

Informe de Sostenibilidad



INTERASEO

**Trabajamos con
Responsabilidad, Pasión
y Compromiso**

2020

 @Grupolnteraseo



Agradecimiento

El año 2020 trajo consigo grandes retos a nivel mundial como consecuencia de la pandemia del COVID-19; razón por la cual, Interaseo adoptó una postura resiliente y de gran compromiso con sus grupos de interés.

Pese a las circunstancias, con gran esfuerzo y la mayor disposición, se logró prestar el servicio de manera continua en todas las operaciones y conservar a la mayor expresión posible los puestos de trabajo de los colaboradores.

Queremos expresar un sentido agradecimiento a todos y cada uno de los colaboradores que con su entrega y compromiso hicieron posible la continuidad operativa y administrativa de los procesos.

De la misma forma, agradecemos a la comunidad y los clientes que depositaron su confianza en la empresa, y a los proveedores que atendieron los requerimientos de bienes y servicios.

En Interaseo, reconocemos el valor de las personas y sus aportes para la construcción de un mejor país.

A todos ustedes, ¡Gracias!





Contenido

·El logotipo de Interaseo ubicado en la parte inferior derecha te redireccionará a la tabla de contenido.
·Los botones de la tabla de contenido te redireccionarán a los temas descritos en estos.





TEMAS GENERALES



Perfil de la Organización

GRI 102-2

Interaseo es una empresa prestadora del servicio público de aseo, acueducto, alcantarillado y facility con más de 436 operaciones, cobertura en 330 municipios de Colombia y también presentes en el exterior; con capacidad de gestionar todo tipo de residuos (recolección, transporte, transferencia, tratamiento, aprovechamiento y disposición final), desarrollar proyectos de facility (aseo y limpieza; servicios administrativos; limpieza y desinfección; manejo integral de residuos; mantenimiento hidrosanitario; operación de plantas de tratamiento de agua, fumigación y control de plagas, manejo de silvicultura, mantenimiento civil y de equipos menores y consultoría de proyectos).

Se contempla para la planeación y gestión, las expectativas de los grupos de interés, generando en ellos calidad de vida y promoviendo la transformación sostenible de las comunidades donde operamos.



Nuestra Cobertura

GRI 102-3

Antioquia



Serviaseo Itagüí
Dirección: Avenida 37b N° 42-290, Itagüí



Santa Rosa de Osos
Dirección: Carrera 33 N° 27-07, Santa Rosa de Osos



Aseo Riogrande
Dirección: Carrera 49b N° 49-55, San Pedro



Interaseo
Dirección: Carrera 28 N° 30b-104 Interior 101, Entrerrios



Aseo Siderense
Dirección: Carrera 59 N° 79 Sur- 43, La Estrella



Copaseo
Dirección: Carrera 56 N° 52-12, Copacabana



Aseo Caldas
Dirección: Carrera 51 N° 131 Sur- 39, Caldas



Aseo Sabaneta
Dirección: Calle 64c N° 44ª-11, Sabaneta



Bello Aseo
Dirección: Calle 49 #4745, Bello



Giraseo
Dirección: Calle 8b N° 22-11, Girardota



Antioqueña de Iluminaciones
Dirección: Calle 850 N° 50-58, Fredonia

Archipiélago



Interaseo del Archipiélago
Dirección: Punta Evans, Relleno Sanitario Magic Garden (San Andrés Islas)

Atlántico



Aseo Soledad
Dirección: Vía Granabastos 800 mts Ciudad Salitre, Antiguo Relleno Sanitario.



Interaseo
Dirección: Vía Granabastos 800 mts Ciudad Salitre, Antiguo Relleno Sanitario.

Cesar



Aseo del Norte
Dirección: Calle 60 N° 18d - 481, Valledupar



Pueblo Bello
Dirección: Calle 9 N° 9- 34



San Juan
Dirección: Calle 5 N° 3-70



Agustín Codazzi
Dirección: Calle 60 N° 18d- 481, 25 de diciembre Valledupar



La Paz Interaseo
Dirección: Manzana 1 casa lote N° 1 Urb. Jose Maria Oñate

Cundinamarca



Consorcio INTERASA
Dirección: Cra. 50 N° 17 – 15,
(Puente Aranda), Bogotá



Interaseo Aeropuerto SAS ESP
Dirección: Cra. 50 N° 17 – 15,
(Puente Aranda), Bogotá



Interaseo (Bogotá)
Dirección: Cra. 50 N° 17 – 15,
(Puente Aranda), Bogotá



Interaseo Soluciones Ambientales
Dirección: Cra. 50 N° 17 – 15,
(Puente Aranda), Bogotá

Huila



Interaseo Garzón
Dirección: Calle 3 N°11/71 Local
64 Centro Comercial El Molino



Interaseo Pitalito
Dirección: Carrera 2 este D N°
3-47 sur. Barrio León 13

La Guajira



Aseo Técnico Maicao
Dirección: Diagonal 12 N° 26-
82, Fonseca



Interaseo Distracción
Dirección: Carrera 14 N°13-56,
Distracción



Interaseo Fonseca
Dirección: Diagonal 12 N° 26-
82, Fonseca



Interaseo Riohacha
Dirección: Km 1 salida a
Santa Marta, Riohacha



Interaseo Villanueva
Dirección: Calle 12 N° 10-79,
Villanueva

Magdalena



Interaseo Santa Marta
Dirección: Troncal del caribe
Km 2 Vía a Gaira, frente al
colegio Bureche.



Operadores de la Sierra
Dirección: Calle 12 N° 12- 52
Ciénaga- Magdalena

Risaralda



Atesa de Occidente
Dirección: Km 15 entrada 7ª vía
Pereira- Cerritos

Sucre



Interaseo Sincelejo
Dirección: Calle 38 N° 7-109,
troncal de occidente.

Tolima



Interaseo Ibagué
Dirección: Calle 69 N° 9 – 76
Sur Zona Industrial El Papayo

Valle del Cauca



Yotoco
Dirección: Kilometro 5 + 200m
Via Palmaseca- Rozo

Mercados y Servicios

GRI 102-6

GRI 102-4

Mercado Regulado:

Cientes residenciales, no residenciales, comerciales, industriales y oficiales. Pequeños y grandes generadores de zonas urbanas, de expansión urbana y rural.



Gestión de Residuos Especiales:

- Gran Generador: clientes públicos y privados del sector industrial, manufacturero, minero, hospitalario, construcción y aeroportuario
- Mediano Generador: clientes públicos y privados del sector servicios, manufacturero, hospitalario y aeroportuario
- Pequeño Generador: Centros de salud, veterinarias, centros de estética, centros de belleza.



Facility:

- Clientes públicos y privados, dentro de los cuales encontramos clientes con segmentos de hidrocarburos, aeroportuarios, Empresas de servicios públicos, sector salud, terminales de transporte, sector servicios.



Interaseo Chile:

1 Región y
9 Municipios.



Urbalia y Revisalud Panamá:

1 Estado y
2 Ciudades.



Interaseo Colombia:

27 Departamentos y
330 Municipios.



Sulambiente Honduras:

15 Departamentos y
24 Municipios.



Teclaseo El Salvador:

2 Departamentos y
2 Municipios.



Interaseo Perú:

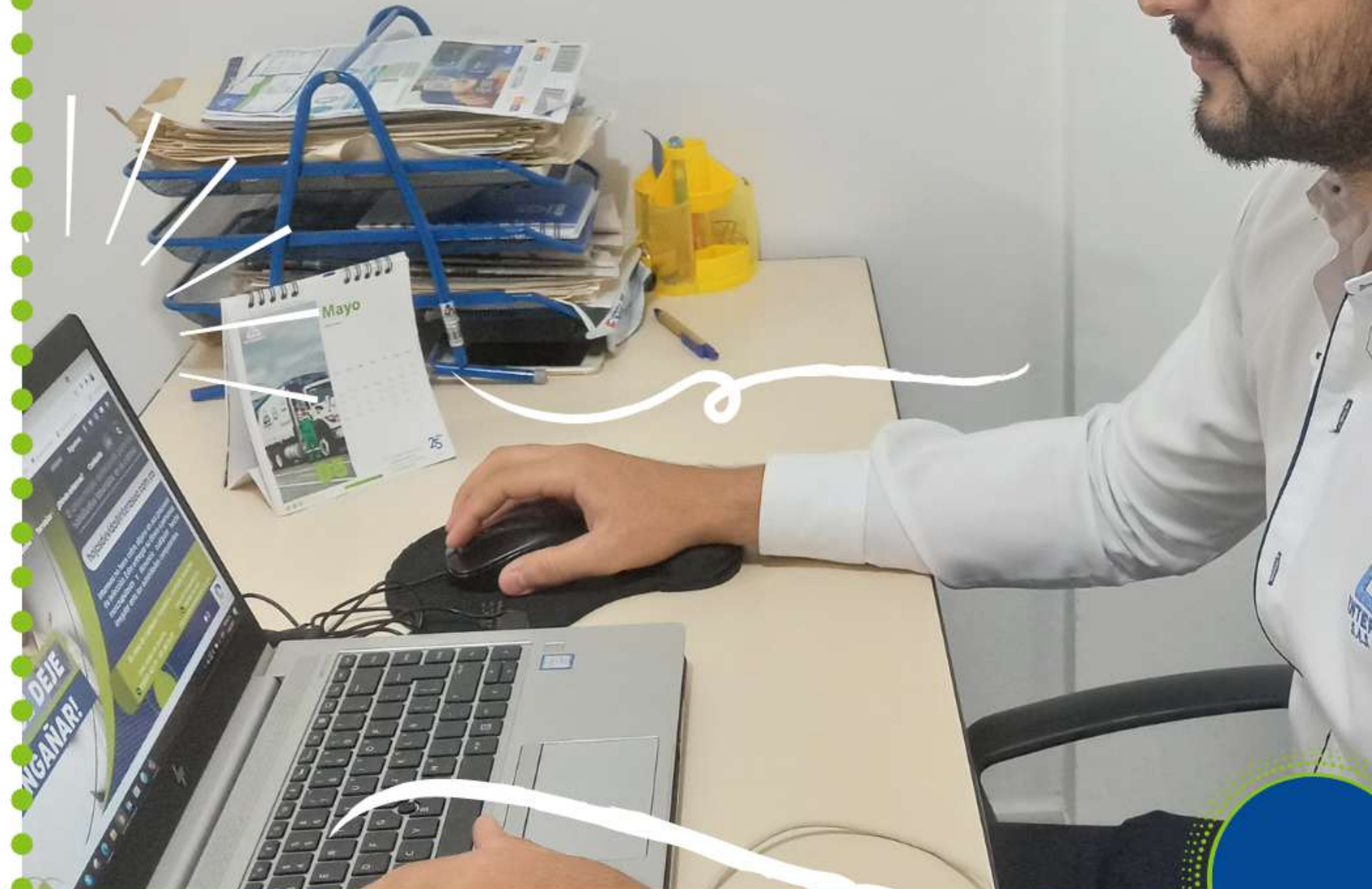
2 Departamentos y
2 Municipios.

Propiedad y Forma Jurídica

GRI 102-5

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

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



Tamaño de la Organización

GRI 102-7



Mercado Regulado

1.544.988 Suscriptores

Facility

13 Clientes



Gestión de Residuos Especiales

5.661 Clientes



Total de Colaboradores y Operaciones.

En el 2020 se tuvieron 2.328 nuevos colaboradores con respecto al cierre de año 2019.



Total de Colaboradores

7.837

1.544.988 Suscriptores



Operaciones de Facility

163

129 Operaciones en Colombia y 24 Internacionales



Operaciones de Residuos Especiales

200

199 Operaciones en Colombia y 1 Internacionales



Operaciones de Mercado Regulado

83

65 operaciones de aseo en Colombia y 17 Internacionales, además de 1 operación de agua en Colombia.

Información de Colaboradores

GRI 102-8







Promovemos los contratos directos sin distinción de sexo en todas nuestras regionales esto con el fin de fortalecer la estabilidad de nuestros colaboradores e incentivar su buen desempeño.

El 93% de nuestra contratación fue directa.

Se aumentó la contratación de mujeres en un 9%.

Aumento del 2% del personal respecto al año 2019.

			
 Contrato de aprendizaje	133	119	252
Fijo a inferior de un año	956	3.695	4.651
Obra o labor	40	306	346
Término fijo	189	1.846	2.035
Término indefinido	214	339	553
Total	1.532	6.305	7.837

Número total de empleados por tipo de contrato laboral.

