

# INFORME DE GESTIÓN

GRUPO INTERASEO



2019

# CONTENIDO

	Página
<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>	11
1.1 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	11
1.2 LO QUE HACEMOS	12
1.3 DÓNDE NOS ENCONTRAMOS	13
1.4 NUESTRA COBERTURA NACIONAL	16
1.5 COBERTURA DE SERVICIOS INTERNACIONALES	17
1.6 PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA	18
1.7 A QUIENES PRESTAMOS NUESTROS SERVICIOS	19
1.8 MERCADO CORPORATIVO	19
1.9 MERCADO REGULADO	20
1.10 TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN	21
1.11 DESEMPEÑO OPERATIVO DE NUESTROS SERVICIOS	22
1.12 NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO	23
1.12.1 Descripción de la cadena de suministro	23
1.12.2 Clasificación de proveedores	23
1.13 ENFOQUE DE PRECAUCIÓN	25
1.13.1 Actividad: Tratamiento de lixiviado	26
1.13.2 Actividad: Recolección y transporte de residuos sólidos	27
1.13.3 Actividad: Fomento del uso responsable del servicio	27
1.13.4 Actividad: Tratamiento de aguas residuales	27
1.13.5 Actividad: potabilización y tratamiento del agua	27
1.14 INICIATIVAS EXTERNAS	28
1.14.1 Red de Pacto Global	28
1.14.2 Red Colombia contra el trabajo infantil	28
1.15 RECONOCIMIENTOS	28
1.15.1 Corporación Fenalco Solidario	28
1.15.2 Centro Mexicano Para la Filantropía	28
1.16 AFILIACIONES Y ASOCIACIONES	29
1.16.1 Asociación nacional de empresas de servicios públicos y comunicaciones	29
1.16.2 Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI)	29
<b>2. NUESTRA ESTRATEGIA</b>	30
2.1 IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES	33
<b>3. ÉTICA E INTEGRIDAD</b>	37
3.1 NUESTROS VALORES CORPORATIVOS	37
3.2 POLÍTICAS	38
3.2.1 Código de Ética	39
3.3 MECANISMOS DE ASESORAMIENTO Y PREOCUPACIONES ÉTICAS	40

	<b>Página</b>
<b>4. GOBERNANZA</b>	41
<b>4.1 MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO Y SUS COMITÉS</b>	42
4.1.1 <i>Asamblea de Accionistas</i>	42
4.1.2 <i>Junta Directiva</i>	42
4.1.3 <i>Comité Financiero</i>	42
4.1.4 <i>Comité de Proyecto</i>	42
4.1.5 <i>Comité de Gerencia</i>	43
4.1.6 <i>Comité Comercial</i>	43
<b>4.2 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	44
4.2.1 <i>Matriz: poder /interés</i>	45
4.2.2 <i>Mecanismos de diálogo y consulta a nuestros grupos de interés</i>	48
4.2.3 <i>Compromisos con los grupos de Interés</i>	49
<b>4.3 PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME</b>	50
4.3.1 <i>Contenido del informe y su cobertura</i>	50
4.3.2 <i>Lista de temas materiales</i>	51
4.3.3 <i>Reexpresión de la información</i>	52
4.3.4 <i>Cambios significativos en la elaboración de informes</i>	53
4.3.5 <i>Periodo objeto del informe</i>	54
4.3.6 <i>Fecha del último informe</i>	54
4.3.7 <i>Ciclo de elaboración de informes</i>	54
4.3.8 <i>Punto de contacto para preguntas sobre el informe</i>	54
 <b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>	
<b>5. CALIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS</b>	56
<b>5.1 ENFOQUE DE GESTIÓN Y SU COBERTURA</b>	56
<b>5.2 COMPROMISOS</b>	57
5.2.1 <i>Política del mercado corporativo</i>	57
5.2.1.1 <i>Visión Estratégica</i>	57
5.2.1.2 <i>Gestión con los clientes</i>	57
5.2.1.3 <i>Herramientas</i>	57
5.2.2 <i>Política de Ingreso al SIU</i>	58
5.2.2.1 <i>Visión Estratégica</i>	58
<b>5.3 GESTIÓN PARA EL AVANCE</b>	59
5.3.1 <i>Optimizar la experiencia de los canales de Atención a los clientes</i>	59
5.3.2 <i>Fortalecimiento en las comunicaciones de la organización</i>	59
5.3.2.1 <i>Página web</i>	59
5.3.2.2 <i>Redes sociales</i>	59
5.3.3 <i>Prestación de los servicios</i>	60
5.3.4 <i>Calidad y prestación del servicio a los clientes</i>	63
5.3.5 <i>Estrategia de Responsabilidad social asociada al uso responsable del servicio</i>	64
<b>5.4 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	64
5.4.1 <i>Auditoria Externa</i>	64

	<b>Página</b>
<b>5.4.1.1</b> <i>Fortaleza</i>	65
<b>5.4.1.2</b> <i>Aspectos a tener en cuenta</i>	66
<b>5.4.2</b> <i>Auditorías Internas</i>	66
<b>5.4.2.1</b> <i>Fortaleza</i>	67
<b>5.4.2.2</b> <i>Aspectos a tener en cuenta</i>	67
<b>5.4.3</b> <i>Resultados de encuestas de satisfacción y atención al cliente</i>	67
<b>5.4.3.1</b> <i>Encuesta de satisfacción rellenos sanitarios/ estaciones de transferencia</i>	67
<b>5.4.3.2</b> <i>Facturación y pago</i>	68
<b>5.4.3.3</b> <i>Resultados</i>	68
<b>5.4.4</b> <i>Gestión con los clientes</i>	69
<b>5.4.4.1</b> <i>Plan de acción</i>	69
<b>5.4.5</b> <i>Satisfacción general</i>	70
<b>5.4.5.1</b> <i>Acciones de mejora</i>	70
<b>5.4.6</b> <i>Encuestas de satisfacción Usuarios del mercado corporativo</i>	70
<b>5.4.7</b> <i>Frecuencia de recolección</i>	70
<b>5.4.7.1</b> <i>Pago y Facturación</i>	71
<b>5.4.7.2</b> <i>Gestión de clientes</i>	71
<b>5.4.8</b> <i>Encuesta de satisfacción Facility Management</i>	71
<b>5.5</b> <i>QUEJAS PRESENTADAS AÑO 2019</i>	71
<b>5.6</b> <i>RECURSOS</i>	72
<b>5.6.1</b> <i>Humanos</i>	72
<b>5.6.2</b> <i>Logísticos</i>	72
<b>5.6.3</b> <i>Tecnológicos</i>	72
<b>5.7</b> <i>LOGROS</i>	73
<b>5.8</b> <i>RETOS</i>	74
<b>6. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	75
<b>6.1</b> <i>IMPORTANCIA EMPRESARIAL</i>	75
<b>6.2</b> <i>COMPROMISOS</i>	75
<b>6.2.1</b> <i>Política Gestión Humana</i>	75
<b>6.2.2</b> <i>Adopción de los principios de Pacto Global de las Naciones Unidas</i>	76
<b>6.2.3</b> <i>Política de prevención y erradicación del trabajo infantil</i>	76
<b>6.3</b> <i>GESTIÓN PARA EL AVANCE</i>	77
<b>6.3.1</b> <i>Selección y contratación</i>	77
<b>6.3.2</b> <i>Colaboradores por edad</i>	77
<b>6.3.3</b> <i>Rotación de Colaboradores</i>	78
<b>6.3.4</b> <i>Modelo Gestión del Conocimiento</i>	78
<b>6.3.5</b> <i>Formación y capacitación</i>	79
<b>6.3.6</b> <i>Empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional</i>	79
<b>6.3.7</b> <i>Bienestar laboral y apoyo a las familias de colaboradores</i>	80

	<b>Página</b>
<b>6.3.8</b> <i>Mujeres Emprendedoras</i>	82
<b>6.3.9</b> <i>Erradicación del trabajo infantil</i>	82
<b>6.3.10</b> <i>Libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva</i>	83
<b>6.3.11</b> <i>Porcentaje de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva</i>	83
<b>6.3.12</b> <i>Prevención de la discriminación en el empleo y la ocupación</i>	84
<b>6.3.12.1</b> <i>Prestaciones para los empleados</i>	84
<b>6.3.12.2</b> <i>Permiso parental</i>	84
<b>6.3.13</b> <i>Yo me educo con Interaseo</i>	85
<b>6.3.14</b> <i>Campaña niños a estudiar y a jugar no a trabajar</i>	85
<b>6.3.15</b> <i>Yo cuido al operario y buen trato y valores</i>	85
<b>6.3.16</b> <i>Voluntariado corporativo</i>	86
<b>6.3.17</b> <i>Recursos Humanos</i>	86
<b>6.4</b> <b>EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	87
<b>6.4.1</b> <i>Auditoría interna y externa</i>	88
<b>6.5</b> <b>LOGROS</b>	89
<b>6.6</b> <b>RETOS</b>	90
<b>7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	92
<b>7.1</b> <b>IMPORTANCIA EMPRESARIAL</b>	92
<b>7.2</b> <b>COMPROMISOS</b>	93
<b>7.2.1</b> <i>Política Sistema Integrado de Gestión</i>	93
<b>7.3</b> <b>POLÍTICAS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD VIAL</b>	94
<b>7.3.1</b> <i>Política de Seguridad vial</i>	94
<b>7.3.2</b> <i>Políticas de regulación de la empresa</i>	95
<b>7.3.3</b> <i>Política de regulación de horas de conducción y descanso</i>	95
<b>7.3.4</b> <i>Política de control de alcohol y drogas</i>	96
<b>7.3.5</b> <i>Política de uso del cinturón de seguridad</i>	96
<b>7.3.6</b> <i>Política de regulación de la velocidad</i>	97
<b>7.3.7</b> <i>Política de control de alcohol y drogas</i>	97
<b>7.4</b> <b>GESTIÓN DEL AVANCE</b>	98
<b>7.4.1</b> <i>Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo</i>	98
<b>7.4.2</b> <i>Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo</i>	98
<b>7.4.3</b> <i>Objetivos del sistema integrado de gestión</i>	99
<b>7.4.4</b> <i>Responsabilidades y autoridades</i>	99
<b>7.4.5</b> <i>Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes</i>	100
<b>7.4.6</b> <i>Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo</i>	102
<b>7.4.7</b> <i>Fomento de la salud y formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo</i>	103
<b>7.4.8</b> <i>Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales</i>	103
<b>7.4.9</b> <i>Lesiones por accidente laboral</i>	104

	<b>Página</b>
<b>7.5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	105
<b>7.5.1 Ausentismo 2019</b>	105
<b>7.5.2 Evaluaciones medicas ocupacionales 2019</b>	106
<b>7.5.3 Auditoria Externa</b>	106
<b>7.5.4 Acciones Específicas</b>	107
<b>7.5.5 Campaña de seguridad vial</b>	109
<b>7.5.6 Principios de la campaña</b>	109
<b>7.5.7 Campañas con la comunidad</b>	110
<b>7.6 RECURSOS HUMANOS</b>	110
<b>7.7 LOGROS</b>	111
<b>7.8 RETOS</b>	111
<b>8. ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN</b>	112
<b>8.1 ENFOQUE DE GESTIÓN Y SU COBERTURA</b>	112
<b>8.2 COMPROMISOS</b>	122
<b>8.2.1 Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo</b>	122
<b>8.2.2 Políticas SAGRLAFT</b>	113
<b>8.2.3 Política Control Interno</b>	113
<b>8.2.4 Política Anti-Fraude</b>	133
<b>8.2.5 Gestión del Riesgo de Fraude</b>	114
<b>8.3 GESTIÓN DEL AVANCE</b>	115
<b>8.3.1 Marco de Actuación</b>	116
<b>8.3.2 Reportes</b>	117
<b>8.3.3 Divulgación y capacitación</b>	117
<b>8.3.4 Acciones Específicas</b>	117
<b>8.3.5 Alianzas</b>	118
<b>8.4 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	118
<b>8.5 RECURSOS</b>	119
<b>8.6 LOGROS</b>	120
<b>8.7 RETOS</b>	121
<b>9. GESTIÓN DE COMUNIDADES</b>	122
<b>9.1 ENFOQUE DE GESTIÓN Y SU COBERTURA</b>	122
<b>9.2 COMPROMISOS</b>	123
<b>9.2.1 Política Responsabilidad Social Empresarial</b>	123
<b>9.2.2 Compromisos Red Colombia Contra el Trabajo Infantil</b>	123
<b>9.3 GESTIÓN DEL AVANCE</b>	124
<b>9.3.1 Fomento del uso responsable del servicio</b>	124
<b>9.3.2 Gestionar el desarrollo social y comunitario</b>	125
<b>9.3.3 Articulación interinstitucional</b>	125
<b>9.4 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	126
<b>9.4.1 Educación y toma de conciencia</b>	126
<b>9.4.2 Campañas</b>	127

	<b>Página</b>
<b>9.4.3 Jornadas de limpieza de la mano con la comunidad</b>	130
<b>9.4.4 Reciclaje con valor Social</b>	130
<b>9.4.4.1 Ecoparque</b>	130
<b>9.4.4.2 Ecotienda</b>	131
<b>9.4.4.3 Cuadernatón</b>	131
<b>9.4.4.4 Reciclarte</b>	131
<b>9.4.4.5 Reciclagol</b>	132
<b>9.4.5 Inclusión Social</b>	132
<b>9.4.5.1 Ludes Creativo</b>	132
<b>9.4.5.2 Piga -Cárcel de Varones</b>	133
<b>9.4.5.3 Cívica Infantil Cuba</b>	133
<b>9.4.5.4 Proyecto de Integración Económica y ambiental con valor social y productivo</b>	133
<b>9.4.5.5 Proyecto de fortalecimiento a URESOLMON Fundación de Recicladores de residuos sólidos de Monguí en La Guajira</b>	134
<b>9.4.5.6 Proyecto de recolección, manejo y aprovechamiento de residuos sólidos en las comunidades indígenas</b>	134
<b>9.4.5.7 Niños a estudiar y a jugar no a trabajar</b>	135
<b>9.4.5.8 Celebración día del niño</b>	136
<b>9.4.5.9 Clubes defensores del agua</b>	136
<b>9.4.5.10 Articulación voluntariado Vamos Colombia</b>	137
<b>9.4.5.11 Vamos Colombia</b>	138
<b>9.4.6 Reconocimientos</b>	138
<b>9.5 RECURSOS</b>	139
<b>9.6 LOGROS</b>	140
<b>9.7 RETOS</b>	141
<b>10. DERECHOS HUMANOS</b>	142
<b>10.1 IMPORTANCIA EMPRESARIAL</b>	142
<b>10.2 POLÍTICA DERECHOS HUMANOS</b>	143
<b>10.2.1 Comunidades</b>	143
<b>10.2.2 Contratistas y Proveedores</b>	143
<b>10.2.3 Colaboradores</b>	144
<b>10.3 ADHESIÓN A LA RED PACTO GLOBAL</b>	145
<b>10.4 GESTIÓN DEL AVANCE</b>	145
<b>10.4.1 Identificación de riesgos e impactos</b>	145
<b>10.4.2 Prevención y Mitigación</b>	146
<b>10.4.3 Programa de derechos humanos para fomentar el trabajo decente</b>	146
<b>10.4.4 Programa de debida diligencia en la cadena de suministro</b>	146
<b>10.4.5 Programa de derechos humanos para la debida diligencia en la comunidad</b>	147
<b>10.5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	147
<b>10.5.1 Identificación de riesgos e impactos</b>	147
<b>10.5.2 Colaboradores</b>	148

	<b>Página</b>
10.5.2.1 Capacitaciones	148
10.5.2.2 Libertad sindical	148
10.5.2.3 Trabajo Infantil	148
10.5.2.4 Protección de información de colaboradores	148
10.5.2.5 Trabajo forzoso	148
10.5.2.6 Discriminación	148
10.5.2.7 Proveedores	149
10.5.3 Comunidades	149
10.5.3.1 Comunidades Indígenas	149
10.5.3.2 Comunidades del área de influencia de nuestros servicios	149
<b>10.6 RECURSOS</b>	150
<b>10.7 LOGROS</b>	151
<b>10.8 RETOS</b>	151
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>	152
<b>11. EDUCACIÓN AMBIENTAL</b>	153
11.1 ENFOQUE DE GESTIÓN Y SU COBERTURA	153
11.2 COMPROMISOS	154
11.2.1 Política de RSE	154
11.2.2 Fomento de la responsabilidad ambiental	154
11.3 GESTIÓN PARA EL AVANCE	154
11.3.1 Participación en Cideas	154
11.3.2 Fortalecimiento del PRAES Y PROCEDAS	155
11.4 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	155
11.4.1 Fortalecimiento a Proyectos Ambientales Escolares	155
11.4.2 Fortalecimiento a Proyectos de Educación Ambiental Comunitaria	156
11.4.3 Capacitación del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	156
11.4.4 Participación en el encuentro interuniversitario de educación ambiental	157
11.4.5 Celebración de fechas de importancia ambiental	158
11.5 RECURSOS	159
11.5.1 Recursos humanos	159
11.6 LOGROS	160
11.7 RETOS	160
<b>12. GESTIÓN AMBIENTAL</b>	161
12.1 IMPORTANCIA EMPRESARIAL	161
12.2 COMPROMISOS	162
12.2.1 Política de Sistemas Integrados de Gestión	162
12.2.2 Política de Responsabilidad Social Empresarial	162
12.2.3 Adhesión a la red de Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas	162
12.3 GESTIÓN PARA EL AVANCE	163
12.3.1 Sistemas de Gestión Ambiental	163
12.3.1.1 Identificación de aspectos ambientales, valoración y determinación de control de impactos	163

	<b>Página</b>
12.3.1.2 <i>Programas de gestión de riesgos</i>	165
12.3.1.3 <i>Requisitos legales</i>	166
12.3.1.4 <i>Programas de gestión de riesgos</i>	166
12.3.1.5 <i>Estándares y procedimientos</i>	166
12.3.1.6 <i>Prevención, preparación y respuesta ante emergencias – Plan de Gestión del Riesgo</i>	167
12.3.1.7 <i>Programas Ambientales</i>	167
12.3.2 <i>Licencias Ambientales Planes de Manejo Ambiental</i>	169
12.3.3 <i>Departamento de gestión ambiental</i>	169
<b>12.4 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>170</b>
12.4.1 <i>Cumplimiento de requisitos legales</i>	170
12.4.2 <i>Desempeño de los programas</i>	170
12.4.2.1 <i>Poda responsable con la vida</i>	170
12.4.2.2 <i>Gestión integral de residuos</i>	170
12.4.2.3 <i>Estándar de segregación (clasificación) en la fuente “Ecopuntos”</i>	171
12.4.2.4 <i>Evacuación de los residuos</i>	171
12.4.2.5 <i>Centros de almacenamiento RESPEL</i>	171
12.4.2.6 <i>Capacitación y toma de conciencia</i>	172
12.4.3 <i>Gestión de residuos año 2019</i>	172
12.4.3.1 <i>Gestión de residuos ordinarios</i>	172
12.4.3.2 <i>Residuos no peligrosos</i>	172
12.4.3.3 <i>Gestión de baterías Plomo-Ácido</i>	173
12.4.3.4 <i>Gestión de aceites</i>	174
12.4.3.5 <i>Residuos sólidos peligrosos</i>	174
12.4.3.6 <i>Gestión de la energía</i>	174
12.4.3.7 <i>Gestión del agua</i>	175
12.4.3.8 <i>Tratamiento de lixiviados o aguas residuales no domésticas</i>	176
12.4.3.9 <i>Vertimientos</i>	177
<b>12.5 RESULTADOS DE AUDITORIAS</b>	<b>178</b>
12.5.1 <i>Auditoria externa realizada por el Icontec</i>	178
12.5.1.1 <i>Fortalezas</i>	178
12.5.1.2 <i>Aspectos para mejorar</i>	178
12.5.2 <i>Auditoria Interna</i>	179
12.5.2.1 <i>Aspectos de mejora en el ámbito ambiental</i>	179
<b>12.6 RECURSOS</b>	<b>179</b>
12.6.1 <i>Recursos humanos</i>	179
<b>12.7 LOGROS</b>	<b>180</b>
<b>12.8 RETOS</b>	<b>181</b>

# LÍDERES GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

**Juan Manuel Gómez Mejía**  
Gerente General

**Alejandra Prentt Rincón**  
Gerente General de Operaciones

**Adelaida Machado Martínez**  
Directora General Comercial

**Daniel Manrique Gutiérrez**  
Director General Gestión Recursos Humanos

**Lina Uribe Cardona**  
Directora General Control Gerencial

**Lida Marcela Piedrahita**  
Directora General Sistemas Integrados de Gestión

**Lylybeth Aguirre Saurith**  
Directora General de Responsabilidad Social

**Luis Salazar Gómez**  
Director General de Compras

**Paula Zapata Cortés**  
Directora General TIC

**Janeth Serna Marín**  
Directora General Contabilidad

**Nélida Isaza Pérez**  
Directora General de Tesorería

**Karim Hayek Peñuela**  
Director General Jurídico

**Adriana María Osorio**  
Directora General Fiscal

**Nancy Montoya Gómez**  
Directora General de Proyectos

**Jaime Arturo Ríos**  
Director General de Equipos

**Pedro Ruiz Sierra**  
Director General de Medicina Ocupacional



# 1. INFORMACIÓN GENERAL

## 1.1 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN INTERASEO

Somos un grupo empresarial colombiano prestador del servicio público de aseo, acueducto y alcantarillado con más de 50 operaciones y presencia en más de 60 municipios tanto en Colombia como en el exterior. Contamos con suficiente capacidad para la gestión de toda clase de residuos, desde su recolección, transporte, transferencia, tratamiento, aprovechamiento, disposición final, facility management y potabilización de tratamiento de aguas residuales. Nuestra gestión empresarial toma en cuenta las expectativas e intereses de nuestros grupos generando calidad de vida y transformación sostenible de las comunidades donde nos encontramos.



## ENERGÍA

Planta de generación de energía eléctrica 8.1 MW. PROYECTO RELLENO SANITARIO CERRO PATACÓN, CIUDAD DE PANAMÁ. Generación de Energía Utilizando el Biogás Proveniente del Relleno Sanitario Cerro Patacón, La planta eléctrica se basa en 3 grupos electrógenos (gensets) equipados con motores de gas Jenbacher J 620 GS-LL operando con combustible Biogás y con un generador de Potencia Máxima Continua (MCR) de 2.717 KW en condiciones ISO.



## SERVICIOS ESPECIALES

Disponemos de un equipo técnico experto en el desarrollo de proyectos de diseño y construcción de rellenos sanitarios. Igualmente, desarrolla planes de monitoreo y control, además de emplear principios de ingeniería para el aislamiento de los residuos, compactación, control de gases y lixiviados



## MAQUINARIA Y EQUIPO

Disponemos equipo adecuado para cada componente dentro del manejo integral de los residuos, representado en vehículos compactadores, volquetas, cargadores, roll-ou, ampliroll, barredoras mecánicas, retroexcavadoras, bulldózer, vehículos de supervisión, plantas de separación electromecánicas y equipos de monitoreo ambiental.



## AGUA

Principales líneas de negocio: Provisión de infraestructura para aguas: Construcción y gestión de infraestructura y demás sistemas para aguas en distintos usos. Provisión de aguas: Estructuración, desarrollo y gestión en agua y saneamiento para suministro de aguas para distintos usos.



## APROVECHAMIENTO

Instalamos plantas de tratamiento, permitiendo así seleccionar y separar los residuos que pueden ser convertirlos en materia prima útil en la fabricación de nuevos productos. Mediante estos procesos, la empresa busca recuperar materiales y reincorporarlos a ciclo económico y productivo en forma eficiente.

# 1.2 LO QUE HACEMOS

Actividades, Marca, productos y servicios



## DISPOSICION FINAL

Interaseo S.A.S. E.S.P. cuenta con la experiencia para diseñar, construir y operar los sitios de disposición final controlada de los residuos sin causar riesgos a la salud pública, minimizando, controlando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería, para la confinación y aislamiento de los residuos en un área mínima, control de gases, lixiviados y cobertura final.



## BARRIDO, RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE

Disponemos de un equipo técnico experto en el desarrollo de proyectos de diseño y construcción de rellenos sanitarios. Igualmente, desarrolla planes de monitoreo y control, además de emplear principios de ingeniería para el aislamiento de los residuos, compactación, control de gases y lixiviados



## TRANSFERENCIA

La operación de transferencia de residuos sólidos que realiza INTERASEO S.A.S. E.S.P. es una actividad enmarcada dentro del servicio integral de aseo, y tiene como ventaja, el mejoramiento en la calidad del servicio, la disminución del impacto ambiental, control de olores y tratamiento de los líquidos generados.

# 1.3 DÓNDE NOS ENCONTRAMOS

## Antioquia

Gerente Germán Torres Diaz



### ITAGÜI SERVIASEO

Dirección: Calle 37 B No 42-290  
Itagüi Antioquia  
Teléfono: PBX (57-4) 371 20 19



### SANTA ROSA DE OSOS INTERASEO

Dirección: Carrera 31 N 30b 7 –  
Edificio Las Acacias- Santa Rosa de  
Osos



### SAN PEDRO DE LOS MILAGROS ASEO RIOGRANDE

Dirección: Carrera 49b N° 49 – 55  
San Pedro  
Teléfono: PBX (57-4) 86 86 220



### ENTRERRÍOS INTERASEO

Dirección: Carrera 28 calle 30b 104  
interior 101  
Teléfono: PBX (57-4) 860 73 37



### LA ESTRELLA ASEO SIDERENSE

Dirección: Carrera 59 N°79 sur 43  
La Estrella Antioquia  
Teléfono: PBX 574+3712019



### COPACABANA COPASEO

Dirección: Carrera 56 N 52-12  
Copacabana Antioquia  
Teléfono: PBX ( 57-4)557 70 28



### ASEO CALDAS

Dirección: Cra 51N° 131 sur 39  
Caldas Antioquia  
Teléfono: PBX (57-4)303 48 00



### ASEO SABANETA

Dirección: Calle 64 C N° 44a -11  
Barrio Aliadas. Sabaneta Antioquia  
Teléfono: (57-4) 479 58 06



### BELLO ASEO

Dirección: Calle 49 No 47-45 Bello  
Antioquia  
Teléfono: (57-4) 272 19 11



### GIRARDOTA INTERASEO

Dirección: Calle 8 B No 22-11  
Girardota Antioquia  
Teléfono: PBX (57-4)289 53 52



### FREDONIA ANTIOQUEÑA DE ILUMINACIONES

Dirección: Calle 850 N° 50 – 58  
Fredonia Antioquia  
Teléfono: PBX (57-4)840 10 47



### SANTO TOMAS INTERASEO

Dirección: Calle 8a N° 12a – 106  
Local 2



### CAMPO DE LA CRUZ INTERASEO

Dirección: Carrera 11 N° 6 - 15  
Barrio Centro



### CANDELARIA INTERASEO

Dirección: Carrera 11 N° 6 – 15  
Barrio Centro



### JUAN DE COSTA INTERASEO

Dirección: Carrera 20 N° 19 – 66  
Barrio Centro Baranoa



### MANATÍ INTERASEO

Dirección: Carrera 10 N° 4 - 22



### PIOJÓ INTERASEO

Dirección: Carrera 20 N° 19 – 66  
Barrio Centro Baranoa



### POLONUEVO INTERASEO

Dirección: Carrera 20 N° 19 – 66  
Barrio Centro Baranoa



### PONEDERA INTERASEO

Dirección: Calle 6 N° 6- 71 Local 3  
Parque del Cementerio



### REPELÓN INTERASEO

Dirección: Calle 8 N° 10- 33

## Atlántico

Gerente Luis Gomez Diaz



### ASEO TÉCNICO BARRANQUILLA

Dirección: Calle 29 N° 21 – 95  
Barranquilla  
Teléfono: (57-5) 343 34 47



### IBARANOA INTERASEO

Dirección: Carrera 20 N° 19 – 66  
Local 2



### MALAMBO INTERASEO

Dirección: Calle 8 N° 12- 83



### PALMAR DE VARELA INTERASEO

Dirección: Calle 6 N° 6- 71 Local 3  
Parque del Cementerio



### SABANAGRANDE INTERASEO

Dirección: Calle 7 N° 7 – 34



**SANTA LUCÍA INTERASEO**  
Dirección: Carrera 10 N° 4 – 22



**VALLEDUPAR R.S. LOS CORAZONES ASEOUPAR**  
Dirección: Calle 60 N° 18d 481 25 de diciembre Valledupar Cesar



**FUNZA INTERASEO**  
Dirección: Calle 17 N° 124 – 81 Fontibón Bogotá DC  
Teléfono: (57-1) 747 04 99



**SUAN INTERASEO**  
Dirección: Carrera 10 N° 4 – 22



**PUEBLO BELLO**  
Dirección: Calle 9 N° 9 83 Centro



**INTERASEO AEROPUERTO S.A.S.**  
Dirección: Calle 17 N° 124 – 81 Fontibón Bogotá DC  
Teléfono: (57-1) 747 04 99



**TUBARÁ INTERASEO**  
Dirección: Carrera 20 N° 19 – 66 Barrio Centro Baranoa



**LA PAZ INTERASEO**  
Dirección: Calle 60 N° 18d 481 25 de diciembre Valledupar Cesar



**TOCANCIPÁ INTERASEO**  
Dirección: Calle 17 N° 124 – 81 Fontibón Bogotá DC  
Teléfono: (57-1) 747 04 99



**USIACURÍ INTERASEO**  
Dirección: Carrera 20 N° 19 – 66 Barrio Centro Baranoa

**Cundinamarca**  
Gerente Jose Trujillo Tobar



**TENJO INTERASEO**  
Dirección: Calle 17 N° 124 – 81 Fontibón Bogotá DC  
Teléfono: (57-1) 747 04 99



**SOLEDAD INTERASEO**  
Dirección: Calle 18 N° 17 – 70 Local 2



**CAJICÁ INTERASEO**  
Dirección: Calle 17 N° 124 – 81 Fontibón Bogotá DC  
Teléfono: (57-1) 747 04 99

**Huila**  
Gerente Erica Saavedra Martinez

**Cesar**  
Gerente Mauricio Muriel Escobar



**CHÍA INTERASEO**  
Dirección: Calle 17 N° 124 – 81 Fontibón Bogotá DC  
Teléfono: (57-1) 747 04 99



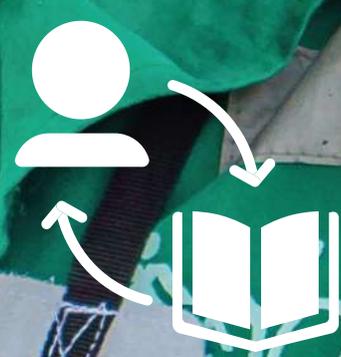
**GARZÓN INTERASEO**  
Dirección: Carrera 5 N°49- 52 Locales 9 y 10 Multifamiliares de hacienda piedra pintada - Ibagué  
Teléfono: (57-8) 265 61 61 / 265 36



**AGUSTÍN CODAZZI**  
Dirección: Calle 60 N° 18d 481 25 de diciembre Valledupar Cesar



**COTA INTERASEO**  
Dirección: Calle 17 N° 124 – 81 Fontibón Bogotá DC  
Teléfono: (57-1) 747 04 99



**VALLEDUPAR ASEO DEL NORTE**  
Dirección: Calle 60 N° 18d 481 25 de diciembre Valledupar Cesar



**SOPÓ INTERASEO**  
Dirección: Calle 17 N° 124 – 81 Fontibón Bogotá DC  
Teléfono: (57-1) 747 04 99

## La Guajira

Gerente Mauricio Muriel Escobar



### DISTRACCIÓN INTERASEO

Dirección:



### FONSECA INTERASEOERASEO

Dirección: Diagonal 12 N° 26 82 La Floresta Salida Distracción



### MAICAO ASEO TÉCNICO

Dirección: calle 11N° 28 150 Salida a Valledupar  
Teléfono: (57-5) 726 05 90



### RIOHACHA INTERASEO

Dirección: calle 3N° 9 - 52 Barrio Centro  
Teléfono: (57-5) 727 30 99



### SAN JUAN INTERASEO

Dirección: calle 5 N° 3 - 70 Barrio Centro  
Teléfono: (57-5) 774 02 68



### VILLANUEVA INTERASEO

Dirección: Calle 12 N° 10 79 Barrio Centro



### FUNDACIÓN INTERASEO

Dirección: Troncal del caribe kilómetro 2 Vía Gaira Santa Marta Magdalena  
Teléfono(57-5) 434 62 34 / 423 28



### EL RETÉN INTERASEO

Dirección: Troncal del caribe kilómetro 2 Vía Gaira Santa Marta Magdalena  
Teléfono(57-5) 434 62 34 / 423 28



### SANTA MARTA INTERASEO

Dirección: Troncal del caribe kilómetro 2 Vía Gaira Santa Marta Magdalena  
Teléfono(57-5) 434 62 34 / 423 28



### ZONA BANANERA INTERASEO

Dirección: Troncal del caribe kilómetro 2 Vía Gaira Santa Marta Magdalena  
Teléfono(57-5) 434 62 34 / 423 28



### CIENAGA OPERADORES DE LA SIERRA

Dirección: Calle 12 N° 12 - 52 Ciénaga Magdalena  
Teléfono: (57-6) 347 04 57

## Sucre

Gerente Luz Pinilla Vargas



### SAN MARCOS INTERASEO

Dirección: Calle 17 N° 24 - 67 Local 2 Centro  
Teléfono: (57-5) 295 41 18



### SINCÉ INTERASEO

Dirección: Calle 10 N° 10 - 05 Local 2 Centro  
Teléfono: (57-5) 289 55 11



### SINCELEJO INTERASEO

Dirección: Calle 15 N° 30 - 200 Majagual  
Teléfono: (57-5) 281 17 97



### COVEÑAS INTERASEO

Dirección: Carrera 3 N° 3 - 13 Local 3 Sector Telecom  
Teléfono: (57-5) 296 00 06

## Risaralda

Gerente Fabio Salazar Rojas



### PEREIRA ATESA DE OCCIDENTE

Dirección: Carrera 10 N°17- 55 Mezzanine Piso 3 Edificio Torre Central  
Teléfono (57-6) 3470457



### IBAGUÉ INTERASEO

Dirección: Carrera 5 N°49- 52 Locales 9 y 10 Multifamiliares de hacienda piedra pintada - Ibagué  
Teléfono: (57-8) 265 61 61 / 265 36

## Magdalena

Gerente Guillermo Bonilla  
Gerente Yolanda Gonzalez Puente



### ARACATACA INTERASEO

Dirección: Troncal del caribe kilómetro 2 Vía Gaira Santa Marta  
Teléfono(57-5) 434 62 34 / 423 28 63



### YOCOTO R.S. COLOMBIA

Dirección: Vía Palma seca Roso Kilómetro 5 + 200m margen izquierda  
Teléfono: (57-2) 641 08 98

## San Andrés

Gerente Jose Trujillo Tobar

## Valle del Cauca

Gerente Fabio Salazar Rojas

# 1.4 NUESTRA COBERTURA NACIONAL



Extendimos nuestra cobertura por el territorio nacional, ofreciendo calidad en la prestación de servicios de aseo para diferentes ciudades.

