuesto para tal fin. En Interaseo no se otorgan retribuciones ni se toman retaliaciones contra cualquier persona que realice un reporte.

Divulgación y capacitación

A través de los procesos de inducción, reinducción y visitas a las operaciones a nivel nacional se realizan procesos de capacitación en los asuntos de riesgos, control y gobierno corporativo al personal administrativo, con el fin de fortalecer estos sistemas en la organización.

Recursos

Para verificar el cumplimiento de las políticas establecidas en el 2021 la organización dispuso de los siguientes recursos:

Personal

La Dirección de Control Gerencial está integrada por EL Director control gerencial, Coordinador de Control Gerencial, analistas y el oficial de cumplimiento.



Evaluación del enfoque de gestión

103 - 3

Alianzas

Junto con este tanque de pensamiento llamado Libertank sé que busca fomentar en los colaboradores de la organización la participación de forma masiva y voluntaria en los procesos electorales del país, todo esto dado a que se han detectado en algunas operaciones presión de grupos y personas externas para que los colaboradores se inclinen a votar por

candidatos específicos, a cambio de algún tipo de incentivo económico o en especie.

En el año 2021 la organización desarrolló una campaña informativa con el 100% de colaboradores, dándoles a conocer los beneficios de hacer uso del derecho al voto, los riesgos de no votar a conciencia y las características de un buen líder político.

Firmas Externas

Contamos con dos firmas de auditoría que prestan sus servicios como Auditores Externos de Gestión y Resultados, de acuerdo a los requerimientos normativos. Adicional a los reportes e informes normativos, dichos auditores emiten informes con oportunidades de mejora

tendientes al fortalecimiento del sistema de control interno de la organización.

Adicionalmente, se cuenta con otras firmas de auditoría para el desarrollo de trabajos en asuntos especializados y en acompañamiento del equipo interno.



Otras Acciones >>

Como parte de las estrategias para la prevención, protección y atención del riesgo de fraude, Interaseo realiza la evaluación del riesgo de fraude mediante una firma externa especializada, con el fin de evaluar numéricamente el riesgo e identificar las oportunidades de mejora que permitan cerrar las brechas identificadas.

Durante el año 2021 por iniciativa propia y siguiendo con las mejores prácticas internacionales se decidió implementar un sistema antisoborno, con el fin de buscar posteriormente la certificación en la ISO 37001, y adicionalmente desarrolló e implementó un Programa de Transparencia y Ética Empresarial impactando un total de 6 países y 18 regiones donde tenemos operaciones, situaciones que llevaron a identificar los riesgos relacionados con corrupción en los procesos transversales de nuestra empresa como lo son negociaciones y compras, comercial, gestión humana, Contabilidad, Tesorería, Proyectos, Jurídica, Tecnología de la Información y Responsabilidad Social Empresarial. El resultado ha permitido tener cambios significativos orientados a la centralización de procesos críticos y el establecimiento de mayores controles.



Las políticas de anticorrupción se socializaron al 100% de los colaboradores utilizando teams, correo electrónico, boletines virtuales y de manera presencial con socializaciones en bases de operación e información dispuesta en las carteleras. Se socializaron políticas y procedimientos relacionados con el sistema antisoborno y el programa de transparencia y ética empresarial.

A través de aliados estratégicos como las aseguradoras se han recibido capacitaciones en temas relacionados con la anticorrupción.

Se dio la socialización de políticas y procedimientos antisoborno a con 227 proveedores.