GRI 102-8

	Directos	Temporales	Total general
Antioquia	1.045	243	1.288
Magdalena	972	11	983
Cundinamarca - San Andres	866	71	937
Tolima - Huila	787	7	794
Atlántico	618	124	742
Risaralda	662	4	666
Cesar	657	2	659
Interequipos	401	39	440
Sucre	321	7	328
Guajira	325	2	327
Barranquilla	254	29	283
Valle	202	2	204
Gerencia general	186	0	186
Total general	7.296	541	7.837

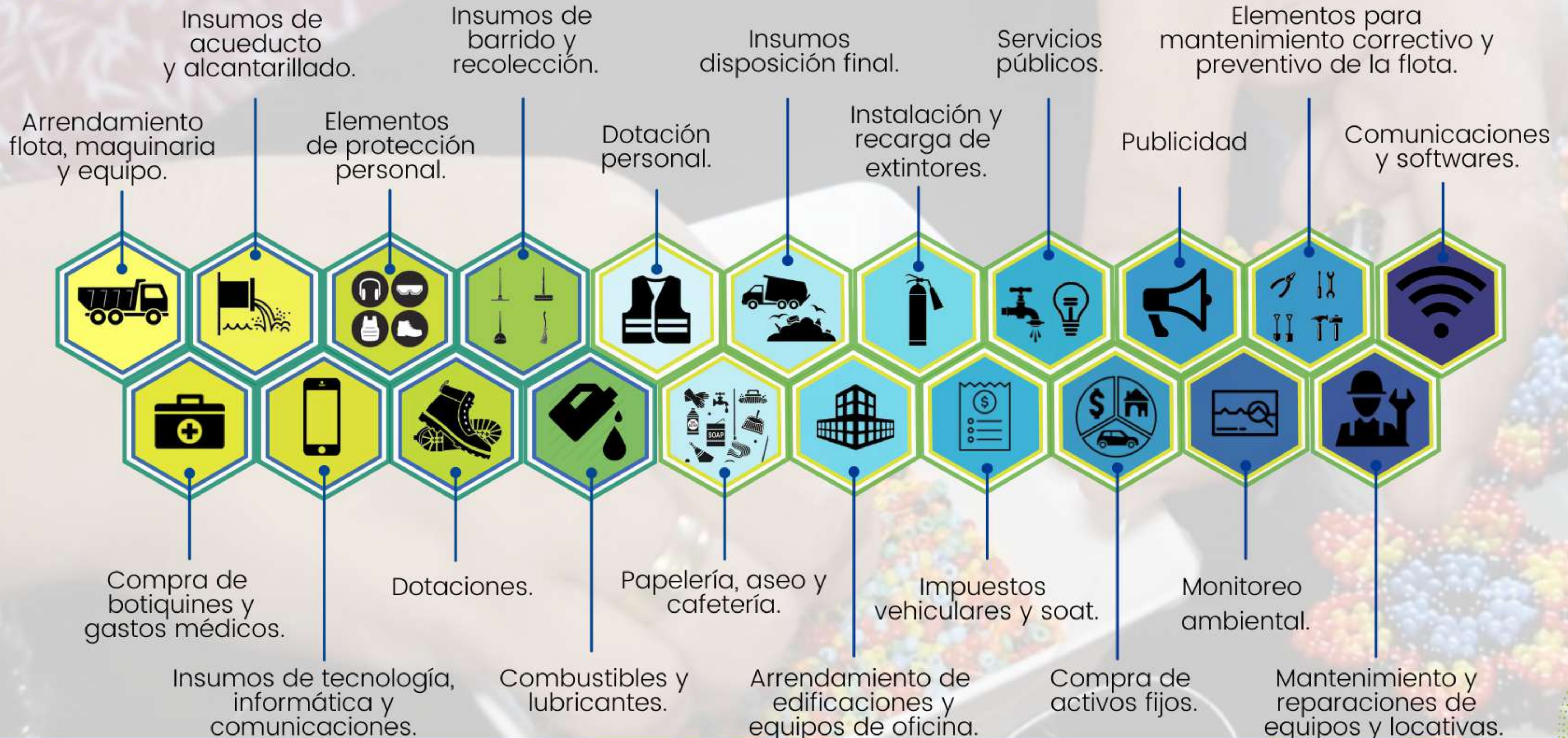
Número de empleados por contrato laboral (directos temporales) y por regional.



Cadena de Suministro

GRI 102-9

Proveedores



Número de proveedores

La organización cuenta con 311 proveedores de los cuales, 71 realizan distribución a nivel nacional de sus productos. y 240 proveedores locales que suministran mantenimientos locativos, combustibles y compras menores necesarias para la ejecución de las funciones en cada región o municipio.

Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

GRI 102-10, 204-1

Con respecto al año anterior tuvimos un aumento en nuestra cadena de suministros, tanto nacionales como locales, nuestros proveedores nacionales aumentaron en un 157%, además este año priorizamos los productos locales de cada regional por lo que nuestros proveedores locales aumentaron en un significativo 685% que corresponde a 205 proveedores locales nuevos.

	2019	2020
Nacionales	45	71
Locales	35	240

Nacionales

Antioquia: 28

Atlántico: 8

Cesar: 2

Cundinamarca: 14

Guajira: 3

Risaralda: 6

Santander: 4

Sucre: 1

Tolima: 5

Locales

Antioquia: 60

Atlántico: 30

Cesar: 22

Ciénega: 9

Cundinamarca: 23

Guajira: 12

Magdalena: 32

Risaralda: 17

Sucre: 14

Tolima: 21

Enfoque de Precaución

GRI 102-11

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

Iniciativas Externas

GRI 102-12

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

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



International
Organization for
Standardization



RUC®
Registro Uniforme
para Contratistas



Pacto Global
Red Colombia



Afiliaciones y Asociaciones

GRI 102-13

ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y COMUNICACIONES.

La organización se encuentra agremiada a esta asociación desde el año 2005 donde participa activamente en la cámara relacionada con el sector.

ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA.

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

CORPORACIÓN FENALCO SOLIDARIO

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





Reconocimientos



El ambiente
es de todos

Minambiente

Recibimos un reconocimiento por nuestra participación y compromiso con la educación ambiental.



Contamos con un reconocimiento como empresa comprometida con la responsabilidad social empresarial en América Latina.



Realizamos una adherencia a esta corporación y nos otorgan la certificación en responsabilidad social, con ello se promueve un estado ideal en gestión de la responsabilidad social.

Declaración Desde la Gerencia General Sobre la Sostenibilidad

GRI 102-14



Para Interaseo y sus empresas filiales, el desarrollo sostenible corresponde a la creación de valor económico, ambiental y social, respondiendo a los intereses y expectativas de los grupos de interés de la organización, el marco regulatorio aplicable, iniciativas y estándares voluntarios de actuación y los impactos ambientales de las operaciones. Para la generación de valor ambiental, económico y social, la organización asume un compromiso con el planeta, con la gestión social de las comunidades, con la satisfacción de los clientes y usuarios, con la gestión sostenible de la cadena suministro y el fomento del desarrollo integral de los colaboradores.

Apalancados en proyectos de valor compartido, prácticas de responsabilidad social, innovación de los procesos y servicios y comunicación, la organización propende por una mayor competitividad y crecimiento económico.

En Interaseo reconocemos que la confianza de nuestros grupos de interés y la reputación de la organización, está asociada a los actos y omisiones de todos los colaboradores, es por ello que el marco de actuación que implica la toma de decisiones en el ámbito económico, social y ambiental, la organización establece lineamientos éticos y de transparencia.

La organización promueve la prevención y erradicación del trabajo infantil dentro de la organización y en la cadena suministro, participa en iniciativas externas que le permiten incorporar principios empresariales para la sostenibilidad, de esta forma, estamos adheridos a Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas, no contratamos mano de obra infantil y promovemos la prevención y erradicación del trabajo, somos una empresa signataria de la Red Colombia Contra el Trabajo Infantil.

Para lograr la generación de valor social, ambiental y económico, hemos trazado una estrategia de sostenibilidad que propende por:

- El Desarrollo integral del Colaborador

La organización está comprometida con fomentar el desarrollo personal del colaborador, gestionar el talento de las personas y los equipos de trabajo, con el fin de asegurar la competencia, apalancar la productividad y crecimiento permanente de la compañía.

- Una Cadena de Suministro Sostenible

Estamos comprometidos en minimizar el impacto ambiental y asegurar un impacto social positivo en el suministro de productos y servicios requeridos para la prestación de nuestros servicios.

- La Satisfacción de clientes y usuarios

Para la organización la satisfacción de los clientes y usuarios es uno de los aspectos más importantes que permite asegurar la permanencia en el mercado, estamos comprometidos en que nuestros servicios satisfagan las necesidades de nuestros usuarios.

- La Gestión social de comunidades

A través de una postura socialmente responsable reflejada en asignación de recursos, desarrollo de procesos y políticas, la organización contribuye a la transformación sostenible de comunidades y mejoramiento de su calidad de vida. Le apuntamos a la financiación de proyectos sociales con el mecanismo de obras por impuesto, donaciones con objetivos sociales, alianzas locales y nacionales para el fomento del desarrollo social.

- El Compromiso con el Planeta

Somos conscientes de la necesidad de gestionar la huella ambiental de nuestra actividad empresarial sobre el planeta, por ello implementamos, mantenemos y mejoramos nuestro sistema de gestión ambiental certificado por el Icontec, bajo el estándar ISO 14001 del 2015.

Construimos y operamos 7 plantas de tratamiento de lixiviados en los rellenos y estaciones de transferencias, alcanzando eficiencias de remoción por encima del 90% lo que permite realizar el reúso de estas aguas en el lavado de vías y áreas públicas.

Responsabilidad, Pasión y Compromiso

Sin duda alguna, la pandemia mundial originada por el Covid-19, nos retó a nivel social, ambiental y económico.

Como empresa hemos asumido esta crisis con responsabilidad pasión y el compromiso.

- Garantizamos la continuidad de la vinculación laboral de los colaboradores que trabajan para la organización.

- Implementamos los lineamientos del gobierno nacional y los protocolos de bioseguridad, para salvaguardar el bienestar de nuestro capital máspreciado, los colaboradores.

- Diversificamos nuestro portafolio de servicios, incluimos la línea de sanitización, ofreciéndole a nuestros clientes y usuarios la posibilidad de contar con ambientes seguros para sus colaboradores y clientes.

- La limpieza ha sido una condición para combatir la propagación del virus, cumplimos con la continuidad y calidad de los servicios, contribuyendo al bienestar de las comunidades y el medio ambiente.

- Apoyamos los gobiernos locales en la entrega de ayudas humanitarias y el trabajo colaborativo para bienestar de las comunidades.

Agradecemos a todos los clientes y usuarios por confiar en los servicios que prestamos, a los 8.200 colaboradores tanto en Colombia como en el exterior, por su servicio, pasión y compromiso, a los más de 300 proveedores comprometidos con el suministro de los bienes y servicios con calidad y responsabilidad, agradecemos a los aliados, a nuestro gremio de servicios públicos, sin duda alguna todos nos han permitidos aunar fuerzas y trabajar en equipo para seguir avanzando , trabajando por la generación de calidad de vida y la transformación sostenible de las comunidades.

JUAN MANUEL GÓMEZ MEJÍA

Gerente General

GRI 102-15, 102-30, 102-31

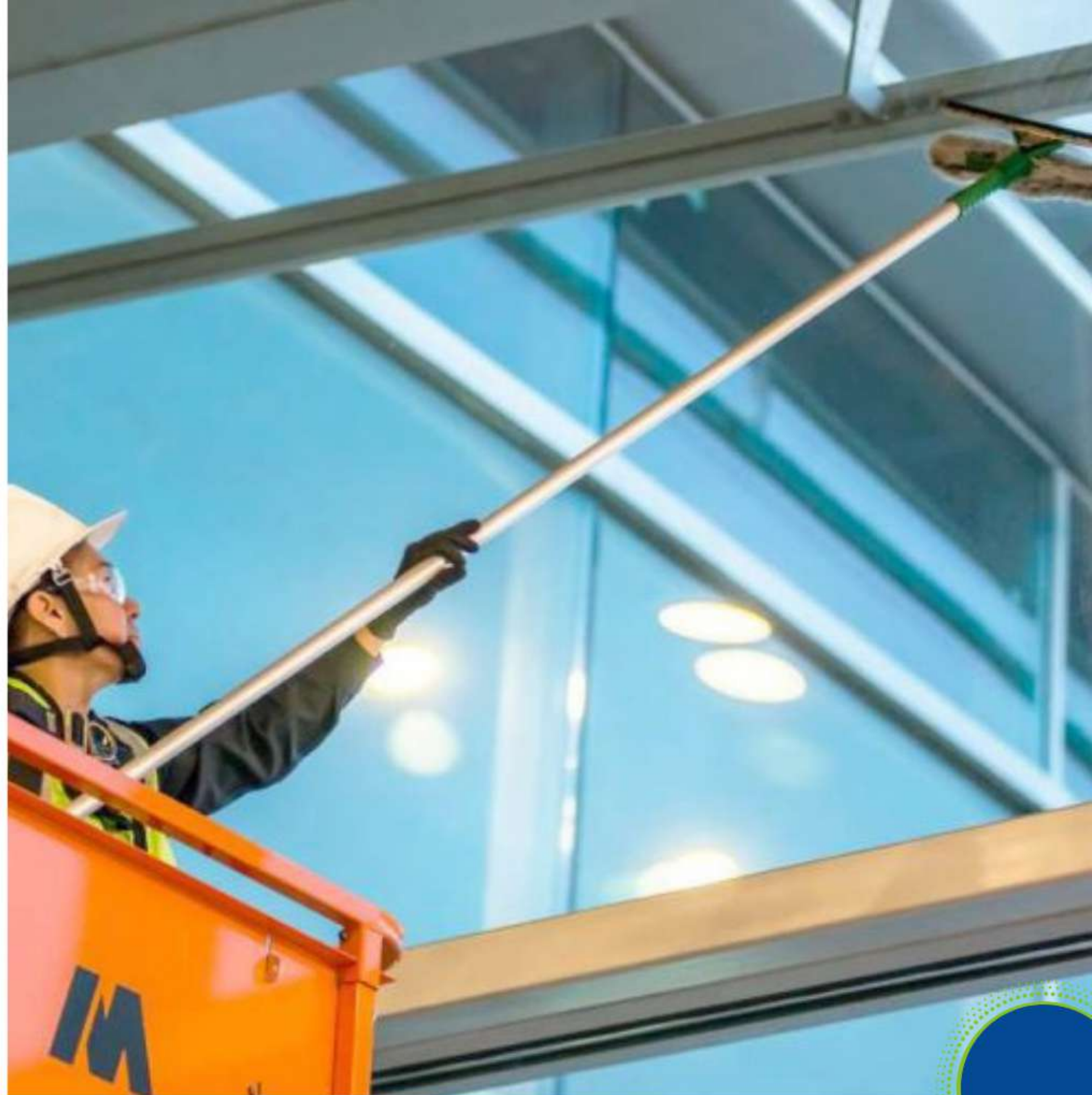
Evaluación de Impactos, Riesgos y Oportunidades en Temas Económicos, Ambientales y Sociales

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
Socio Ambiental	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 KPI de disponibilidad
Económico	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 de 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
Social Económico	Gestión de usuarios y clientes de 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 de 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
Económico Social	Gestión de suministro y proveedores	Realización de compras que no cumplen con las necesidades de la compañía	Sobrecostos, falta de calidad e oportunidades, incumplimientos técnicos y legales	Fortalecimiento de procesos de gestión de compras y suministros, logrando la optimización en calidad y precio de los bienes y servicios

Dimensión del impacto	Proceso	Impacto	Riesgo	Oportunidad
Económico Social	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	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
Ambiental Social Económico	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 incumplimiento normativo, afectación de recursos naturales	Estructurar plan de mantenimiento. construir el estándar de disponibilidad y abastecimiento. Definir y medir KPI de disponibilidad
Ambiental Social Económico	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 incumplimiento normativo, afectación de recursos naturales	Creación de manuales y procedimientos. Articulación de funciones por cargo. Estandarización de seguimiento e informes de gestión y resultados
Ambiental	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, afectación a la salud pública y contaminación a fuentes hídricas y demás recursos naturales	Implementación de sistemas avanzados de tratamiento de aguas residuales no domesticas y el posterior uso de agua tratada para el lavado de vías y cestas públicas

Dimensión del impacto	Proceso	Impacto	Riesgo	Oportunidad
Social Económico	Operación y prestación de los servicios- mercado regulado	Falta de cultura tanto vial como 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 vehículos y la presentación de los corto punzantes	Realización de alianzas con instituciones para fomentar la seguridad vial y el manejo de los residuos sólidos
Social Ambiental	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 residuos sólidos	Incremento de puntos críticos de manejo de residuos sólidos, incremento en riesgos a la salud pública, contaminación de recursos naturales y aumento 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

Acciones Desarrolladas Durante la Pandemia Covid-19

Cuidamos a los colaboradores y sus familias

Se implementaron los lineamientos del gobierno nacional y los protocolos de bioseguridad, para salvaguardar el bienestar de nuestro capital máspreciado, los colaboradores.