INTERASEO ha extendido su cobertura por el territorio nacional ofreciendo calidad en la prestación de servicios de aseo para diferentes ciudades

## ✓ ZONA NORTE

- Tubará
- Pueblo Bello
- Santa Lucía
- San Juan
- Repelón
- Fonseca
- Ponedera
- Villanueva
- Piojó
- Codazzi
- Juan de Acosta
- Puerto Colombia
- Usiacurí
- Galapa
- Sabanagrande
- Soledad
- Barranquilla
- Riohacha
- Baranoa
- Maicao
- Campo de la Cruz
- Santo Tomás
- Santa Marta
- Polo Nuevo
- Valledupar
- La Paz
- Candelaria
- Sincé
- Sincelejo
- Manatí
- Ciénaga
- Palmar de Varela
- Malambo
- Suan

## ✓ ZONA OCCIDENTE

- Bello
- Copacabana
- Girardota
- Sabaneta
- Caldas
- La Estrella
- San Pedro
- Santa Rosa de Osos
- Pereira
- Cali
- Itagüí

## ✓ ZONA CENTRO

- Bogotá
- Ibagué
- Garzón

## 1.5 COBERTURA DE SERVICIOS INTERNACIONALES

Nuestro compromiso es con el planeta, Ofrecemos servicios de alta calidad, con presencia en 6 países:

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





## 1.6 PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA

INTERASEO S.A.S E.S.P. es una sociedad por acciones simplificada prestadora de servicios públicos domiciliarios a la luz de la Ley 142 de 1994. La organización se encuentra identificada con NIT No. 819.000.939-1 y fue constituida mediante Escritura Pública Número 0002547, otorgada el 31 de julio de 1996 en la Notaria 2 del Circulo de Medellín.

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.

# 1.7 A QUIENES PRESTAMOS NUESTROS SERVICIOS

Por la variedad de servicios, nuestros clientes y usuarios se caracterizan por ser:



Personas que habitan en zonas residenciales urbanas y rurales.



Empresas que contratan nuestros servicios.



Municipios con suscriptores del servicio inferiores y superiores a 5000, cuya regulación tarifaria se rige por la resolución CRA 720 del 2015 y la resolución CRA 351 del 2005.



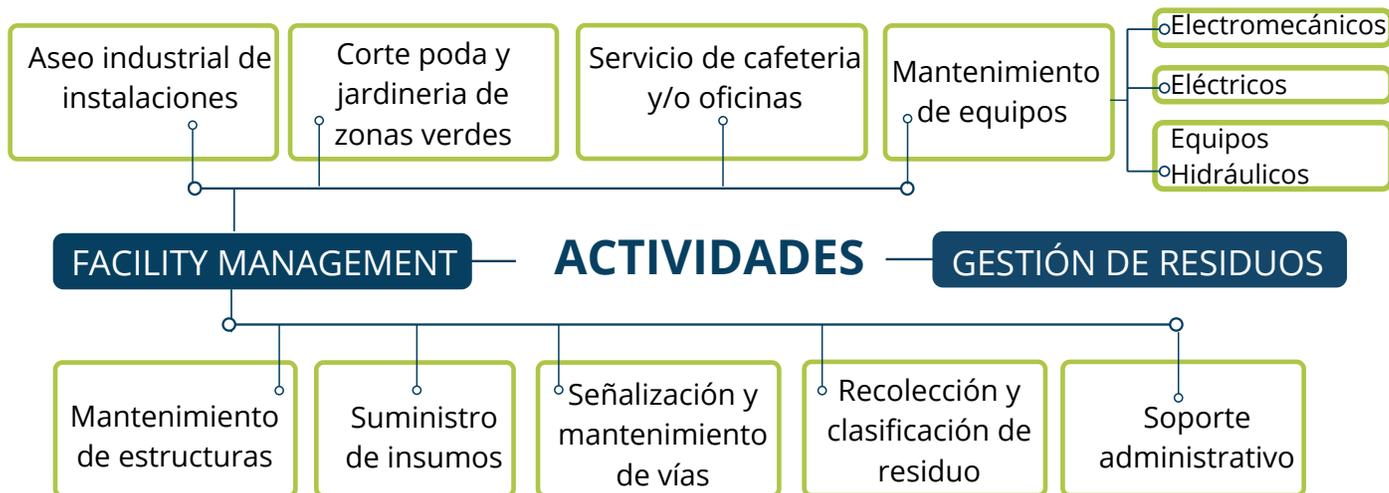
Empresas a las que la organización les realiza el manejo integral y racional de inmuebles "Facility Management".

## CRA 720 de 2015

por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones.

# 1.8 MERCADO CORPORATIVO

Corresponde al manejo integral y racional de inmuebles (facility ) y la gestión integral de residuos peligrosos, residuos de construcción y demolición y otras especiales, conforme a las necesidades de nuestros clientes actuales y clientes potenciales.



## Experiencias de éxito

Aeropuerto Internacional el Dorado

Schlumberger Cerrejón

Aeropuerto Internacional Matecaña

Frontera Energy

# 1.9 MERCADO REGULADO

## ACTIVIDADES DE SERVICIO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

- Operación de Sistemas de Tratamiento de Lixiviados
- Operación de Planta de Tratamiento de Aguas residuales
- Operación de Planta de Potabilización de Agua
- Operación de Acueducto y Alcantarillado

## ACTIVIDADES DE SERVICIO PÚBLICO DE ASEO DOMICILIARIO

- Recolección
- Transporte
- Transferencia
- Disposición Final
- Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas
- Corte de césped, poda de arboles en las vías y áreas públicas
- Limpieza Urbana
  - Lavado de Áreas Públicas
  - Limpieza de Playas
  - Cestas Públicas
    - Instalación
    - Mantenimiento
- Aprovechamiento
  - Rutas Selectivas
  - Transporte
  - Clasificación (ECA)
  - Comercialización

En el servicio público de aseo se gestionan los siguientes tipos residuos:

- Ordinarios
- Residuos especiales escombros
- Residuos de corte de césped y poda de arboles.

Estos pueden ser generados por usuarios de tipo:

- Residenciales
  - Institucional
  - Comercial
- No residenciales.
  - Industrial

Los usuarios no residenciales , según la cantidad de residuos que entrega se clasifican en Pequeño generador  $1m^3 /mes \geq$  gran generador.

Mercado regulado hace referencia al servicio público de aseo, que se encuentra regulado por la ley 142 de 1994 , "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios"



# 1.10 TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

GENERAMOS EN EL 2019  
NUEVOS EMPLEOS  
NUESTRA PLANTA  
DE PERSONAL CRECIÓ

14,86%

DURANTE EL 2019

94,86%

DE NUESTRA  
CONTRATACIÓN  
FUE DIRECTA

LA CONTRATACIÓN  
DE MUJERES  
INCREMENTÓ

26%

DURANTE EL  
AÑO 2019

17,27%

DE NUESTROS  
COLABORADORES  
SON MUJERES

82,72%

DE NUESTROS  
COLABORADORES  
SON HOMBRES



# 1.11 Desempeño Operativo de nuestros servicios



# 1.12 NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO

## 1.12.1 Descripción de la cadena de suministro

Las diversas áreas de la compañía en el continuo manejo de la operación, van requiriendo insumos y servicios que permitan un óptimo desarrollo del objeto social de la sociedad

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, cuyo proceso para la compra inicia desde una requisición de bienes y servicios, y para su consumo finaliza en una salida del inventario.

## 1.12.2 Clasificación de proveedores

### **PROVEEDORES DE BIENES O ÍTEMS PARA EL DESARROLLO OPERATIVO**

- Combustibles
- Lubricantes
- Llantas y accesorios
- Dotación personal
- Elementos protección personal
- Consumibles de taller y de operación
- Repuestos
- Insumos disposición final incluye geomembrana, geotextil y tubería
- Arrendamiento flota, maquinaria y equipo
- Mantenimiento y reparaciones de flota, maquinaria y equipos
- Herramientas
- Elementos de aseo para la flota, maquinaria y equipo de la operación
- Elementos de barrido, recolección y disposición final
- Revisiones tecnomecánicas
- Insumos de acueducto y alcantarillado

### **PROVEEDORES DE SERVICIOS**

- Papelería, aseo y cafetería
- Servicio de GPS
- Mantenimiento y reparaciones locativas
- Mantenimiento y reparaciones equipos de oficina, edificaciones, de computación y comunicación
- Servicios públicos
- Impuestos vehiculares y soat
- Arrendamiento de edificaciones y equipos de oficina
- Compra de activos fijos
- Compra de botiquines y gastos médicos
- Instalación y recarga de extintores
- Monitoreos ambientales
- Publicidad
- Kits escolares
- Juguetes donaciones

## ✓ NÚMERO TOTAL DE PROVEEDORES

La organización cuenta con 45 proveedores nacionales, quienes suministran los bienes y servicios para todas las operaciones, el 30% de los proveedores de bienes tienen subsedes en las regionales donde la empresa presta sus servicios.

En relación a los proveedores locales, la organización cuenta con proveedores que suministran publicidad y souvenirs, mantenimientos locativos, elementos para programas de responsabilidad social empresarial, servicios de cafetería y compras menores.

### Ubicación Geográfica de proveedores Nacionales

ANTIOQUIA	60,46%
ATLÁNTICO	11,62%
CALDAS	2,32%
CUNDINAMARCA	23,25%
RISARALDA	2,32%
SANTANDER	2,32%
VALLE DEL CAUCA	2,32%

### Ubicación Geográfica de proveedores Locales

ANTIOQUIA	5
ATLÁNTICO	8
CESAR	5
CUNDINAMARCA	4
GUAJIRA	5
MAGDALENA	9
RISARALDA	5
SUCRE	7
TOLIMA	5





## 1.13 ENFOQUE DE PRECAUCIÓN

Los servicios que la organización presta a los usuarios, a través de las diferentes operaciones, tienen un enfoque de precaución. La organización adopta de manera voluntaria en sus operaciones los estándares ISO 14001 proporcionando un marco para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, guardando el equilibrio con las necesidades socioeconómicas, de esta manera 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, norma Ohsas 18001, Iso 9001 y certificación Ruc.



Para la prevención de impactos negativos al medio ambiente la organización implementa las siguientes acciones.



## 1.13.1 Actividad: Tratamiento de lixiviado

**Riesgo:** Contaminación de aguas superficiales, por vertimiento involuntario de lixiviados.

### Descripción de acciones

**Tratamiento básico:** Impermeabilización de sistemas de disposición final e instalación de sistemas de recirculación y evaporación.

**Tratamiento intermedio:** Construcción y operación de plantas de tratamiento de agua residuales no domésticas para remoción carga contaminante.

**Tratamiento avanzado:** Construcción de tren de tratamiento de aguas residuales no domésticas que cuenta con tratamientos preliminar, primario y secundario el cual alcanza eficiencias de remoción por encima del 90% lo que permite realizar el reúso de estas aguas en el lavado de vías y áreas públicas.



En el año 2020 la organización implementará el tratamiento avanzado en 3 rellenos sanitarios.



### 1.13.2 Actividad: Recolección y transporte de residuos sólidos

**Riesgo:** Generación de olores por el derrame de escurridos de los vehículos compactadores en las rutas de recolección.

**Acciones:** Mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, modernización de la flota vehicular.

### 1.13.3 Actividad: Fomento del uso responsable del servicio



**Riesgo:** Afectación a la salud pública y contaminación de los recursos naturales por malas prácticas en el manejo de los residuos sólidos por parte de los usuarios del servicio.

**Acciones:** Realización de programas de cultura ciudadana, separación y recolección selectiva de residuos, generación de alianzas para la intervención social de puntos críticos, valorización de los residuos reciclables a través de estrategias de ecoparques y ecotiendas.

### 1.13.4 Actividad: Tratamiento de aguas residuales



**Riesgo:** Contaminación fuente receptora de aguas residuales en Ciénaga, Magdalena.

**Actividad:** Mantenimiento del sistema de tratamiento. (dragado de lagunas de oxidación y mantenimiento de taludes)

### 1.13.5 Actividad: potabilización y tratamiento del agua



**Riesgo:** Prevención de la contaminación por almacenamiento inadecuada de sustancias químicas tales como el cloro y el sulfato de aluminio.

**Riesgo:** Prevención de contaminación de agua tratada por materiales de asbesto cemento.

**Acciones:** Optimización de la planta de tratamiento de agua potable de Ciénaga, Magdalena.

## 1.14 INICIATIVAS EXTERNAS



### 1.14.1 RED DE PACTO GLOBAL

En el mes de julio del año 2019, la organización adquirió el compromiso de incorporar a su gestión empresarial, los principios en derechos humanos, medio ambiente y anticorrupción y de esta forma construir desarrollo sostenible a través de la fuerza empresarial.



### 1.14.2 RED COLOMBIA CONTRA EL TRABAJO INFANTIL

En el mes de febrero del año 2017 la organización se adhiere a la red Colombia contra el trabajo infantil, comprometiéndose a 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.

## 1.15 RECONOCIMIENTOS



### 1.15.1 CORPORACIÓN FENALCO SOLIDARIO

En el mes de septiembre del año 2016, la organización obtiene el certificado responsabilidad social, otorgado por la Corporación Fenalco Solidario Colombia, esta certificación y el proceso de auto evaluación promueven que pasemos de un estado inicial en gestión de la responsabilidad social, a un estado ideal en gestión de la responsabilidad social.



### 1.15.2 CENTRO MEXICANO PARA LA FILANTROPÍA

En el año 2019, la organización recibe el distintivo de empresa ejemplar por su responsabilidad social empresarial en América Latina, en reconocimiento de las buenas prácticas en responsabilidad social, realizadas por la organización frente a temas sociales y ambientales, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza para la Responsabilidad Empresarial en México (AliaRSE).



## 1.16 AFILIACIONES Y ASOCIACIONES



### 1.16.1 ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNICACIONES

La asociación gremial sin ánimo de lucro que representa los intereses de las empresas afiliadas de servicios públicos domiciliarios y de comunicaciones, mediante la participación en la construcción de políticas públicas, la promoción de mejores prácticas y la generación de información de interés que ayuden al crecimiento sostenible del sector y a la disminución de brechas sociales, promoviendo el cuidado del medio ambiente, en este sentido la organización se encuentra agremiada desde el año 2005 donde participa activamente en la cámara relacionada con el sector, además de la formación que el gremio ofrece a las empresas afiliadas.



### 1.16.2 ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA (ANDI)

Es una agremiación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo difundir y propiciar los principios políticos, económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa, en este sentido la organización se encuentra afiliada desde el año 2009 donde participa activamente en programas de voluntariado corporativo y en las cámaras relacionadas con el sector.



## 2. NUESTRA ESTRATEGIA

### ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

Como grupo empresarial que busca tener una mayor competitividad, generando valor a los grupos de interés y estableciendo relaciones de confianza, consideramos que el principio de rendición de cuentas es el mecanismo más apropiado para dar a conocer nuestro desempeño social y ambiental, es por esto que presentamos por 3 año consecutivo nuestra rendición de cuentas y en esta oportunidad el informe de gestión que está enfocado en el desempeño de los asuntos relevantes de la organización y los de sus grupos de interés al igual que el aporte al desarrollo sostenible del territorio.

### ¿CÓMO ENTIENDE INTERASEO EL DESARROLLO SOSTENIBLE?

Para Interaseo, el desarrollo sostenible, corresponde al crecimiento empresarial, con generación de riqueza, transformación social orientada a la generación de confianza de nuestra gente (comunidades, colaboradores, proveedores, usuarios), optimización de procesos con menos uso de materias primas, y mayor innovación tecnológica.

## ¿EN TÉRMINOS SOCIALES, AMBIENTALES Y ECONÓMICOS CUÁLES FUERON LOS MAYORES DESAFÍOS DE LA ORGANIZACIÓN EN EL AÑO 2019?

En términos sociales el año 2019 estuvo orientado al fortalecimiento de las relaciones con nuestros colaboradores y su núcleo familiar, a través de programas de bienestar y desarrollo social que propenden por la excelencia organizacional.

El compromiso con nuestras comunidades, usuarios y cadena de suministro estuvo orientado al dialogo permanente y fomento de buenas prácticas en la prevención y erradicación del trabajo infantil, uso responsable del servicio y desarrollo social y comunitario.

Por otra parte, el contexto social relacionado con la migración extranjera ha sido un reto para las operaciones del servicio público de aseo, puesto que los ciudadanos extranjeros encuentran en la recuperación de residuos reciclables una fuente de ingresos, pero ocasionan puntos críticos en las calles y riesgos en sitios de disposición final.

En términos ambientales, la organización renovó su sistema de gestión ambiental bajo el estándar iso 14001, de esta forma afianza su compromiso con la protección de los recursos naturales.



En el marco de nuestra responsabilidad ambiental, la empresa está comprometida con en el fomento de la educación ambiental alineada a la política de educación ambiental y en ayudar a formar ciudadanos con conciencia ambiental.

En términos económicos, en el año 2019 se fortalecieron procesos de la gestión de compras y suministros, logrando de esta manera la optimización en calidad y precio de los bienes y servicios, de la misma manera se fortaleció el CEPAS (centro de procesamiento, análisis y soporte) con el objetivo de posicionar los servicios a través del mercadeo y el marketing, logrando un crecimiento en el mercado regulado y en el mercado no regulado.

## ¿EN TÉRMINOS DE SOSTENIBILIDAD QUÉ LE ESPERA A LA ORGANIZACIÓN EN EL AÑO 2020?

La organización le apunta a la implementación de tecnología para la optimización de procesos que permitan consumir menos materias primas, al igual que la inversión social y gestión de alianzas que permitan aunar esfuerzos para lograr una mayor sostenibilidad a través de:

✓ Ejecución de iniciativas de aprovechamiento de residuos sólidos a través del reciclaje, valorización energética, reduciendo las cantidades de residuos dispuestos en rellenos sanitarios y aumentando su vida útil.

✓ Remoción de cargas contaminantes de lixiviados en más del 90% es otra de las metas que la organización pretende alcanzar con la implementación de sistemas de tratamiento en los rellenos sanitarios y que además permitan utilizar el agua tratada en el lavado de vías públicas.

✓ Fomento de la cultura del autocuidado y cultura ambiental, para la reducción del índice de accidentes y mejor uso de los recursos naturales , por parte de los colaboradores de la organización.

✓ Afianzamiento de los 10 principios de Pacto Global en el modelo de gestión empresarial y rendición de cuentas como mecanismo de transparencia que genera confianza a nuestros grupos de interés.

✓ Establecimiento de alianzas para implementar nuestras políticas de responsabilidad social.

✓ Incremento de la participación de ingresos totales de las soluciones ambientales de aprovechamiento, valoración energética, y servicios del mercado institucional, mediante procesos definidos, estandarizados, con innovación tecnológica y responsabilidad social.



## 2.1 IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La organización ha establecido una planeación estratégica en la cual se identificaron las debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas para así plantear unos objetivos estratégicos a corto y mediano plazo para garantizar la sostenibilidad del negocio.

Con base a la estructura de alto nivel definida en las normas.



La organización establece que no existen riesgos estratégicos ni operacionales, sino Riesgos de Procesos, los cuales se identifican y valoran por procesos, teniendo como base el Mapa de procesos de la organización.

Dimensión del impacto	Proceso	Impacto	Riesgo	Oportunidad
<b>Social Ambiental Económico</b>	Gestión del Mantenimiento.	Fallas en la logística de equipos.	No cumplimiento del servicio en los tiempos acordados, riesgos a la salud pública, aumento de puntos críticos. Multas y sanciones	Estructurar plan de mantenimiento Construir el estándar de disponibilidad y abastecimiento Definir y medir el KPI de disponibilidad
<b>Económico</b>	Gestión de usuarios y clientes mercado regulado.	Irregularidades en la consolidación, análisis, validación y cargue de la información técnica y comercial al SUI.	Investigaciones Multas y sanciones.	Fortalecimiento del cepas (centro de procesamiento, análisis y soporte) con el objetivo de posicionar los servicios a través del mercadeo y el marketing, logrando un crecimiento en el mercado regulado y en el mercado no regulado.
<b>Social Económico</b>	Gestión de usuarios y clientes mercado regulado.	Errores en el procesamiento revisión y validación de la información para la liquidación de tarifas.	Investigaciones Multas y sanciones, crisis sociales, insatisfacción de los usuarios.	Fortalecimiento del cepas (centro de procesamiento, análisis y soporte) con el objetivo de posicionar los servicios a través del mercadeo y el marketing, logrando un crecimiento en el mercado regulado y en el mercado no regulado.



Dimensión del impacto	Proceso	Impacto	Riesgo	Oportunidad
<b>Económico Social</b>	Gestión de suministros y proveedores.	Realización de compras que no cumplen con las necesidades de la compañía.	Sobrecostos falta de calidad. Faltas de oportunidad, incumplimientos técnico y legales.	Fortalecimiento de procesos de gestión de compras y suministros, logrando de esta manera la obtimización en calidad y precio de los bienes y servicios.
<b>Económico Social</b>	Operación y prestación de los servicios - mercado regulado.	Ante la falta de oportunidades laborales, se incrementa el número de recicladores de oportunidad (migrantes) amenazan a los operarios de recolección y disposición final para tomar los residuos.	Incremento de rotación de personal, sanciones a la empresa por incumplimiento de requisito legal.	Participación activa en la construcción de soluciones y desarrollo de proyectos sociales para la población migrante .
<b>Ambiental Social Económico</b>	Operación y prestación de los servicios - mercado regulado.	Incumplimientos por controles operacionales de componentes del servicio (recolección transferencia, barrido, corte de césped, poda de arboles).	Multas y sanciones por incumplimientos normativo. afectación de recursos naturales.	Creación de manuales y procedimientos articulación de funciones por cargo estandarización de seguimiento e informes de gestión y resultados.



Dimensión del impacto	Proceso	Impacto	Riesgo	Oportunidad
<b>Ambiental</b>	Operación y prestación de los servicios - mercado regulado.	Afectación de los sistemas de tratamiento de lixiviados por los efectos del cambio climático.	Incumplimiento normativo, sanciones y multas por vertimientos de lixiviados. Afectación a la salud pública y contaminación fuentes hídricas y recursos hidrobiológicos.	Implementación de sistemas avanzados de tratamiento de aguas residuales no domésticas y el posterior uso de agua tratada para el lavado de vías y cestas públicas.
<b>Social Económico</b>	Operación y prestación de los servicios - mercado regulado.	Falta de cultura vial y cultura en la presentación de los residuos sólidos por parte de los usuarios de las áreas de prestación de los servicios	Incremento de accidentes debido a factores de riesgo externos relacionados con el tránsito vehicular y la presentación de residuos corto punzantes.	Realización de alianzas con instituciones para fomentar la seguridad vial y manejo de los residuos sólidos.
<b>Social Ambiental</b>	Operación y prestación de los servicios - mercado regulado.	Carencia de programas de reconversión laboral y no aplicación de herramientas de sanción ante la práctica de mal manejo de los residuos sólidos.	Incremento de puntos críticos de manejo de residuos sólidos, incremento en riesgos a la salud pública, contaminación de recursos naturales y aumentos de costos operativos de limpieza.	Desarrollo de propuesta de valor de reconversión laboral e inclusión de la población en la gestión de residuos sólidos. Fomento de la responsabilidad ambiental en el marco de la política de educación ambiental en Colombia.



## 3. ÉTICA E INTEGRIDAD

### Valores, principios, estándares y normas de conducta

En Interaseo reconocemos que la reputación de la empresa a nivel nacional e internacional está determinada por los actos y omisiones de todos sus empleados en todo el continente americano y por lo tanto siempre está en la búsqueda de alcanzar los más altos estándares de comportamiento ético y cumplimiento legal.

La conducta ética exige el compromiso personal de cada empleado y de cada uno de nuestros líderes. Todos debemos actuar con integridad y de acuerdo con lo estipulado en la letra, espíritu e intención de las leyes aplicables, de las políticas de la Empresa y del Código de ética, conforme a nuestro compromiso la organización establece lineamientos éticos.

### 3.1 NUESTROS VALORES CORPORATIVOS



Nos mueve la voluntad y compromiso de hacer las cosas bien, a fin de generar el menor impacto posible al medio ambiente, satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios, propendiendo por el mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades y nuestros colaboradores, por ello:



Cuidamos a nuestros colaboradores y al ambiente.



Trabajamos en equipo con pensamiento innovador.



Servimos con pasión y compromiso.



Entregamos lo mejor para obtener resultados sobresalientes.



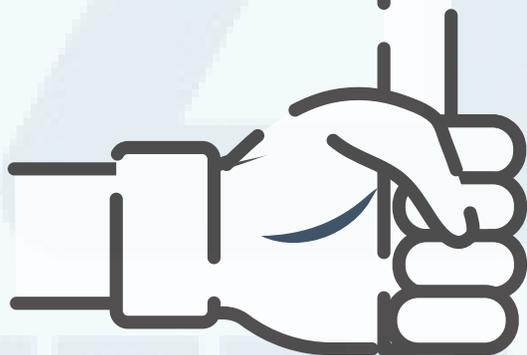
Construimos confianza a través de relaciones claras y abiertas.



## 3.2 POLÍTICAS

La organización está comprometida con realizar operaciones transparentes en la prestación de sus servicios. Consientes que la confianza de nuestros grupos de interés constituye un activo para la competitividad y sostenibilidad, hemos adoptados políticas que respaldan este compromiso.

- ✓ **Derechos humanos**
- ✓ **Lavado de activos**
- ✓ **Código de ética**
- ✓ **Protección de datos**



La organización cuenta con un manual SAGRLAFT y un Instructivo Medidas de Debida Diligencia, que se elaboró teniendo en cuenta los valores corporativos Compromiso, Seguridad, Confianza, Cumplimiento, Trabajo en Equipo, Flexibilidad y Mejora Continua.

Todos los colaboradores y proveedores de la organización reciben inducción donde se les socializa el código de ética y las políticas relacionadas, los gerentes y colaboradores directivos reciben capacitación sobre prevención del fraude.

En el año 2019 la organización desarrolla la campaña informativa “Tu derecho tu oportunidad” con el propósito de fomentar los colaboradores la participación transparente y activa en las elecciones políticas de los departamentos y municipios donde prestamos nuestros servicios.



**Generamos**  
**calidad de vida,**  
transformando sosteniblemente comunidades

### 3.2.1 Código de Ética

Reconocemos que la reputación de la Empresa a nivel nacional e internacional está determinada por los actos y omisiones de todos sus empleados en todo el continente americano y por lo tanto siempre está en la búsqueda de alcanzar los más altos estándares de comportamiento ético y cumplimiento legal.

La conducta ética exige el compromiso personal de cada empleado y de cada uno de nuestros líderes. Todos debemos actuar con integridad y de acuerdo con lo estipulado en la letra, espíritu e intención de las leyes aplicables, de las políticas de la empresa y de este Código, que se elaboró teniendo en cuenta los valores corporativos: Confianza, Entrega, Servicio, Trabajo en Equipo y Cuidado de los colaboradores y del medio ambiente.

*Confianza, entrega, servicio, trabajo en equipo y cuidado de los colaboradores y del medio ambiente*

El Código de Ética establece la filosofía fundamental para guiar los negocios de la manera correcta e incluye las normas de comportamiento aceptables y apropiadas que debemos seguir. Sin embargo, un código no puede cubrir todas las situaciones posibles, ya que el juicio siempre es necesario y las decisiones correctas no siempre son claras. Por lo tanto, también se utiliza con el fin de orientar el buen juicio y la asertiva toma de decisiones, siempre que sea preciso enfrentar una situación compleja.

Todos los negocios y actividades que se realicen en nombre de la compañía, estarán regidos, entre otros, por los principios éticos establecidos en este documento.

### 3.3 MECANISMOS DE ASESORAMIENTO Y PREOCUPACIONES ÉTICAS

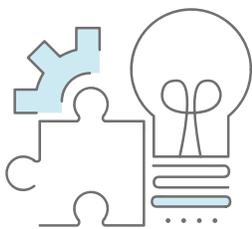
La organización instauró un comité de ética integrado por las áreas de Dirección General, Control Gerencial, Dirección General de Gestión Humana, Dirección General de Responsabilidad Social Empresarial.

Todo empleado o proveedor podrá presentar consultas al Comité de Ética y es obligatorio que el Comité de Ética dé una respuesta. Las consultas son canalizar a través del Oficial de Ética, quien llevará un registro de estas y de las respuestas correspondientes.

La organización dispone de un canal ético, donde cualquier persona puede acceder y presentar situaciones o denuncias relacionadas con el comportamiento ético, este se encuentra en la página web de la organización.