A través de la plataforma Moodle se implementaron cursos dirigidos a todos nuestros colaboradores, desde el área de Gestión Humana se estableció que toda persona nueva que ingrese a la compañía debe desarrollar estos cursos correo electrónico (A través de cada uno de



- ▶ Durante el año 2021; 741 empleados de las operaciones de Colombia y del Exterior realizaron el curso de antisoborno, programa de ética empresarial y Sagrilaft e igual a todo personal que ingresa a la empresa debe realizar estos cursos.
- ▶ Fortalecimiento de conocimientos y competencias en integridad a todos los colaboradores, a través del desarrollo del curso virtual de integridad en la plataforma académica para(Moodle) que la organización ha dispuesto para la formación virtual.
- ▶ Se tercerizo la operación de la Línea de Transparencia (Canal Ético) con el fin de garantizar a los usuarios de la línea la confidencialidad, anonimato y no retaliación.
- ▶ Ampliación de los medios de reporte además de página Web (<https://interaseo.com.co/contacto/>) se cuenta con línea telefónica (301 265 5557) y correo electrónico (A través de cada uno de los emails de PQR de las oficinas locales).

Logros

- ▶ Implementación del programa de sistema antisoborno
- ▶ Implementación del programa de sistema antisoborno
- ▶ Implementación de la línea de transparencia

Retos

Certificarnos en el sistema





TABLA DE CONTENIDO

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización	2	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	5	
102-3	Ubicación de la sede	7	
102-4	Ubicación de las operaciones	10	
102-5	Propiedad y forma jurídica	11	
102-6	Mercados servidos	11	
102-7	Tamaño de la organización	12	
102-8	Información sobre colaboradores	13	
102-9	Cadena de suministros	17	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministros	19	
102-11	Enfoque de precaución	20	
102-12	Iniciativas externas	20	
102-13	Afiliación a asociaciones	20	
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1	
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades	21	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	23	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	24	
GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	25	
102-19	Delegación de autoridad	25	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económico, ambientales y sociales	25	
102-21	Consulta a los grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	27	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	27	Información no disponible, se reportará en el próximo informe

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
102-25	Conflicto de intereses	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
102-26	Funciones del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategias	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
102-27	Conocimientos colectivos de máximo órgano de gobierno	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
102-32	Funciones del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	28	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
102-35	Políticas de remuneración	28	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	28	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	28	
102-38	Ratio de compensación total anual	--	Información confidencial, para acceder a la misma solicítela directamente al contacto dispuesto en este informe.
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	--	Información confidencial, para acceder a la misma solicítela directamente al contacto dispuesto en este informe.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés	29	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	31	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	31	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	31	
102-44	Temas y preocupaciones claves mencionados	32	
PRACTICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	--	Información confidencial, para acceder a la misma solicítela directamente al contacto dispuesto en este informe.
102-46	Definición de los contenidos del informe y cobertura de los temas	32	
102-47	Lista de temas materiales	33	
102-48	Reexpresión de la información	33	
102-49	Cambios en la elaboración del informe	33	
102-50	Periodo objetivo del informe	33	
102-51	Fecha del último informe	33	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	33	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el tema	33	

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN
102-54	<i>Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GR</i>	33	
102-55	<i>Índice de contenidos GRI</i>	--	
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN			
CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO			
103-1	<i>Enfoque de gestión y su cobertura</i>	34	
103-2	<i>Gestión para el avance</i>	34	
103-3	<i>Evaluación del enfoque de gestión</i>	36	
GRI 200: DIMENSIÓN ECONÓMICA			
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
201-1	<i>Valor económico directo generado y distribuido</i>	--	<i>Información confidencial, para acceder a la misma solicítela directamente al contacto dispuesto en este informe.</i>
201-2	<i>Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático</i>	--	<i>Información confidencial, para acceder a la misma solicítela directamente al contacto dispuesto en este informe.</i>
201-3	<i>Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación</i>	48	
201-4	<i>Asistencia financiera recibida del gobierno</i>	--	<i>Información confidencial, para acceder a la misma solicítela directamente al contacto dispuesto en este informe.</i>
PRESENCIA EN EL MERCADO			
202-1	<i>Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local</i>	--	<i>Información confidencial, para acceder a la misma solicítela directamente al contacto dispuesto en este informe.</i>
202-2	<i>Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local</i>	--	<i>Información confidencial, para acceder a la misma solicítela directamente al contacto dispuesto en este informe.</i>
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
203-1	<i>Inversiones en infraestructura y servicios apoyados</i>	--	<i>Información confidencial, para acceder a la misma solicítela directamente al contacto dispuesto en este informe.</i>
202-2	<i>Impactos económicos indirectos significativos</i>	--	<i>Información confidencial, para acceder a la misma solicítela directamente al contacto dispuesto en este informe.</i>
PRACTICAS DE ADQUISICIÓN			
204-1	<i>Proporción de gastos en proveedores locales</i>	48	
ANTICORRUPCIÓN			
205-1	<i>Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción</i>	48	
205-2	<i>Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción</i>	49	
205-1	<i>Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas</i>	50	