Fomentando el autocuidado en el núcleo familiar de los colaboradores donde, a través de la campaña “Cuidando los Héroes en Casa”.

3.425

Llamadas efectivas para fomentar en ellos, los protocolos de bioseguridad y verificar su cumplimiento.

Diversificamos nuestro portafolio de servicios

Se diversificó el portafolio de servicios, incluimos la línea de sanitización, ofreciéndole a nuestros clientes y usuarios la posibilidad de contar con ambientes seguros para sus colaboradores y clientes.

Prestamos los servicios con continuidad y calidad

La limpieza ha sido una condición para combatir la propagación del virus, se cumplió con la continuidad y calidad de los servicios, contribuyendo al bienestar de las comunidades y el medio ambiente.



Fomentamos el uso responsable de los servicios

7.190

Personas capacitadas y certificadas en manejo de residuos y consumo responsable, a través de cátedras virtuales.

800.000

Personas de las áreas de prestación de los servicios sensibilizadas en manejo adecuado de residuos sanitarios generados por las personas aisladas en casa con Covid-19.

Entrega de ayudas humanitarias en comunidades vulnerables

Se apoyaron los gobiernos locales en la entrega de ayudas humanitarias y el trabajo colaborativo para bienestar de las comunidades.

4.671

Personas beneficiadas con las ayudas humanitarias.

80

Jornadas de desinfección en comunidades vulnerables y hospitales.



Fomentamos el empoderamiento económico de la mujer

En el marco del programa mujeres emprendedoras, se capacitaron en formación complementaria para el empleo, además, la empresa entregó materias primas y apoyo a la apertura de mercados con la realización de feria de emprendimiento y el directorio de emprendedores.

171

Mujeres de estrato 1 participantes del programa mujeres emprendedoras

15
Millones
de pesos

Ingresos generados producto de la comercialización de los emprendimientos, a los hogares de nuestras participantes.

Valores, Principios, Estándares y Normas de Conducta

GRI 102-16

Nuestros valores corporativos

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



Entregamos lo mejor para obtener resultados sobresalientes.

Cuidamos a nuestros colaboradores y al ambiente.

Construimos confianza a través de relaciones claras y abiertas.

Servimos con pasión y compromiso.

Trabajamos en equipo con pensamiento innovador.

Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

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

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

CATEGORÍAS DE REPORTE

- Acoso
- Administración de la información
- Afectaciones al medio ambiente
- Amenazas
- Conflicto de interés
- Corrupción, Soborno y Extorsión
- Estilos de liderazgo y comportamiento
- LAFT y Listas de Control
- Fraude, Hurto y Apropiación indebida
- Imagen corporativa
- Incumplimiento de políticas del SST
- Irregularidades de terceros relacionados
- Reportes Falsos y fraudulentos
- Otros



Línea de transparencia

✉ interaseo@lineatransparencia.com

🌐 www.interaseo.com.co
Clic en: ¿Quiénes somos?; Luego: Línea Transparencia

📅 Lunes a sábado 6:00am a 10:00pm

01 8000 120 066

Gobernanza

Estructura de Gobernanza

GRI 102-18,
102-28



Junta Directiva



Corresponde a las juntas directivas de las diferentes sociedades.

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

Asamblea de Accionistas



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

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

Comité Comercial



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

Tiene como objetivos:

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





Comité de Gerencia

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

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

Comité Financiero



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

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.



Delegación de Autoridad

GRI 102-19

La Asamblea General de Accionistas la conforman personas inscritas en el libro de registro de acciones de las diferentes sociedades, por sí mismas o representadas por sus apoderados o representantes legales, reunidas con el quórum y en las circunstancias previstas en estos estatutos y la ley. Aprobación de grandes proyectos Inversiones Expansión y diversificación de los servicios Visión estratégica del grupo 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. 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. Comité Comercial Integrado por la Dirección General Comercial, equipo primario y la participación de Gerente General y Gerentes Regionales.

Conflictos de interés

GRI 102-25

Empleamos una cláusula al momento de realizar la contratación del personal para declarar estas situaciones, en el personal antiguo se actualiza cada año.

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

GRI 102-32

Como comité de revisión se cuenta con la aprobación por parte de la Gerencia General de Control Gerencial, el área de comunicaciones y la Gerencia General de Responsabilidad Social Empresarial

Comunicación de preocupaciones críticas

GRI 102-33,102-34



Se cuenta con un comité de gerencia donde se reportan las preocupaciones críticas, en el 2020, nos vimos enfrentados a la pandemia de Covid 19, que nos trajo consigo preocupaciones como el bajo recaudo de los

servicios, , así como la seguridad y salud de nuestros colaboradores, además de la prestación de un eficiente servicio de limpieza para combatir la propagación del virus.

Políticas de remuneración

GRI 102-35, 102-36

El salario en nuestra organización está en función de la antigüedad de nuestros colaboradores dentro de la organización y su rango de salario de acuerdo al cargo. Las bonificaciones o pagos de incentivos de contratación, se dan por cumplimiento de metas y comisión por ventas efectivas realizadas. Las indemnizaciones por despido: Cumplimos con lo estipulado por ley, término indefinido: 30 días el primer año y 20 días por los subsiguientes, en salarios integrales 20 días por el primer año y 15 días por los años subsiguientes. Término fijo: la equivalencia de lo que falta por vencerse el contrato

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:



Identificación y selección de grupos de interés

GRI 102-42

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



Enfoque para la participación de los grupos de interés

GRI 102-43

Se utiliza la metodología de mapeo de grupos de interés y la matriz de poder e interés. Esta matriz clasifica a los grupos de interés 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 cuáles son los requerimientos de la relación con cada grupo.

GRI 102-41

El 35.05% de nuestros colaboradores están cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva



Mapeo de grupos de interés y la matriz de poder e interés



Requieren solo esfuerzos de supervisor mínimos.

INTERÉS



Deben mantenerse informados, pueden influenciar grupos de interés más poderosos.

Son poderosos pero su interés en las estrategias de la empresa es bajo, y pueden emerger al grupo D.

Son poderosos y altamente interesados en las estrategias de la empresa.

Consulta a los Grupos de Interés sobre temas económicos, ambientales y sociales

GRI 102-21,
102-37

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

COMUNIDADES

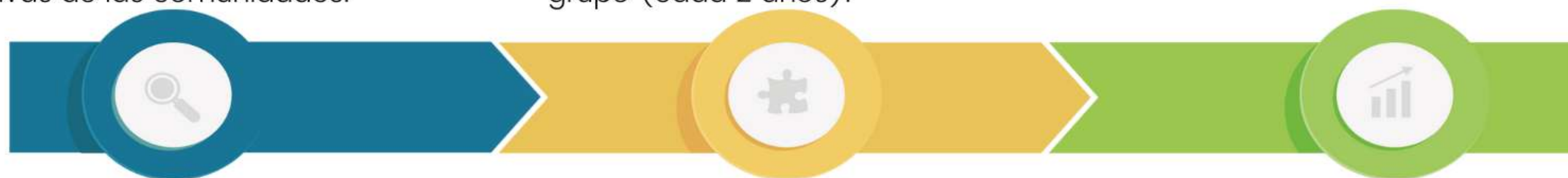
Cada dos años se realiza una encuesta que permite conocer las expectativas de los grupos de interés, comunidades, el análisis de las peticiones de las comunidades, la participación en consejos comunitarios y talleres participativos; este es otro mecanismo de dialogo que permite conocer los intereses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

COLABORADORES

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

USUARIOS DEL SERVICIO

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



ESTADO

Participación en mesas de trabajo de pgirs, comités de peligro 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

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

GRUPO DE INTERÉS

PRIORIZACIÓN

COMUNIDAD

Familias de los colaboradores
Comunidad alrededor de operaciones
Recicladores Formales-Empresa de aprovechamiento
Juntas de acción comunal, ediles
Líderes comunitarios
Vocales de Control
Madres comunitarias
Instituciones educativas

Mantenerlos satisfechos

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

GRUPO DE INTERÉS

PRIORIZACIÓN

MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y GENERADORES DE OPINIONES

Líderes de opinión
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

Prácticas para la Elaboración del Informe

GRI 102-44,102-46,102-47

Lista de Temas Materiales

Educación y toma de conciencia

Continuidad del servicio

Gestión Ambiental

Derechos humanos

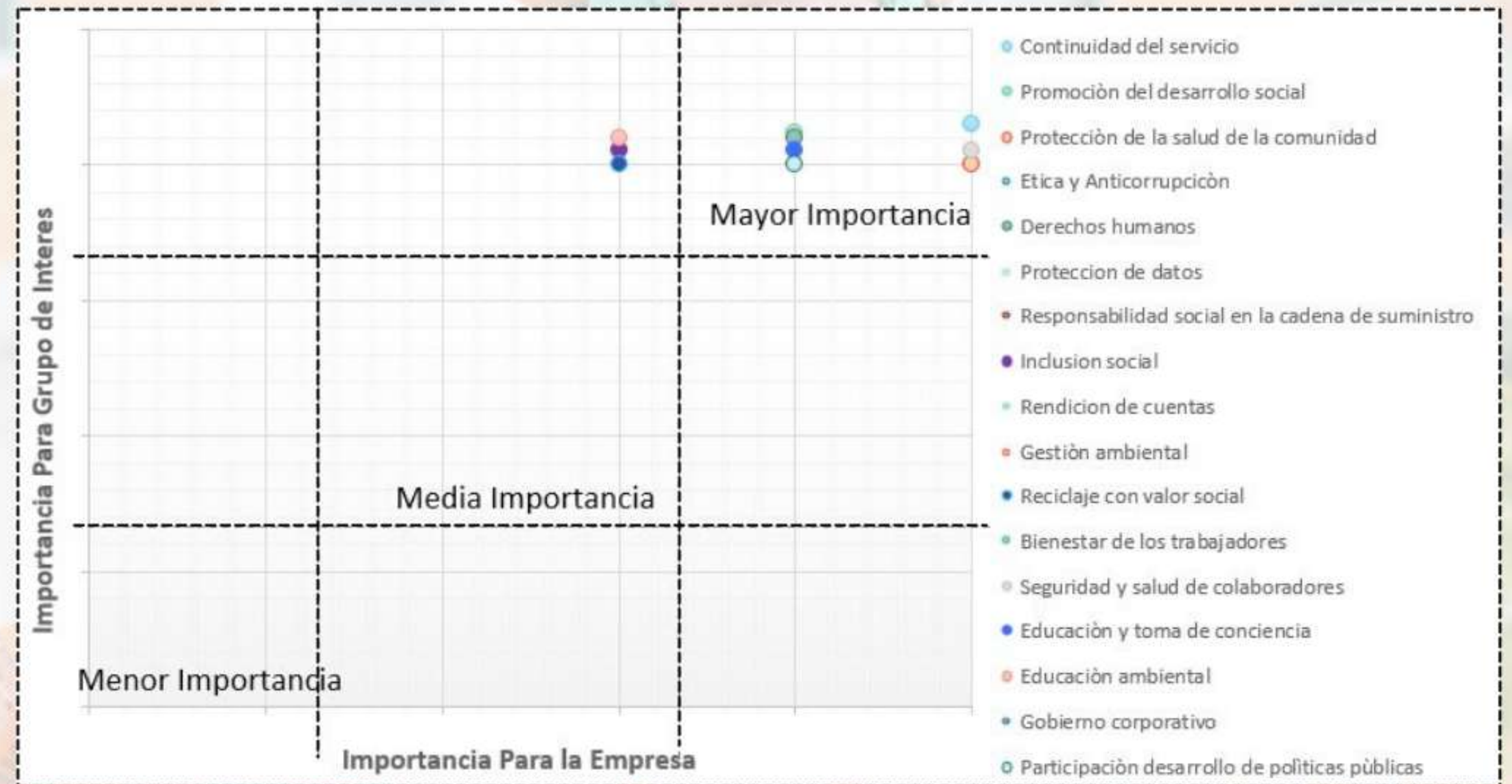
Seguridad y salud de los colaboradores

Promoción del desarrollo social

Protección de la salud de la comunidad

Ética y transparencia

Bienestar de los colaboradores



Reexpresión de la información

GRI 102-48

Este es el primer informe de sostenibilidad reportado bajo estándares GRI , sin embargo, la organización había identificado desde 2018 temas de interés para sus grupos.