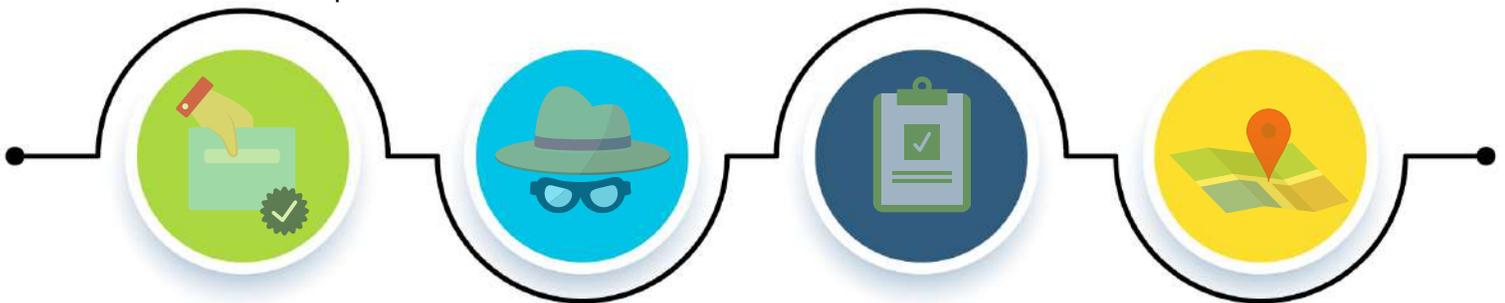
### Propósitos para el año 2020



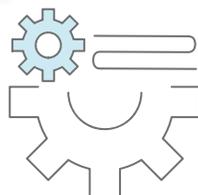
Realizar al 100% de los colaboradores de acuerdo al riesgo de fraude y actos de corrupción asociados, capacitaciones de prevención del fraude.



Realizar un mapeo al 100% de los riesgos de delitos y comportamientos y su priorización, tal como el establecimiento de medidas preventivas y sancionatorias en caso de la materialización.



Dar continuidad a la implementación de la política anti corrupción de la organización.

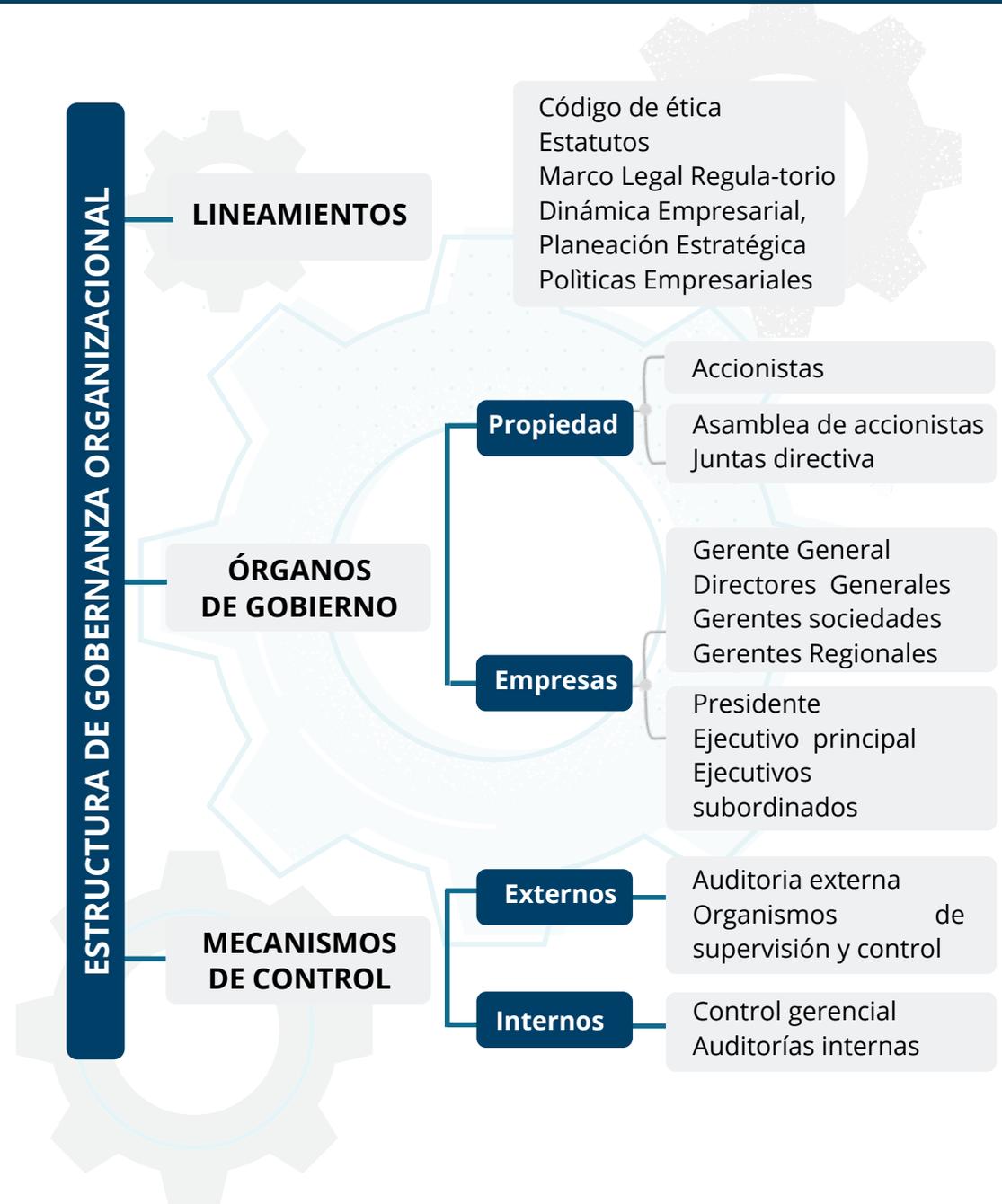


Fortalecimiento a los procesos de respuesta de las denuncias realizadas a y través del canal ético.

## 4. GOBERNANZA

El grupo empresarial Interaseo, toma sus decisiones en el ámbito económico, social y ambiental, basada en su visión estratégica y orientada por el código de ética y políticas empresariales que buscan posicionar a la compañía como la más competitiva en América Latina en gestión de residuos con una destacada participación en servicios de ingeniería, logística y generación de energía alternativa. Manteniendo altos niveles de innovación, calidad y cumplimiento para garantizar la sostenibilidad y continua expansión. Como resultado, generar rentabilidad a los accionistas, satisfacción a los clientes y usuarios, bienestar a los colaboradores y protección al ambiente.

Para avanzar en la materialización de la visión, el grupo empresarial ha establecido mecanismos, controles y estructura de responsabilidades en la toma de decisiones y logro de los objetivos.



# 4.1 MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO Y SUS COMITÉS

## 4.1.1 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

✓ Expansión y diversificación de los servicios

✓ Inversiones

✓ Visión estratégica del grupo

## 4.1.2 Junta Directiva

Corresponde a las juntas directivas de las diferentes sociedades, 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 medianas inversiones a realizar, cartera de los servicios, distribución de utilidades.

## 4.1.3 Comité Financiero

Está conformado por personal interno de la empresa y miembros de la junta directiva.

✓ El propósito es evaluar desempeño financiero de la empresa y apoyar a la junta directiva en los temas que se someterá a la aprobación de la misma.

## 4.1.4 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.

## 4.1.5 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 toma decisiones de carácter social tales como inversiones sociales, desarrollo de programas de bienestar y responsabilidad social, lineamientos sobre el relacionamiento con grupos de interés, adopción de compromisos con grupos de interés.
- ✓ En ámbito económico, se abordan temas relacionados con el desempeño financiero, de las gerencias regionales y los indicadores de los procesos, liderados por lo 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.

## 4.1.6 Comité Comercial

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

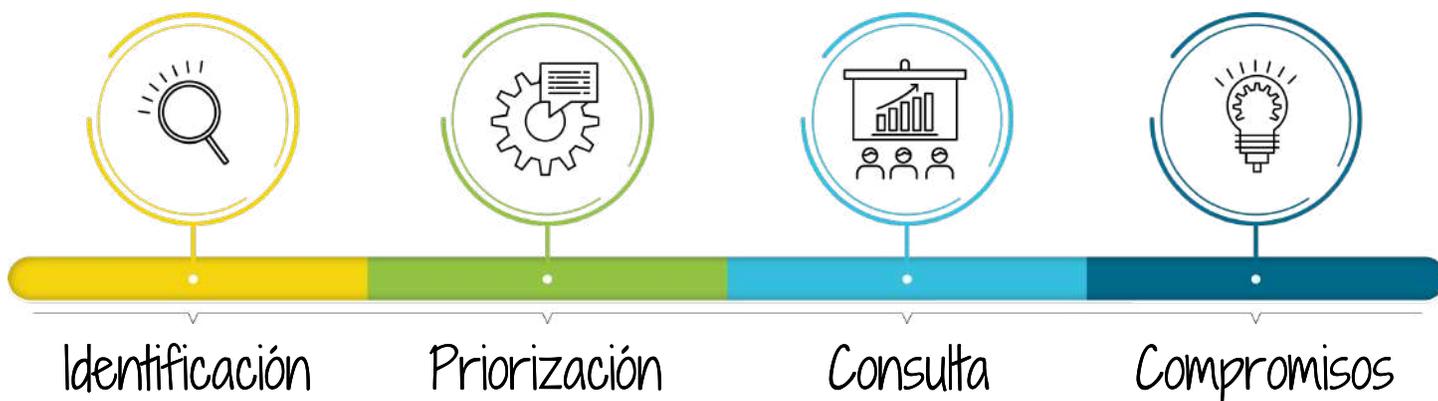
Tiene como objetivos:

- ✓ Analizar negocios modelados por licitaciones para tomar decisiones sobre la estructura que se presentará en los procesos licitatorios.
- ✓ 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, revisar compromisos y definir acciones a seguir para incrementar el indicador de cumplimiento.

## 4.2 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El relacionamiento con los grupos de interés se posiciona como una de las prioridades de la organización ya que los acontecimientos recientes de la praxis empresarial de INTERASEO ha sido intrínseca a los nexos generados con ellos; usuarios, proveedores, organismos de control, entes administrativos y organizaciones no gubernamentales hacen parte de la población objetivo.

Conocerlos y fortalecer lazos de relacionamiento es elemental para empoderar procesos que permitan desempeñar una gestión más eficiente, seguir innovando o subsanar impactos generados por las labores ejecutadas, adicionales a la evaluación y desarrollo de iniciativas que propendan la prestación de un servicio de calidad con la rigurosidad técnica, operativa, administrativa y humana que requiere el mercado.



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 ésta.

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 a las actividades de la empresa.
- ✓ Expectativas en intereses de la empresa de acuerdo a 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.

## 4.2.1 Matriz: Poder /Interés

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 en 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 cuales son los requerimientos de la relación con cada grupo.

La aceptación de las estrategias por parte del cuadrante D, se debe considerarse en la evaluación de las nuevas estrategias.

Requieren solo de esfuerzos de supervisor mínimos.







## COMUNIDAD

Familias de los colaboradores  
 Comunidad alrededor de operaciones  
 Recicladores Formales-Empresa de aprovechamiento  
 Juntas de acción comunal, ediles  
 Lideres comunitarios

Mantenerlos Satisfechos

Vocales de Control  
 Madres comunitarias  
 Instituciones educativas

Mantenerlos informados

## USUARIOS

Usuarios residenciales  
 Usuarios institucionales  
 Usuarios industriales  
 Usuarios FACILITY MANAGEMENT  
 Usuarios Respel  
 Usuarios RCD  
 Usuarios de disposición final.  
 Usuarios servicios público acueducto y alcantarillado

Mantenerlos Satisfechos

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y GENERADORES DE OPINIONES

Líderes de opinion  
 Medios de Comunicación locales / Nacionales  
 Seguidores de redes sociales (Twitter,Facebook, instagram)

Mantenerlos informados

## GREMIOS Y REDES DE TRABAJO

Asociaciones Gremiales / ANDESCO / ANDI  
 Asociaciones de recicladores  
 Red Colombia contra el trabajo Infantil  
 Acoplásticos  
 Red de Pacto Global  
 Corporación Fenalco Solidario

Mantenerlos informados

## 4.2.2 MECANISMOS DE DIÁLOGO Y CONSULTA A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Las diversificación de nuestros servicios en respuesta a los retos ambientales, requerimientos legales de nuestros usuarios, competitividad y sostenibilidad de la organización, nos llevarán a ser en Latinoamérica en el **2021** con tecnología y personas altamente calificadas, una organización globalizada, excelente y experta, que se destaca por La consulta a grupo de interés, se realiza de acuerdo a la priorización, lo actores sociales del grupo C y D se consultan conforme a los siguientes lineamientos:

### COMUNIDADES

Cada dos años se realiza una encuesta que permita 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 serán otro mecanismo de dialogo que permitirá 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), peticiones, quejas y reclamos y aplicación de encuestas (cada 2 años).

### ESTADO

Participación en mesas de trabajo de pgirs, comités de peligro aviario 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

Actas de las reuniones de la junta directiva y asambleas



## 4.2.3 COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los compromisos están representados en las prácticas y programas de responsabilidad social de la organización

Es la promesa de valor que hacemos hacia nuestros grupos de interés, esta es representativa del relacionamiento con cada grupo y realista en el sentido de que proponga un reto para la organización, pero dentro de la capacidad de respuesta y los intereses propios.

Para la generación de compromiso se planifica la estrategia o acción de relacionamiento con la asignación de todos los recursos requeridos, alineadas a los objetivos, tiempos, responsables, metas y recursos.



## 4.3 PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

### 4.3.1 Contenido del informe y su cobertura

A finales del año 2019 la organización realizó la actualización de su materialidad con el análisis de los temas relevantes en lo social, ambiental y económico y de las expectativas de sus grupos de interés. Este análisis está permitiendo revisar la planeación estratégica de la organización frente a los asuntos materiales y temas de interés en el ámbito de la sostenibilidad.

Para la realización de la materialidad la organización ha implementado una metodología propia basada en el diálogo con los grupos de interés y la consulta de informes y resultados de estudios y diagnósticos.

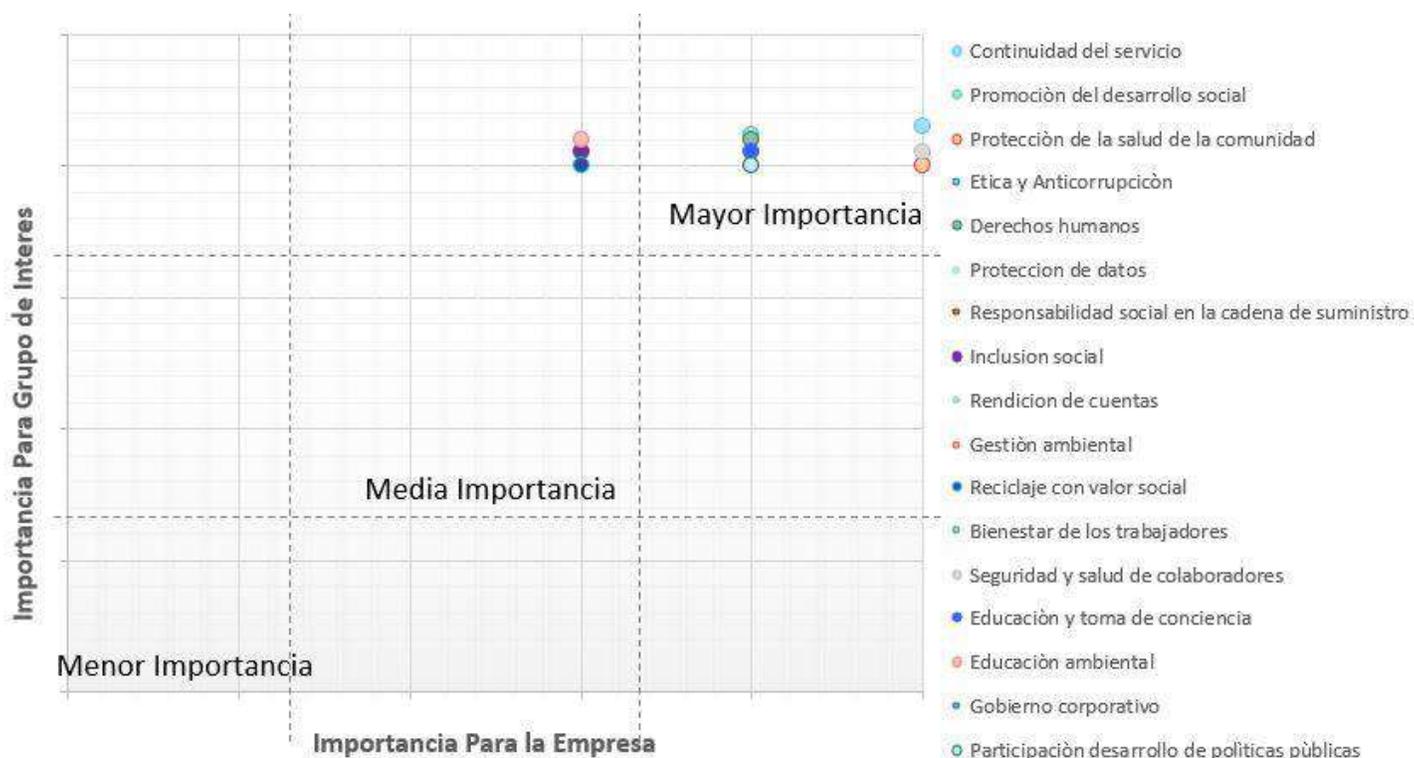


Posterior a la revisión, se realiza el análisis de la información en relación a los impactos que se generan en el ámbito social, económico y ambiental y la priorización de los asuntos materiales. La gerencia general que representa la alta dirección y los líderes generales de los procesos califican y validan cada tema material de acuerdo a los riesgos que representan para la empresa.

## 4.3.2 Lista de temas materiales

Los temas relevantes definidos fueron:

- ✓ Continuidad del servicio
- ✓ Protección de la salud de la comunidad
- ✓ Seguridad y salud de los colaboradores
- ✓ Promoción del desarrollo social
- ✓ Gestión Ambiental
- ✓ Derechos humanos
- ✓ Bienestar de los colaboradores
- ✓ Educación y toma de conciencia
- ✓ Ética y transparencia



## 4.3.3 Reexpresión de la información

Es la primera vez que la organización hace pública los asuntos materiales, sin embargo, la organización había identificado en el 2018 temas de interés para sus grupos priorizados.

*En el 2019 de acuerdo con la consulta a los grupos de interés y el direccionamiento estratégico se presentaron algunos cambios en temas materiales*



### DESEMPEÑO AMBIENTAL

Se determinaron los temas de acuerdo con el direccionamiento estratégico y el contexto social y ambiental de las operaciones de rellenos sanitarios y estaciones de transferencias.



### GESTIÓN AMBIENTAL

Asociado a la gestión de los impactos que genera la organización sobre el medio



### EDUCACIÓN AMBIENTAL

Asociada al fortalecimiento de procesos de educación ambiental en las comunidades, en el marco de la política nacional de educación ambiental.



### DESEMPEÑO SOCIAL

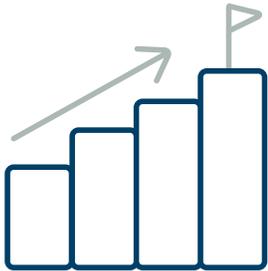
Calidad y continuidad de los servicios, gestión del talento humano, Ética y anticorrupción, gestión de comunidades, seguridad y salud en el trabajo, derechos humanos.



## 4.3.4 Cambios significativos en la elaboración de informes

El año 2019 fue un año que se caracterizó por la reestructuración de la fuerza laboral administrativa de la organización, en función de la visión estratégica y el logro de la mega meta.

*Dentro de los cambios significativos se resaltan:*



### CREACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROYECTOS

Encargada de la gestión y ejecución de obras civiles de infraestructura, asociadas a la construcción de rellenos sanitarios, plantas de tratamientos de agua potable, plantas de tratamientos de aguas residuales domésticas, industriales y no domésticas, instalación y mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado, construcción y mantenimiento de edificaciones administrativas asociadas al servicio.



### REESTRUCTURACIÓN DEL ÁREA COMERCIAL

Históricamente ha estado enfocada a la regulación del servicio público de aseo, lo cual es consecuente con la alta participación del mercado regulado en los ingresos de la compañía, cercana al 98%. No obstante, el potencial de crecimiento de este mercado es limitado, dado el marcado posicionamiento de grandes prestadores.

Actualmente, el portafolio de mercado corporativo, cuenta con servicios RESPEL, Residuos de construcción y demolición y Facility management, destacándose este último como el de mayor margen de rentabilidad y potencial de crecimiento en el mercado.

Conforme a lo anterior se crea la Dirección General de Licitaciones Jr, encargada de gestionar a través de la Dirección General Comercial, licitaciones de residuos especiales con presupuestos superiores a 10 SMMLV, gestión de proyectos facility management, acueducto y alcantarillado de presupuestos mínimos de 1.200 SMMLV.



### CREACIÓN DE CANALES VIRTUALES DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

En el año 2019 la organización crea nuevos canales de atención tales como la línea amiga del aseo, atención desde celular corporativo y tramites virtuales a través de la página, esto a fin de generar de permitirle al usuario la atención desde la comunidad de su hogar.



### FORTALECIMIENTO A LA GESTIÓN DE COMUNICACIONES

La organización crea redes sociales, actualiza portafolio corporativo, crea política de comunicaciones a fin de unificar la imagen corporativa y objetividad en las comunicaciones de la organización.

## 4.3.5 PERIODO OBJETO DEL INFORME

El periodo objeto del informe obedece al año 2019.

## 4.3.6 FECHA DEL ÚLTIMO INFORME

Nuestro último informe consistió en un balance social, publicado en mayo del año 2019

## 4.3.7 CICLO DE ELABORACIÓN DE INFORMES

Este informe se desarrollará de forma anual, publicándose durante los primeros 4 meses del año posterior al periodo objeto del informe.

## 4.3.8 PUNTO DE CONTACTO PARA PREGUNTAS SOBRE EL INFORME

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





# DIMENSIÓN SOCIAL





## 5. CALIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS

### 5.1 ENFOQUE DE GESTIÓN Y SU COBERTURA

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.

## 5.2 COMPROMISOS

### 5.2.1 Política del mercado corporativo

#### 5.2.1.1 Visión Estratégica

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.

#### 5.2.1.2 Gestión con los clientes

La gestión comercial con los clientes se realiza a través del aplicativo CRM y sistema 5IINCO.

#### 5.2.1.3 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 los mismos, 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.

## 5.2 POLÍTICA DE INGRESO AL SIU

El sistema único de información (SIU), es el sistema oficial del sector de servicios públicos domiciliarios del país que recoge almacena, procesa y publica información reportada por parte de las empresas prestadores y entes territoriales por lo anterior Interaseo adopta una política corporativa la cual permita adoptar de manera confiable y oportuna a los clientes.



### 5.2.1 Visión Estratégica

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, lo cual se establecen responsabilidades a las áreas y establecer la información requerida.

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.



## 5.3 GESTIÓN PARA EL AVANCE

### 5.3.1 Optimizar la experiencia de los canales de Atención a los clientes

En el año 2019 se comenzó un 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.

Para el año 2019 se realizó la centralización de 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). Ahora bien, la atención también puede ser realizada por WhatsApp, y se proyecta para el año 2020 sea más resolutivo en las interacciones de solicitudes de información y así generar relaciones de confianza con nuestros clientes.

4033 llamadas ingresan en un promedio mensual, el 68.1% de llamadas son atendidas dentro de los primeros 20 segundos.

### 5.3.2 Fortalecimiento en las comunicaciones de la organización

#### 5.3.2.1 Página web

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

#### 5.3.2.2 Redes sociales

Interacción con los clientes por Redes sociales: Se unificó la página de Facebook e Instagram para todos las filiales, promoviendo campañas pedagógicas a los clientes con el uso responsable del servicio, publicando diferentes campañas asociadas con la prestación del servicio.

<https://www.interaseo.com.co/>



## 5.3.3 Prestación de los servicios RESIDUOS

En el año 2019 los servicios prestados a los clientes aumentaron su operatividad, con un aproximado del 10% en total.

### SERVICIO PÚBLICO DE ASEO BARRIDO

TOTAL AÑO 2018	TOTAL AÑO 2019	TOTAL INCREMENTO	% INCREMENTO
4.166.290,01 km	4.554.614,20 km	388.324,19km	9,32% km

### RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE

Nuestra flota vehicular cuenta con un sistema de monitoreo en línea soportado en la tecnología GPS que permite hacer seguimiento a las novedades en ruta.

Maximizando la productividad en la operación, incrementando el desempeño y tiempo de servicio de nuestros usuarios.

### TONELADAS TRANSPORTADAS COLOMBIA

TOTAL AÑO 2018	TOTAL AÑO 2019	TOTAL INCREMENTO	% INCREMENTO
1.936.154,60	1.969.252,91	33.098,31	1,71%

### CORTE DE CÉSPED

TOTAL AÑO 2018	TOTAL AÑO 2019	TOTAL INCREMENTO	% INCREMENTO
60.412.593,07 m2	66.581.054,30 m2	6.168.461,23 m2	9,26% m2

### TRANSFERENCIA DE RESIDUOS 2019

Estación de transferencia municipio de Sabaneta

516.542 Toneladas/día de residuos

Estación de transferencia municipio de Palmira

187.610 Toneladas/día de residuos

Toneladas año

684.778 Cali

188.538 Sabaneta



### ESTACIÓN DE TRANSFERENCIA

TOTAL AÑO 2018	TOTAL AÑO 2019	TOTAL INCREMENTO	% INCREMENTO
847.534,14 Ton	873.316,58 Ton	25.782,44 Ton	3,04% Ton





### RELLENO SANITARIO - TONELADAS RECIBIDAS

INTERASEO cuenta con la experiencia para diseñar, construir y operar los sitios de disposición final controlada de los residuos sin causar riesgo a la salud pública, minimizando, controlando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería, para la confinación y aislamiento de los residuos en un área mínima, control de gases, lixiviados y cobertura final.

TOTAL AÑO 2018	TOTAL AÑO 2019	TOTAL INCREMENTO	% INCREMENTO
2.314.757,62	2.346.622,72	31.865,11	1,38%

### GESTIÓN INTEGRAL DE ESCOMBROS 2019

La organización realizó la gestión controlada de escombros sobrantes de la actividad de construcción, demolición, remodelación y realización de obras civiles. A través de la disposición final en escombreras que cumplen con las indicaciones técnicas y requisitos de ley para su funcionamiento.

En el año 2019 promedio mes 2.790 m<sup>3</sup> Promedio mes 480 toneladas

# AGUA

## PROVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA PARA AGUAS

Construcción y gestión de infraestructura y demás sistemas para aguas en distintos usos.

*Contamos con experiencia en operación de acueductos, alcantarillados sanitarios y ptars*

## PROVISIÓN DE AGUAS

Estructuración, desarrollo y gestión de infraestructura y demás sistemas para el manejo de aguas residuales (domésticas e industriales) y sistemas de reúso del recurso hídrico.

## EXPERIENCIA EN DISEÑOS DE SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO



# ENERGÍA

## PLANTA DE GENERACIÓN DE ENERGÍA, CERRO PATACÓN, PANAMÁ

Mantenemos altos niveles de innovación, calidad y cumplimiento para garantizar la sostenibilidad de nuestro negocio trabajando en proyectos de aprovechamiento de residuos para la generación de energía.

## EMPRESA DE ENERGÍA HONDURAS INTERASEO HONDURAS

Suministro, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos especializado.

Herramientas tecnológicas para la gestión de los vehículos y los otros elementos complementarios asociados al servicio.

# FACILITY MANAGEMENT

Trabajamos para que las instalaciones de nuestros clientes funcionen de forma eficaz, fiable, segura y cumpliendo la normatividad.

Aseguramos que el manejo integral de las edificación se realicen de forma regular y con altos estándares de calidad por medio de mantenimientos preventivos, correctivos y predictivos.

Comprometidos con prestar el mejor de los servicios contamos con personal idóneo, maquinaria e insumos de alta calidad.

## LAS ACTIVIDADES QUE DESARROLLAMOS EN LAS INSTALACIONES DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES SON:



- Mantenimientos hidráulicos.
- Mantenimientos eléctricos.
- Mantenimientos electromecánicos.
- Corte, poda y jardinería de zonas verdes.
- Señalización y mantenimiento de vías.
- Recolección y clasificación de residuos.
- Mantenimientos menores de infraestructura.
- Lavado de fachadas.
- Aseo industrial de instalaciones interiores y exteriores.
- Servicio de cafetería y/o oficinas.
- Suministro de insumos.

## EMPRESAS VINCULADAS:



## 5.3.4 Calidad y prestación del servicio a los clientes

La organización cuenta con un sistema de gestión de calidad que se encuentra certificado con el estándar NTC-ISO 9001:2015.

### NTC-ISO 9001:2015

Renovada a través del ICONTEC el 19 de noviembre del 2019



Recolección, transporte, barrido, limpieza de vías públicas y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas, instalación y mantenimiento de cestas públicas, limpieza de playas, aprovechamiento y disposición final de residuos sólidos ordinarios, recolección, transporte y almacenamiento y gestión del tratamiento y gestión de la disposición final de residuos sólidos especiales y peligrosos. Diseño y construcción de rellenos sanitarios, operación y transferencia de residuos sólidos, prestación de servicios de limpieza, cafetería y mantenimiento locativo e industrial inhouse.

<https://www.interaseo.com.co/wpcontent/uploads/2020/03/CERTIFICADO-DE-ICONTEC-9001-INTERASEO.pdf>





En el año 2019 el aeropuerto Internacional El Dorado, recibió la certificación de basuras cero, primer aeropuerto en América en lograr esta certificación.

La organización es la encargada de realizar la gestión de los residuos sólidos y la limpieza en las áreas concesionadas por Opain.

### 5.3.5 Estrategia de Responsabilidad social asociada al uso responsable del servicio

*En el año 2019 capacitamos 640.925 en el uso responsable del servicio, 1023 PQR intervenidas en 734 actividades con los usuarios y clientes*

En Interaseo fomentamos el uso responsable del servicio a través de programas y estrategias lúdico, pedagógicas, informativas, gestión de alianzas y sinergias para la promoción de cultura ciudadana, cultura de pago, cultura de separación y aprovechamiento de residuos sólidos, reducción de puntos críticos y la promoción del consumo sostenible para los clientes y los usuarios.

### 5.4 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

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





## 5.4.1 Auditoria Externa

ASOCIADA A LA CALIDAD DEL SERVICIO Y A LOS PROCESOS DE GESTIÓN.

Auditoria integrada para la renovación y ampliación de la 9001:2015, renovada en el 2019.

### 5.4.1.1 Fortaleza

- ✓ El desarrollo de herramientas tecnológicas como Tableau y 5IGO permiten una mejor interacción de la información entre los procesos y mejorando los procesos asociados a la calidad del servicio.
- ✓ La estructura Técnico-Administrativa de Interequipos (enfoque de MBC y proyección a Gestión de activo Productivo). Permite orientar la gestión de mantenimiento a resultados de unidad de negocio con valor agregado en el tiempo para los accionistas y a los clientes, mejorando así su cobertura.
- ✓ El aumento en la participación del mercado corporativo con base en nuevas líneas de servicio; Porque está permitiendo impactar favorablemente en el mercado.
- ✓ La participación del área comercial en espacios que comparten información técnica y legal, asociada a los servicios ofertados. Porque está facilitando la venta consultiva y oportuna de nuevos servicios asociados a la prestación de servicios alternos al servicio de aseo.
- ✓ Para la información del desempeño y la eficacia de la gestión enfocada al servicio al cliente se denota las acciones tomadas a las principales quejas son eficientes.