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN
COMPETENCIA DESLEAL			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	50	
FISCALIDAD			
207-1	Enfoque fiscal	51	
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	51	
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	52	
207-4	Presentación de informes país por país	53	
GRI 300: DIMENSIÓN AMBIENTAL			
103-1	Gestión ambiental	56	
103-2	Gestión para el avance	56	
MATERIALES			
301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	61	
301-2	Insumos reciclados utilizados	61	
207-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
ENERGÍA			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	62	
302-2	Consumo energético fuera de la organización	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
302-3	Intensidad energética	63	
302-4	Reducción del consumo energético	63	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
AGUA Y EFLUENTES			
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	64	
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	64	
303-3	Extracción de agua	65	
303-4	Vertido de agua	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
303-5	Consumo de agua	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
BIODIVERSIDAD			
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	67	
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
304-3	Hábitats protegidos y restaurados	68	
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en área afectadas por las operaciones	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
EMISIONES			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN
305-2	<i>Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)</i>	--	<i>Información no disponible, se reportará en el próximo informe</i>
305-3	<i>Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)</i>	--	<i>Información no disponible, se reportará en el próximo informe</i>
305-4	<i>Intensidad de las emisiones de GEI</i>	--	<i>Información no disponible, se reportará en el próximo informe</i>
305-5	<i>Reducción de las emisiones de GEI</i>	--	<i>Información no disponible, se reportará en el próximo informe</i>
305-6	<i>Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)</i>	--	<i>Información no disponible, se reportará en el próximo informe</i>
305-7	<i>Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire</i>	--	<i>Información no disponible, se reportará en el próximo informe</i>
RESIDUOS			
306-1	<i>Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos</i>	69	
306-2	<i>Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos</i>	69	
306-3	<i>Residuos generados</i>	70	
306-4	<i>Transporte de residuos peligrosos</i>	--	<i>Información no disponible, se reportará en el próximo informe</i>
306-5	<i>Residuos destinados a eliminación</i>	--	<i>Información no disponible, se reportará en el próximo informe</i>
EFLUENTES Y RESIDUOS			
306-1	<i>Vertido de agua en función de su calidad y destino</i>	--	<i>Información no disponible, se reportará en el próximo informe</i>
306-2	<i>Residuos por tipo y método de eliminación</i>	--	<i>Información no disponible, se reportará en el próximo informe</i>
306-3	<i>Derrames significativos</i>	--	<i>Información no disponible, se reportará en el próximo informe</i>
306-4	<i>Transporte de residuos peligrosos</i>	--	<i>Información no disponible, se reportará en el próximo informe</i>
306-5	<i>Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías</i>	--	<i>Información no disponible, se reportará en el próximo informe</i>
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL			
307-1	<i>Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental</i>	--	
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES			
308-1	<i>Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales</i>	70	
308-2	<i>Impactos ambientales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas</i>	70	
EDUCACIÓN AMBIENTAL			
103-1	<i>Enfoque de gestión</i>	72	<i>Nombre de la organización</i>
103-2	<i>Gestión para el avance</i>	73	<i>Nombre de la organización</i>
GRI 400: DIMENSIÓN SOCIAL			
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
103-1	<i>Enfoque de gestión</i>	77	
103-2	<i>Gestión para el avance</i>	78	
103-3	<i>Evaluación del enfoque de gestión</i>	80	