Cambios en la elaboración del informe

GRI 102-49

Implementación de la línea de transparencia: En el año 2020 la organización crea nuevos canales de atención tales como la línea de transparencia con el fin de prevenir y eliminar los casos que se puedan dar de corrupción dentro de la organización

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

Periodo objetivo del informe

GRI 102-50

El periodo objeto del informe obedece al año 2020.

Fecha del último informe

GRI 102-51

El ultimo informe consistió en un balance social, publicado en mayo del año 2019

Ciclo de elaboración

GRI 102-52

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

Puntos de contacto para preguntas sobre el tema

GRI 102-53

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

Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estadares GRI

GRI 102-54

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



02



ENFOQUE DE GESTIÓN



Calidad y Continuidad del Servicio

Enfoque de gestión y su cobertura

GRI 103-1

Para Interaseo, la calidad del servicio es un compromiso permanente con los usuarios y 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 y 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.

Política del mercado corporativo

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.

Gestión con los clientes

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

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.



Política de ingreso al SUI

El Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI), es la plataforma en la cual se recopila almacena, procesa y publica información reportada por las empresas prestadoras (de servicios públicos) y también de los entes territoriales.

Por lo anterior Interaseo, dando cumplimiento a su principio de transparencia y legalidad, carga la información correspondiente de manera clara y oportuna.

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, se establecen responsabilidades a las áreas, cada área es responsable de establecer los procesos y procedimientos, teniendo como objetivo generar información de calidad y con oportunidad, para el cumplimiento de términos y plazos establecidos por el ente de inspección de vigilancia y control.

Gestión para el avance

GRI 103-2

Optimizar la experiencia de los canales de atención a los clientes

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

Fortalecimiento en las comunicaciones de la organización

GRI 102-27

Página Web

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

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

Redes Sociales

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

 TWITTER
584 Seguidores

 YOUTUBE
412 Suscriptores

 LINKEDIN
2.919 Suscriptores

 FACEBOOK
15.061 Seguidores

 INSTAGRAM
2.593 Suscriptores

Desempeño Operativo de Nuestros Servicios

Barrido



Manual:
2.970.687,00 Km
Mecánico:
107.081,00 Km

Residuos ordinarios



Recolección:
1.841.811,00 Ton
Disposición final:
2.439.665,00 Ton

Lixiviado



Lixiviado tratado:
716.827,00 M3

Residuos peligrosos



Incinerados:
263,62 Ton
Dispuestas:
2.104,93 Ton
Residuos peligrosos:
5.993,97 Ton

Residuos aprovechables



Residuos aprovechados:
324,00 Ton

Residuos de construcción y demolición



Recolectados:
79.369,43 Ton
Dispuestos:
57.857,07 Ton

Corte de césped



78.342.658,00 M2

Poda de árboles



23.675,00 M3

Cestas



3.312,00
Instaladas

Contenedores



145,00 Instalados

Flota Vehicular para la recolección de residuos



305 Vehículos

Flota Vehicular para barrido



8 Vehículos

Flota Vehicular para disposición final



68 Vehículos

Evaluación del enfoque de gestión GRI 103-3

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



Auditoría Externa

Asociada a la calidad del servicio y a los procesos de gestión.

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

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.

Auditorías Internas

Para Interaseo la evaluación de los procesos para terminar la capacidad de los sistemas integrados al interior de la organización y para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, aplicables al alcance del sistema de gestión y las normas del sistema de gestión

Por lo anterior se proyectó un plan de auditoría para el año dirigida a los procesos:



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 zona de influencia.
- ▶ En el año 2020 se realizó 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 .
- ▶ La ejecución del plan de trabajo en correspondencia con los lineamientos del Grupo corporativo Ethuss se dio bajo 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.



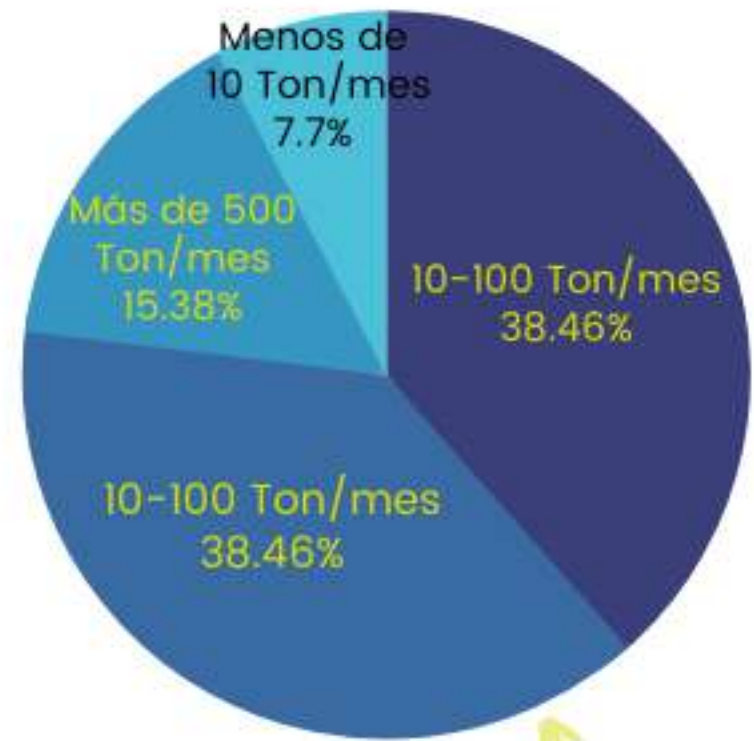
Resultados de encuestas de satisfacción y atención al cliente

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.

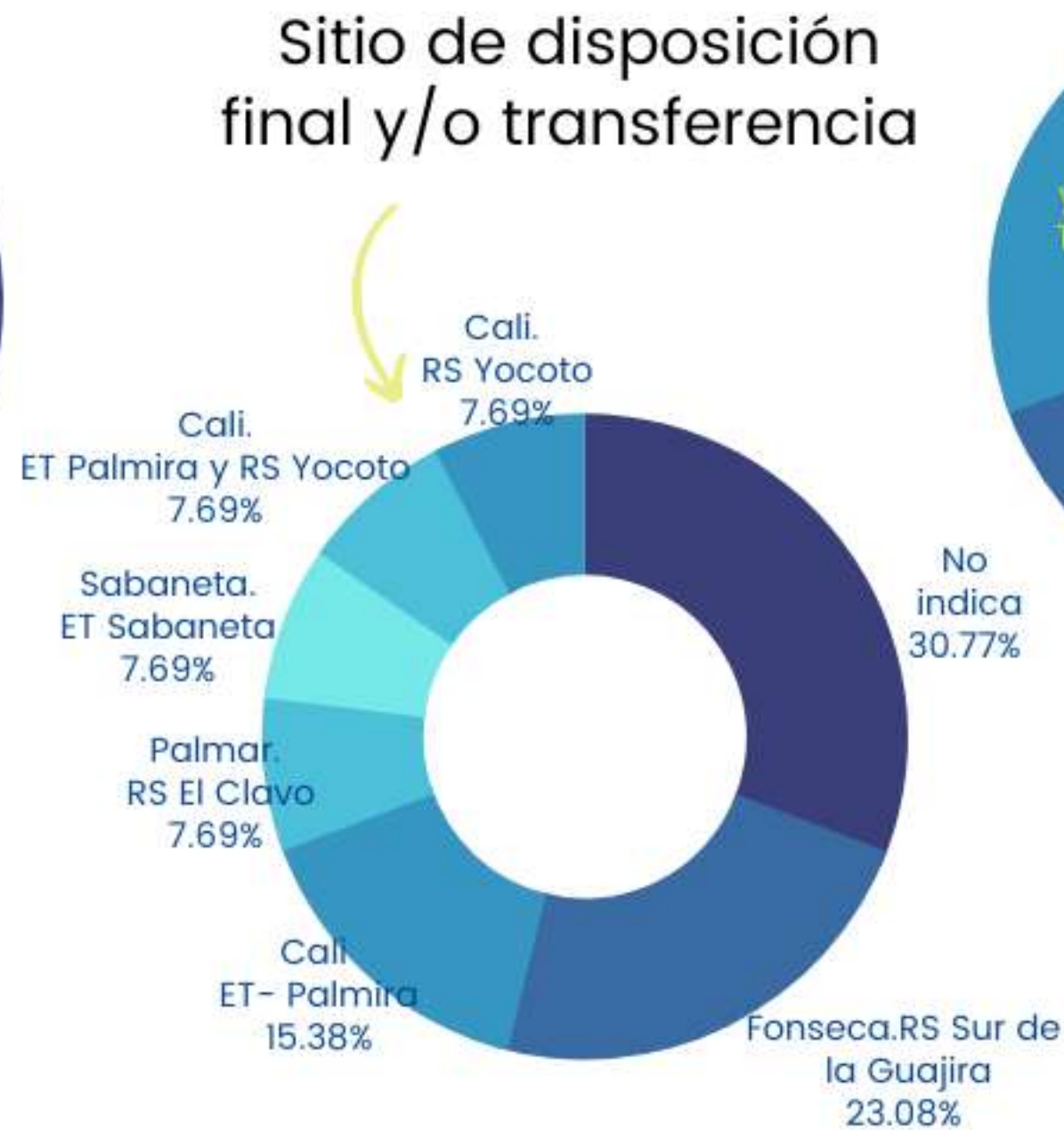
Por lo anterior, en el año 2019 se realizó la encuesta a nuestros clientes del mercado regulado y mercado corporativo, las cuales se reflejan a continuación:

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

Encuesta de satisfacción rellenos sanitarios/ estaciones de transferencia



¿Qué cantidad de residuos dispone o tranfiere?



Sitio de disposición final y/o transferencia



Tipo de cliente

Facturación y pago

¿Las facturas son entregadas oportunamente?
 ¿La tarifa cobrada corresponde con el valor pactado en el contrato y ajustes según la normatividad?
 Los medios de pago dispuestos, ¿funcionan adecuadamente?

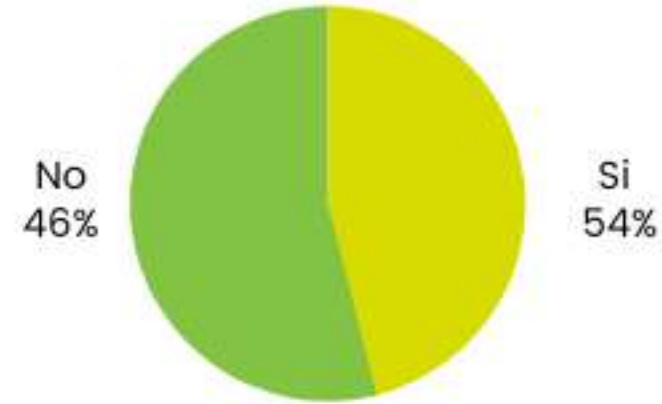
	Si	No
¿Las facturas son entregadas oportunamente?	84.62%	15.38%
¿La tarifa cobrada corresponde con el valor pactado en el contrato y ajustes según la normatividad?	92.31%	7.69%
Los medios de pago dispuestos, ¿funcionan adecuadamente?	100%	

Resultados

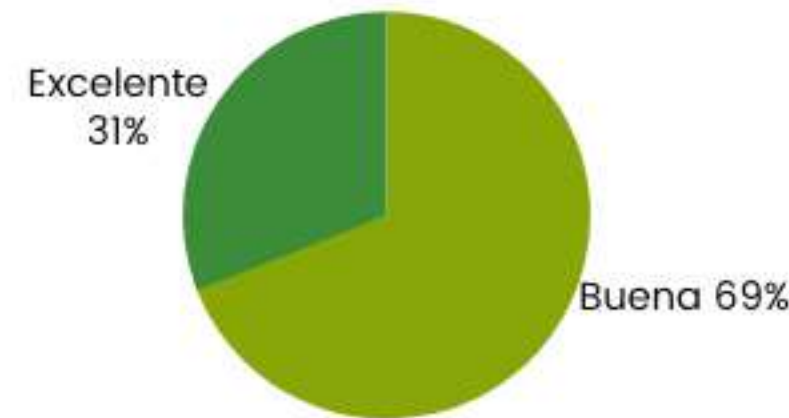
- Dos empresas manifestaron no haberseles entregado oportunamente las facturas.
- Una empresa manifiesta no ser cobrada adecuadamente la tarifa.

Gestión con los clientes

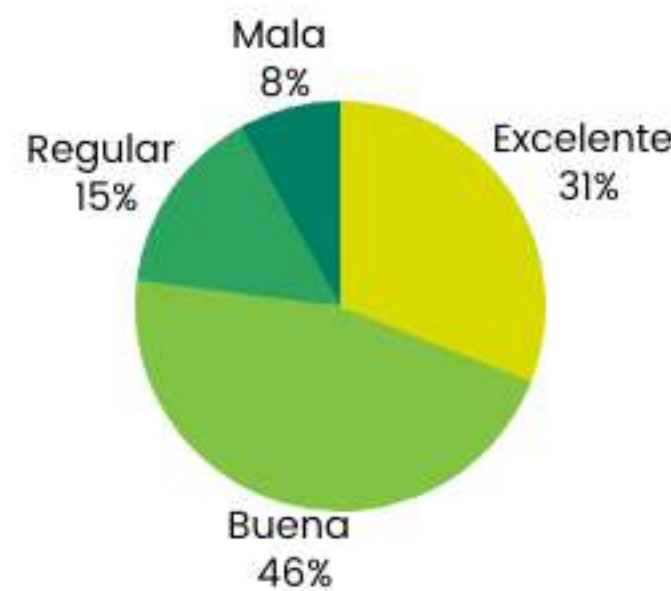
¿El área comercial se comunica periódicamente con su empresa?