## 5.4.1.2 Aspectos a tener en cuenta

Fortalecer la estandarización de los controles operacionales establecidos, con el fin de favorecer su adecuación y asegurar el logro de los resultados esperados.

## 5.4.2 Auditorías Internas

### ASOCIADA A LA CALIDAD DEL SERVICIO Y A LOS PROCESOS DE GESTIÓN.

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 para el año dirigida a los procesos:



## 5.4.2.1 Fortaleza

- Las gerencias regionales de Interaseo y sus equipos primarios poseen un adecuado conocimiento del contexto en el que operan los negocios en toda su geografía de influencia y acerca de las particularidades de la operación en cada municipio.
- En el año 2019 se dio un esfuerzo importante desde el nivel central en el propósito de decodificación y comunicación de la estrategia que dio visibilidad a las herramientas empleadas, la información que nutrió la discusión y su resultado en función de la mega meta y las líneas de actuación llamadas a posibilitarla (ejes estratégicos y su despliegue táctico).
- La ejecución del plan de trabajo 2019 en correspondencia con los lineamientos del Grupo Corporativo Ethuss persiguiendo el propósito de asegurar una operación con calidad, segura y responsable con el medio ambiente a través de la definición de siete pilares que aportarán al logro del propósito trazado.

## 5.4.2.2 Aspectos a tener en cuenta

Mejorar los procesos de comunicación interna entre alta dirección y equipos regionales , en relación a la estrategia gerencial para direccionar la organización.

## 5.4.3 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 2019 se realizó la encuesta a nuestros clientes del mercado regulado y mercado corporativo, las cuales se reflejan a continuación:

### 5.4.3.1 Encuesta de satisfacción rellenos sanitarios/ estaciones de transferencia

13 Empresas participaron en la aplicación de las encuestas de satisfacción de rellenos sanitarios y estaciones de transferencia

TIPO DE CLIENTE	ES USTED CLIENTE DE:
Estación de Transferencia	23,08%
Relleno Sanitario	46,15%
Relleno Sanitario y Estación de Transferencia	30,77%

TONELADAS	INDIQUE, ¿QUÉ CANTIDAD DE RESIDUOS DISPONE O TRANSFIERE?
10-100 Ton/mes	38,46%
101-500 Ton/mes	38,46%
Más de 500 Ton/mes	15,38%
Menos de 10 Ton/mes	7,69%

SITIO	SELECCIONE SU SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL Y/O TRANSFERENCIA
No indica	30,77%
Fonseca - RS Sur de La Guajira	23,08%
Cali - ET Palmira	15,38%
Palmar - RS El Clavo	7,69%
Sabaneta - ET Sabaneta	7,69%
Cali - ET Palmira y RS Yotoco	7,69%
Cali - RS Yotoco	7,69%

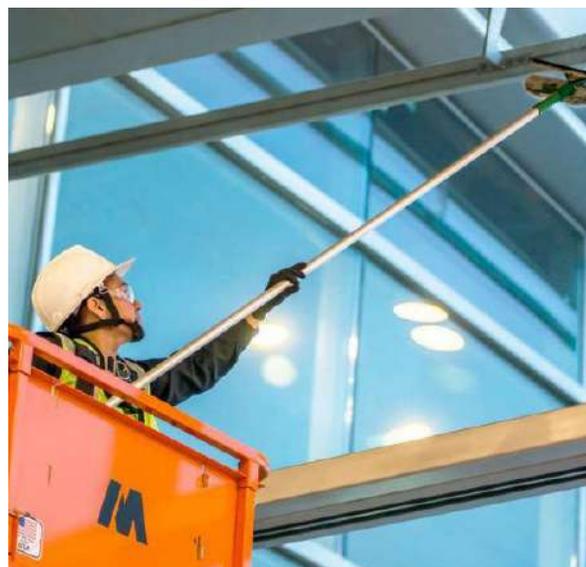
## 5.4.3.2 Facturación y pago

	SI	NO
¿Las facturas son entregadas oportunamente?	84,62%	15,38%
¿La tarifa cobrada corresponde con el valor pactado en el contrato y ajustes según la normatividad?	92,31%	7,69%
Los medios de pago dispuestos, ¿funcionan adecuadamente?	100,00%	0,00%

## 5.4.3.3 Resultados

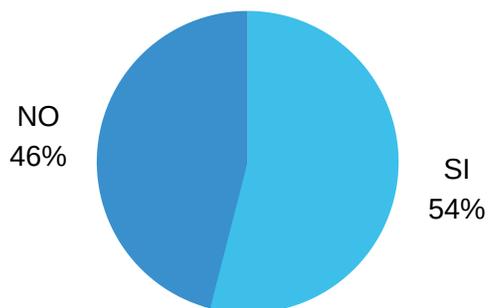
✓ Dos empresas manifestaron no haberseles entregado oportunamente las facturas.

✓ Una empresa manifiesta no ser cobrada adecuadamente la tarifa.

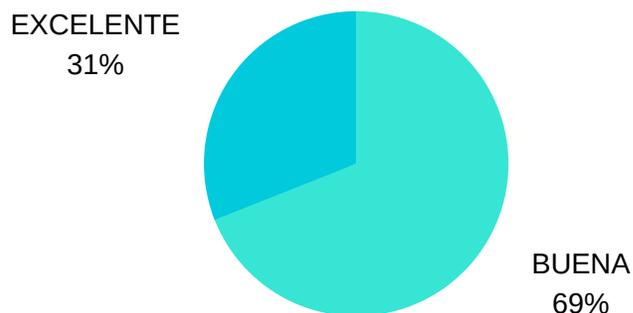


## 5.4.4 Gestión con los clientes

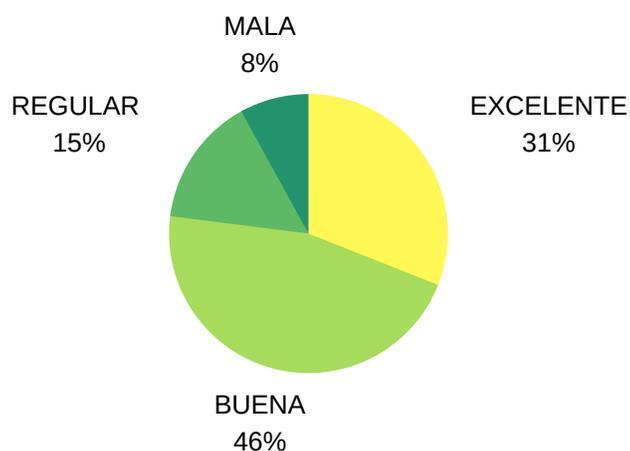
¿EL ÁREA COMERCIAL SE  
COMUNICA PERIÓDICAMENTE  
CON SU EMPRESA?



¿EL ÁREA COMERCIAL SE  
COMUNICA PERIÓDICAMENTE  
CON SU EMPRESA?



¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN  
BRINDADA POR EL ÁREA  
COMERCIAL?



### 5.4.4.1 Plan de acción

- ✓ Debe mejorarse la comunicación entre el área comercial y las empresas clientes
- ✓ En general la percepción de atención del personal comercial es Buena / Excelente
- ✓ El personal de Disposición Final y/o Estación de Transferencia presta atención satisfactoria a los clientes



## 5.4.5 Satisfacción general

CALIFICACIÓN	5	4	3
Califique de 1 a 5 la calidad del servicio prestado, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.	37,04%	51,85%	11,11%

### 5.4.5.1 Acciones de mejora

Se debe enfocar la satisfacción de los clientes asociada principalmente a:

- ✓ Mejora en la comunicación con las empresas
- ✓ Gestionar mejor los Tiempos de facturas, certificados y atención a nuestros clientes.
- ✓ Mostrar valor agregado que justifique las tarifas

## 5.4.6 Encuestas de satisfacción Usuarios del mercado corporativo

Para los clientes del mercado corporativo se realizaron 80 encuestas a los clientes RESPEL, Hospitalario y Residuos de Construcción y Demolición.

TIPO DE SERVICIO	USUARIO
Hospitalario	52,50%
RESPEL	37,50%
Residuos de Construcción y Demolición	10,00%

## 5.4.7 Frecuencia de recolección

El 95% de los clientes encuestados indican que la frecuencia de la recolección cumple con las necesidades de nuestros clientes y el 5% indica que NO.

De igual manera la empresa cumple con el 82 % con la frecuencia establecida y el 17% indica que no, por anterior se tiene una buena aceptación referente a las frecuencias y su aplicación.

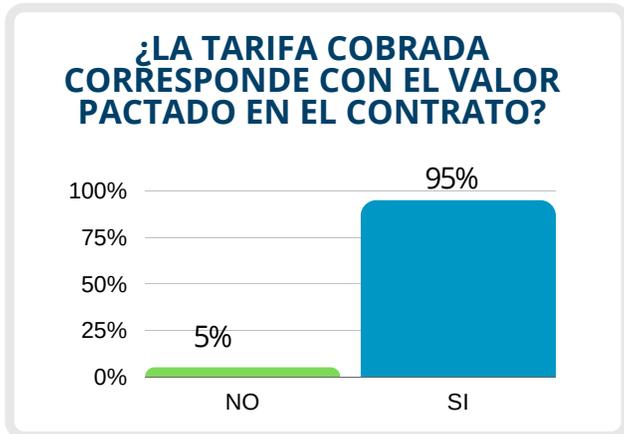
Teniendo en cuenta que dentro de las operaciones por razones ajenas a la incidencia como desastres naturales o posibles daños no previstos en nuestra flota vehicular no se puede cumplir con la programación, 32,5% indica que se le informa con antelación el no cumplir con las frecuencias y el 67,50% indica que no se le informa, en mención para el año 2020 tiene se tiene previsto fortalecer la comunicación con nuestros clientes frentes a la novedades con la programación.

## 5.4.7.1 Pago y Facturación

### Resultados asociados frente a la tarifa

A nivel general el grado de satisfacción de los clientes es alto, principalmente se tiene buena percepción del cobro y la facturación de los servicios. El 85% de los clientes indican que sus facturas son entregadas oportunamente, e indican que los medios de pago dispuestos funcionan adecuadamente.

Referente a las entidades de recaudo definidas por la empresa el 88, 75% indica que presta un buen servicio, pero el 73 % de los clientes indican 1, 5 bancos no les quedan cerca y el 20 % no le quedan cerca por lo anterior se proyecta alternativas de pago para los clientes y cercanos a sus domicilios.



## 5.4.7.2 Gestión de clientes

Para el área comercial y la gestión de la ejecutiva comercial el 76% indica que no se comunican con el cliente, por lo anterior se proyecta mejorar los canales de comunicación.

Para el área operativa indican que la atención prestada por el personal de recolección es excelente y el tiempo de atención en promedio es de una semana.

Para concluir la satisfacción del servicio prestado es bueno, se identifica dificultades con los tiempos de facturación, comunicación con la ejecutiva comercial y en la programación de los servicios.

## 5.4.8 Encuesta de satisfacción Facility Management

Participaron 4 empresas de clientes facility principales, con un servicio de más de 2 años.

El 100 % de los clientes facility se encuentra satisfecho con el servicio prestado la propuesta comercial y con la atención de solicitudes o reclamaciones. Para los tiempos de ejecución de los servicios de la misma manera y con una calificación de 5 entendiendo que es la puntuación más alta.

## 5.5 Quejas presentadas año 2019

Para el año 2019 se registraron 1975 quejas asociadas a la prestación del servicio el 54 % se denota por las interrupciones en la prestación del servicio;

Dimos respuesta al 100% de los recursos instaurados en las oficinas de PQRS

## 5.6 RECURSOS

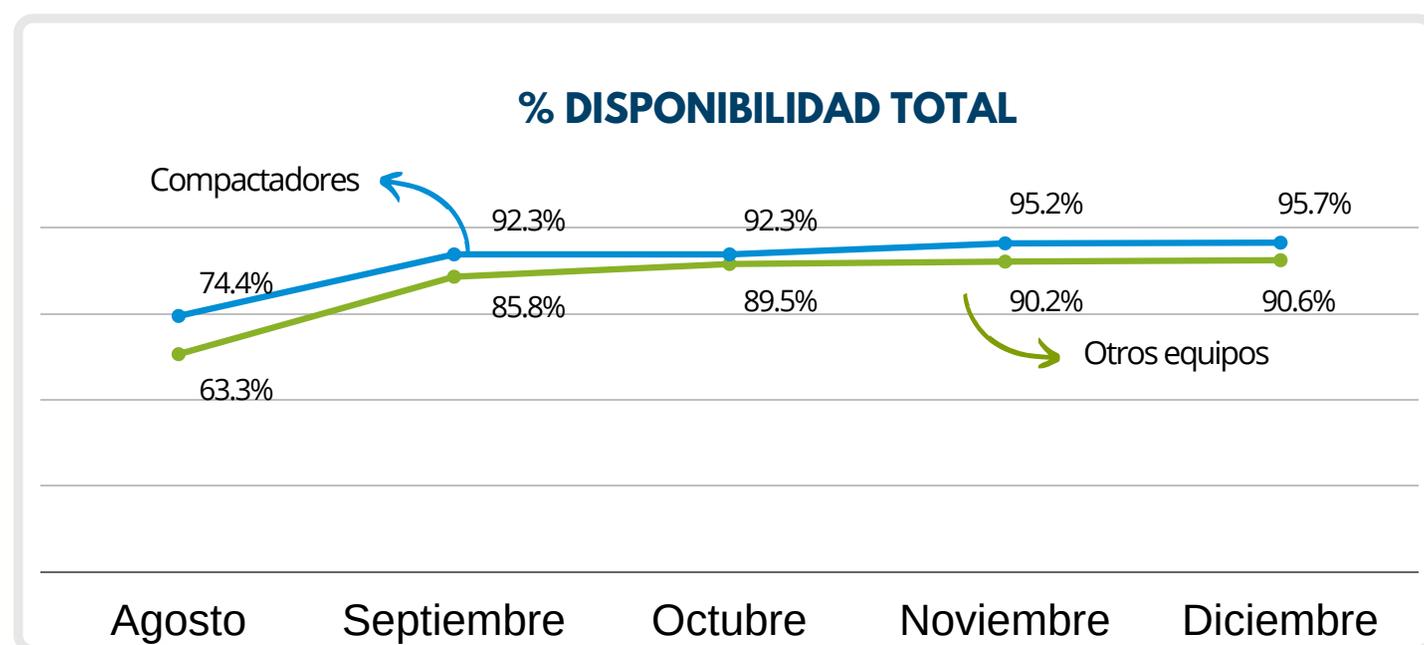
### 5.6.1 Humanos

Se cuenta con 7.674 colaboradores personal administrativo, Directores coordinadores, en el área operativa, supervisores, operarios de barrido, recolección, poda de árboles, corte de césped, operarios de aseo, personal de atención al cliente entre otros.

### 5.6.2 Logísticos

El área de Interequipos es el área encargada de suministrar maquinaria y equipos en óptimas condiciones, que permitan una operación eficiente de las empresas aliadas y nuevos clientes.

✓ Con un total de 790 equipos lo que permite cumplir con las solicitudes operacionales a tiempo.



Con una disponibilidad del 95%7 de compactadores y el 90, 6% de otros equipos.



### 5.6.3 Tecnológicos

Con la Incorporación de sistemas tecnológicos que permiten mayor cobertura rapidez para la organización y los clientes, con un total de 3 sistemas de información CMR, 5IINCO, TABLEU.



## 5.7 LOGROS

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

Buscar el crecimiento rentable a través de procesos eficientes apalancados en la mejor tecnología disponible con un compromiso con la seguridad y el ambiente

LOGROS	BENEFICIADOS	IMPACTOS
<p>Desarrollo de 63 proyectos de infraestructura para optimización de los servicios, dentro de estos se destacan:</p> <p>Planta de tratamiento de Sabaneta.</p> <p>Construcción de Ambientes para caninos espantado de gallinazos, La Glorieta, Pereira.</p> <p>Montaje de planta de tratamiento de aguas residuales, Sabaneta, Antioquia.</p> <p>Construcción de celdas de disposición de residuos en diferentes rellenos sanitarios.</p> <p>Montajes y operación de plantas de tratamiento de aguas residuales.</p>	<p>Clientes Usuarios</p>	<p>Mayores crecimientos para nuevos clientes Confianza con clientes y usuarios</p>

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

Liderar a través de la innovación en los procesos y los servicios.

LOGROS	BENEFICIADOS	IMPACTOS
<p>Prestación de servicio de facility en el aeropuerto Matecaña en Pereira</p>	<p>Clientes Usuarios</p>	<p>Crecimiento del mercado</p>



De igual manera se tiene la proyección de proyectos importantes a desarrollar en el año 2020, para aumentar la experiencia del servicio para los clientes

- ✓ Construcción de ECA: Estación de clasificación y aprovechamiento.
- ✓ Planta de separación de residuos sólidos urbanos, para la producción CDR en el relleno sanitario de San Andrés.
- ✓ Plantas de tratamiento de lixiviados.
- ✓ Planta de tratamiento de lixiviado en Cali, Palmar de Varela y Valledupar, San Andrés y ampliación de la planta en Santa Marta.

## 5.8 RETOS

- Reducir el porcentaje de quejas por parte de los clientes ya que se encuentra en 54% por las interrupciones en la prestación del servicio.
- Fortalecimiento de los canales de comunicación con los clientes en especial con los usuarios de redes sociales y aumento de los mismos.
- Construcción de planta de tratamiento de residuos en las instalaciones del Relleno Sanitario Magic Garden de San Andrés Islas, para la producción de combustible derivado de residuos provenientes de las rutas de recolección diaria como de los residuos almacenados en los últimos treinta años en este sitio.
- Apertura del mercado Facility Management, para nuevos clientes.

## 6. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### 6.1 IMPORTANCIA EMPRESARIAL

Para Interaseo la gestión del talento humano corresponde a un pilar de la sostenibilidad de la organización, considerando que es la fuerza de trabajo para materializar la visión estratégica, alcanzar el megameta, fomentar el desarrollo social y 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

### 6.2 COMPROMISOS

#### 6.2.1 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.

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.

De igual forma la organización desarrolla practicas de responsabilidad social que buscan mejorar la calidad de vida del colaborador y su nucleo familiar.

## 6.2.2 Adopción de los principios de Pacto Global de las Naciones Unidas

✓ Principios 3

✓ Principios 4

✓ Principios 5

✓ Principios 6



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.

## 6.2.3 Política de prevención y erradicación del trabajo infantil

INTERASEO reconoce y protege 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..

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





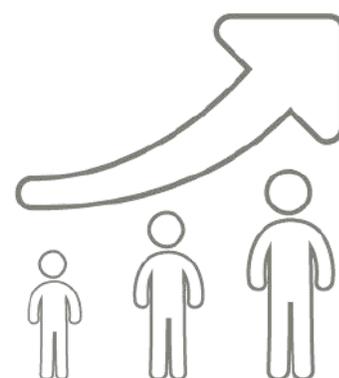
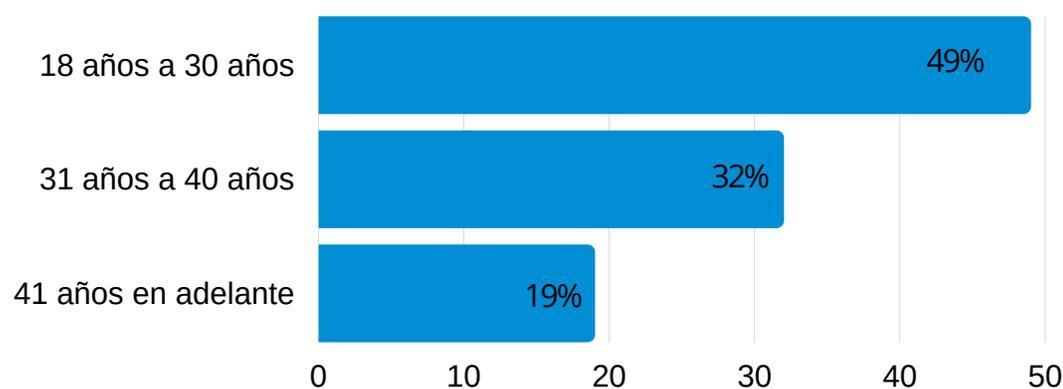
## 6.3 GESTIÓN PARA EL AVANCE

### 6.3.1 Selección y contratación

La selección y contratación de colaboradores se desarrolla bajo procedimiento estrictos y transparentes que corresponden a la política de contratación dándole la oportunidad a todos los candidatos que cumplen el perfil, de participar en el proceso que se realiza de manera pública, sin distinción de sexo, edad, raza, ideología, religión, origen.

La planta de personal de la organización está integrada por madres cabeza de familia, desplazados, reinsertados, población indígena.

### 6.3.2 Colaboradores por edad



## 6.3.3 Rotación de Colaboradores

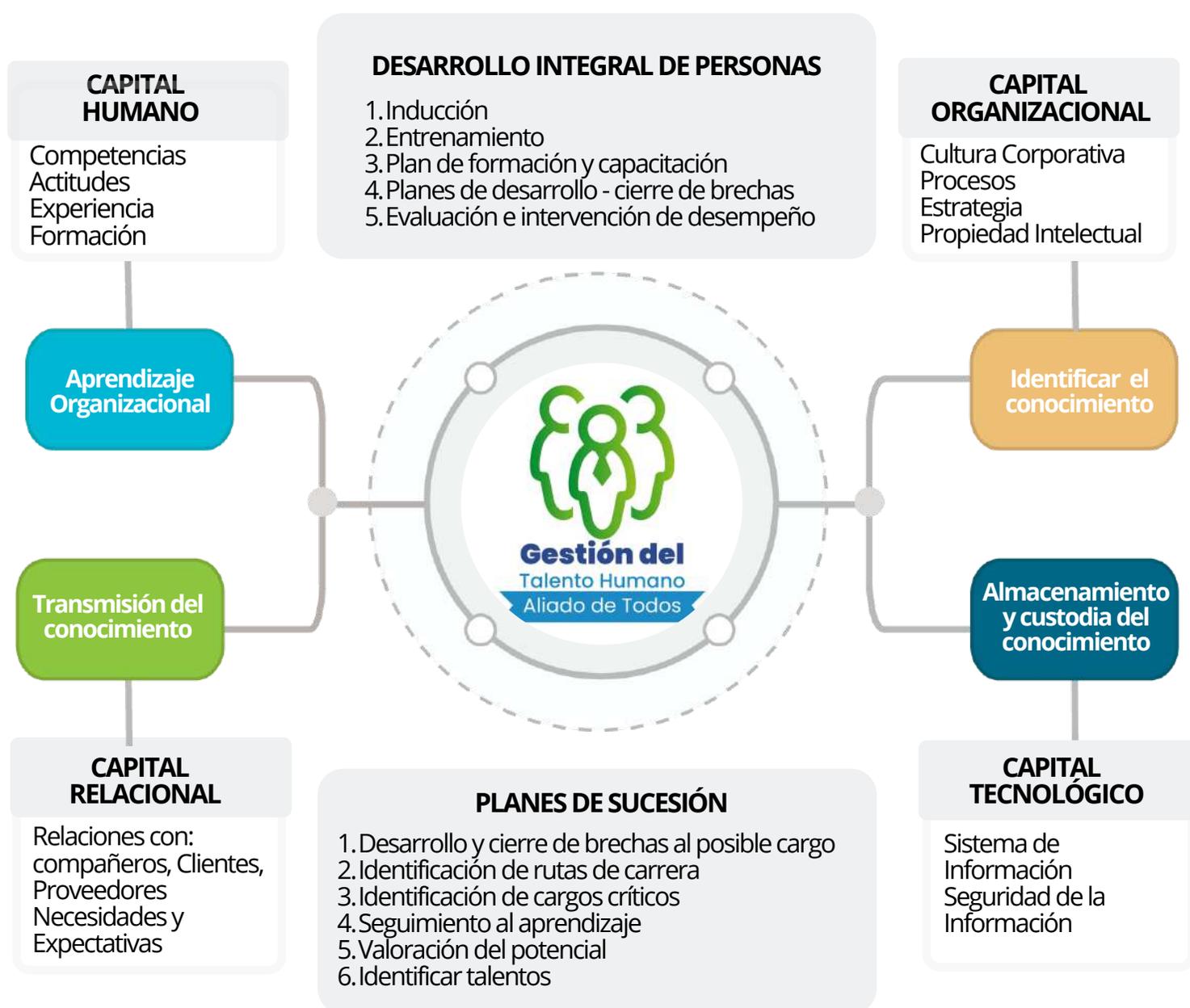


DURANTE EL  
AÑO 2019  
LA ROTACIÓN  
INCREMENTÓ

21,97%

Esto se debió a cambios de la organización en relación a la consolidación del área de Interequipos, cambios en los esquemas de atención al usuario.

## 6.3.4 Modelo Gestión del Conocimiento



## 6.3.5 Formación y capacitación

La organización Identifica las brechas y necesidades de desarrollo de competencias técnicas y del ser de los colaboradores y conforme a esto inicia un plan de formación y capacitación anual, que propende por el desarrollo integral de las personas.

En el año 2019 el desarrollo del plan de formación y capacitación tuvo los siguiente resultados:

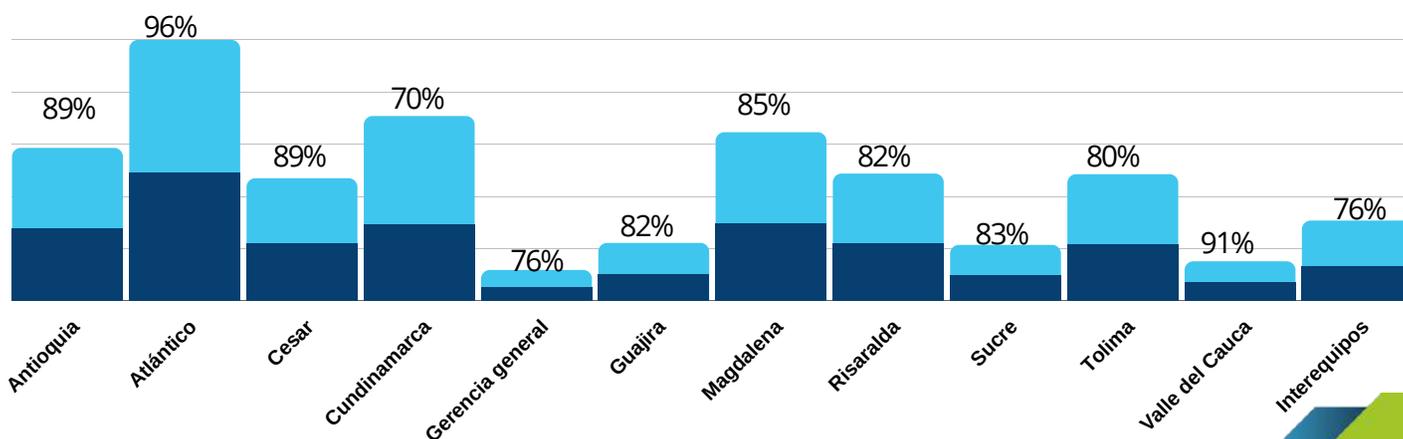
REGIONAL	% Colaboradores capacitados	total N° Horas
ANTIOQUIA	51%	4080
ATLÁNTICO	66%	7932
CESAR	98%	1356
CUNDINAMARCA	100%	26156
GERENCIA GENERAL	100%	269
GUAJIRA	100%	11904
MAGDALENA	31%	4080
RISARALDA	100%	1474
SUCRE	100%	590
VALLE DEL CAUCA	97%	1340
INTEREQUIPOS	21%	252



## 6.3.6 Empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

La organización realiza evaluación de desempeño una vez al año de sus colaboradores, esta evaluación incluye la valoración del nivel de cumplimiento de las competencias y el nivel de cumplimiento de los planes, acciones o resultados esperados para su cargo.

En el año 2019 el 80% de los colaboradores fueron evaluados, el 20% de colaboradores faltantes aún no cumplen un año de labores en la empresa.



## 6.3.7 Bienestar laboral y apoyo a las familias de colaboradores

La organización desarrolló en el año 2019 un plan de bienestar para los colaboradores, estructurado en 4 dimensiones .



Eventos de cultura, deporte y recreación

Realización de reconocimientos

Participación de la familia

Gestión de convenios programas de vivienda, estudios y/o ahorros.



### PROMOVER EVENTOS DE CULTURA, DEPORTE Y/O RECREACIÓN

#### RECONOCIMIENTOS

Día del cumpleaños (por cada trabajador)

#### DESCRIPCIÓN

Entrega de regalo a cada colaborador

#### EVENTOS

Día de amor y amistad

Se realiza actividad de integración a través de amigo secreto

Día de Halloween

Se realiza concurso del mejor disfraz y compartir

Novenas Navideñas

Novenas - Cada equipo de trabajo

Cuentos del Corazón

Lectura de cuentos - caja de compensación

#### CULTURA

Fiestas culturales representativa de cada región

Actividades culturales de acuerdo a cada región

Clubes culturales

Cine club, cine lectura



## GESTIONAR LOS RECONOCIMIENTOS

RECONOCIMIENTOS	DESCRIPCIÓN
Día de la Mujer	Celebración
Día del Hombre	Celebración
Día de la Madre	Celebración
Día del padre	Concurso comparte con tu padre
Día del conductor (virgen del Carmen 16 de julio)	Celebración
Día del operario (San Martín de Porras 3 de noviembre)	Celebración



## GESTIONAR LA PARTICIPACIÓN DE LA FAMILIA

CALIDAD DE VIDA	DESCRIPCIÓN
Día de la familia (Cumplimiento ley 1857)	Día libre
Feria de vivienda	Feria
Feria educativa	Feria
RECREACIÓN	
Fiesta fin de año	Celebración
EVENTOS	
Día de los niños	Fiesta infantil-entrega de dulces



## GESTIONAR CONVENIOS PROGRAMAS DE VIVIENDA, ESTUDIOS Y/O AHORROS

CONVENIOS	DESCRIPCIÓN
Convenio Corporativo	Gimnasio
Convenio Corporativo	Vehículos y repuestos
Convenio Corporativo	Salud
Convenio Corporativo	Créditos
AUXILIOS	
Auxilio educativo	Educación

## 6.3.8 Mujeres Emprendedoras



Consiste en promover la formación del trabajo y generación de ingresos; a mujeres esposas de los colaboradores que se encuentran en situación de vulnerabilidad, como parte de la estrategia de responsabilidad social empresarial, de esta forma se disminuye el riesgo de trabajo infantil por parte de los hijos menores de edad, de los colaboradores, la vulnerabilidad se determina posteriormente a la aplicación de encuestas socioeconómica.

En el año 2019 **297 Mujeres emprendedoras** recibieron más de **252 horas de formación** para el trabajo, en diferentes áreas de interés.

## 6.3.9 Erradicación del trabajo infantil



La organización se encuentra comprometida con la erradicación del trabajo infantil, asumiendo compromisos serios y formales, a través de su política de prevención y erradicación del trabajo infantil y la adhesión a la Red Colombia Contra el Trabajo Infantil.

En relación a la cadena de valor y en especial la gestión del recurso humano.



### En el año 2019 la organización

Promovió la 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 no trabajo infantil en su núcleo familiar.

La organización sensibiliza y capacita periódicamente a los colaboradores directos e indirectos acerca del compromiso de prevenir y erradicar todo tipo de trabajo infantil en el núcleo familiar.

**CAPACITAMOS  
EN EL 2019  
MÁS DE  
3.886  
COLABORADORES**



En el marco de la celebración del **12 de Junio en conmemoración del día Mundial Contra el trabajo Infantil**, se realizaron diferentes actividades alusivas a este día, proyectando un video de la UNICEF sobre las peores formas de trabajo infantil en la minería.

En el año 2019 hemos implementado la herramienta didáctica de la Cartilla de Rehilando Lazos de amor.