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN
EMPLEO			
401-1	Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal	82	
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	83	
401-3	Permisos parentales	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA			
402-1	Plazos de aviso mínimo sobre cambios operacionales	84	
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	84	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	84	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	85	
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	--	Información confidencial, para acceder a la misma solicítela directamente al contacto dispuesto en este informe.
NO DISCRIMINACIÓN			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	85	
LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
407-1	Acuerdos de negociación colectiva	85	
GESTIÓN SOCIAL DE COMUNIDADES			
103-1	Enfoque de gestión	86	
103-2	Gestión para el avance	88	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	--	
TRABAJO INFANTIL			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgos significativos de casos de trabajo infantil	95	
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgos significativos de casos de trabajo forzoso u obligatorio	95	
PRACTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	--	Información no disponible, se reportará en el próximo informe

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN
DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS			
411-1	<i>Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas</i>	97	
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS			
103-1	<i>Enfoque de gestión</i>	92	
103-2	<i>Gestión para el avance</i>	93	
103-3	<i>Evaluación del enfoque de gestión</i>	94	
412-1	<i>Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos</i>	97	
412-2	<i>Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos</i>	98	
412-3	<i>Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos</i>	98	
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
103-1	<i>Enfoque de gestión</i>	99	
103-2	<i>Gestión para el avance</i>	100	
103-3	<i>Evaluación del enfoque de gestión</i>	102	
403-1	<i>Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo</i>	102	
403-2	<i>Identificación de peligros, evaluación del riesgo e investigación de incidentes</i>	102	
403-3	<i>Servicios de salud en el trabajo</i>	103	
403-4	<i>Participación de los trabajadores, consultas y comunicaciones sobre salud y seguridad en el trabajo</i>	103	
403-5	<i>Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo</i>	104	
403-6	<i>Fomento de la salud y formación de trabajadores sobre Salud y Seguridad en el Trabajo</i>	104	
403-7	<i>Prevención y mitigación de los impactos en la Salud y la Seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales</i>	105	
403-8	<i>Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo</i>	105	
403-9	<i>Lesiones por accidente laboral</i>	105	
403-10	<i>Dolencias y enfermedades laborales</i>	109	
POLÍTICA PÚBLICA			
415-1	<i>Contribuciones a partidos y o representantes políticos</i>	--	<i>Información no disponible, se reportará en el próximo informe</i>
ETICA Y ANTICORRUPCIÓN			
103-1	<i>Enfoque de gestión</i>	111	
103-2	<i>Gestión para el avance</i>	111	
103-3	<i>Evaluación del enfoque de gestión</i>	115	

ESTÁNDAR	CONTENIDO	PÁGINA	EXPLICACIÓN DE LA OMISIÓN
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
416-1	<i>Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios</i>	--	<i>No procede</i>
416-2	<i>Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios</i>	--	<i>No procede, no se presentaron casos de incumplimiento con impactos en la salud y seguridad.</i>
MARKETING Y ETIQUETADO			
117-1	<i>Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.</i>	--	<i>No procede</i>
117-2	<i>Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios</i>	--	<i>No procede</i>
117-3	<i>Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing</i>	--	<i>No se presentaron casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones</i>
PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
418-1	<i>Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente</i>	--	<i>No se dieron reclamaciones con relación a violaciones de privacidad de clientes y/o usuarios.</i>
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO			
419-1	<i>Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico</i>	--	<i>No se presentaron incumplimientos a las leyes y normas en el ámbito social o económico.</i>



¡Somos Mucho Más!



INTERASEO



Línea Amiga de Servicio:
018000 423 711 - 301265 55 57

www.interaseo.com.co

f t @Grupolnteraseo