¿El área comercial se comunica periódicamente con su empresa?



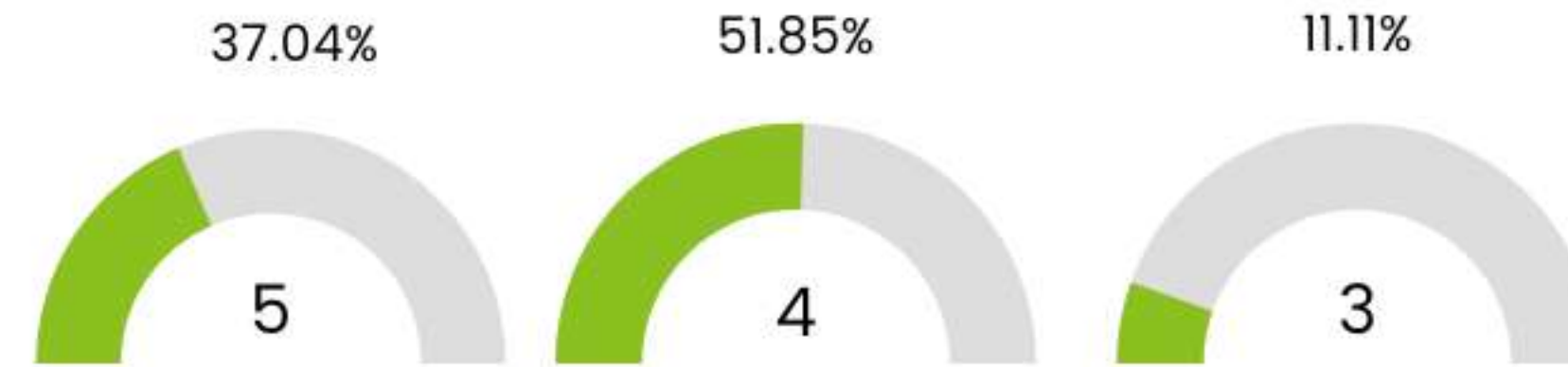
¿Cómo califica la atención brindada por el área comercial?



Satisfacción general

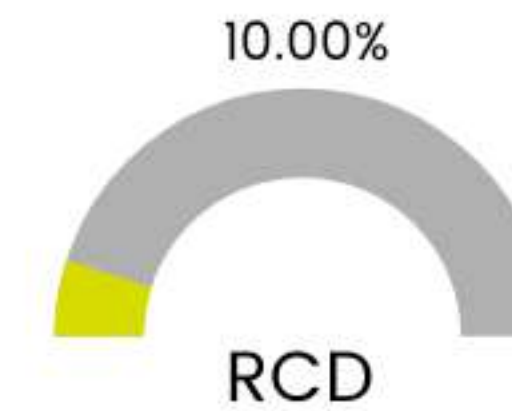
Califique de 1 a 5 la calidad del servicio prestado, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.

Como resultado a lo anterior se obtuvo:



Encuestas de satisfacción a usuarios del mercado corporativo

Tipo de usuario según el servicio:



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

Frecuencia de recolección

Los clientes indican:

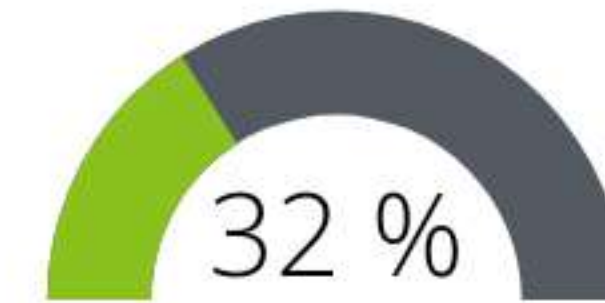
Cumplimiento en las frecuencias de recolección.



Aceptación en cuanto a las frecuencias de recolección y su aplicación.



Afirmaciones respecto al previo aviso ante las modificaciones de las frecuencias por cuestiones de fuerza mayor.



Acciones de mejora

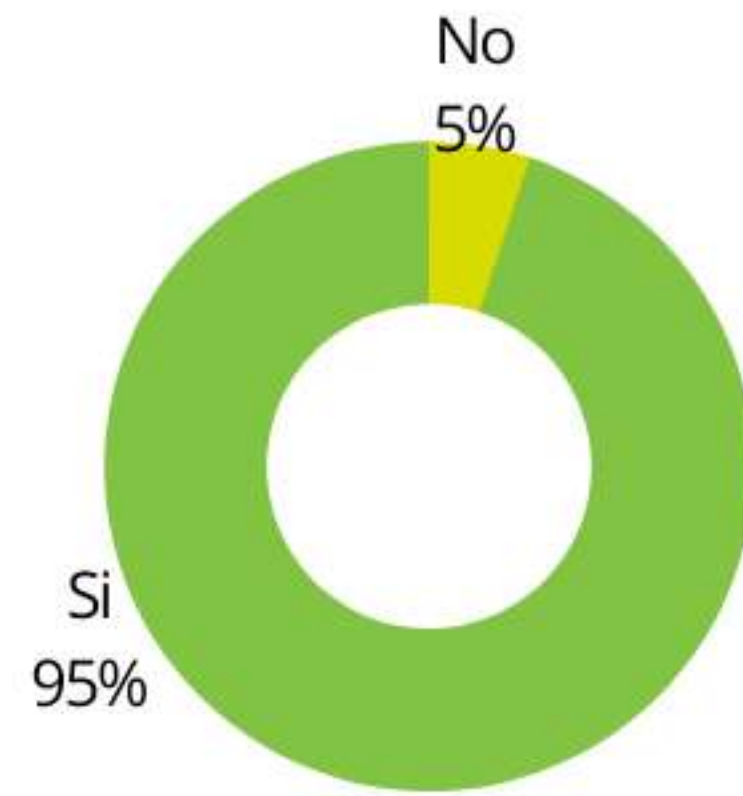
Se debe enfocar la satisfacción de los clientes asociada principalmente a:

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

Pago y Facturación

Resultados asociados frente a la tarifa

¿La tarifa cobrada corresponde con el valor pactado en el contrato?



Entrega oportuna de las facturas

85 %

Satisfacción en la prestación del servicio de las entidades de recaudo

88.76%

0 25 50 75 100

► En cuanto a la cercanía de los bancos, un 73% de usuarios indicó que 1,5 bancos no son de fácil acceso, por lo anterior se proyectan alternativas de pago para los clientes de tal manera que se acerque a sus domicilios.

Gestión de clientes



En cuanto a la comunicación entre el área y la ejecutiva comercial con los usuarios, se obtuvo un mayor inconformismo al indicar falencias en la comunicación, para subsanar dicha opinión se proyecta mejorar los canales de comunicación.

Por otro lado, los resultados del área operativa indican que la atención prestada por el personal de recolección es excelente y el tiempo de respuesta en promedio es de una semana.

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

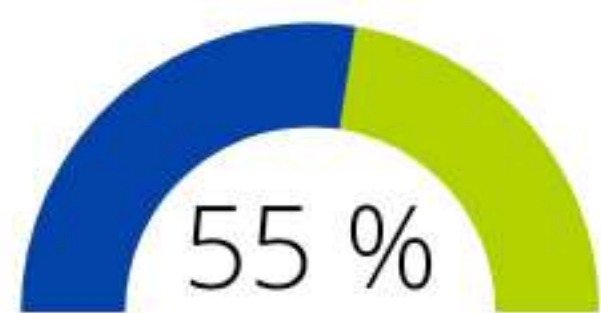
Encuesta de satisfacción Facility Management

Participaron 4 empresas que hacen parte de los principales clientes de facility, contando con una prestación de servicio mayor a 2 años.

El 100 % de los clientes facility se encuentra satisfecho con el servicio prestado, la propuesta comercial y la atención de solicitudes y/o reclamos. De igual forma se evidencia la misma satisfacción con los tiempos de ejecución de los servicios, obteniendo un 5 en la calificación, siendo este la mayor puntuación.

PQR'S presentadas durante el año 2020

Para el año 2020, se registraron 77.326 PQR, las mas recurrentes corresponden a: descuentos por predios desocupados, solicitud de servicios especiales y tarifa incorrecta en las siguientes proporciones



Descuento por predio desocupado



Servicios especiales



Tarifa incorrecta

SOLICITUD	CANTIDAD
Afectación ambiental	360
Cambio de datos básicos	38
Capacitaciones y otra información	412
Certificaciones Paz y Salvo	169
Clase de uso incorrecto (Industrial, comercial, oficial, otros)	330
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	2

SOLICITUD	CANTIDAD
Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	25
Cobro intereses mora, refinanciación, cartera, acuerdos de pago	702
Cobro múltiple y/o acumulado	1094
Cobro otros bienes o servicios en fact, no autorizados por usuarios	4
Cobro otros bienes o servicios en la fact, no autorizados por usuarios	43
Cobro por numero de unidades independientes	282
Cobro por servicios no prestados	1476
Cobros inoportunos	142
Cobros por promedio	8
Datos generales incorrectos	12
Descuento por no recolección puerta a puerta	43

SOLICITUD	CANTIDAD
Descuentos por predio desocupado	43106
Desocupado notificación inmediata	31
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	47
Estado de cuenta	211
Estrato incorrecto	1819
Explicación cobro del servicio	258
Frecuencias adicionales de barrido	57
Frecuencias adicionales de recolección	144
Inconformidad con el aforo	480
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	23
Interrupciones en la prestación del servicio	1974
Multiusuarios del servicio de aseo	96
Negativa de prestación de un servicio especial	180
No atención en condiciones de seguridad o riesgos	187

SOLICITUD	CANTIDAD
Quejas administrativas	143
Recurso con pruebas	750
Recursos sin pruebas	949
Servicios especiales	9027
Silencio administrativo positivo	136
Solicitud de información de copias y documentos	624
Subsidios y contribuciones	2
Suscriptor efectúa pago y no es aplicado por empresa en facturación	21
Tarifa incorrecta	6328
Terminación del contrato	4856
Variaciones características suministro o prestación del servicio	735
TOTAL GENERAL	77326



DIMENSIÓN ECONÓMICA



Anticorrupción

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

GRI 205-2

Se realizó un evento virtual de divulgación de Línea y Comité de Transparencia que contó con la asistencia del equipo directivo y administrativo a nivel nacional y regional, con un total de 336 asistentes.

Adicional, se ha divulgado de manera presencial la Línea y Comité de Transparencia en Regional Antioquia, contando con la participación de 97 colaboradores entre el equipo administrativo, operativo e Inter Equipos de la regional.

Eventos virtuales y presenciales de divulgación sobre la Línea y Comité de Transparencia en Regional Tolima, con asistencia del equipo administrativo (20 participantes) y operativo (312 participantes).

Formación al equipo de Directores Generales en el funcionamiento de la plataforma dispuesta para la recepción y gestión de casos reportados. En estos eventos se da amplia explicación de los objetivos, categorías de reporte, canales disponibles en la Línea de Transparencia; así como de los objetivos, funciones y conformación del comité. Se cuenta además con la participación de la compañía externa IE-Consulting encargada de la operación de la Línea, con el fin de lograr la confianza de los colaboradores en cuanto al cumplimiento de las políticas de confidencialidad, anonimato y no retaliación del reporte. Otros medios de formación y comunicación son:



- ✓ Afiches publicados en las carteleras de oficinas administrativas, bases de operación, cartelillos, rellenos sanitarios.
- ✓ Volantes entregados en los eventos presenciales a los colaboradores operarios de barrido, recolección, conductores.
- ✓ Banner permanente en la página web.
- ✓ Comunicación en Boletín Entérate, divulgado a través de correo electrónico a todos los colaboradores.
- ✓ Video institucional con la participación de la Gerencia General Interaseo y la Gerencia de la compañía IE-Consulting, a divulgar a través de correo electrónico.

Competencia Desleal

Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia

GRI 206-1

Se instauraron por parte de las empresas 3 quejas de competencia desleal en las regionales de Atlántico - Barranquilla, Huila-Pitalito y Atesa de Occidente (regional Risaralda - Pereira). A la fecha los procesos se encuentran en curso, para ser resueltos por las autoridades competentes.





DIMENSIÓN AMBIENTAL

- 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
- 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
- 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
- 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
- 13 ACCIÓN POR EL CLIMA
- 14 VIDA SUBMARINA
- 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Gestión Ambiental

Importancia empresarial y su cobertura

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

La organización aborda la gestión ambiental desde el sistema de gestión ambiental implementado bajo el estándar NTC-ISO 14001 y certificado por el Icontec.

La identificación de aspectos e impactos ambientales permite a la organización establecer acciones y programas desde el sistema de gestión ambiental y el plan de manejo ambiental (cuando se tienen licencias ambientales), dirigidos a prevenir, minimizar, mitigar o compensar los impactos generados sobre el medio abiótico o biótico del área de influencia directa o indirecta de las operaciones de Interaseo, al igual que el cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables a 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.



Gestión para el avance



Política Ambiental

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



Liderar a través de la innovación en los procesos y los servicios para cumplir con las expectativas y aumento en la satisfacción de los clientes.



Cumplir de los requisitos legales aplicables vigentes y de las demás partes interesadas.



La protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación y el uso sostenible de los recursos a través de la implementación de programas ambientales, buscando mitigar eventos con afectación al ambiente.

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

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



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



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

Requisitos legales

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

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

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.