**REALIZAMOS**  
**1.063**  
INTERVENCIONES  
**EN EL 2019**  
**LOGRANDO**  
**ALCANZAR**  
**15.377**  
**PERSONAS**

Junto con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) se han venido realizando varias estrategias tales como socializaciones, sobre los conceptos de trabajo infantil, los casos identificados y las estadísticas referentes del trabajo infantil en Colombia y así mismo las líneas de atención para denunciar casos de trabajo infantil.

Nos vinculamos a las diferentes marchas, para la conmemoración de la erradicación del trabajo infantil, donde participaron colaboradores y posteriormente se desarrollaron varias actividades con mensajes alusivos; durante estas actividades se realizaron entrega de kits escolares.



## 6.3.10 Libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

Existen acuerdos derivados de proceso de negociación con las organizaciones sindicales actuales, y de tales procesos de negociación se genera una convención colectiva de trabajo donde se plasma los acuerdos a los que llegan las partes.



## 6.3.11 Porcentaje de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva

El 38.48% de nuestros colaboradores se encuentra sindicalizado.

## 6.3.12 Prevención de la discriminación en el empleo y la ocupación

### 6.3.12.1 Prestaciones para los empleados

Todos los colaboradores de la organización sin distinción alguna reciben las prestaciones tales como: cesantías, primas, vacaciones, intereses de cesantías y otros beneficios tales como seguro de vida, póliza exequiales.

### 6.3.12.2 Permiso parental

La organización cumple con lo estipulado por ley para temas de licencias por luto o licencias por calamidades graves, de esta forma en el año 2019 otorgaron **881 permisos**.

## 6.3.13 Yo me educo con Interaseo

### REHILANDO



Es una campaña que aporta a la construcción de tejido social en las comunidades en condición de vulnerabilidad; cuyo sentido se encuentra en el fomento de los valores éticos y principios de convivencia. Esta campaña es de 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 fomentando un ambiente de protección a los niños dentro del núcleo familiar.



**En el año 2019 hemos implementado la herramienta didáctica de la Cartilla de Rehilando Lazos de amor.**



## 6.3.14 Yo me educo con Interaseo

EN EL AÑO  
**2019**  
APOYAMOS  
**374**  
COLABORADORES



A través de alianzas y convenios, apoyamos a colaboradores operativos de barrido y recolección que no terminaron estudios primarios, secundarios y técnicos brindándoles la oportunidad concluir sus estudios, de esta forma tengan más posibilidades de crecer en la organización o tener mayores oportunidades laborales fuera de ella.



## 2.3.16 Campaña niños a estudiar y a jugar no a trabajar

En el marco de nuestro compromiso con la protección de los derechos de los niños; en el año 2019, le dimos continuidad a la campaña niños a estudiar y a jugar no a trabajar, que busca fomentar la protección de los derechos de los hijos menores de edad de los colaboradores.

En el año 2019 entregamos kits escolares a los hijos menores de edad escolarizados y en fechas especiales tales como el Halloween, día del niño desarrollamos eventos recreativos para conmemorar la fecha al igual que entrega de juguetes en la temporada navideña.



## 6.3.15 Yo cuido al operario y buen trato y valores

En el marco de nuestro compromiso con la protección de los derechos de los niños; en el año 2019, le dimos continuidad a la campaña niños a estudiar y a jugar no a trabajar, que busca fomentar la protección de los derechos de los hijos menores de edad de los colaboradores.

En el año 2019 entregamos kits escolares a los hijos menores de edad escolarizados y en fechas especiales tales como el Halloween, día del niño desarrollamos eventos recreativos para conmemorar la fecha al igual que entrega de juguetes en la temporada navideña.

EN EL AÑO  
**2019**  
ALCANZAMOS  
**12.336** USUARIOS Y  
COLABORADORES  
Y REALIZAMOS  
**485** ACTIVIDADES

## 6.3.16 Voluntariado corporativo

A través del voluntariado corporativo, la empresa fomenta la participación de colaboradores en acciones que propendan por el desarrollo y bienestar de la comunidad, por iniciativa propia o en alianza con otras empresas e instituciones en el año 2019.



Participamos activamente como aliados en la iniciativa Vamos Colombia liderada por la Fundación Andi, El programa de voluntariado *Yo me Uno* liderado por la compañía Bavaria y así mismo la iniciativa *día mundial de la limpieza "Vamos hacerlo Colombia"* que corresponde a un programa global dirigido a combatir el problema mundial de los residuos solidos marinos.



## 6.3.17 Recursos Humanos

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.

A nivel regional cada departamento donde operamos cuenta con un equipo regional de gestión humana que está liderado por el director regional bajo los lineamientos nacionales dados por el director general.



## 6.4 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### Encuestas de clima organizacional

Se realiza encuesta de clima organizacional al 100% de los colaboradores de la organización con los siguientes resultados:

#### HALLAZGOS POSITIVOS

- Programas de escolaridad para el personal operativo
- Oportunidades en horarios para estudiar
- Posibilidad de ascensos en la empresa
- Mejoramiento en infraestructura
- Celebración de fechas especiales
- Estabilidad y solidez de la empresa
- La migración del personal temporal a la empresa
- La implementación del programa tomate tu tiempo
- Mejora en la calidad de la dotación
- Disponibilidad de las herramientas de trabajo
- El ajuste de las jornadas laborales en los operarios
- El pago de la nómina y la seguridad social es puntual

## HALLAZGOS NEGATIVOS

- Socialización comité de convivencia
- Jornadas laborales de los facilitadores de operaciones
- Carga laboral del personal administrativo
- Planeación y organización de las actividades
- Calidad de la dotación operativa y administrativa
- Entrenamiento y capacitaciones
- Comunicación organizacional
- Aumentar el sentido de pertenencia y valores corporativos
- Necesidades de estandarización de procesos para la gestión adecuada
- Mejorar el relacionamiento de jefe con colaborador y colaborador con jefe inmediato
- Cantidad de uniformes entregados y el cumplimiento de los tiempos
- Motivación y retención en el personal
- Socialización de los cambios corporativos
- Inequidad de los salarios, no hay una estructura para la asignación o aumento
- Gestión en mantenimiento
- Calidad de los EPP
- Relacionamiento interpersonal, resolución de conflictos e inteligencia emocional
- Actividades y convenios para el bienestar laboral de los empleados
- Se cuenta con poco espacio para recreación y deporte
- Infraestructura e insumos de algunas bases y cuartelillos de operaciones
- Proceso de control de nómina

## 6.4.1 Auditoria interna y externa

En el año 2019 la organización realiza auditoria interna contratada con una empresa externa, el objetivo es evaluar el sistema de gestión de Calidad, Ambiental y SST evaluándose de esta forma la gestión del talento humano, de acuerdo al informe de la empresa.

### Fortalezas

El implementado análisis de identificación de brechas desde las etapas tempranas de selección de personal, lo que facilita a la organización determinar los esfuerzos a realizar y estimar el tiempo demandado para llevar al individuo al nivel de competencia requerido.

### Como aporte hacia la gestión de los conocimientos

Identificados como esenciales, el progreso en la habilitación de un piloto asociado al proceso de inducción corporativa al personal administrativo y de reinducción a través de plataforma e - learning. Así mismo, la decisión en torno a abordar directamente la creación de un campus virtual para la formación online en plataforma Moodle y la determinación de diseñar con recursos propios varios de los módulos clave, lo que aporta a racionalizar recursos.

### Aspectos a mejorar

Formalización de protocolos orientados a eliminar/minimizar las barreras u obstáculos a la participación de los trabajadores, lo que deberá ser una de las tareas que deben ser diligenciadas con prioridad. Entre estas barreras comunes en la organización se pueden encontrar: el idioma, la alfabetización, las represalias o amenazas y la penalización de los trabajadores que participan activamente en los procesos de consulta que lleva adelante la organización.

Evaluar la gestión del proceso en función de su capacidad de garantizar competencias, desempeño, eficacia de la estrategia de formación, gestión de los riesgos asociados

# 6.5 LOGROS

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Implementar estrategias que mejoren la calidad de vida de las personas y el clima laboral de la Organización

LOGROS	BENEFICIADOS	IMPACTOS
<p>Escolarización de 374 colaboradores a través de “Yo me educó con Interaseo”</p> <p>Apoyo a 146 Familias de Colaboradores con el programa de emprendimiento “Mujeres emprendedoras”</p> <p>Apoyo a colaboradores con auxilios educativos para posgrados y pregrados.</p> <p>Desarrollo de programa de buen trato y valores con la participación del 80% de colaboradores de la organización.</p> <p>Celebración y conmemoración de fechas importantes para resaltar el valor de las personas y el quehacer de los colaboradores. Participación del 100% de los colaboradores.</p>	Colaboradores	Mejora del clima laboral, excelencia organizacional y mayor motivación

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Gestionar la estructura y Fortalecimiento de las competencias que den como resultado personas con el desempeño esperado, motivadas y en constante crecimiento

LOGROS	BENEFICIADOS	IMPACTOS
<p>Participación del 66% de los colaboradores con el plan de formación para el desarrollo integral de las personas.</p> <p>Evaluación de desempeño al 100% de colaboradores con tiempo de permanencia en la organización mayor a 1 año.</p>	Colaboradores	Mejora el desempeño y productividad de las personas, motivación y excelencia organizacional



## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Apropiar una estrategia de relacionamiento y comunicaciones corporativas pertinente y oportuna, coherente con el contexto social, necesidades de nuestros grupos de interés, exigencias de nuestros servicios, rendición de cuentas, adhesiones a iniciativas mundiales y nacionales en el ámbito de la sostenibilidad, que propendan por un mayor nivel de competitividad

LOGROS	BENEFICIADOS	IMPACTOS
<p>Desarrollo de estrategia de comunicaciones para colaboradores en el ámbito de las políticas de la organización.</p> <p>Creación y emisión de boletín informativo “Entérate”</p> <p>Divulgación de más de 100 comunicaciones relacionadas con temas de interés a través de correo de comunicaciones.</p> <p>Fortalecimiento de plataforma de aprendizaje y realización de mas cursos y capacitaciones.</p>	Colaboradores	Mejora del clima laboral, excelencia organizacional y mayor motivación

## 6.6 RETOS

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

Implementar estrategias que mejoren la calidad de vida de las personas y el clima laboral de la Organización

RETOS	BENEFICIADOS	IMPACTOS
Implementar el proceso de debida diligencia en derechos humanos	Colaboradores	Mejora del clima laboral , mayor motivación y excelencia organizacional

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

Gestionar la estructura y Fortalecimiento de las competencias que den como resultado personas con el desempeño esperado, motivadas y en constante crecimiento

RETOS	BENEFICIADOS	IMPACTOS
Incremento al 100% de la participación de los colaboradores en el plan de formación para el desarrollo integral de las personas.	Colaboradores	Mejora el desempeño y productividad de las personas, motivación y excelencia organizacion

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Apropiar una estrategia de relacionamiento y comunicaciones corporativas pertinente y oportuna, coherente con el contexto social necesidades de nuestros grupos de interés, exigencias de nuestros servicios, rendición de cuentas, adhesiones a iniciativas mundiales y nacionales en el ámbito de la sostenibilidad, que propendan por un mayor nivel de competitividad

RETOS	BENEFICIADOS	IMPACTOS
	Colaboradores	Mejora el clima laboral y la productividad, relacionada con el uso de canales de comunicación para directrices, instrucciones, información de interés y los resultados de los programas.





## 7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### 7.1 IMPORTANCIA EMPRESARIAL

INTERASEO trabaja por la sostenibilidad de sus operaciones través de procesos eficientes con un compromiso con la seguridad y salud en el trabajo 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.

INTERASEO 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 establecido en la Ley 1562 de 2012, el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 1111 de 2017, Resolución 0319 de 2019 y la normatividad vigente.

#### ESTÁNDARES INTERNACIONALES



La organización inició en el año 2019 la transición de OSHAS 18001 a la ISO 45001 del 2018.

## 7.2 COMPROMISOS

### 7.2.1. 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, re inducción, 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 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.



## 7.3 POLÍTICAS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD VIAL

### 7.3.1. Política de Seguridad vial

Política de Seguridad Vial INTERASEO, consiente 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 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 ambiente. 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 equipos
- ✓ Cumplir con todas las normas legales vigentes en el territorio nacional, en lo que concierne a tránsito terrestre automotor, transporte y seguridad vial.

## 7.3.2 Políticas de regulación de la empresa

Con el objeto de apoyar el Plan Estratégico de Seguridad Vial, 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 las mismas en procura de la prevención de accidentes.

## 7.3.3 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, 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.



El incumplimiento a la política acarrea sanciones disciplinarias establecidas en el reglamento interno de trabajo, el contrato de trabajo y la legislación.

## 7.3.4 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 los factores causantes accidentes del tránsito, los cuales pueden llegar a afectar a todos sus colaboradores y/o terceros. Mediante la adopción de esta política, la organización busca garantizar un óptimo desempeño de sus operaciones dentro del marco de la seguridad vial e industrial. En consecuencia, los programas que se implementen bajo esta política deberán:



- ✓ Establecer periodo 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 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 de causalidad por la fatiga.

## 7.3.5 Política de uso del cinturón de seguridad



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.

Es responsabilidad del conductor solicitar y advertir a los ocupantes del vehículo sobre la obligatoriedad del uso del cinturón y las implicaciones de no hacerlo.

## 7.3.6 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 80 Km/h en carreteras nacionales o departamentales, 60 Km/h en vías urbanas y carreteras municipales, y 30 Km/h en zonas escolares o residenciales.

**EL VEHÍCULO DE  
RECOLECCIÓN  
DOMICILIARIA  
NO SOBREPASA  
5Km/h**

## 7.3.7 Política de control de alcohol y drogas

El uso de equipos de comunicación está prohibido mientras se conduce un vehículo al servicio de INTERASEO. Los siguientes son los requisitos mínimos de operación:



El uso de teléfonos móviles, asistentes digitales personales (PDA), impresoras, dispositivos de mano, tabletas, dispositivos convergentes, dispositivos de mensajes de texto, computadoras y otros dispositivos electrónicos móviles está prohibido cuando se está conduciendo un vehículo.



Los sistemas de GPS se programarán antes de iniciar el viaje y no durante el transcurso de la operación del vehículo. El uso de mapas para planificar rutas también debe ser completado antes de operar el vehículo.



El uso de dispositivos de manos libres mientras el vehículo está en movimiento está permitido, siempre y cuando haya sido conectado antes de iniciar la marcha.



Si es necesario realizar una llamada del teléfono móvil en cualquier momento mientras se conduce un vehículo, el conductor deberá detener el vehículo en un lugar seguro donde pueda realizar la llamada.

## 7.4 GESTIÓN DEL AVANCE

### 7.4.1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo



El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de INTERASEO se encuentra certificado con el estándar



Otorgada a través del ICONTEC el 19 de noviembre del 2019.

<https://www.interaseo.com.co/wp-content/uploads/2020/03/CERTIFICADO-ICONTEC-18001-INTERASEO.pdf>



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



## 7.4.3 Objetivos del sistema integrado de gestión

Prevenir y reducir los incidentes, accidentes de trabajo, el desarrollo de enfermedades laborales y el ausentismo a través de la gestión eficiente de los peligros y amenazas ocupacionales.



la mejora de las competencias de nuestros colaboradores en prevención de accidentes y enfermedades para impulsar el autocuidado, comprometidos a gestionar la eliminación de riesgos.

Aumentar la productividad en la prestación de los servicios a través de la integración de los principios de ciudades sostenibles y consumo responsable.



Implementar un modelo operacional a partir de procesos integrados, buscando la satisfacción de nuestros clientes, el cumplimiento legal y la conformidad de los productos y servicios, a través de la mejora continua de los procesos.

Proteger el medio ambiente mediante la prevención de la contaminación, el uso racional y sostenible de los recursos naturales, la protección a la biodiversidad y los ecosistemas.



## 7.4.4 Responsabilidades y autoridades



La organización establece y documenta las responsabilidades, autoridades y roles en el manual del sistema integrado de gestión.

De esta forma define la toma de decisiones e intervención de la gerencia general, director general de sistema integrado de gestión, coordinadores regionales SIG analistas de seguridad y salud en el trabajo, gerentes regionales y líderes de procesos y sus equipos de trabajo.

# 7.4.5 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

La organización ha definido los lineamientos para identificar, analizar y realizar la gestión del riesgo en las actividades que se realizan dentro de los procesos y proyectos teniendo en cuenta su contexto interno y externo.

## GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

### Identificación, Análisis y evaluación



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 los 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.

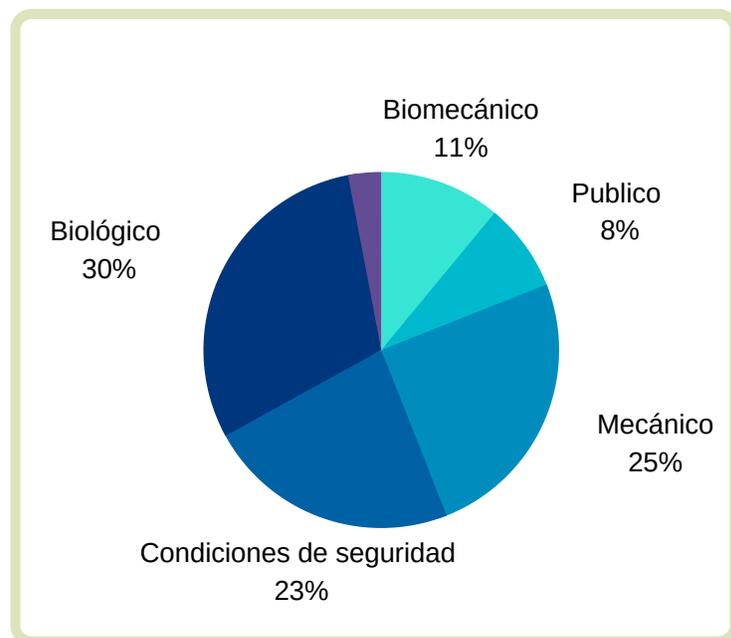




Para asegurar que la implementación del programa de seguridad y salud en el trabajo cumpla con los estándares de calidad requeridos, la organización estructura e implementa perfiles de cargo acordes con las competencias que se requieren, realiza evaluaciones de desempeño periódicamente, al igual que implementa un programa de auditoria internas y externas y establece indicadores de desempeño que son evaluados periódicamente, todo lo anterior se convierte en planes de mejoramiento.

Para que los colaboradores notifiquen peligros asociados a su actividad, la organización dispone de un procedimiento de comportamiento y tarjeta de observación de comportamientos, al igual que el comité paritario de salud ocupacional, cuando se trata de investigar accidentes de trabajo y establecer las acciones correctivas la organización implementa el procedimiento de identificación y valoración de peligros y riesgos y el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

### CLASIFICACIÓN POR PELIGRO





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

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.

## 7.4.7 Fomento de la salud y formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

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.

Implementamos programas favoreciendo la prevención de enfermedades y promoviendo estilos de vida saludables a través de actividades de Riesgo Cardiovascular, Conservación de Salud musculo esquelética, prevención de consumo de Tabaco, alcohol y sustancias psicoactivas y sensibilizaciones de riesgos de salud pública , realizamos seguimiento a la salud de nuestro personal a través de las evaluaciones medicas ocupacionales y garantizamos 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.



<b>CARDIOVASCULAR</b>	<b>6120</b>
Capacitación	2516
Rumbaterapia	683
Tamizaje	2921

<b>TABACO, ALCOHOL Y SUSTANCIAS</b>	<b>4460</b>
Capacitación	2157
Rumbaterapia	1694
Tamizaje	609

<b>SALUD MUSCULO ESQUELÉTICA</b>	<b>4448</b>
Estándar Biomecanico	21
Capacitación	2459
Pausas Activas	1697
Valoraciones	271

<b>SALUD PUBLICA</b>	<b>52929</b>
----------------------	--------------

<b>AUDITIVO, VISUAL RESPIRATORIO</b>	<b>1986</b>
--------------------------------------	-------------

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

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.

## 7.4.9 Lesiones por accidente laboral

Las metas establecidas por la organización fueron reducir la frecuencia y la severidad de los accidentes de trabajo en un 20% comparado con el año 2018. Durante el cuarto trimestre de 2019, se observa un aumento significativo de la frecuencia de accidentes superando el valor de 2018 en un 6% y en severidad debido al AT fatal, se observa un aumento significativo del 72% en comparación con el 2019. Sin los 6000 días cargados por la fatalidad, la severidad estaría en 78.2, en un 7% por debajo de valor del 2018.

En el año 2019 se originaron 1285 eventos relacionados con accidentes de trabajo de la siguiente manera:

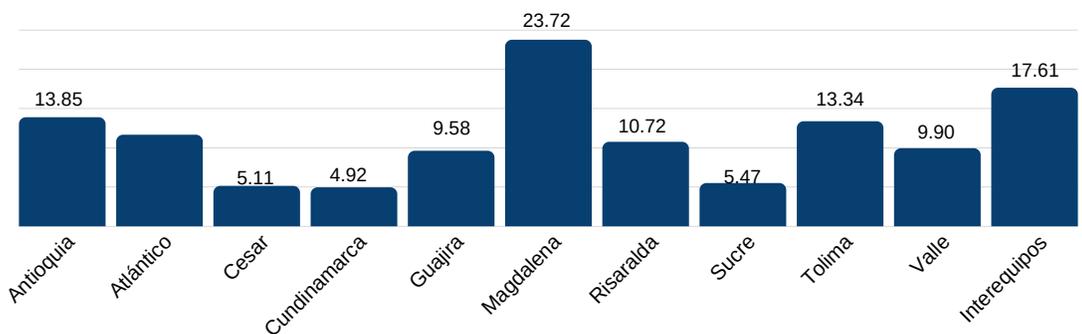
CLASE DE EVENTO	Fatal	Grave	Severo	Leve
N° CASOS	1	26	39	1219

Las regionales con mayor frecuencia y severidad son Antioquia, Atlántico, Guajira, Magdalena, Operadores de la Sierra, Risaralda, Tolima, e Interequipos.

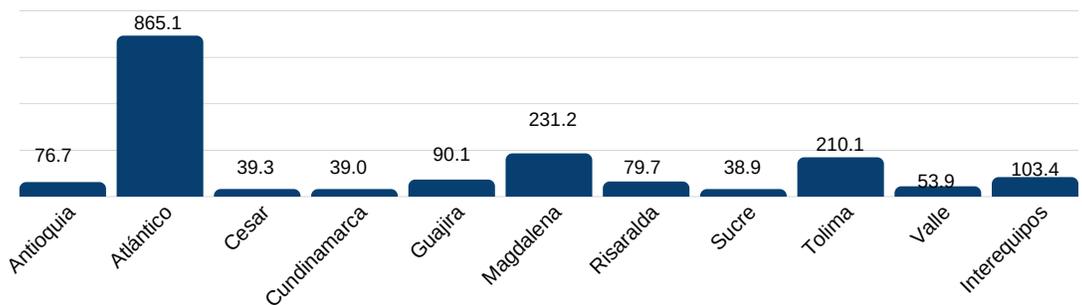
Interequipos es la dependencia de la organización encargada de suministrar maquinaria y equipos en optimas condiciones , que permitan una operación eficiente de las empresas aliadas y nuevos clientes



### FRECUENCIA DE ACCIDENTES INCAPACITANTES



### SEVERIDAD DE ACCIDENTES



Para reducir el índice de frecuencia y severidad de los accidentes, la organización inicio la construcción e implementación de estándares seguros para unidades estratégicas de negocios, se espera que los resultados se vean reflejados en la reducción de este indicador en el año 2020.

## 7.5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Los elementos utilizados para la evaluación de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo fueron:

✓ Informe de gestión de medicina ocupacional 2019

✓ Auditorias

El principal resultado de esta evaluación ha sido el otorgamiento a la empresa del **certificado en la norma OHSAS 18001: 2007** y el Registro Único para Contratistas (RUC)



### 7.5.1 Ausentismo 2019

Las principales causas de ausentismo por enfermedad general son enfermedades crónicas y degenerativas osteomusculares y las lesiones derivadas de accidentes de tránsito, también encontramos pacientes con Neoplasias y eventos cardiovasculares que aportan número importante de días de incapacidad.

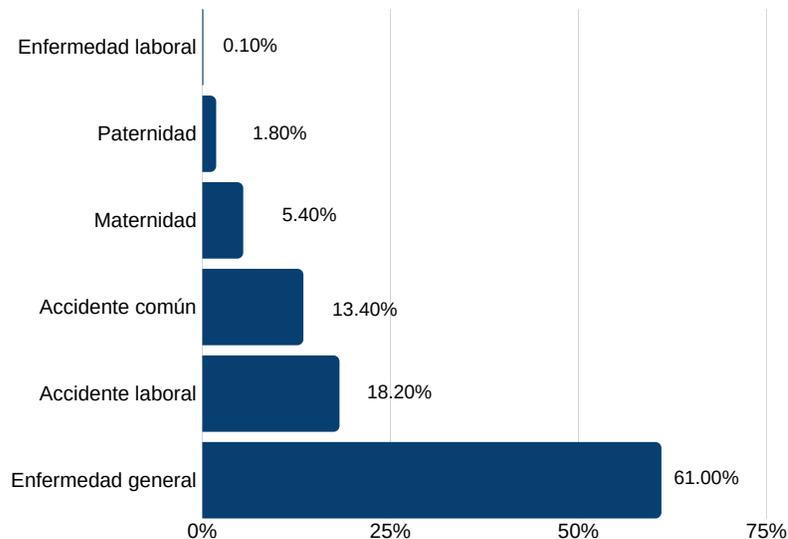
Las principales causas de ausentismo por accidente de trabajo/EL son las lesiones osteomusculares y las lesiones de piel con (heridas, laceraciones, picaduras).

Dentro de la revisión realizada no se encontraron incapacidades por patologías inmunoprevenibles ni epidemias.

El resultado del indicador en el primer semestre (2,18) se encuentra en un rango similar al promedio de los últimos 3 años (2.53) y del año anterior (2,12).



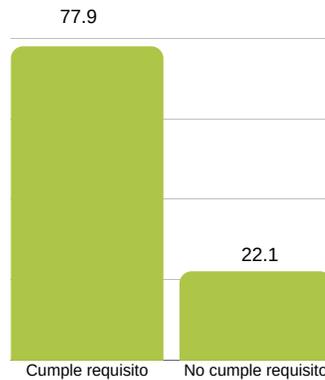
#### DISTRIBUCIÓN POR ORIGEN DIAS DE AUSENTISMO MEDICO 39555



EN EL AÑO  
**2019**  
NUESTRO  
RESULTADO  
EN LA  
TASA DE  
AUSENTISMO  
FUE DE  
20.3%

## 7.5.2 Evaluaciones medicas ocupacionales 2019

EN EL AÑO  
2019  
SE REALIZARON  
4.910  
EVALUACIONES  
MEDICAS  
OCUPACIONALES



## 7.5.3 Auditoria Externa

El Consejo Colombiano de Seguridad realizó una auditoria a la organización a fin de renovar el Registro Uniforme para Contratistas (RUC), este registro tiene una vigencia hasta el mes de mayo del 2020.

REQUISITOS	PUNTAJE POSIBLE	PUNTAJE OBTENIDO	PORCENTAJE DE PUNTUACIÓN	CATEGORÍA DE CALIFICACIÓN
Programa de mantenimiento de instalaciones	18	18	100%	D
Programa de mantenimiento de equipos y herramientas	18	5.94	33%	B
Elementos de protección personal	18	11.88	66%	C
Productos químicos	18	18	100%	D
Planes de emergencia y contingencia	45	45	100%	D
Gestión ambiental	76.5	76.5	100%	
Estándares y procedimiento	18	18	100%	D
Plan de gestión de residuos	18	18	100%	D
Programas de gestión ambiental	40.5	40.5	100%	D
<b>EVALUACIÓN Y MONITOREO</b>	<b>117</b>	<b>86.85</b>	<b>74%</b>	
Incidentes de trabajo y ambientales	18	18	100%	D
Auditorías internas al SGSSTA	18	18	100%	D
Acciones correctivas y preventivas	18	5.94	33%	B
Inspecciones en SSTA	18	18	100%	D
Seguimiento a requisitos legales	45	26.91	60%	
Requisitos legales y de otra índole	27	8.91	33%	B
Afiliación al sistema de seguridad social	4.5	4.5	100%	D
Reglamento de higiene y seguridad industrial	4.5	4.5	100%	D
Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo	9	9	100%	D
<b>IMPACTO A LA ACCIDENTALIDAD</b>	<b>100</b>	<b>33</b>	<b>33%</b>	<b>B</b>
<b>PUNTAJE TOTAL DE LA EVALUACIÓN</b>	<b>100</b>	<b>841.146</b>	<b>84%</b>	

<b>% Ausentismo causa medica</b>	Ausentismo es la no asistencia al trabajo, con incapacidad medica.	(Número de días de ausencia por incapacidad laboral y común/Numero de días programados) *100.	(2.03
<b>Prevalencia de la enfermedad laboral</b>	Número de casos de una enfermedad laboral presente en una población en un período de tiempo.	(Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo/Premedio de trabajadores en el periodo *100000.	69.28 lesiones osteomusculares 2 calificadas en 2018 y 3 calificadas en 2019.
<b>Incidencia de la enfermedad laboral</b>	Número de casos nuevos de una enfermedad laboral en una población en un período de tiempo.	(Número de casos nuevos de enfermedad laboral en el periodo/Premedio de trabajadores *100000.	41.5 lesiones osteomusculares 3 calificadas en 2019.

## 7.5.4 Acciones Específicas

En ruta con la seguridad Consiste en una campaña que busca incentivar y comprometer a los equipos de trabajo de las diferentes operaciones en una cultura del autocuidado, el fortalecimiento del liderazgo, fomento de la innovación para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Para su desarrollo la organización adoptó unas reglas para la campaña con las siguientes características:

### ★ REGLAS DE JUEGO ★

Cumplir con el objetivo de disminución de la frecuencia de accidentalidad y severidad. No se entrega estrella al proyecto o sede que tenga eventos extemporáneos en el mes (Estrella de accidentalidad).

La Regional que muestre mejora o innovación con el fin de alcanzar trabajos seguros y/o reducción de impactos ambientales obtendrá estrella (una vez sea evaluado por el COPASST central)



La Regional que evidencie con registro fotográfico o vídeo de una inspección, charla o recorrido realizado por el gerente, gana estrella adicional (Estrella de Liderazgo).

Si en el mes presentan un Accidente Grave o Mortal, no obtendrá Ninguna Estrella en el mes.

- El programa se realizará desde el mes de febrero y hasta el mes de noviembre del año 2019
- Ganará la regional que tenga la mayor cantidad de estrellas al finalizar el programa

En el año 2019 la regional que obtuvo el primer lugar fue la operación de Valle y en segundo y tercer lugar la regional Risaralda y Atlántico.

REGIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ANTIOQUIA		★											2
ATLÁNTICO		★	★	★	★	★	★	★	★				18
CESAR		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★		13
CUNDINAMARCA		★	★	★	★	★							8
GUAJIRA		★	★			★			★				4
MAGDALENA			★	★	★	★	★						10
RISARALDA		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	18
SUCRE		★		★			★	★	★	★			7
TOLIMA						★	★						7
VALLE DEL CAUCA		★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	20
INTEREQUIPOS						★							1



### INNOVACIÓN

REGIONAL RISARALDA  
REGIONAL SUCRE  
REGIONAL TOLIMA  
REGIONAL VALLE



### LIDERAZGO

REGIONAL RISARALDA  
REGIONAL VALLE



### REDUCCIÓN DE ACCIDENTES

REGIONAL CESAR

## 7.5.5 Campaña de seguridad vial

El objetivo de la campaña es motivar al equipo de trabajo del Grupo Interaseo por medio de actividades lúdicas, dando continuidad a la campaña del año 2017, para que todos seamos multiplicadores de la seguridad vial.

La metodología empleada busca que, por medio de equipos de trabajo, se diseñen e implementen estrategias que permitan la movilización del personal, desarrollando habilidades y destrezas en los integrantes de cada equipo, los cuales deben ser capaces de promulgar la seguridad vial como cuidado de la vida.



## 7.5.6 Principios de la campaña



La creatividad es fundamental, no se aceptan actividades plagiadas.

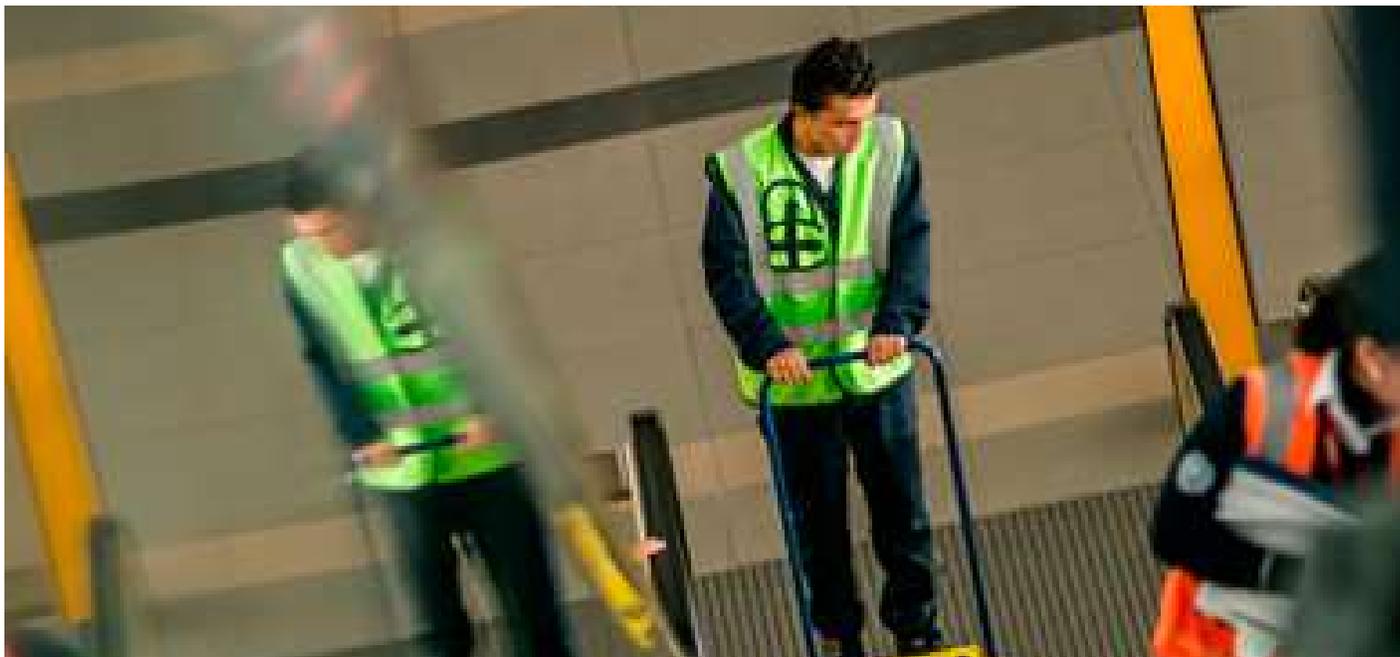


La campaña está basada en los temas centrales ("Exceder los límites de velocidad" y "Distracción por el uso de dispositivos móviles")



Es una actividad de integración, por lo tanto, es necesario que cada equipo haga participe de su desarrollo a otros compañeros de trabajo, familia y comunidad externa.

En el año 2019 participaron en la campaña todas las regionales, llevándose el primer lugar la regional Tolima.



## 7.5.7 Campañas con la comunidad

Los colaboradores de recolección de la organización se ven expuestos a sufrir pinchazos o laceraciones debido a la presentación inadecuada de los residuos sólidos que algunos usuarios pueden realizar, para ello la organización realiza intervenciones a la comunidad a través de :



En el año 2019 la organización realizó 485 intervenciones capacitando a 12336 usuarios



## 7.6 RECURSOS HUMANOS

La organización cuenta con un proceso de sistemas integrados de gestión, liderado a nivel nacional por el director general, con el apoyo de un coordinador general sig, de igual forma la organización cuenta con un área médica ocupacional liderada por el director general con el apoyo de Auxiliar Medicina Preventiva del Trabajo.

A nivel regional cada departamento donde operamos cuenta con un equipo regional de sistemas integrados de gestión liderados por coordinadores regionales con el apoyo de analistas de seguridad y salud en el trabajo.

## 7.7 Logros

### Objetivo Estratégico

Prevenir y reducir los incidentes, accidentes de trabajo, el desarrollo de enfermedades laborales y el ausentismo a través de la gestión eficiente de los peligros y amenazas ocupacionales; y la mejora de las competencias de nuestros colaboradores en prevención de accidentes y enfermedades para impulsar el autocuidado.

### Beneficiados

La organización y sus colaboradores.

### Logros

Otorgamiento del certificado del sistema integrado de gestión en la NTC-OSHAS 18001:2007.

Creación de la dirección médica ocupacional encargada de fomentar la prevención de enfermedades en los colaboradores.

Fortalecimiento a los programas de promoción y prevención en salud.

### Impactos

Mayor madurez del sistema de seguridad y salud en el trabajo, representado en acciones de mejora. Mayor competitividad y reconocimiento de la organización por tener un sistema de seguridad y salud en el trabajo certificado.

Fomento de la prevención de enfermedades laborales en los colaboradores.

Reducción de ausentismo, acompañamiento y cierre a los casos de colaboradores, que han sufrido accidentes de trabajo.

Cumplimiento legal.

Fomento de cultura de autocuidado dirigida al cambio de hábitos y comportamientos.

## 7.8 Retos

Prevenir y reducir los incidentes, accidentes de trabajo, el desarrollo de enfermedades laborales y el ausentismo a través de la gestión eficiente de los peligros y amenazas ocupacionales; y la mejora de las competencias de nuestros colaboradores en prevención de accidentes y enfermedades para impulsar el autocuidado.

### Beneficiados

Colaboradores y comunidad.

### Retos

Reducir del 15% ausentismo, incidencia y prevalencia de enfermedad laboral.

Fortalecimiento de campañas para el fomento de la inteligencia vial con grupos de interés, en el marco de la política de seguridad vial.

Estructuración e implementación de estándares de trabajo seguros para las operaciones.

### Impactos

Protección de la vida y la salud de los colaboradores, continuidad de los servicios.

Reducción de riesgos de accidentes de tránsito que afecten la seguridad de colaboradores y transeúntes.

Reducción de accidentes por el afianzamiento de una cultura de autocuidado.



## 8. ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

### 8.1 ENFOQUE DE GESTIÓN Y SU COBERTURA

Interaseo concibe la ética como una forma de actuación frente al ejercicio de los diferentes roles de sus líderes y colaboradores al igual que la forma en que se desarrollan las relaciones comerciales con los usuarios del servicio y la cadena de suministro.

Para la organización desarrollar este principio de responsabilidad, contribuye a tener un relacionamiento transparente identificando riesgos de corrupción, soborno y conflictos de intereses.

La falta de gestión de este asunto puede impactar de forma negativa, la reputación de la organización y la confianza de sus partes interesadas, al igual que la inadecuada gestión y afectación a la excelencia financiera, comercial y organizacional en general la sostenibilidad de la organización.

### 8.2 COMPROMISOS

#### 8.2.1 Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

El compromiso de Socios y Directivos de INTERASEO con el SAGRLAFT está plasmado en la decisión de desarrollar e implementar 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.

## 8.2.2 Políticas SAGRLAFT

La política general que respalda el compromiso institucional y que orienta la gestión frente al SAGRLAFT en la empresa 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 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 entregará irrestricto 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.

## 8.2.3 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.

## 8.2.4 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).



## 8.2.5 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 los mismos.



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.

## 8.3 GESTIÓN DEL AVANCE

El sistema determina una estructura organizacional del SAGRLAFT en INTERASEO con el fin de garantizar su adecuado funcionamiento acorde con las exigencias normativas. La estructura determinada es



### **JUNTA DIRECTIVA**

Sus principales responsabilidades consisten en fijar las políticas del Riesgo de LA/FT, definir los mecanismos, instrumentos y procedimientos que se aplicarán y los demás elementos que integran el SAGRLAFT.

### **REPRESENTANTE LEGAL**

Sus principales responsabilidades consisten en disponer de los recursos físicos, tecnológicos y humanos que se requieran para garantizar el óptimo funcionamiento del SAGRLAFT, según la aprobación impartida por la Asamblea de Accionistas; así como prestar efectivo, eficiente y oportuno apoyo al Oficial de Cumplimiento.

### **OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**

Es el responsable de la definición, operación, control y aplicación de las actividades definidas para el Control y Prevención de LA/FT y de los resultados y remisión de reportes internos periódicos que se deben generar. Para el cumplimiento de esta responsabilidad, se plantean en el Manual las responsabilidades específicas a cargo del Oficial de Cumplimiento.

### **LÍDERES DE PROCESOS**

Se definió como sensibles ante el Riesgo de LA/FT los procesos de Gestión Humana, Compras, Comercial, Contabilidad, Tesorería, Operaciones y Jurídica; y su principal responsabilidad es propender por el cumplimiento de los objetivos, políticas y procedimientos definidos en el SAGRLAFT. Así mismo, en el Manual se especifican las responsabilidades específicas aplicables a dichos procesos frente al sistema.

### **AUDITORÍA INTERNA**

La función de Auditoría Interna en INTERASEO es llevada a cabo por la Dirección General de Control Gerencial, cuya responsabilidad frente al SAGRLAFT consiste en evaluar y verificar la efectividad y cumplimiento de todas las etapas y los elementos del mismo, así como informar los resultados obtenidos a la Asamblea de Accionista, Representante Legal y al Oficial de Cumplimiento.

## 8.3.1 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

### ASEGURAMIENTO

Son las auditorías realizadas con el propósito de determinar si los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control implementados por la Administración son adecuados y efectivos.



### CONSULTORÍA

Asesoría y acompañamiento a los procesos, orientadas a agregar valor y mejorar las operaciones para el logro de los objetivos sin asumir responsabilidades propias de la administración.

La estructura funcional bajo la cual se desarrollan estos roles:



## 8.3.2 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 las mismas.
- ✓ 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.

## 8.3.3 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.

## 8.3.4 Acciones Específicas

### Campaña "Tu Derecho Tu Oportunidad"

Tu derecho tu oportunidad, es una campaña 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 2019 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.

Como resultado se observó un incremento del 80% de colaboradores participaron en procesos de electorales del 2019 y haciendo efectivo el uso del beneficio electoral.



## 8.3.5 Alianzas

En alianza con Alto Colombia aliado estratégico de Opain, con el fin de disminuir las conductas punibles a las que pueden estar expuestos nuestros colaboradores, se crearon espacios informativos al interior de las operaciones indicándoles la gestión legal que realiza Alto para prevenir dichas conductas al interior del Aeropuerto. La organización por parte del área de responsabilidad generando sensibilización a partir del valor de la honestidad, dentro del marco del Programa de Buen trato y valores.

**105 Colaboradores Sensibilizados**



## 8.4 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

✓ 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.

✓ La evaluación se ha realizado sobre 28 procesos y/o actividades relevantes y que según los análisis previos son las más vulnerables o con mayor nivel de exposición al riesgo de fraude; y la metodología utilizada ha sido a través de la aplicación de cuestionarios por cada proceso y/o actividad evaluada obteniendo un puntaje mediante el cual se concluye sobre el nivel de vulnerabilidad y las oportunidades de mejora para el cierre de brechas identificadas.

✓ A través de los resultados obtenidos de las evaluaciones externas, la Organización ha logrado abordar más de 150 recomendaciones que permiten fortalecer el control interno para la prevención y protección ante el riesgo de fraude.

### ASEGURAMIENTO

Ejecución de 56 procesos de Auditoría Interna con alcance nacional y regional, relacionadas con los procesos: Financiero, Compras, Operaciones, Ambiental, Comercial, Mercado Corporativo, Inventarios, Equipos de la operación, TI, en colaboración con firmas externas.

Coordinación de la planeación, ejecución, reporte y plan de mejoramiento de las Auditorías Externas.

### CONSULTORÍA

Asesoría en la implementación y mejora del control interno en 6 procesos: Operaciones, Ambiental, TI, Compras y Ejecución Proyectos con asesoría externa.

### PLANES DE MEJORAMIENTO

Verificación de la estructuración y efectividad en la implementación de los Planes de Mejora de cada una de las auditorías ejecutadas



## 8.5 RECURSOS

Para verificar el cumplimiento de las políticas establecidas en el 2019 la organización dispuso de los siguientes recursos:

### ✓ PERSONAL

La Dirección de Control Gerencial está integrada por 9 colaboradores entre los cuales se encuentra la Directora General, 1 Coordinador, 3 Auditores Senior y 4 Auditores.



### ✓ 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.

## 8.6 LOGROS

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>		
Planificar, direccionar y controlar los riesgos e incertidumbres de la empresa mediante la administración de los riesgos organizacionales a fin de crear valor, alcanzar los objetivos y mejorar la competitividad		
<b>LOGROS</b>	<b>BENEFICIADOS</b>	<b>IMPACTOS</b>
Centralización del proceso de gestión y administración de equipos, mediante la creación de la Dirección General de Equipos.	La organización	Mayor eficiencia en los procesos de compra, administración, asignación y uso de los equipos de la Operación a nivel nacional
Fortalecimiento de la estructura del proceso de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC.	La organización	Formalización y aplicación de políticas y procedimientos que fortalecen el control interno Mayor control en los procesos de compra, administración, asignación y uso de los equipos TIC.
Evaluación, análisis y reestructuración de los perfiles y usuarios de los sistemas de información.	La organización	Adecuada segregación de funciones de acuerdo a los niveles de autoridad y responsabilidad de los cargos en la compañía.
Culminación de la centralización del proceso de Negociaciones y Compras.	Proveedores.	Eficiencia en los procesos de negociaciones y compras, Mayor transparencia en los procesos de selección, vinculación y negociación con proveedores Eficiencia financiera por economías de escala.
Centralización y fortalecimiento de la estructura del proceso de Comunicaciones	Colaboradores, proveedores, Usuarios.	Mejora de calidad en la información que se divulga a los grupos de interés internos y externos.
Centralización del proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos a través de "Línea Amiga de Aseo"	Usuarios.	Agilidad, sencillez y mayor oportunidad en la atención del usuario*Mejor trazabilidad de los procesos de atención de PQR que brinda transparencia en la solución entregada a los usuarios.



## 8.7 RETOS

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

Planificar, direccionar y controlar los riesgos e incertidumbres de la empresa mediante la administración de los riesgos organizacionales a fin de crear valor, alcanzar los objetivos y mejorar la competitividad.

RETOS	BENEFICIADOS	IMPACTOS
Fortalecimiento del Canal Ético, mediante la vinculación de un tercero experto que realice la gestión de dicho canal, así como la ampliación de los medios de reporte a una línea telefónica.	Grupos de Interés de la organización.	Transparencia y objetividad en la resolución de situaciones relacionadas con las actuaciones de la organización.
Fortalecer la actuación del Comité de Ética, formalizar el nombramiento de sus miembros y el reglamento que rige su actuación.	Grupos de Interés de la organización.	Mayor operatividad del comité ético.
Mapear los riesgos de corrupción de la organización.	Grupos de Interés de la organización.	Prevenir la materialización de riesgos de corrupción y por lo tanto afectación de la sostenibilidad de las relaciones con los grupos de interés.
Fomentar una cultura de transparencia y anticorrupción a través de la formación de líderes de procesos que tienen riesgos de corrupción.	Colaboradores de la organización.	
Estructurar y dar a conocer al interior de la organización y las partes interesadas involucradas el protocolo de actuación ante la detención de actos de corrupción.	Grupos de Interés de la organización.	Prevenir materialización de riesgos y en caso de presentarse actuar diligentemente para evitar que se repitan.



## 9. GESTIÓN DE COMUNIDADES

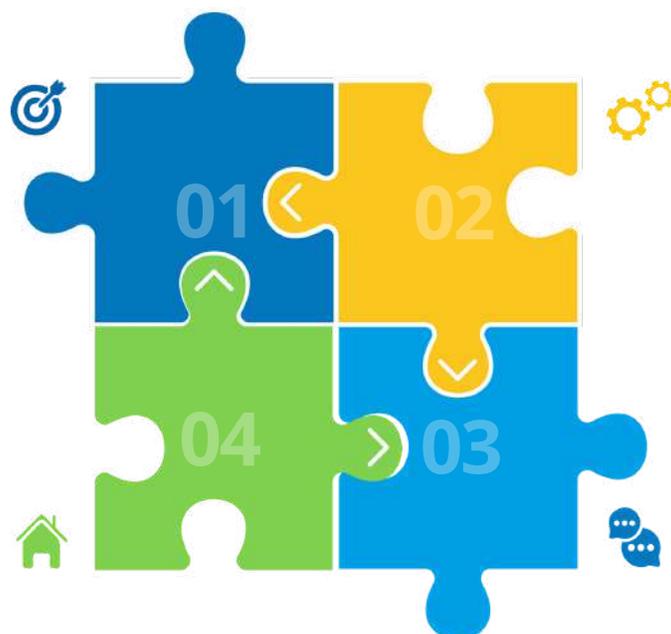
### 9.1 ENFOQUE DE GESTIÓN Y SU COBERTURA

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 organización realiza la gestión de comunidades a partir de los requerimientos legales relacionados con la prestación del servicio público de aseo, planes de manejo ambiental, compromisos asumidos a través del diálogo social (participación en mesas de trabajo comunitarios e interinstitucional, veedurías ciudadanas, peticiones y expectativas de las comunidades, talleres participativos con las comunidades), interés de la organización en que las comunidades realicen uso responsable de los servicios, compromisos asumidos en iniciativas nacionales e internacionales que fomentan la sostenibilidad.

Interaseo es una organización comprometida con sus comunidades y a través de esta gestión busca establecer relaciones de confianza con una comunicación de doble vía y programas que responden a los compromisos establecidos y la satisfacción del servicio prestado.

La organización considera que el relacionamiento con las comunidades es fundamental para la sostenibilidad de la organización e impacta directamente en:



- 01** Generación de buenas relaciones con la comunidad, ser considerado un buen vecino.
- 02** Minimizar los riesgos de operación al asumir los impactos y fomentar el uso responsable de los servicios.
- 03** Impulsa el desarrollo económico local.
- 04** La gestión de comunidades es realizada por los colaboradores del área de responsabilidad social, en articulación con el área comercial y operativa de la organización.

## 9.2 COMPROMISOS

### 9.2.1 Política Responsabilidad Social Empresarial

Es un compromiso de todos nuestros colaboradores y contratistas; actuar bajo la política de responsabilidad social empresarial.

Nuestra responsabilidad social corresponde a un comportamiento transparente y ético que contribuye a la transformación sostenible y generación de calidad de vida de nuestros grupos de interés, propendiendo por las relaciones de confianza, fidelización, excelencia organizacional, así mismo promoviendo el respeto y divulgación de la carta universal de derechos humanos y la protección del medio ambiente.



Fomento de la responsabilidad ambiental

Responsabilidad Social Empresarial como elemento de la estrategia



Gestión del relacionamiento con grupos de interés y desarrollo social y comunitario.

### 9.2.2 Compromisos Red Colombia Contra el Trabajo Infantil

La organización 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.



## 9.3 GESTIÓN DEL AVANCE

El modelo gestión de la responsabilidad social Interaseo establece los lineamientos para realizar un relacionamiento sostenible con los grupos de interés de la organización entre estas las comunidades aledañas a rellenos sanitarios, bases de operaciones, estaciones de transferencia, organizaciones de recicladores y en las poblaciones donde prestamos nuestros servicios.

El plan de responsabilidad social de la organización para el relacionamiento de comunidades contempla 3 estrategias.

### 9.3.1 Fomento del uso responsable del servicio



Busca contribuir a la transformación sostenible de las comunidades fomentando el uso responsable del servicio a través de programas y estrategias lúdicas, pedagógicas, informativas, gestión de alianzas y sinergias para la promoción de la cultura ciudadana, cultura de pago, cultura de separación y aprovechamiento de residuos sólidos, reducción de puntos críticos y consumo sostenible.

## 9.3.2 Gestionar el desarrollo social y comunitario



Está orientado a fomentar la transformación sostenible de las comunidades, respondiendo a los intereses y expectativas de los grupos y la estrategia de la organización apalancando su sostenibilidad.

Dentro de esta gestión la organización integra los programas de jornadas de limpieza de la mano con la comunidad, fomento del respeto de los derechos de niños, reciclaje con valor social, articulación a proyectos sociales interinstitucionales, inclusión social, apoyo a la cultura, el deporte y la educación de los territorios.

## 9.3.3 Articulación interinstitucional

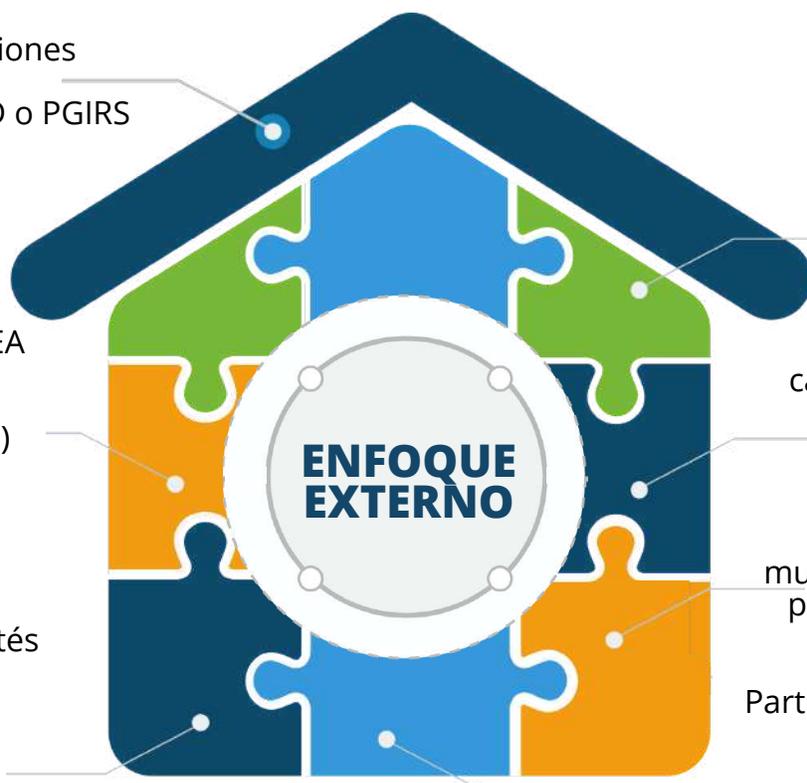


El alcance funcional de la organización incide en escenarios socioeconómicos y ambientales de los territorios, siendo las comunidades el principal beneficiado o afectado por las decisiones que se toman, de esta forma la organización participa a nivel regional y nacional en mesas de trabajo donde se estructuran y se implementan acciones conjuntas en beneficios de las comunidades.

Participación en reuniones para construcción o actualización del PMD o PGIRS

Participación en CIDEA (Comité Técnico Interinstitucional de Educación Ambiental)

Interacción en comités de atención y prevención de desastres



Espacios con entes municipales, Departamentales y Nacionales

Actividades, capacitaciones, talleres frente al manejo de residuos sólidos)

Espacios de gestión municipal (Ej. comités de peligro faunístico, etc.)

Participación en mesas de diálogo y/o cabildos ambientales



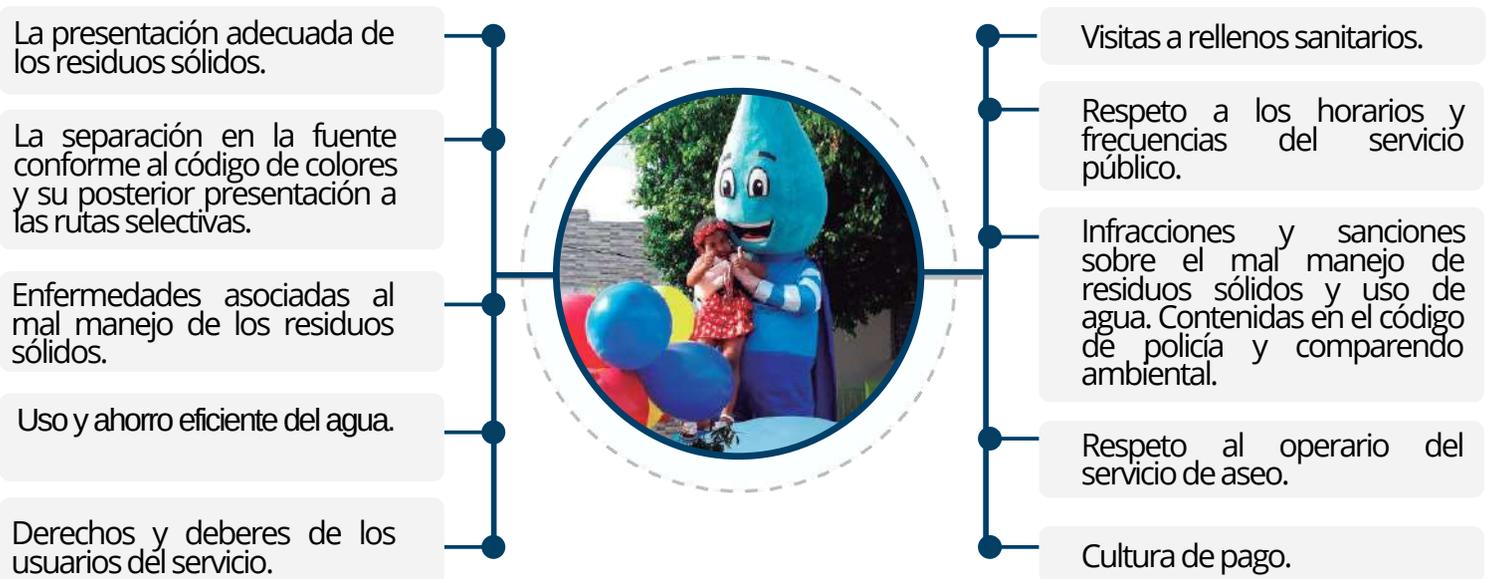
## 9.4 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### 9.4.1 Educación y toma de conciencia

La organización promueve la educación y toma de conciencia a las comunidades, emplea estrategias de capacitación a través de talleres participativos con la comunidad, capacitaciones en instituciones educativas, capacitaciones en empresas, campañas informativas, herramientas lúdicas como el juego, plan lúdico del Capitán Gota y plan lúdico de Separito, puerta a puertas, perifoneos, campañas en redes sociales.

Conforme a la política de comunicaciones, se desarrollan piezas gráficas, tales como videos, volantes, folletos, poster, cartillas que sirven de apoyo a las diferentes actividades realizadas para la toma de conciencia.

#### LOS TEMAS QUE SE PROMUEVEN A TRAVÉS DE LAS ACTIVIDADES FOMENTAN



En el año 2019 se lograron capacitar a 640.925 miembros de las comunidades donde prestamos el servicio.



## 9.4.2 CAMPAÑAS

# Dale Vida al Plástico en Festival



Durante la celebración del 52° Festival de la Leyenda Vallenata se llevó a cabo la iniciativa "Dale Vida al Festival" promovida por ACOPLÁSTICOS, en alianza con Darnel, Aseo del Norte, Tetra Pak, Margarita, De todito, Alquilería, Postobón y jóvenes de Ambiente.

Esta iniciativa tiene por objetivo desarrollar intervenciones educativas a través de jornadas de sensibilizaciones y el desarrollo de obras de teatro como mecanismo disuasivo para generar conciencia a propios y visitantes alrededor del uso responsable de los productos y promover la separación en fuente de los residuos con énfasis en los empaques y envases aprovechables.

## Recuperamos 6,8 Toneladas

Se realizó la instalación de contenedores (ecobox) para la separación de los empaques y envases en tres lugares con mayor influencia de personas.



**PLAZA ALFONSO LÓPEZ**



**DESFILE DE PILONERAS**



**BALNEARIO HURTADO**



# Reciclar es Amar el Mar

Del 25 al 29 de julio 2019 en el marco de la celebración de las Fiestas del Mar en Santa Marta, se realizó la campaña “Reciclar es Amar el Mar” de Dale Vida al Plástico liderada por Acoplásticos, que buscaba promover el cuidado y la preservación de playas y espacios turísticos de la ciudad de Santa Marta, además de generar un impacto social y de conciencia ambiental.

Empresas como Darnel, Esenttia, Grupo Phoenix, Postobón, Hot Punto Múltiple de Sabor, Carvajal Empaques e Interaseo, así como la cooperativa de recicladores Coopremac y gremios representados en Acoplásticos y Fenalco, se liderará una masiva campaña de reciclaje que incluyó la instalación de 14 puntos de recolección a lo largo de los 3.5 kilómetros de playa en el Rodadero y Playa de los Cocos, a través de unas mallas visibles (Ecobox) donde propios y visitantes podrían depositar los residuos aprovechables como botellas, vasos, bolsas plásticas, cajas de licor, latas, entre otros.

La organización se vinculó a la campaña suministrando la logística de instalación de los ecobox, participación de 8 promotores ambientales en la sensibilización, entrega de 2000 bolsas entregados a vendedores de comidas del área de playa, así como a vendedores ambulantes y estacionarios para evitar que los residuos livianos aprovechables fueran depositados en los contenedores de ordinarios y que se pudieran depositar en los Ecobox habilitados.



# Festival Folclórico Colombiano

Participación de INTERASEO en el desfile nacional del 47º Festival Folclórico Colombiano el día domingo 30 de junio de 2019 en el cual fue protagonista la limpieza posterior al paso del personal, sumado a la alegría y entusiasmo de los 16 bailarines que danzaron el ritmo San Pedro en el Espinal, en compañía de Separito, una Reina y su edecan, divulgando nuestro compromiso por una ciudad limpia.



# Festival Nacional del Caimán

Se desarrolló en el marco del festival nacional del Caimán en Ciénaga, Magdalena, una importante campaña de cultura ambiental, con el objetivo de fomentar el manejo adecuado de residuos a propios y visitantes de los eventos culturales desarrollados.

Para ello la empresa realizó:



- ✓ Sensibilización a 950 vendedores ambulantes entregando bolsas para la disposición adecuada de los residuos.
- ✓ Instalación de 8 contenedores de 55 galones y una caja estacionaria en el sector del Malecón turístico, recolectando eficientemente 6,5 toneladas de residuos.
- ✓ Campaña contra la hidroderrochitis (medico ambiental) 350 personas sensibilizadas. "Pare ambiental" 550 volantes entregados y valla educativa.
- ✓ Desfile institucional con vehículo decorado alusivo a la festividad, uso de dos contenedores, 1500 bolsas con agua, 2000 abanicos y 2000 manillas entregados a espectadores.

## 9.4.3 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. 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. Por ello, este primer trimestre de 2019 la empresa comprometida con las comunidades realizó 935 jornadas de limpieza, en articulación con comunidades y entidades externas (corporaciones autónomas regionales, ONG, Alcaldías, grupos de voluntarios).



## 9.4.4 Reciclaje con valor Social

Se han beneficiado más de 103.195 usuarios en programas de Reciclaje con Valor Social.

### 9.4.4.1 Ecoparque

Ecoparque es una estrategia que busca darle valor social a los materiales reciclables mediante la adopción para el embellecimiento e instalación de parques, adquiridos por la comunidad mediante la entrega de residuos reciclables.

La empresa asume un porcentaje del costo en la compra, instalación y mantenimiento de la infraestructura y ornamentación.



En el año 2019 se lograron instalar 10 ecoparques en 6 municipios de operación del servicio.