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



Gestión integral de los residuos

De acuerdo a la línea de negocio y a la política integral de residuos adoptados por Interaseo donde se establecen los procedimientos de la gestión integral de residuos donde se garantiza una efectiva y adecuada gestión de los mismos (peligrosos y no peligrosos) generado por las actividades /operaciones en cada una de las áreas de influencia de las operaciones. Donde el mayor índice se logra incrementar el índice de aprovechamiento a partir de las operaciones en las áreas de influencia y así disminuyendo los residuos a los sitios de disposición final.

Gestión del recurso energético

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

Manejo integral de sustancias químicas

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

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

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

Licencias Ambientales y Planes de Manejo Ambiental

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

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

Departamento de gestión ambiental

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

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

Promover practicas enfocadas al uso de combustibles más limpios, y la reducción de la huella de carbono

Promover espacios que propicien la conciencia ambiental de los empleados

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



Energía

Consumo Energético y su reducción

El uso racional del recurso energético es una prioridad para Interaseo. Por ello, se procura que en las diferentes operaciones y componentes del servicio, haya eficiencia con las tareas y se use en medida justa la energía.

También se ha invertido en tecnología; para la adquisición de equipos de cómputo, de impresión, iluminación y comunicación; con menor consumo energético y posibilidad de ser aprovechados en programas posconsumo al finalizar su vida útil.

Adicional a ello, se realiza una medición corporativa de la huella de carbono.

- ▶ En el 2020 se redujo el **2.9%** de consumo energético respecto al 2019.
- ▶ Otro aporte significativo para la disminución del consumo energético fue la renovación tecnológica en la flota vehicular.
- ▶ Otros consumos energéticos requeridos para la realización de actividades en diferentes operaciones son el uso de gas propano (para horno incinerador) y combustibles (para el parque automotor).



Nueva Planta de Valorización Energética de Residuos Sólidos



En aras de seguir aportando con el desarrollo sostenible y sustentable, en 2020, se puso en marcha la construcción de la **primera planta de valorización energética de residuos sólidos**, ubicada en el Relleno Sanitario Magic Garden (San Andrés Islas).

Un proyecto para seguir fomentando la sostenibilidad empresarial, que implicará inversión del Gobierno Central y Departamental en infraestructura y tecnología, además de contribuir con la generación de nuevos puestos de trabajo.

Relleno Sanitario Magic Garden (San Andrés Islas)

Agua

Interacción con el agua como recurso compartido

GRI 303-1

Interaseo está comprometido con el uso eficiente del agua, entendiendo que es el recurso esencial para la vida y gran parte las actividades humanas.

Por ello, se promueve la responsabilidad ambiental, a través de la toma de conciencia y medida al momento de usar este recurso en las diferentes actividades y operaciones.



Al comparar el consumos de agua entre 2018, 2019 y 2020, se observa que:

*El año 2019 presentó un incremento de 12.000m³ respecto al 2018.

*El año 2020 ostenta el consumo mas alto de los 3 periodos; aún así, su crecimiento respecto al año 2019, fue de 5.800 m³ (muy por debajo del periodo anterior), reflejando la efectividad de las medidas, planes y programas desarrollos para racionalizar su uso, mejorar las prácticas, tecnologías y redes hidrosanitarias.

Agua reciclada y reutilizada

GRI 303-3

Referente a las alternativas de aprovechamiento, se han incrementado los m³ de agua recirculada, superando los 3.500 m³/año.



Tratamiento de lixiviados o aguas residuales no domesticas

La organización dispone de plantas de tratamiento de lixiviados en los rellenos sanitarios Palangana en Santa Marta, El Guabal en Valle del Cauca, La Pradera en Pereira, este consiste en un tren de tratamiento de aguas residuales no domesticas que cuenta con tratamientos preliminares, 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.

Vertimientos

Aguas residuales domésticas

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

Aguas residuales no domésticas

Las regionales con plantas de tratamiento de aguas residuales no domesticas 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 articulo. Los parámetros caracterizados son DBO, DQO, SST, metales pesados, Hidrocarburos.

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.



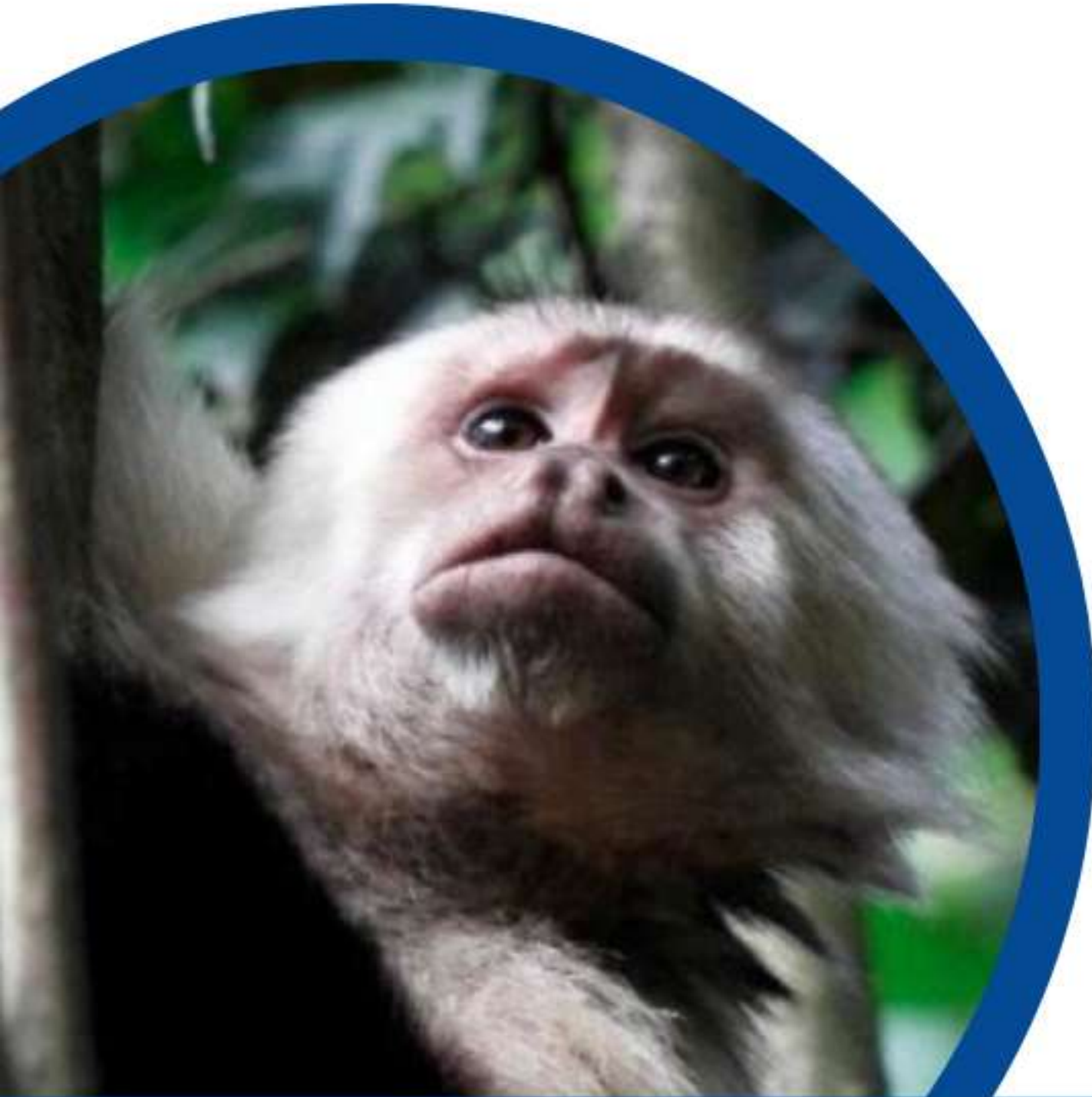
Biodiversidad



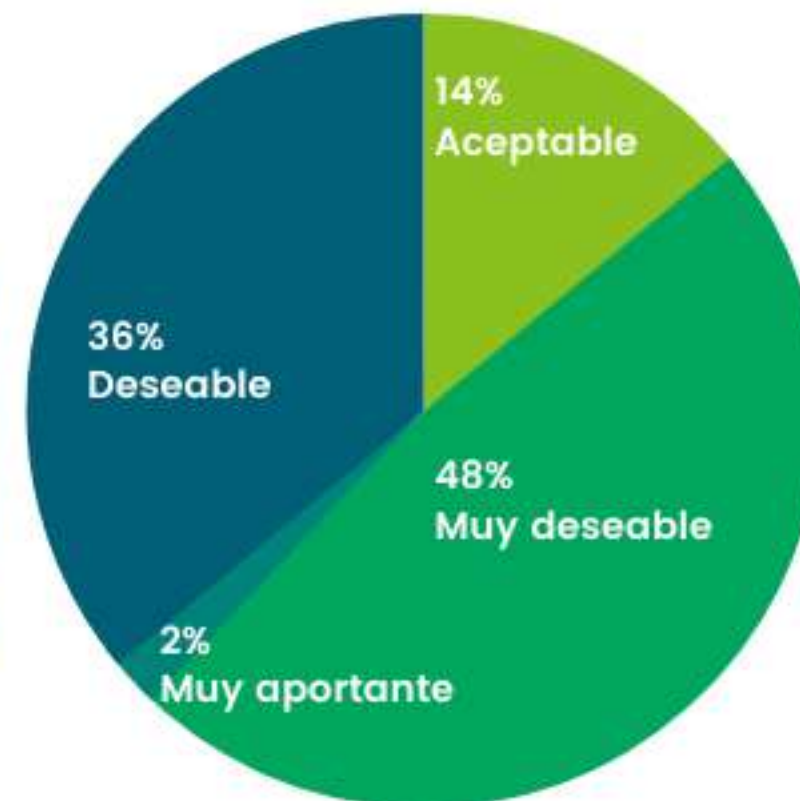
Impactos significativos de las actividades, los productos y servicios en la biodiversidad.

GRI 304-2

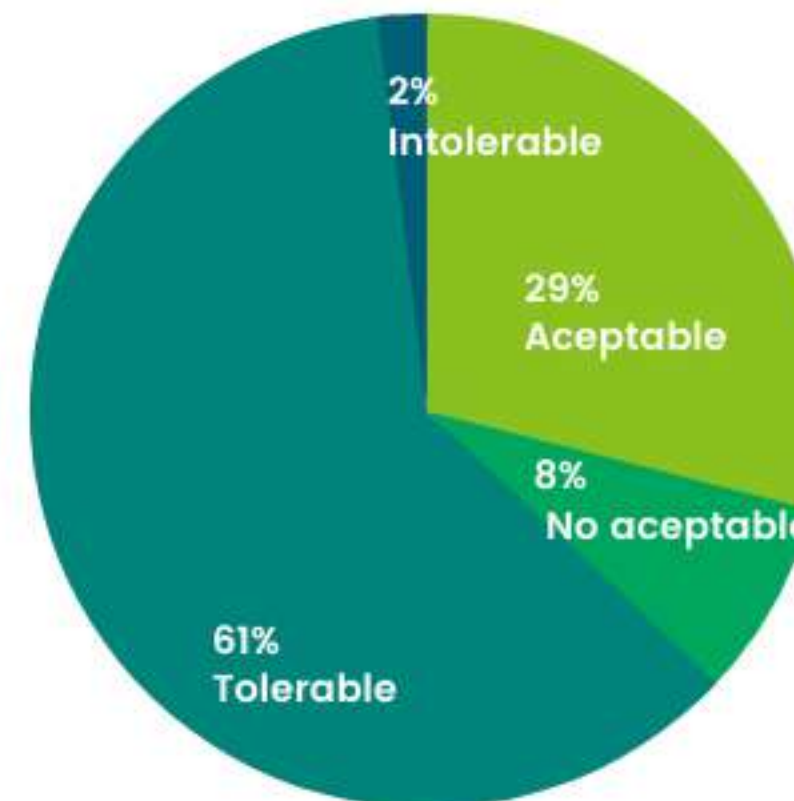
Los impactos de las operaciones en Colombia, arrojaron una tendencia positiva del 17% que refleja el arduo esfuerzo por implementar buenas prácticas, mejorar la tecnología y retroalimentar constantemente los parámetros a cumplir. A su vez, la tendencia negativa refleja la oportunidad de mejora.



Impactos Positivos



Impactos Negativos



Nivel de aceptabilidad según los efectos generados

Interaseo le apunta a crecer en el porcentaje de impactos positivos, buscando que el 14% de los Aceptables, migre al segmento de los Muy Deseables.

Por otra parte, en los impactos negativos, el 8% No son aceptables y el 2% son Intolerables; lo que los ubica en los asuntos prioritarios que requieren toma de decisiones en función de mejorar del desempeño ambiental.

Poda responsable con la vida

EN EL 2020
SE REALIZO LA
SIEMBRA DE
7.388
ÁRBOLES FRUTALES Y
MADERABLES

Se intervinieron 411 árboles y se dió la reubicación de 194, se dieron 4 horas de capacitación a 18 colaboradores en la importancia de la poda respetuosa y responsable.



Hábitats protegidos y restaurados

GRI 304-3

Dentro de los resultados adicionales al tratamiento adecuado de lixiviados que se generan en la operación de rellenos sanitarios, se tiene la conservación de las fuentes hídricas que se encuentran en el área de influencia de los mismos, obteniendo satisfactorios resultados en cuanto a la perduración de corredores biológicos, que han demostrado la conservación de especies de fauna y flora en zonas clausuradas, siendo evidenciado en estudios de diversidad biológica en el Relleno Sanitario; La Glorita, ubicado en la ciudad de Pereira y avistamientos de fauna silvestre en los rellenos de Ibagué y Valledupar, con la presencia de monos aulladores, osos perezosos, zorros, tortugas, aves, entre otros.

Lo anterior, como valor agregado a la adecuada gestión de las aguas vertidas, las cuales cumplen con los criterios de calidad determinados en los permisos de vertimiento correspondientes, dando cumplimiento a requisitos legales según las exigencias de las autoridades locales en cada uno de los centros donde se presta el servicio.