## 9.4.4.2 Ecotienda

Es una estrategia que promueve el aprovechamiento de los residuos reciclables, generando valor social a través de entrega de alimentos, se desarrolla en sectores residenciales de estrato 1 y 2, con este programa se ha logrado reducir la disposición de residuos reciclables en puntos críticos de las ciudades.



**DURANTE EL 2019  
REALIZAMOS  
62 ECOTIENDAS  
ENTREGANDO MÁS DE  
3 TONELADAS  
DE ALIMENTOS  
BENEFICIANDO  
1.860  
FAMILIAS**

## 9.4.4.3 Cuadernatón

Se trata del intercambio de libretas escolares nuevas por libretas usadas entregadas por las comunidades, de esta forma se benefician los padres de familia porque se reduce el costo de la lista escolar y se fomenta el reciclaje de las libretas.

En el año 2019 se beneficiaron a más de 1000 familias con esta práctica.



## 9.4.4.4 Reciclarte

Reciclarte es un programa que busca darle valor a los residuos reciclables a través de las manualidades y de esta forma evitar que sean desechados junto con residuos no aprovechables.



En el año 2019 este programa se desarrolló en 18 municipios de operación del servicio en 18 instituciones educativas, con la participación de 540 estudiantes y 30 docentes.

## 9.4.4.5 Reciclagol

Es una estrategia que fomenta la práctica de deporte en las comunidades, la empresa ofrece la dotación de uniformes, refrigerios, arbitraje y los equipos participantes hacen la inscripción con residuos reciclables, este se comercializa y se utiliza para la premiación del mejor equipo.

*En el año 2019 se desarrollaron 5 campeonatos de reciclagol.*



## 9.4.5 Inclusión Social

La empresa lidera en alianza con otras instituciones, procesos de inclusión, encaminados a fomentar en las personas con discapacidad cognitiva y sus familias, migrantes venezolanos, recicladores, personas privadas de la libertad y grupos indígenas, la cultura y buenas prácticas ambientales; contribuyendo así a la transformación de comunidades.

En el año 2019 la organización lideró:

### 9.4.5.1 Ludes Creativo

Encaminados a fomentar en las personas con discapacidad cognitiva y sus familias, la cultura y buenas prácticas ambientales a través de la formación y capacitación e intervención en temas ambientales.

Como resultado se graduaron los primeros 19 vigías ambientales de la ciudad de Pereira, que tienen la condición de discapacidad cognitiva.



## 9.4.5.2 Piga -Cárcel de Varones

Fomentamos la Separación en la Fuente y la presentación de los residuos sólidos por parte de las personas privada de la libertad en la cárcel de varones en la ciudad de Pereira.

En el año 2019 empoderamos 30 líderes ambientales distribuidos en cada patio para fomentar la separación de los residuos sólidos.



## 9.4.5.3 Cívica Infantil Cuba

En el año 2019 se inició el proceso con los Cívicos Infantiles de Cuba en la ciudad de Pereira, son niños y niñas con un visión de vida diferente a la mayoría de su misma edad, ya que están bajo la dirección y orientación de la policía metropolitana de Pereira, quienes los están formando en valores, civismo, solidaridad y cultura.

En el año 2019 se articularon 65 niños este programa, estos fueron formados por la empresa de temas relacionados con el manejo de residuos sólidos y cuidado del medio ambiente.



## 9.4.5.4 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. Como resultado en el año 2019 se logró desarrollar el primer componente de este proyecto con las siguientes acciones:

- ✓ Capacitación manejo de residuos sólidos y separación en la fuente
- ✓ Conformación grupos guardianes del ambiente
- ✓ Ubicación de puntos limpios
- ✓ Campaña rehilando lazos de amor
- ✓ Recuperación de espacios públicos con parques biosaludables



## 9.4.5.5 Proyecto de fortalecimiento a URESOLMON Fundación de Recicladores de residuos sólidos de Monguí en La Guajira



Este proyecto es una iniciativa que nace de la necesidad de generar acciones productivas desde las Lideresas que existen en la Comunidad. Desde la Alcaldía Distrital de Riohacha, Corpoguajira y la organización, se propicia la generación de soluciones duraderas para los migrantes, a través de iniciativas comunitarias y que a su vez contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas y su productividad.

En el año 2019 la organización participó en realización de mesa de trabajo con Líderes del Corregimiento (Juntas de Acción Comunal y ediles), aplicación Instrumento Diagnostico- Encuesta Puerta a Puerta, realización capacitaciones en separación en la fuente, instalación de puntos limpios, realización de jornadas de limpieza.

## 9.4.5.6 Proyecto de recolección, manejo y aprovechamiento de residuos sólidos en las comunidades indígenas

### SISTEMA DE RECOLECCIÓN, MANEJO Y APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS EN LAS COMUNIDADES INDÍGENAS WAYUÙ, DEL RESGUARDO INDÍGENA PERRATPÚ EN LA GUAJIRA.



En el marco de la implementación del sistema de recolección, manejo y de residuos sólidos acompañamos a las comunidades indígenas en:

El suministro logístico con equipos, colaboradores operativos y de responsabilidad social para la realización de 3 jornadas de limpieza.

Recolección semanal de residuos sólidos en puntos de almacenamiento.

Durante el año 2019 se realizó la recolección y disposición de 78.12 toneladas de residuos sólidos generadas en el resguardo indígena.

Taller de manejo de residuos sólidos dirigido a estudiantes de la institución educativa de la zona.



## 9.4.5.7 Niños a estudiar y a jugar no a trabajar

### CAMPAÑA NIÑOS A ESTUDIAR Y A JUGAR NO A TRABAJAR

En el marco de nuestro compromiso con la protección de los derechos de los niños; en el año 2019, le dimos continuidad a la **campaña niños a estudiar y a jugar no a trabajar**, que busca fomentar la escolarización de niños de estrato 1 y 2 de las comunidades aledañas a nuestras operaciones, al igual que los hijos de nuestros colaboradores y el juego como estrategia de enseñanza.



En el año 2019 Utilizamos **estrategias lúdicas** que promueven el derecho a jugar mientras enseñamos el uso responsable del servicio.



Utilizamos **marketing y publicidad** que respeten y apoyen los derechos del niño.



Realizamos entrega mas de **47.470 kit escolares** junto con actividades lúdico pedagógicas en los diferentes municipios y ciudades donde operamos.



Utilizamos estrategias lúdicas que promueven el derecho a jugar mientras enseñamos el uso responsable del servicio, las estrategias y piezas comunicativas relacionadas **37.700 juguetes** entregados a niños de **estratos 1 y 2** en las áreas de influencia donde operamos .



Continuación de la campaña reciclaje con valor social logramos instalar **6 parques** en comunidades donde operamos.

## 9.4.5.8 Celebración día del niño

Se realizaron actividades lúdico recreativas en esta fecha especial, para fomentar el derecho a la recreación de los niños, niñas y adolescentes de las comunidades de nuestra área de influencia y áreas de prestación del servicio, al igual que actividades alusivas a la prevención en contra del trabajo infantil, donde participaron más de 55.128 niños de las comunidades donde prestamos el servicio.



## 9.4.5.9 Clubes defensores del agua



El programa clubes defensores del agua, liderado por la empresa Operadores de la Sierra. En el municipio de Ciénaga, Magdalena con el acompañamiento de la Secretaria de Educación y la Secretaria de Infraestructura, proporciona información a profesores y estudiantes sobre la importancia de cuidar y proteger el agua, contribuyendo a la permanencia de los seres vivos sobre la tierra y preservación del recurso hídrico. Los clubes defensores del agua son un semillero de una nueva cultura que multiplicarán las enseñanzas y vivencias compartidas en estos espacios.

En el año 2019 Se conformaron 4 clubes defensores del agua en 4 instituciones educativas, se lograron realizar 20 acciones afirmativas para fomentar cultura ambiental tales como la conmemoración de fechas ambientales, jornada de siembra de árboles, capacitaciones, jornada de limpiezas de playas y sensibilización a la comunidad, encuentro de clubes defensores del agua y pare ambiental.



## 9.4.5.10 Articulación voluntariado Vamos Colombia

### PARTICIPACIÓN EN JORNADA DE SIEMBRA DE PALMA DE CERA EN PREDIO MACHÍN EN EL TOLIMA.

La jornada de sembratón de 1.000 palmas de Cera en más de 10 hectáreas de bosque, alrededor del cerro El Machín, ubicado en zona rural de la ciudad de Ibagué, estuvo liderada por la Asociación Nacional de Empresarios (ANDI) el comité de Responsabilidad Social Empresarial de la Andi-Tolima, conformado por las compañías Celsia, Cemex, Interaseo, Gana Gana, Avícola Tiple A, Inversiones Molino Pacandé y Femtec, con el apoyo de la comunidad del sector, Cortolima, la Alcaldía de Ibagué y el Ejército Nacional.

llevaron a cabo una serie de actividades de la mano de más de 130 personas que hicieron parte de este voluntariado, por la preservación de la Palma de Cera, árbol nacional de Colombia y hogar del loro orejamarillo.



Construcción de una huerta ecológica

Jornada de entrega de regalos a los niños del sector

Taller educativo sobre manejo de residuos sólidos

Adecuación de la cancha de fútbol de la institución educativa



## 9.4.5.11 Vamos Colombia

La iniciativa de Voluntariado Corporativo Vamos Colombia, liderada por la fundación ANDI genera escenarios de confianza para la comunidad con el sector privado, permite construir puentes y escenarios de interacción social, todo esto a través de la visibilización ante la sociedad de las comunidades y el accionar del sector privado en el rol de agentes activos en la construcción de un país más equitativo y reconciliado.

El grupo Interaseo, forma parte activa del comité de Responsabilidad Social Empresarial de la Andi, desde el año 2017 en el ejercicio de nuestra responsabilidad social empresarial, trabajamos articuladamente apoyando con voluntarios y en algunos casos recursos logísticos, acciones de desarrollo de espacios de reconciliación comunitaria, mejoramiento en infraestructuras comunitarias, huertas comunitarias, bibliotecas entre otras actividades que generan una transformación en las comunidades objeto de estas jornadas de voluntariado corporativo.



**VAMOS COLOMBIA**  
DEPENDE DE NOSOTROS



- ✓ **VAMOS MAICAO**
- ✓ **VAMOS URIBIA**
- ✓ **VAMOS PUTUMAYO**

## 9.4.6 Reconocimientos

Durante el año 2019 recibimos tres reconocimientos por parte de distintas entidades, en materia de promoción de separación en la fuente, reconocimiento de la labor operativa y acciones socialmente responsables en Latinoamérica.



Reconocimiento Alcaldía de Girardota Antioquia a la empresa Interaseo por el programa de promoción de separación en la fuente “Cultura Separito”.

Reconocimiento recibido por parte de los ediles del municipio de Magdalena, exaltando la labor que realizan los colaboradores de la empresa Operadores de Servicio de la Sierra desde el área operativa, en el día del operario.



Reconocimiento como Empresa Ejemplar por su Responsabilidad Social En Latinoamérica. Otorgado por el Cemefi (Centro Mexicano para la Filantropía).





## 9.5 RECURSOS

La organización cuenta con un proceso de responsabilidad social liderado por la directora general que estructura y lidera la estrategia de intervención con las comunidades en relación a la toma de conciencia, reciclaje con valor social, prevención y erradicación de trabajo infantil. A nivel regional cada gerencia donde operamos cuenta con un equipo regional de responsabilidad social, liderado por coordinadores regionales con el apoyo de auxiliares de responsabilidad social y aprendices de responsabilidad social.

## 9.6 LOGROS

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

Promover el relacionamiento sostenible con los grupos de interés a fin de ayudar a generar fidelización, confianza y excelencia organizacional.

LOGROS	BENEFICIADOS	IMPACTOS
Incremento de un 66% los miembros de las comunidades alcanzados con los programas de capacitación y toma de conciencia.	Comunidades y colaboradores.	Fomento del uso responsable del servicio, reducción de cortaduras y laceraciones de nuestros colaboradores de recolección por mejoras en la presentación de los residuos sólidos por parte de las comunidades. Fomento del aprovechamiento de residuos por prácticas de separación en la fuente de nuestros usuarios.
Incremento en las jornadas de limpieza de la mano con la comunidad en sitios de interés ambiental y social.	Comunidades	Prevención y mitigación de contaminación de recursos naturales.
Fomento de la inclusión social.	Comunidades	Empoderamiento de personas con características de vulnerabilidad, como líderes ambientales a fin que sean protagonistas en el fomento de prácticas a favor del medio ambiente.
Renovación del certificado de responsabilidad social otorgado por la Corporación Fenalco Solidario.	Grupos de Interés de la organización	Evaluación y certificación a la gestión realizada con las comunidades, mayor confianza y credibilidad por parte de nuestros grupos.
Fomento del reciclaje con valor social	Comunidades	Impulsa la seguridad alimentaria a las comunidades beneficiadas con ecotiendas, fomenta la transformación en embellecimiento de zonas de cesión con los ecoparques.

## 9.7 RETOS

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

Promover el relacionamiento sostenible con los grupos de interés a fin de ayudar a generar fidelización, confianza y excelencia organizacional.

RETOS	BENEFICIADOS	IMPACTOS
Incremento de un 10% de los miembros de las comunidades alcanzados con los programas de capacitación y toma de conciencia por contacto directo.	Comunidades	Fomento del uso responsable del servicio, protección de la salud de los colaboradores
Fortalecimiento y dinamización de las comunicaciones para la toma de conciencia en el uso responsable del servicio por parte de las comunidades. Implementar la catedra virtual sobre el manejo de los residuos sólidos.	Comunidades	Masificación de la información para la toma de conciencia en la comunidad, a través de campañas de educación.
Implementar el programa de debida diligencia en derechos humanos en comunidades.	Comunidades	Formalizar mecanismos de vinculación laboral de las comunidades. Fomentar el conocimiento de los derechos humanos y prevenir la materialización de riesgos de vulneración de derechos humanos por la gestión empresarial en las comunidades .
Participar en el programa del gobierno Nacional Obras por Impuestos, en las comunidades vulnerables de nuestras operaciones que se encuentran en los municipios Zomac o PDET.	Comunidades	Aporte al mejoramiento de calidad de vida de las comunidades donde operamos. Reconocimiento y mejora de relaciones.
Continuidad y fortalecimiento a los programas de reciclaje con valor social.	Comunidades	Mejoramiento de calidad de vida de comunidades y valorización de residuos sólidos y su aprovechamiento.



## 10. DERECHOS HUMANOS

### 10.1 IMPORTANCIA EMPRESARIAL

Consientes que toda empresa, de cualquier sector tiene 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 relacionados y adopta el enfoque de debida diligencia y los principios de rectores de la Organización de las Naciones Unidas sobre la empresas 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.

## 10.2 Política Derechos humanos



### 10.2.1 Comunidades

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 indígena, afrocolombiana, raizal y otras minorías asentadas en los entornos en los que la empresa hace presencia.



### 10.2.2 Contratistas y Proveedores

- ✓ Respetar todos los derechos laborales de las personas directamente relacionadas con las actividades empresariales.
- ✓ Tenemos el compromiso de proteger la confidencialidad de la información personal de nuestros clientes.
- ✓ No hacer uso de mano de obra infantil en los servicios y productos suministrados a la organización.
- ✓ Cumplir a cabalidad lo establecido en la carta digna de atención al usuario, **Ley 1434 2011** en su Artículo 7 numero 19.



## 10.2.3 Colaboradores

Reconocemos que el respeto por los derechos humanos es un elemento esencial de la convivencia y un factor de competitividad y sostenibilidad, por ello asume el compromiso de actuar bajo el enfoque de debida diligencia en las actividades relacionadas con las operaciones de los servicios que presta. Para lograr lo anterior la organización se compromete a:

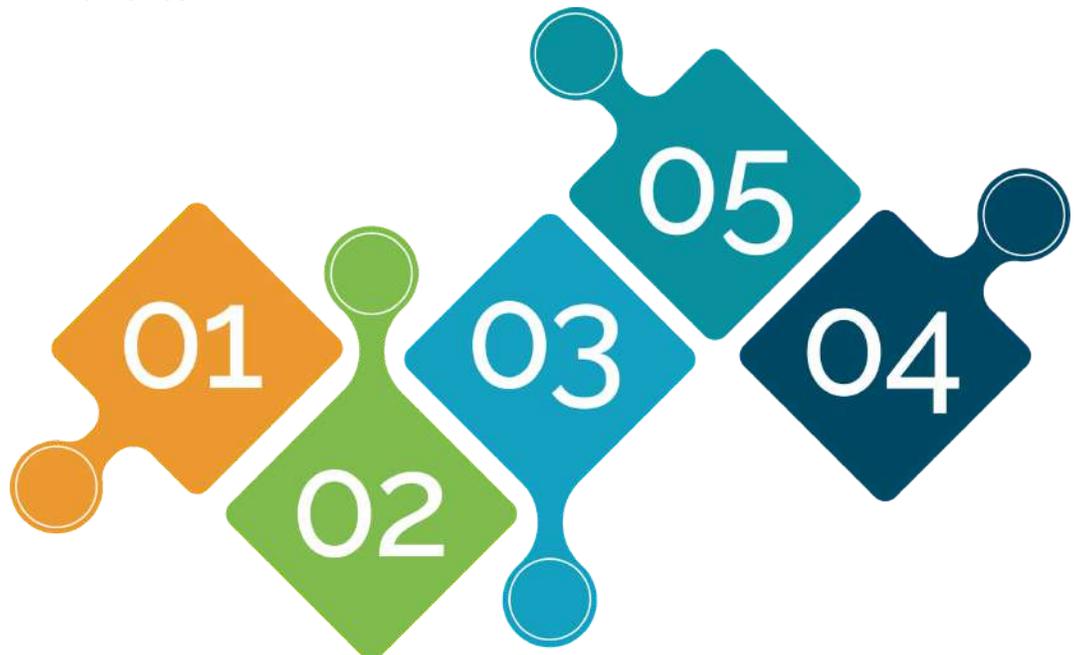
Identificar y gestionar los posibles riesgos e impactos sobre los derechos humanos que se derivan de las actividades de la organización, consultando a los grupos de interés de las áreas de influencia para la elaboración de los diagnósticos de riesgos e impactos en derechos humanos.

Desarrollar acciones que ayuden a prevenir y remediar violaciones de los derechos humanos a los grupos de interés.

Propender por el logro y mantenimiento de la paz y buen trato en el ejercicio de las actividades empresariales.

Respetar los derechos y libertades de todas las personas en el ejercicio de las actividades empresariales y asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones a los derechos humanos

Actuar con ética, integridad y transparencia en el relacionamiento con los grupos de interés.



## 10.3 ADHESIÓN A LA RED PACTO GLOBAL

En el mes de julio del 2019 la empresa adopta los principios de pacto global en la gestión empresarial, de esta forma la empresa se comprometió.

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

✓ No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

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

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

✓ Apoyar la erradicación del trabajo infantil.

## 10.4 GESTIÓN DEL AVANCE

### 10.4.1 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 la misma 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 DIÁLOGO
COLABORADORES	Negociaciones colectivas. Comité de convivencia y Copast Encuesta de clima organizacional y riesgo psicosocial. Grupos focales Talleres participativos en derechos humanos.
COMUNIDAD	Talleres participativos Mesas de trabajo Personería al barrio. Consejos comunitarios Quejas radicadas en las oficinas Reuniones con la comunidad
PROVEEDORES	Canal ético Evaluación a proveedores

## 10.4.2 Prevención y Mitigación

Interaseo articula la política de derechos humanos en cada uno de los componentes del servicio, programa liderado por las áreas de gestión humana y responsabilidad social empresarial nacional y dinamizada a nivel regional por las áreas rse y gestión humana, aplicando estrategias y metodologías que propendan por el bienestar de los seres humanos que trabajan para la compañía y demás grupos de interés en el marco de garantía de los derechos humanos.

En relación a la prevención y mitigación de los riesgos e impactos en derechos humanos producto de la gestión empresarial para la prestación de los servicios, la organización establece el proceso de debida diligencia en derechos humanos y de esta forma estructura los programas, esta estructura contempla acciones del planear, hacer, verificar, y actuar.

## 10.4.3 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.

## 10.4.4 Programa de debida diligencia en la cadena de suministro

### 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.

## 10.4.5 Programa de derechos humanos para la debida diligencia en la comunidad

### 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.

En el año 2020 se dará inicio a la implementación de las actividades en el marco de los programas planteados, no obstante, conforme a los riesgos identificados en el año 2019 se establecieron acciones para ayudar prevenir materialización.

## 10.5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### 10.5.1 Identificación de riesgos e impactos

La organización ha desarrollado 11 talleres participativos de formación e identificación de riesgos e impactos en derechos humanos con la participación de 249 colaboradores operativos y administrativos.

A través de los consejos comunitarios, mesas de trabajo, talleres participativos con la comunidad y quejas a la empresa en relación con el servicio se han logrado obtener información riesgos en la comunidad. Como resultado se identificaron 23 riesgos de los cuales 8 resultaron ser riesgo bajo, 10 medios y 5 altos.

Se resaltan situaciones de discriminación por parte de algunos sectores de la comunidad a los colaboradores de barrido y recolección de la organización, situaciones asociadas accidentes de tránsito y atropellamientos a los colaboradores de barrido por parte personas imprudentes, familias migrantes dedicadas al recolección y aprovechamiento de residuos reciclables (trabajo infantil).



## 10.5.2 Colaboradores

### 10.5.2.1 Capacitaciones

En los procesos de inducción y reinducción se socializa la política de derechos humanos, trabajo infantil y la carta universal de los derechos humanos en el año 2019 se capacitaron a 3886 colaboradores. En el año 2019 se desarrollaron 455 actividades lúdicas, pedagógica y de capacitación con 272 horas y participación de todos los colaboradores de la organización.



*Se desarrolla un programa de buen trato y valores dirigido a los colaboradores*

### 10.5.2.2 Libertad sindical

La organización reconoce y respeta el derecho de la libre asociación, el 38,48% de los colaboradores se encuentran sindicalizados.

### 10.5.2.3 Trabajo Infantil

La organización promovió la firma de 493 acuerdos con los colaboradores para escolarizar a hijos menores de edad y ayudar a prevenir trabajo infantil en los hijos de colaboradores.

### 10.5.2.4 protección de información de colaboradores

Para tal efecto de protección de información de colaboradores la organización dispone de cláusulas habeas data, en las cuales garantiza que el manejo de información personal de los trabajadores, esté respaldada a través de autorización escrita, y sólo para los fines estrictamente laborales.

### 10.5.2.5 Trabajo forzoso

Al asegurar la aplicación de las políticas de contratación y el reglamento interno de trabajo, garantizamos que no existen incidentes de trabajo forzado. Bajo ninguna circunstancia nuestros trabajadores, proveedores y contratistas pueden estar privados de su libertad, ser obligados a realizar trabajos forzados o emplear a menores de edad.

### 10.5.2.6 Discriminación

Durante el periodo del reporte no se han presentado incidentes relacionados con discriminación y, por ende, no ha sido necesario ejecutar acciones correctivas. De manera preventiva hemos desarrollado la siguiente directriz.

## 10.5.2.7 Proveedores



## 10.5.3 Comunidades

### 10.5.3.1 Comunidades Indígenas

La organización presta sus Servicios en comunidades con asentamientos indígenas, en los departamentos del Cesar, La Guajira, Magdalena y Sucre.

Se participa en mesas de trabajo interinstitucionales en los departamentos de La Guajira para promover el cuidado del medio ambiente y manejo adecuado de los residuos sólidos. Desde el año 2018 apoyamos al sistema de recolección, manejo y aprovechamiento de residuos sólidos en las comunidades indígenas Wayuú, del resguardo indígena Perratpú en La Guajira.

*En el año 2019 no se presentó ningún evento relacionado con vulneración de los derechos.*

### 10.5.3.2 Comunidades del área de influencia de nuestros servicios

**13.274** Miembros de comunidades de áreas de prestación del servicio capacitados en derechos de los niños, niñas y adolescentes y carta universal de los derechos humanos socialización de política

**209** Horas empleadas en el desarrollo de las acciones.

**872** Actividades lúdicas, pedagógicas y educativas, entorno al trabajo a la prevención del trabajo infantil y derechos humanos.

## 10.6 RECURSOS

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

# 10.7 LOGROS

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Adoptar el enfoque de debida diligencia en derechos humanos.

LOGROS	BENEFICIADOS	IMPACTOS
Identificación de riesgos e impactos en derechos humanos de la operación del servicio público de aseo.	Todos los grupos de Interés	Anticiparse a situaciones adversas y realizar una buena gestión de riesgos que puedan afectar a la empresa y sus relaciones con los grupos de interés.
Formulación del proceso para el enfoque de debida diligencia en derechos humanos de la organización.		
Gestión de los riesgos de trabajo infantil en la cadena de suministro.	Proveedores	Mayor sostenibilidad de las relaciones comerciales de la organización.
Fomento del conocimiento de los derechos humanos y el compromiso de la organización con los grupos de interés.	Proveedores, comunidades, colaboradores	Contribuir a la protección de los derechos humanos a través del conocimiento y orientación a los grupos de interés.
Fomento de los derechos humanos a través de los programas de inclusión y buen trato, yo me educo con Interaseo, reciclaje con valor social, campañas “Tu derecho tu oportunidad, niños a estudiar y a jugar no a trabajar, rehilando lazos de amor” descritas en lo gestión de lo humano, gestión de comunidades.	Comunidades y colaboradores  Comunidades	Contribuir a la promoción DDHH a través de la inclusión y empoderamiento de personas con características de vulnerabilidad impulsa la seguridad alimentaria a las comunidades beneficiadas con ecotiendas, fomenta la transformación en embellecimiento de zonas de cesión con los ecoparques



## 10.8 RETOS

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

Adoptar el enfoque de debida diligencia en derechos humanos.

RETOS	BENEFICIADOS	IMPACTOS
Implementación del proceso para el enfoque de debida diligencia en derechos humanos	Todos los grupos de interés.	Mejora de la reputación de la organización y la confianza con las partes interesadas.  Incremento de la competitividad  Prevención de sanciones y multas relacionadas con vulneración de los derechos humanos.
Implementar indicadores para medir la gestión realizada..	Todos los grupos de interés	Mejorar la rendición de cuentas a los grupos de interés y la confianza con las partes interesadas.



**INTERASEO**

# DIMENSIÓN AMBIENTAL



Red Pacto Global Colombia

**P7**

**P8**





## 11. EDUCACIÓN AMBIENTAL

### 11.1 ENFOQUE DE GESTIÓN Y SU COBERTURA

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 y no formal, 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.

Es por eso que en equipo con el sector educativo, las corporaciones autónomas regionales, corporaciones de desarrollo sostenible y las autoridades ambientales, trabaja por la implementación y el fortalecimiento de las estrategias de la Política Nacional de Educación Ambiental tales como Proyectos Ambientales Escolares- PRAE, los Comité Interinstitucionales de Educación Ambiental-CIDEA, los Proyectos Ciudadanos de Educación ambiental-PROCEDA, la Formación de Dinamizadores Ambientales a través del Programa Nacional de Promotoría Ambiental Comunitaria, la Educación Ambiental para la Gestión del Riesgo y los Proyectos Ambientales Universitarios PRAU en todo el país.

Para la organización es fundamental participar en la construcción de los planes de educación ambiental regional y municipal de las áreas de prestación del servicio a través de la contribución en los Cideas, fortalecimiento de Praes, Procedas y Prau de esta forma cooperamos para que los planes de educación ambiental, los recursos, esfuerzos y alianzas contemplen la importancia promover y educar para la transformación de hábitos amigables con el medio ambiente entre estos el manejo adecuado de los residuos sólidos el ahorro y uso eficiente del agua.

Es una necesidad para la transformación sostenible de las comunidades, que estas adquieran hábitos de consumo responsable en el uso de los servicios, de esta forma se reducen riesgos a la salud pública y contaminación de los recursos naturales.

## 11.2 COMPROMISOS

### 11.2.1 Política de RSE

Dentro de los lineamientos de la política de responsabilidad social la organización asume el compromiso de fomentar la responsabilidad ambiental en las comunidades.

### 11.2.2 Fomento de la responsabilidad ambiental

La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y prosperidad de los seres humanos, por tanto, la educación ambiental y la creación de capacidad son fundamentales 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 formentando la responsabilidad ambiental de las partes interesadas a través de los programas Poda Respetuosa con la vida, cuando reciclas plantas vida y fortalecimiento de PRAES y PROCEDAS en el marco de la política de educación ambiental de las áreas de prestación del servicio.



## 11.3 GESTIÓN PARA EL AVANCE

### 11.3.1 Participación en Cideas

La organización participa activamente en los Cideas municipales de las áreas de operación del servicio, de esta forma 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.

## 11.3.2 Fortalecimiento del PRAES Y PROCEDAS

El fortalecimiento de Praes y Procedas busca generar mayor interacción entre la empresa y los grupos de interés, a través de espacios formativos, pedagógicos, experienciales que den como resultado el entendimiento de la praxis corporativa en todos los componentes de servicio, para mejorar la calidad del mismo y promover entornos con mayor orden y aseo.

✓ En primera estancia, se realiza un diagnóstico para determinar cuáles son los temas que deseamos reforzar o fortalecer en las instituciones educativas o comunidades que deseamos impactar, la información se recopila, se unifica y analiza para generar criterios y establecer canales de comunicación eficientes a través de los diferentes mecanismos de interacción que se tienen previstos.

✓ Seguido a ello, se inicia la interacción con los delegados de los grupos de interés para acordar fechas, horarios y espacios más idóneos.  
*Las Corporaciones ambientales regionales y las instituciones educativas, acompañan y certifican la gestión realizada.*



## 11.4 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

En el 2019 la organización desarrolló las siguientes acciones

*Participación activa en 8 cideas y contribución a la construcción de 8 planes de educación ambiental*

### 11.4.1 Fortalecimiento a Proyectos Ambientales Escolares

En el año 2019 se fortalecieron 15 praes con las siguientes acciones:



21.835 estudiantes capacitados en manejo adecuado de residuos sólidos y cultura de reciclaje.



30 intervenciones de la mano con la comunidad en problemática ambiental de la comunidad.



Entrega de canecas y puntos limpios para la separación y almacenamiento de residuos reciclables.



Articulación de instituciones educativas a rutas selectivas.



Construcción de un sistema de compostaje.



Formación de 60 vigías ambientales.



## 11.4.2 Fortalecimiento a Proyectos de Educación Ambiental Comunitaria

En el año 2019 se fortalecieron 15 praes con las siguientes acciones:

- ✓ 14.432 Personas capacitadas en las comunidades clasificación de residuos sólidos y aprovechamiento
- ✓ 1.303 actividades de fortalecimiento
- ✓ 1.439 horas de capacitación a la comunidad
- ✓ 3 Parques construidos con residuos reciclables
- ✓ 6 Ecoparques instalados con reciclaje con valor social.
- ✓ 5 Intervenciones en la limpieza y ornamentación y reforestación de sitios de interés ambiental.

## 11.4.3 Capacitación del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

En el año 2019 contamos con el acompañamiento del Minambiente y la Subdirección de Educación y Participación en la capacitación al equipo de 60 colaboradores a nivel nacional y regional, encargados de dinamizar y liderar el fortalecimiento de Praes y Procedas.

Los temas abordados correspondieron al Sistema Nacional Ambiental, la política de educación ambiental, Cideas, Praes y Procedas.



## 11.4.4 Participación en el encuentro interuniversitario de educación ambiental

En noviembre del año 2019 participamos en el encuentro interuniversitario región Caribe de Educación ambiental

*"mejoramiento de la formación profesional y la educación ambiental en las universidades región caribe"*

El objetivo del encuentro fue el Intercambio en un diálogo de saberes, con pares académicos y actores comprometidos con la educación ambiental, la inclusión de la dimensión ambiental en las universidades región Caribe, desde experiencias, que logrará avanzar, hacia miradas contemporáneas y la reflexión crítica que exige la educación ambiental, como de propuestas concepciones, formas de conocer visiones, métodos de formación en educación ambiental y otras formas de ser, que logre comprender la complejidad socioambiental, desde sus diferentes contextos y función social, requerida para la construcción de una cultura ambiental.

Este espacio permitió dar a conocer la responsabilidad ambiental de la organización e interactuar a fin de generar sinergias con actores claves de la educación ambiental en la región Caribe y en Colombia.



## 11.4.5 Celebración de fechas de importancia ambiental

Conforme al calendario ambiental del país, la organización considera que la celebración de fechas ambientales constituyen un escenario para comunicarle a nuestros grupos de interés, el compromiso de la organización en el cuidado del medio ambiente.

En el año 2019 la organización celebrò las siguientes fechas ambientales:

FECHA	CELEBRA/CONMEMORA	ESCENARIOS
26 de enero	Día de la educación ambiental.	Jornadas lúdicas en colegios, conversatorios, participación conjunta de eventos organizados por el Cidea.
1 Marzo	Día mundial del recuperador ambiental.	Integración, entrega de reconocimientos, detalle (dotación), participación y patrocinio de eventos organizados por las alcaldías.
22 de marzo	Día mundial del agua.	Participación en jornadas de sensibilización y limpieza organizadas por autoridades ambientales y empresa de acueducto y alcantarillado.
22 de Abril	Día internacional de la tierra.	Participación en jornadas y eventos organizados por autoridades ambientales, aliados.
17 de mayo	Día mundial del reciclaje	Reciclatones, jornadas de socialización de rutas selectivas, puntos limpios y otras estrategias de aprovechamiento.(Guía de promoción de la cultura de separación de residuos reciclables).
5 de Junio	Día mundial del medio ambiente.	Jornadas de recolección de residuos de posconsumo, conversatorios, seminarios, ferias ambientales.
5 diciembre	Día mundial del voluntariado y cuidado ambiental.	Lanzamiento, realización de actividades y rendición de cuentas relacionados con programas vigías ambientales, club ambientales y otras iniciativas que promueva la participación voluntaria en acciones y eventos relacionados con el cuidado ambiental en relación a los residuos sólidos.



## 11.5 RECURSOS

### 11.5.1 Recursos humanos

La organización dispone de 60 colaboradores encargados de implementar la metodología propuesta desde la estrategia de responsabilidad social, dentro de los cargos se encuentra la dirección de responsabilidad social, los coordinadores y auxiliares de responsabilidad social y el acompañamiento de aprendices Sena.

Los perfiles académicos varían y se cuenta con profesionales en la ingeniería ambiental, administración ambiental, licenciados en ciencias naturales, sociólogos, trabajadores sociales, psicólogos y comunicadores sociales.

## 11.6 LOGROS

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

Contribuir a la sostenibilidad de la organización fomentando la responsabilidad ambiental de nuestras partes interesadas a través del fortalecimiento de Praes, procedas y prau en el marco de la política de educación ambiental de las áreas de prestación del servicio.

LOGROS	BENEFICIADOS	IMPACTOS
Fortalecimiento a 15 proyectos ambientales escolares	Instituciones educativas y comunidades.	Prevención de la contaminación por malas prácticas de disposición de residuos sólidos.
Fortalecimiento a 5 proyectos de educación ambiental comunitaria.	Comunidades	Fomentar la valorización de los residuos sólidos a través del aprovechamiento.
		Trasformación sostenible de comunidades por reducción de puntos críticos y habilitación de espacios de recreación y esparcimiento para la comunidad a partir de la reutilización de residuos.

## 11.7 RETOS

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

Contribuir a la sostenibilidad de la organización fomentando la responsabilidad ambiental de nuestras partes interesadas a través del fortalecimiento de Praes y Procedas en el marco de la política de educación ambiental de las áreas de prestación del servicio.

RETOS	BENEFICIADOS	IMPACTOS
Extender el fortalecimiento de procedas en zonas rurales donde el manejo adecuado de residuos sólidos se dificulta por la frecuencia de recolección y malas prácticas de manejo de residuos sólidos.	Instituciones educativas y comunidades.	Prevención de la contaminación por malas prácticas de disposición de residuos sólidos.
Extender el fortalecimiento de Praes en zonas rurales donde el manejo adecuado de residuos sólidos se dificulta por la frecuencia de recolección.	Comunidades	Fomentar la valorización de los residuos sólidos a través del aprovechamiento.
		Trasformación sostenible de comunidades



## 12. GESTIÓN AMBIENTAL

### 12.1 IMPORTANCIA EMPRESARIAL

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 tanto 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 última fecha de renovación fue el 19 de noviembre del 2019

<https://www.interaseo.com.co/wp-content/uploads/2020/03/CERTIFICADO-DE-ICONTEC-14001-INTERASEO.pdf>



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 las 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.

## 12.2 COMPROMISOS

### 12.2.1 Política de Sistemas Integrados de Gestión

La Política ambiental de Interaseo se encuentra inmersa dentro de la política de Sistemas Integrados de Gestión, pretendiendo así cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés, comprometiéndonos con la protección del medio ambiente, previniendo la contaminación durante el desarrollo de nuestras actividades, y promoviendo el uso sostenible de los recursos naturales, dando así cumplimiento a los requisitos legales aplicables y vigentes.

### 12.2.2 Política de Responsabilidad Social Empresarial

*La política de responsabilidad social empresarial comprende un lineamiento donde la organización se compromete a fomentar la responsabilidad ambiental.*

La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y prosperidad de los seres humanos, por tanto, la educación ambiental y la creación de capacidad son fundamentales 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.

### 12.2.3 Adhesión a la red de Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas

Con la adhesión a la Red de Pacto Mundial, la organización se compromete adoptar los 10 principios universalmente aceptados en las 4 áreas temáticas, incluyendo medio de ambiente de esta forma el principio 7, 8 y 9 se integran a nuestra gestión empresarial.

✓ **PRINCIPIO 7** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente

✓ **PRINCIPIO 8** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

✓ **PRINCIPIO 9** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente



## 12.3 GESTIÓN PARA EL AVANCE

### 12.3.1 Sistemas de Gestión Ambiental

#### 12.3.1.1 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:

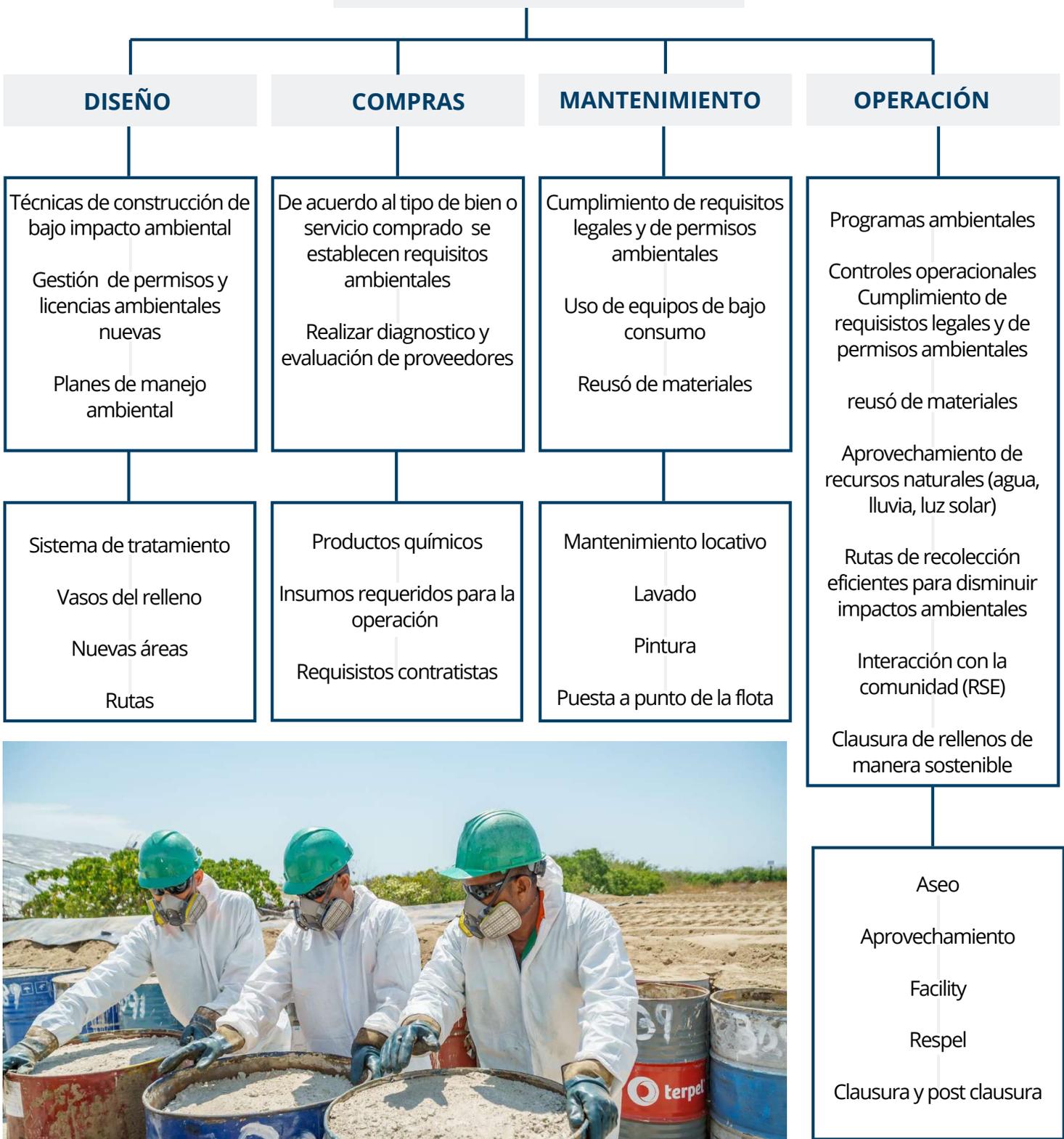


Con el resultado de la valoración de los aspectos identificados, se determinan los impactos ambientales asociados de carácter prioritario para luego definir sus controles, según corresponda con el fin de asegurar la reducción, mitigación y/o compensación de los mismos en las diferentes etapas de la cadena 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.



# 12.3.1.2 Programas de gestión de riesgos

## ENFOQUE DE CICLO DE VIDA



## 12.3.1.3 Requisitos legales

La empresa INTERASEO y sus filiales 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. Además, establece una periodicidad de revisión de cumplimiento de 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.

## 12.3.1.4 Programas de gestión de riesgos

Conforme la Política Integrada de Gestión, el proceso de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, la identificación y evaluación del riesgo ambiental, la identificación de requisitos legales y otros aplicables a la empresa, se formulan el (los) programa(s) de gestión, a través del plan de trabajo anual.

Se realiza evaluación periódica del (os) programa(s) de gestión por medio de indicadores de cumplimiento, cobertura y eficacia con el objetivo de analizar las tendencias, plantear nuevas estrategias o planes de acción o replantear las actividades del programa de gestión e implementación de los mismos.



## 12.3.1.5 Estándares y procedimientos

INTERASEO y sus filiales define estándares y procedimientos para asegurar que sus actividades se realizan de manera segura con el medio ambiente.

## 12.3.1.6 Prevención, preparación y respuesta ante emergencias – Plan de Gestión del Riesgo

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 al 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

El análisis de vulnerabilidad y los PON cubren tanto los riesgos para la infraestructura, las personas y el medio ambiente.

## 12.3.1.7 Programas Ambientales

### 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.

## Ruido ambiental

Este procedimiento aplica para Interaseo establece un protocolo para el desarrollo de monitoreo de emisión de ruido ambiental, donde se plantea en plan de monitoreo dirigido a un año y los responsables de su gestión esto se realiza con el fin la notificación a la autoridad ambiental. De acuerdo al procedimiento para reportes de indicadores ambientales, inmersa dentro de la Política de Sistemas Integrados de gestión donde se plantea la protección del medio ambiente mediante la prevención de la contaminación, el uso racional y sostenible de los recursos y la protección a la biodiversidad y los ecosistemas.

## Gestión integral de los residuos

De acuerdo a la línea de negocio establecido de acuerdo y de acuerdo a la política integral de residuos adoptados por Interaseo donde se estable los procedimientos de la gestión integral de residuos donde se garantiza una efectiva y adecuada gestión de residuos (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.



## 12.3.2 Licencias Ambientales 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.

## 12.3.3 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 la empresa.



De igual manera el departamento de Gestión Ambiental es el área especializada dentro de la estructura organizacional de Interaseo es la responsable de garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el decreto 1299 de 2008.

## 12.4 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Para la evaluación de la gestión, se considera el desempeño de los programas ambientales, el cumplimiento de requisitos legales ambientales y las auditorías internas y externas al sistema integrado de gestión.

### 12.4.1 Cumplimiento de requisitos legales

En el primer semestre del año 2019 se realizó el levantamiento de las obligaciones de las licencias ambientales, llevando a realizar un plan de trabajo para el cumplimiento.

En el segundo semestre se adelantaron las respectivas adecuaciones y herramientas de trabajo para ejecutar un adecuado seguimiento a las obligaciones contenidas en las licencias, durante el segundo semestre se dio cumplimiento al 100% de las actividades que se programaron.

### 12.4.2 Desempeño de los programas

#### 12.4.2.1 Poda responsable con la vida

Durante el año 2019 477 colaboradores de poda y rocería fueron capacitados en poda responsable, reubicación de nidos, identificación de especies de fauna asociada a los árboles urbanos, empleando en ello 23 horas de capacitación y realizando alrededor de 19 actividades.

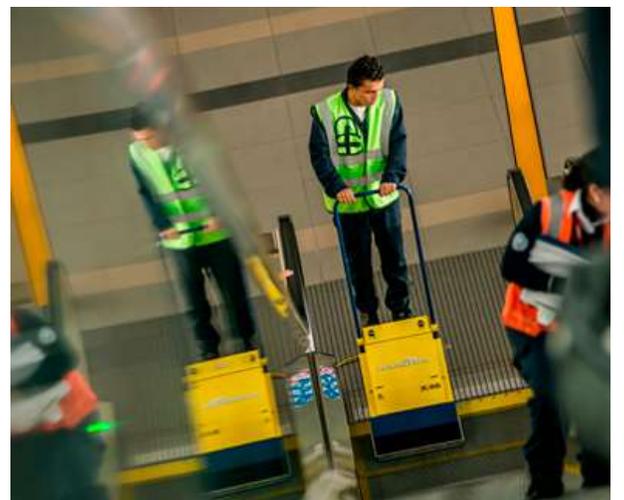
Reubicación de 205 nidos y más de 587 árboles intervenidos



#### 12.4.2.2 Gestión integral de residuos

La empresa, por tener múltiples actividades de carácter administrativo y operativo, genera residuos ordinarios, reciclables y peligrosos en todas las sedes y regionales.

En relación a los residuos peligrosos, cada regional realiza la identificación del tipo de residuos peligrosos y no peligroso generados por cada proceso y los verifica anualmente a través de una caracterización.



## 12.4.2.3 Estándar de segregación (clasificación) en la fuente "Ecopuntos"

Cada regional, y en todas las sedes se cuenta con áreas destinadas para la ubicación de los recipientes en los cuales se realiza la segregación o clasificación de los residuos. Estos espacios se identifican con el nombre "Ecopunto".



## 12.4.2.4 Evacuación de los residuos

Los residuos que se generen en las diferentes áreas de la empresa son evacuados con una frecuencia, en la medida de las necesidades y dependiendo del volumen del residuo acopiado, previa coordinación interna.

## 12.4.2.5 Centros de almacenamiento RESPEL

Los centros de almacenamiento Respel o Ecocentros de Respel son diseñados teniendo en cuenta la compatibilidad de los residuos, además cuentan con sistemas de control en caso de derrames o fugas y con suficiente capacidad de almacenamiento.

Los centros de RESPEL cuentan con las siguientes características:

- ✓ Tarjeta de los RESPEL de productos almacenados.
- ✓ Kit de contención de derrames apropiado a cada tipo de riesgo almacenado.
- ✓ Matriz de compatibilidad y pictogramas de riesgos por cada tipo de residuos.
- ✓ Letreros de tipos de residuos con sus características de peligrosidad.
- ✓ Sistema de contención proyectado para acumuladores (baterías).
- ✓ Muros cortafuegos.
- ✓ Letreros de acopio de residuos RESPEL.

## 12.4 .2.6 Capacitación y toma de conciencia

Cada regional, cuenta con planes de capacitación, sensibilización y toma de conciencia, con el propósito de fortalecer la cultura del reciclaje, reúso y reducción en la generación de residuos.

## 12.4.3 Gestión de residuos año 2019

### 12.4.3.1 Gestión de residuos ordinarios

RESIDUOS NO PELIGROSOS	CANTIDAD AL AÑO (KG)	TRATAMIENTO
Aprovechables	41856,01	Aprovechamiento
Chatarra	67937	Aprovechamiento
Ordinarios	52611,96	Disposición Final en relleno sanitario
<b>TOTAL</b>	<b>162.404,01</b>	

### 12.4.3.2 Residuos no peligrosos



▶ **6072** Llantas que utilizamos (Nuevas y Reencauche)

▶ **2853** Llantas que reencauchamos

▶ **3685** Llantas que se desecharon

- ▶ Durante el periodo del 2019 el proveedor automundial recogió 256 llantas de desecho en las sedes de Interaseo y en la regional Antioquia la empresa Soluciones Ambientales 4R recogió 447 llantas, para un total de 703 llantas que fueron recicladas por los gestores ambientales.
- ▶ De las 2.982 llantas el 25% fueron empleadas en obras de embellecimiento en jardines, parques a través de acciones conjuntas con la comunidad y un 30% se reutilizan para realizar adecuaciones en la construcción de los vasos de disposición final en rellenos sanitario de Valle del Cauca. Las demás llantas se envían a disposición final.

## 12.4.3.3 Gestión de baterías Plomo-Ácido

Residuo sólido procedente del Taller de mantenimiento y del parque automotor, cuyos componentes principales son el ácido sulfúrico y el plomo, considerados altamente tóxicos y corrosivos.

*Las piezas de las baterías plomo-ácido son reciclables casi entre un 60 y 70%*

El Gestor externo realiza esta labor, todas las baterías generadas fueron entregadas al gestor ambiental de la empresa que provee este insumo.



BATERÍA	TOTAL (UND)
bateria 6v linterna	11
bateria 4d 12v (1400cca/1130ca borne)	15
bateria 31h tornillo 650cca-760cca	336
bateria moto 12v	3
bateria 9v	14
bateria 12v 27-1000	4
bateria moto akt	1
bateria daf cf85	10
bateria 31h torre tornilo	134
bateria 31h tipo poste	24
bateria 27h	6
bateria cat226b	1
bateria seca 400 amp motosoldador	1
bateria 4d 12v (1400cca/1130ca borne)	4
bateria 31h tornillo 650cca-760cca	37
bateria 9v	2
bateria 27h	1



### 12.4.3.4 Gestión de aceites

Dependiendo de las condiciones térmicas y fisicoquímicas de tratamiento y aprovechamiento a las que sea sometido, el ALU es susceptible de ser recuperado casi en un 80%, la organización cuenta con gestores externos que se encargan de realizar el reciclaje de estos residuos.

En el año 2019 se entregaron a gestores ambientales 49663 Kilogramos de aceite lubricante usado para su reciclaje.

### 12.4.3.5 Residuos sólidos peligrosos

RESIDUO	OKG/AÑO	TRATAMIENTO
Pilas alcalinas	95,00	Celda de seguridad
Chatarra Electrónica	500,00	Celda de seguridad
Sólidos contaminados con hidrocarburos y pinturas	16435	Celda de seguridad
Infecioso	40,6	Incineración
<b>TOTAL</b>	<b>17030</b>	

### 12.4.3.6 Gestión de la energía Combustibles

Los combustibles son necesarios para efectuar la operación de los servicios prestados. Especialmente en las actividades de recolección, transferencia, transporte, aprovechamiento, barrido, disposición final y toda actividad que involucra operación de equipos mecánicos.

	GALÓN	JULIOS
Gasolina	207.229,50	27 304 558 920 000
Acpm	2.612.606,39	382 799 088 260 000

El empleo total de combustibles utilizados en la organización procede de fuentes no renovables.

# Energía eléctrica

La energía eléctrica consumida, se utiliza para el funcionamiento de las oficinas (equipos), iluminación de patios, talleres, y en general de la infraestructura de la organización.

KW/H	FUENTE
2840894	Empresa de servicio público de energía
18355,87	Energía Solar
2859249	Total



En el año 2019 la organización instaló paneles solares para abastecimiento de energía en algunas instalaciones logrando de esta forma un consumo del 0,64% de energía renovable.

## TOMA DE CONCIENCIA

Dentro de las acciones realizadas para reducir el consumo de energía, la organización cuenta con luminaria ahorradora de energía y efectúa el mantenimiento periódico de los sistemas eléctrico y de refrigeración, complementando con las acciones de capacitación y toma de conciencia a los colaboradores de forma periódica a los colaboradores.

## 12.4.3.7 Gestión del agua

La organización cuenta con un modelo nacional para la identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales, utilizando la GTC 104 Gestión del Riesgo Ambiental como guía para la implementación de las mejores prácticas ambientales considerando el contexto de la organización y estableciendo medidas de control para los impactos identificados.

La metodología se detalla en el procedimiento PGI-013: Procedimiento para la identificación y evaluación de los aspectos e impactos ambientales. El control de impactos asociados al recurso hídrico establece en el programa nacional de Conservación del Recurso Hídrico. Las evaluaciones y calendario se definen en la licencia o PMA aprobado para cada centro de trabajo, con mayor incidencia en los rellenos sanitarios.

Desde la gerencia de operaciones y los analistas ambientales, los esfuerzos se enfocan a dos grupos de interés:

### AUTORIDAD AMBIENTAL

Se establecen comunicaciones formales dando a conocer la ejecución de monitoreos ambientales de la matriz agua y se tramitan los permisos correspondientes asociados a este recurso.

### TRABAJADORES

Se desarrollan charlas y capacitaciones enfocadas al uso responsable de los recursos y el ahorro del agua, junto con inspecciones identificando posibles fugas en las redes e instalaciones sanitarias internas.

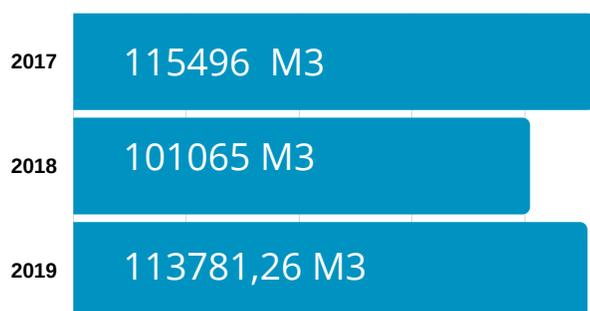
El agua es utilizada para labores de limpieza de oficinas propias y consumo humano, riego de vías en rellenos sanitarios, lavado de vehículos y lavado de vías públicas.

# El consumo durante el año 2019

AGUA	UNIDAD MEDIDA
113781,26	M3

## Fuentes de abastecimiento 2019

CONCEPTO	M3
Acueducto	58685,26
Conseccióh hídrica superficial	29741
Aguas luvias	40
Suministro de agua en carro Tanque	1315
Conseccióh hídrica Subterranea	24000
Suministro de agua en carro Tanque	1315



En relación al año 2018 , se obtuvo un incremento en el consumo de agua durante el año 2019. Esto debido a la implementación de algunos procesos de lavado en diferentes regionales y el incremento en los kilómetros de barrido y toneladas de recolección de residuos sólidos.

La organización dispone de plantas de tratamiento de aguas residuales en las diferentes sedes operativas.

Se inicia con la implementación de sistemas de tratamiento para reusar el agua

## 12.4.3.8 Tratamiento de lixiviados o aguas residuales no domésticas

La organización dispone de plantas de tratamiento de lixiviados en los rellenos sanitarios Palangana en Santa Marta, Colomba El Guabal en Valle del Cauca, La Padrera en Pereira, este consiste en un tren de tratamiento de aguas residuales no domesticas que cuenta con tratamientos preliminar, primario, secundario, Tratamiento primario complementario (Laguna de Homogenización), Tratamiento fisicoquímico, Tratamiento secundario, Remoción biológica de nitrógeno (RBN), Clarificador secundario compacto , Planta Físico Química, Oxidación química, Filtración en arena y carbón activado, osmosis inversa con este tratamiento se alcanzan eficiencias de remoción por encima del 90% lo que permite realizar el reúso de estas aguas en el riego interno de vías en temporada de verano.



## 12.4.3.9 Vertimientos Aguas residuales domésticas

Las aguas residuales domésticas son vertidas al sistema de alcantarillado municipal.

## Las aguas residuales no domésticas

Las regionales con plantas de tratamiento de aguas residuales no domésticas producto del tratamiento de los lixiviados en rellenos sanitarios y estación de transferencia, cuentan con el permiso de vertimientos otorgados por las diferentes corporaciones ambientales. De manera semestral se realizan monitoreos comparando los resultados con la Resolución 0631 de 2015 artículo. Los parámetros caracterizados son DBO, DQO, SST, metales pesados, Hidrocarburos.

*Todos los monitoreos han sido satisfactorios debido a que se cumple con la norma.*



Los rellenos sanitarios que no cuentan con planta de tratamiento de aguas residuales no domésticas, el manejo de lixiviados se realiza a través de la recirculación a la masa de residuos, el lixiviado también se almacena en las piscinas para su posterior evaporación.

*Esta técnica a presentado beneficios en la aceleración de la estabilización de los materiales orgánicos presentes.*



## 12.5 RESULTADOS DE AUDITORIAS

### 12.5.1 Auditoria externa realizada por el Icontec

#### 12.5.1.1 Fortalezas

- ✓ El uso de agua tratada para el lavado de áreas públicas, porque se demuestra el compromiso para innovar en temas ambientales.
- ✓ Las campañas que se han realizado con los colaboradores para la toma de conciencia sobre los beneficios de una adecuada separación de residuos para el logro de los resultados esperados frente a los objetivos de sostenibilidad.
- ✓ El indicador biológico realizado a la salida de la PTAR, demostrando de esta manera el funcionamiento de los procesos físicos, químicos y biológicos, entregando agua apta para albergar vida acuática y trabajar con un compromiso ambiental.
- ✓ El buen nivel de conciencia Ambiental y en Seguridad y Salud en el trabajo por parte del personal de operarios, porque se asegura una gestión adecuada durante la prestación de los servicios

#### 12.5.1.2 Aspectos para mejorar

- ✓ Fortalecer la toma de conciencia del personal de las bases frente a los derrames y fugas de aceite, con un enfoque hacia la prevención de la ocurrencia de estas situaciones, y no solo hacia la atención de estas.
- ✓ Continuar reforzando en el personal la cultura de apagado de luces cuando no se están utilizando, evitando consumos innecesarios que impactan el consumo de los recursos naturales.
- ✓ Mejorar las capacitaciones para el manejo de residuos de las áreas administrativas, de tal forma que facilite a los operarios la disposición temporal de manera adecuada y evite la mezcla de los mismos



## 12.5.2 AUDITORIA INTERNA

### 12.5.2.1 Aspectos de mejora en el ámbito ambiental

- ✓ La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental, que incluya los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la NTC-ISO 14001
- ✓ Dentro del alcance definido del sistema de gestión ambiental, la organización debe determinar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida.

## 12.6 RECURSOS

### 12.6.1 Recursos humanos

Para el desarrollo de la gestión ambiental, la gerencia general ha delegado el liderazgo en la gerencia general de operaciones con la siguiente estructura.



# 12.7 LOGROS

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

Promover 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.

LOGROS	BENEFICIADOS	IMPACTOS
<p>Construcción e inicio de operación de la planta de tratamiento de aguas residuales no domésticas en la estación de transferencia en Sabaneta.</p>	<p>Comunidades locales La organización</p>	<p>Reúso de agua tratada para labores de limpieza. Reducción de los impactos de vertimiento en fuente receptora.</p>
<p>Desarrollo de importante obras civiles en los rellenos sanitarios, para la disposición final adecuada de los residuos sólidos.</p>	<p>Comunidades locales La organización</p>	<p>Reducción de los impactos por la disposición final de los residuos sólidos. Cumplimiento Legal</p>
<p>Implementación de tratamiento de aguas residuales no domesticas con eficiencias de remoción por encima del 90% lo que permite realizar el reúso de estas aguas en riego de vías y limpieza de instalaciones.</p>	<p>Comunidades locales. La organización</p>	<p>Reducción de la presión sobre el recurso hídrico por el reúso del agua residual no domestica tratada. Cumplimiento legal</p>
<p>La organización en Pereira se ha vinculado al programa BANCO2, en alianza con la Corporación Autónoma Regional de Risaralda – CARDER, por medio del Operador MASBOSQUES Se han compensado 2 hectáreas desde el año 2017 -2019</p>	<p>Todos los grupos de interés</p>	<p>Las dos (2) hectáreas compensadas por la empresa, se encuentra en buen estado de conservación, contribuyendo así al objetivo principal del esquema BanCO2, que es la conservación de los ecosistemas</p> <p>Mantenimiento y mejora del sistema de gestión ambiental.</p>
<p>Renovación del certificado del sistema de gestión ambiental, certificado por el Icontec bajo el estándar NTC-ISO14001 de 2015.</p>	<p>Todos los grupos de interés</p>	<p>Prevención, reducción y mitigación de impactos ambientales. Cumplimiento legal.</p>

## 12.8 RETOS

### OBJETIVO ESTRATÉGICO

Promover 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.

RETOS	BENEFICIADOS	IMPACTOS
<p>Construcción e inicio de operación de la planta de tratamiento de aguas residuales no domésticas en los rellenos sanitarios de las regionales de Cesar, Atlántico y San Andres.</p>	<p>Comunidades locales La organización</p>	<p>Reúso de agua tratada para labores de limpieza. Reducción de los impactos de vertimiento en fuente receptora. Cumplimiento Ambiental</p>
<p>Ampliación en la capacidad (Litros por segundo) de las plantas de tratamiento de aguas residuales no domésticas en los rellenos sanitarios Palangana en Santa Marta y Colomba el Guabal en Valle del Cauca.</p>	<p>Comunidades locales La organización</p>	<p>Reducción de la presión sobre el recurso hídrico por el reúso del agua residual no domestica tratada. Cumplimiento legal</p>
<p>Construcción de Planta de separación de residuos sólidos urbanos, para la producción CDR (combustibles derivados de residuos) en el relleno sanitario de San Andrés</p>	<p>Todos los grupos de interés</p>	<p>Reducción el impacto por la disposición final de residuos potencialmente aprovechables. Valorización energética de los residuos sólidos.</p>
<p>Implementación de proyectos aprovechamientos de residuos sólidos.</p>	<p>Todos los grupos de interés</p>	<p>Reducción el impacto por la disposición final de residuos potencialmente aprovechables.</p>
<p>Iniciar la medición y gestión de huella de carbono.</p>	<p>Todos los grupos de interés</p>	<p>Valorización energética de los residuos sólidos</p>
<p>Fomento de la cultura ambiental y toma de conciencia por parte de los colaboradores</p>	<p>Todos los grupos de interés Colaboradores</p>	<p>Reducción del impacto ambiental por las emisiones de CO2 producto de las actividades empresariales.</p>
		<p>Uso responsable de los recursos naturales (agua ,energía) y separación de residuos reciclables para su aprovechamiento</p>



### **ELABORACIÓN Y COORDINACIÓN GENERAL**

Dirección General de Responsabilidad Social Empresarial

### **COORDINACIÓN EDITORIAL**

Dirección General de Responsabilidad Social Empresarial  
Coordinación General de Comunicaciones

### **DIAGRAMACIÓN**

Rosa Angélica Pumarejo

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación sin permiso de INTERASEO S.A.S. E.S.P. Prohibida su comercialización.