Residuos

GRI 306-1, 306-3,
306-5

Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos

Interaseo, es líder en manejos de residuos sólidos a nivel nacional, sin embargo, también ocupa un lugar como generador y bajo este enfoque cumple la normatividad nacional para extender la vida útil de cada residuo.

Ordinarios	Aprovechables
Dispuestos en el relleno sanitario.	Usados como materia prima y dar origen a nuevos elementos.
Especiales	Peligrosos
Entregados a programas pos consumo.	Incinerados o enterrados en celdas de seguridad.

Para el 2020 se generaron 266.028 Kg de residuos en total, los cuales se presentaron de la siguiente manera:

- ▶ Ordinarios: 15.554 Kg
- ▶ Reciclables: 110.316 Kg
- ▶ Especiales: 58.059 Kg
- ▶ Peligrosos: 82.099 Kg

GRI 306-2, 306-4

Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos

Porcentaje de Residuos



Interaseo avanza día a día para ser una empresa sostenible a la vez que ofrece las mejores alternativas en el manejo de residuos, operaciones de aseo y servicio de mantenimiento cumpliendo con las expectativas de los clientes.



Educación Ambiental

Enfoque de gestión y su cobertura

GRI 103-1

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

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

Gestión para el avance

GRI 103-2

Participación en Cideas

Con la participación en Cideas se contribuye a la estructura de diagnósticos relacionados con la identificación de conductas que atentan contra los recursos naturales y se unen esfuerzos y recursos en la planeación e intervención de estas situaciones. Durante el 2020 se tuvo participación en 30 reuniones de **15** Cideas en las que se fortalecieron 8 diferentes Cideas. .



Fortalecimiento de proyectos ambientales escolares (Praes)

En el año 2020 se fortalecieron 35 praes con las siguientes acciones:

Se realizaron 139 actividades en las que participaron 6.643 estudiantes, capacitados en manejo adecuado de residuos sólidos y cultura de reciclaje.

Se dio continuidad al fortalecimiento de PRAES de manera virtual dada la contingencia presentada por la pandemia del Covid-19



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

Se dio continuidad a la formación de 60 vigías ambientales. Y 3 clubs defensores del agua.

Fortalecimiento a Proyectos de Educación Ambiental Comunitaria (Procedas)

En el año 2020 se fortalecieron 27 procedas con las siguientes acciones:

- 53 actividades de fortalecimiento.
- 984 personas participaron activamente en el fortalecimiento de procedas.
- 830 jornadas de limpieza de la mano de la comunidad en sitios de interés ambiental y social.

Un aporte a la sostenibilidad

El 30 de septiembre se realizó un evento llamado "Un aporte a la sostenibilidad", donde contamos con la participación de 297 personas de nuestros grupos de interés entre ellos comunidades, colaboradores, proveedores, presidentes, juntas de acción comunal, aliados entre otros.



Otras Campañas

Consumidor responsable



En el marco de nuestra responsabilidad social y compromiso con el planeta, el 13 de octubre de 2020 se realizó el lanzamiento de la campaña "Soy un consumidor responsable", con el objetivo de fomentar el consumo responsable, incrementar las toneladas de residuos aprovechables, aumentar los seguidores en redes sociales y conformar una red nacional de 1.000 líderes ambientales, aliados a la organización.



767 Consumidores Responsables

Catedras Virtuales

4.792

Visitas a la Cátedra Virtual de Manejo de residuos sólidos (Módulo 1)

2.398

Visitas a la Cátedra Virtual 2 Consumo Responsable y Aprovechamiento (Módulo 2)



Mi Ecoreto por Colombia

En alianza con Acoplásticos nació esta estrategia metodológica donde el principal objetivo es conseguir una Colombia con prácticas sostenibles que promuevan un ambiente más sano para las futuras generaciones, fomentando actividades de educación ambiental y cultura ciudadana desarrolladas en el marco del desarrollo sostenible, que permitan dar una adecuada disposición y aprovechamiento de los residuos sólidos, bien sea retornándolos a la cadena productiva en el marco de la economía circular, o encaminándolos a otra forma de aprovechamiento. Se trabajó en el fortalecimiento de los Proyectos Ambientales Escolares (PRAE) y los Proyectos ciudadanos de Educación Ambiental (PROCEDA) en 9 departamentos de Colombia.

1.534 Kg
MATERIAL RECUPERADO Y REUTILIZADO MENSUALMENTE

2.413
PARTICIPANTES



#Dale
VIDA al
Plástico
Acoplásticos



DIMENSIÓN SOCIAL

- 1 FIN DE LA POBREZA
- 2 HAMBRE CERO
- 3 SALUD Y BIENESTAR
- 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
- 5 IGUALDAD DE GÉNERO
- 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
- 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
- 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
- 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Empleo

Enfoque de gestión

Importancia empresarial

GRI 103-1

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 mega meta, 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.



Compromiso

Política de Gestión Humana

GRI 103-2

Desde Interaseo se patrocina y acompañan 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.

Adopción de los principios de Pacto Global de las Naciones Unidas

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



Política de 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, ➔

➔ 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. ➔

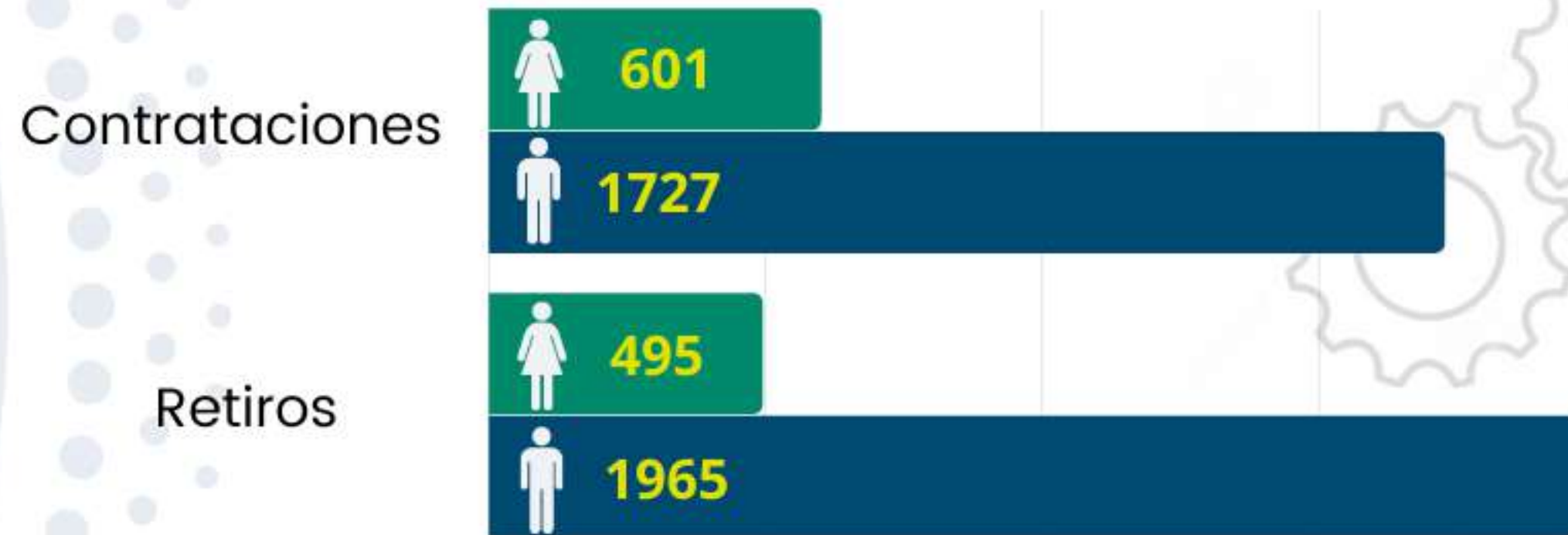
Evaluación de la gestión

GRI 103-3

Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

GRI 401-1

► En el 2020 se realizaron 2328 contrataciones nuevas respecto al 2019 y se retiraron 2460 colaboradores.

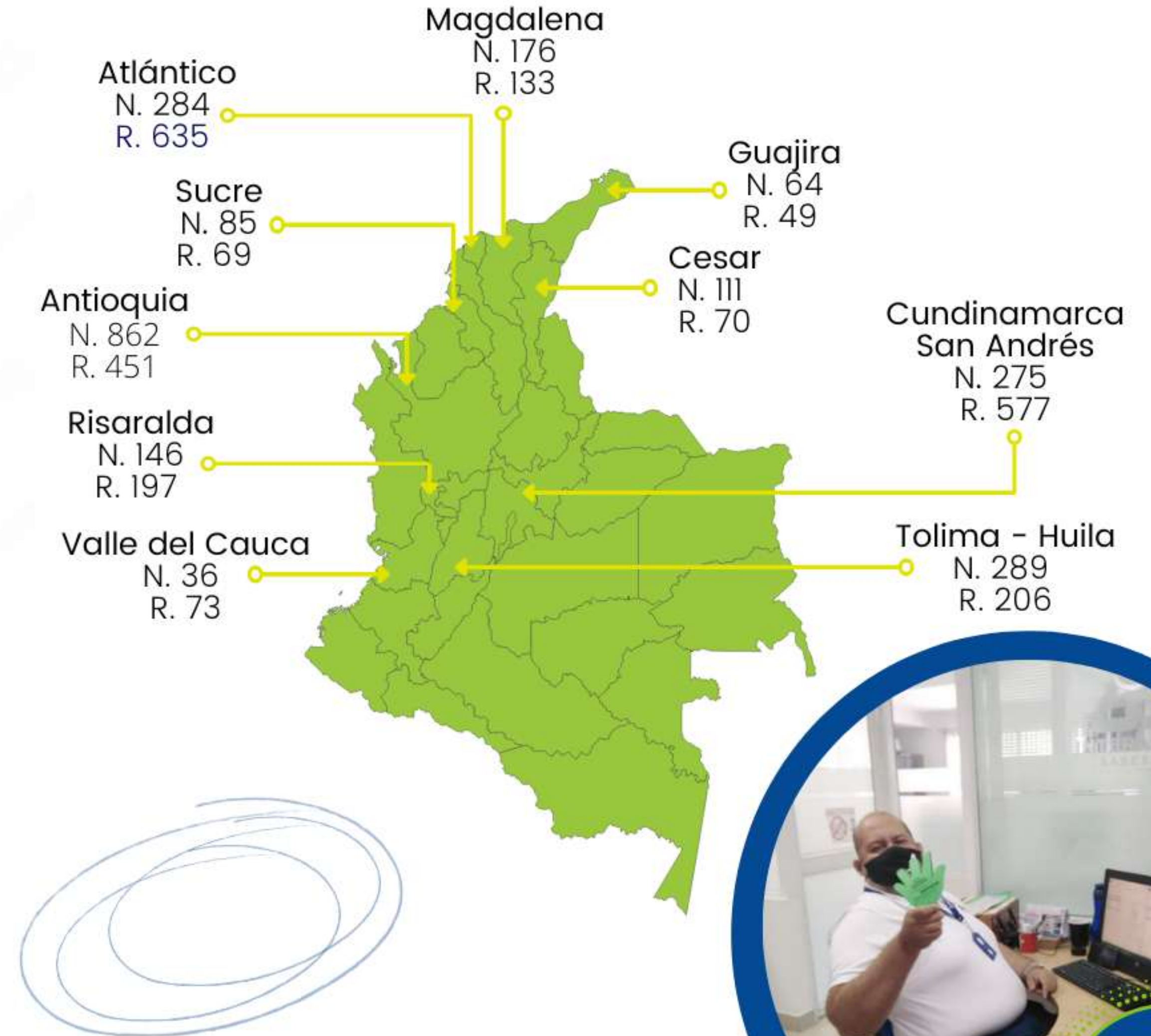


► Durante el año 2020 se aumentó la contratación de mujeres en un 9%.

Rango de edades de las contrataciones y retiros del personal 2020

Edad	Contrataciones	Retiros
18 - 25	745	548
26 - 35	822	800
36 - 45	580	668
46 - 55	155	349
55 >	26	95

► A continuación se expone el ingreso (N.) y retiro (R.) de personal en el periodo objeto del presente informe de acuerdo a las regiones.



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

GRI 401-2

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

Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales

GRI 402-1

Por la naturaleza impredecible de la operación y las necesidades del servicio, no se tiene definido un tiempo mínimo de aviso acordado en convención, pacto o negociación colectiva de trabajo.



Formación y Enseñanza

Media de horas de formación al año por empleado

GRI 404-1

En total fueron 19196 horas de capacitación con una media por colaborador de 2,44 horas.

El promedio de las horas de formación que los empleados de la organización recibieron durante el periodo objeto del informe, se presenta a continuación:



Programa para mejorar las aptitudes de los empleados

GRI 404-2

Yo me Educo con Interaseo

A través de alianzas y convenios, se brinda apoyo a colaboradores que no terminaron estudios primarios, secundarios y técnicos, brindándoles la oportunidad de concluir sus estudios y así incrementar las posibilidades de crecer en la organización y tener mayores oportunidades laborales fuera de ella.

EN EL AÑO
2020
APOYAMOS
226
COLABORADORES

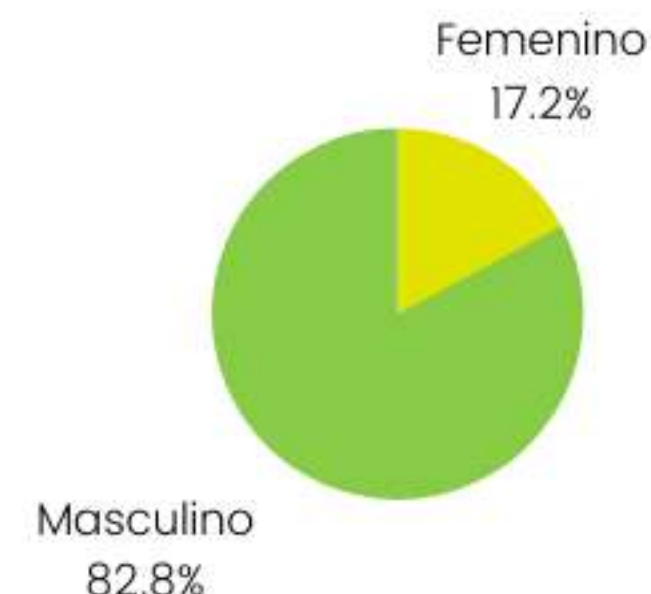


GRI 404-3

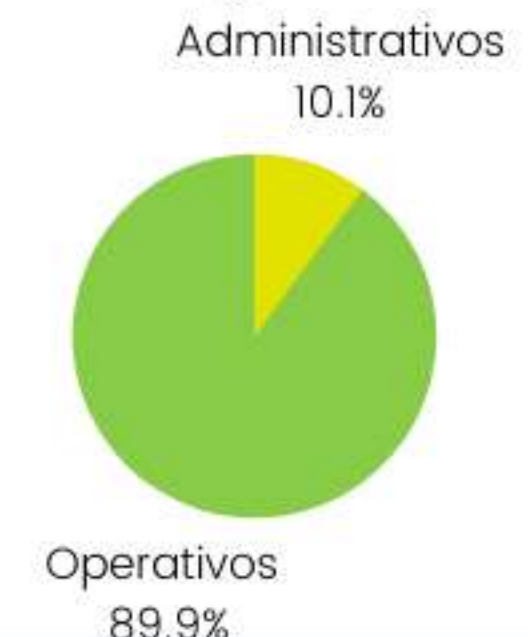
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

El 87% de los colaboradores recibieron evaluación de desempeño y competencias sobre su gestión del 2020, posteriormente, se presenta de manera porcentual las evaluaciones realizadas por género y categoría laboral.

Género



Categoría Laboral



Diversidad e Igualdad de Oportunidades

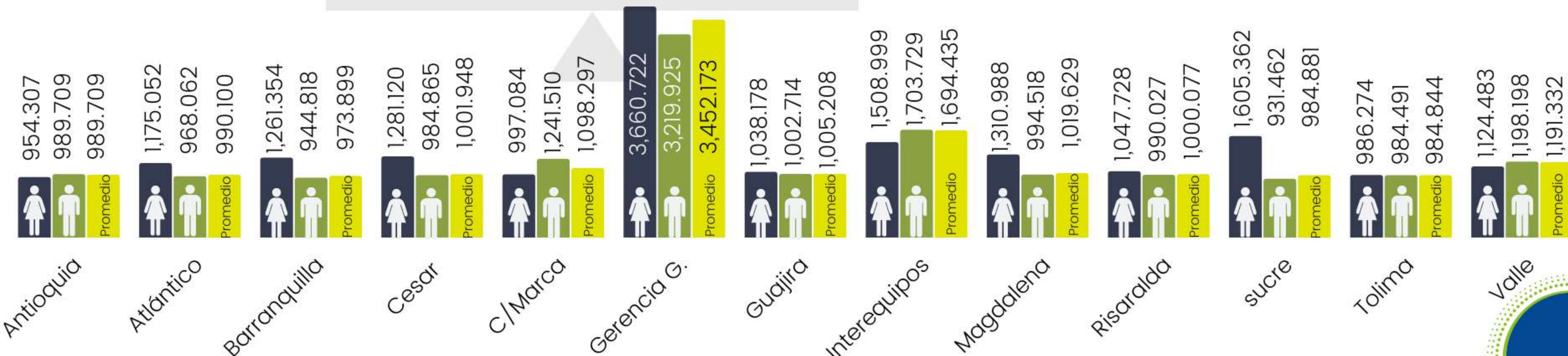
Diversidad en órganos de gobierno y empleados

GRI 405-1

- El personal de género masculino corresponde en mayor proporción al total de la compañía, sin embargo, cabe resaltar que el 73% de los líderes de procesos son mujeres.

Ratio del salario base y de remuneración de mujeres frente a hombres

GRI 405-2, 102-38,202-1



Colaboradores por género y edad

Género	Rango de edad	Directos	Temporales	Total
Mujer	<= 30	462	38	500
	31 - 49	805	74	879
	>= 50	139	14	153
Total		1406	126	1532
Hombre	<= 30	1915	144	2059
	31 - 49	3138	229	3367
	>= 50	837	42	879
Total		5890	415	6305

Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

GRI 406-1

No se presentaron casos de discriminación; se tiene establecido un Comité de Convivencia laboral que es el órgano encargado de recibir, tramitar y dar solución a este tipo de situaciones en cumplimiento de la ley 1010 del 2006 y la Resolución 652 de 2012. De igual manera en el RIT se encuentra establecido un procedimiento para la presentación de quejas ante el CCL denominado Capítulo XVII Mecanismos de prevención del acoso laboral y procedimiento interno de solución (ART 82. – 87.)

En la organización se promueve el buen trato y la sana convivencia entre nuestros equipos de trabajo, se cuenta con un programa llamado "Buen trato y Valores" con el que se realizaron 179 actividades durante el año 2020 promoviendo el respeto por los valores, la sana convivencia y espacios diferentes al contexto laboral para fortalecer los lazos entre si.

EN EL AÑO
2020
PARTICIPARON
7.074
COLABORADORES

Libertad de asociación y negociación colectiva

GRI 407-1

Regional	No		Si		Total General	
Antioquia	1288	16.43 %	0	0.00%	1288	16,43%
Magdalena	248	3.16%	735	9,38%	983	12,54%
Cundinamarca	921	11.75%	16	0,20%	937	11.96%
Tolima	757	9.66%	37	0.47%	794	10,13%
Atlántico	169	2.16%	573	7,31%	742	9,47%
Risaralda	666	8.50%	0	0.00%	666	8,50%
Cesar	17	0.22%	642	8,19%	659	8,41%
Interequipos	294	3.75%	146	1,86%	440	5,61%
Sucre	65	0.83%	263	3,36%	328	4,19%
Guajira	35	0.45%	292	3,73%	327	4,17%
Barranquilla	242	3.09%	41	0,52%	283	3,61%
Valle	204	2.60%	0	0,00%	204	2,60%
Gerencia General	184	2.35%	2	0,03%	186	2,37%
Total General	5090	64.95%	2747	35,05%	7837	100,00%

El 35.05% de nuestros colaboradores están cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva

Trabajo Infantil y Trabajo Forzoso



Empresas Comprometidas por una Infancia Feliz



Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil y trabajo forzoso u obligatorio

GRI 408-1, 409-1

Medidas adoptadas por la organización en el periodo objeto del informe y que tengan por objeto contribuir con la abolición del trabajo infantil y todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

- ▶ Sensibilización y capacitación periódica a los colaboradores directos e indirectos acerca del compromiso de prevenir y erradicar todo tipo de trabajo infantil en el núcleo familiar.
- ▶ En el año 2020 capacitamos a 4835 personas en 405 actividades.
- ▶ Realización del encuentro virtual “La responsabilidad social contando con la participación y ponencia de la Red de Pacto Global Colombia y la Policía de Infancia y Adolescencia. Al evento se conectaron 85 personas de la comunidad, 79 colaboradores, 7 proveedores, 24 aliados.
- ▶ Firma de 493 acuerdos con los colaboradores para escolarizar a hijos menores de edad, buscando que se comprometen a garantizar el derecho a la educación y se prevenga el trabajo infantil en su núcleo familiar.
- ▶ Firma de 244 contratos con cláusulas de trabajo infantil por parte de proveedores .
- ▶ Participación en 12 comités interinstitucionales de prevención y erradicación del trabajo infantil.
- ▶ Alianzas regionales estratégicas con oficinas de gestión social, policía de infancia y adolescencia, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

Niños a estudiar y a Jugar, no a trabajar

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

Se realizó la entrega de 10.000 **kit escolares** junto con actividades lúdico pedagógicas en los diferentes municipios y ciudades donde se realizan operaciones.

Dando uso a estrategias lúdicas que promueven el derecho a jugar mientras se imparte el uso responsable del servicio, las estrategias y piezas comunicativas relacionadas, 18.781 **juguete**s fueron entregados a niños de **estratos 1 y 2** en las áreas de influencia e hijos de los colaboradores.

Rehilando lazos de amor

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

LAZOS DE
Amor

REALIZAMOS
EN EL AÑO
2020 **13**
INTERVENCIONES
VIRTUALES
LOGRANDO **495**
IMPACTAR PERSONAS



Derechos de los Pueblos indígenas

Casos de vulneración de los derechos de los pueblos indígenas

GRI 411-1

En el año 2020, se presentó un bloqueo por parte de comunidades indígenas Wayuu, cuyo asentamiento se encuentra cercano al sitio de disposición final de residuos sólidos del distrito de Riohacha, en el departamento de la Guajira, la comunidad exigía que se realice consulta previa, aludiendo daños ambientales y afectación a la salud de la comunidad.

Ante la situación presentada, se iniciaron unas mesas de trabajo con la comunidad indígena, el distrito, la Corporación Ambiental –Corpoguajira y la dirección de asuntos indígenas, a fin de generar las investigaciones sobre el caso, acciones a desarrollar y responsabilidades.

La organización, a través de los monitoreos ambientales y el seguimiento realizado por parte de la Corporación ambiental, ha podido evidenciar que no existe afectación ambiental.

A la fecha se está determinando la veracidad de las hipótesis sobre los impactos en la comunidad y la responsabilidad del distrito y la empresa, teniendo presente que el sitio de disposición final, que hoy es una celda de contingencia, hasta el año 2007 (cuando Interaseo asume la operación) era manejado por el municipio de Riohacha como botadero a cielo abierto, sin manejo adecuado.



Enfoque de gestión

Importancia empresarial

Con plena conciencia de que toda empresa, de cualquier sector, tiene impactos y responsabilidades sobre los derechos humanos, se asumen la protección y respeto como la base de la presente gestión, por ello, la organización identifica los riesgos e impactos relacionados con los procesos y servicios y adopta el enfoque de la debida diligencia y los principios de rectores de la Organización de las Naciones Unidas sobre la empresa y los derechos humanos.

Interaseo reconoce que asumir la responsabilidad como empresa en dicha gestión es un elemento esencial para la sostenibilidad de las operaciones de la empresa y que la falta de evaluación en derechos humanos incide directamente en la falta de gestión y la materialización de riesgo puede impactar de forma negativa la reputación de la organización y la confianza en 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.



La adopción de los 10 principios empresariales de Pacto Global, con esto la organización se compromete a:

- ▶ Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- ▶ Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- ▶ No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- ▶ Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- ▶ Apoyar la erradicación del trabajo infantil.



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

GRI 412-1

Para la evaluación se dispone de la información de los procesos y servicios, los actores que intervienen, el contexto social con ello se inicia la identificación y se construye y actualiza una matriz de riesgo en derechos humanos basada en los procesos de la organización y la información obtenida en escenario de diálogos con grupos de interés, quejas recibidas a través de los canales de comunicación de la organización.

Responsabilidades

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

Grupos de interés y sus escenarios de dialogo



COLABORADORES

- Negociaciones colectivas.
- Comité de convivencia y Copast.
- Encuesta de clima organizacional y riesgo psicosocial.
- Grupos focales.
- Talleres participativos en derechos humanos. Línea de transparencia.



COMUNIDAD

- Talleres participativos y mecanismos de relacionamiento.
- Mesas de trabajo
- Personería al barrio.
- Consejos comunitarios.
- Quejas radicadas en las oficinas.
- Reuniones con la comunidad.
- Línea de transparencia.



PROVEEDORES

- Línea de transparencia.
- Evaluación a proveedores.

El 100% de las operaciones del servicio, son sometidas a evaluaciones en derechos humanos.

Evaluación de la gestión

GRI 103-3

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 de riesgos presentes 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 a la recolección y aprovechamiento de residuos reciclables (trabajo infantil).

Formación de empleados en políticas y procedimientos en Derechos Humanos

GRI 412-2

- ▶ En el año 2020, se realizaron 559 inducciones a colaboradores, donde se socializaron las políticas en derechos humanos. (188 horas de inducción en dicha política)
- ▶ Se realiza un taller virtual en derechos humanos, socialización del programa de debida diligencia en derechos humanos y lanzamiento de la campaña “Viviendo Nuestros Derechos y Deberes” con la participación de 51 colaboradores administrativos directivos y gerenciales. (3 horas de Capacitación).
- ▶ Con el acompañamiento del Ministerio del Interior, se realiza una capacitación virtual “Manejo y abordaje de Comunidades Indígenas y derechos de los pueblos Indígenas”, dirigida a los directores de operaciones, directores de rellenos sanitarios, coordinadores de responsabilidad social empresarial y gerentes regionales, en total participaron 30 colaboradores en 2 horas de capacitación.



- ▶ 40 talleres y socializaciones de los derechos humanos, en el marco de la campaña “Viviendo nuestros Derechos y Deberes”, con la participación de 4575 colaboradores operativos y un tiempo empleado de 20 horas.
- ▶ 179 actividades de buen trato y valores en las que se vincularon 7.074 colaboradores.

Acuerdos y contratos con cláusulas en derechos humanos

GRI 412-3

- ▶ 244 Contratos con cláusulas de trabajo infantil
- ▶ 22 Contratos con cláusula derechos humanos

5.185 colaboradores, es decir el 66% de los colaboradores recibieron capacitación en derechos humanos, con total de 213 horas de formación.

Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos

GRI 410-1

Durante el 2020 se realizaron 413 actividades de promoción de los derechos humanos en las que se vincularon 15.317 personas tanto usuarios como colaboradores, entre los que se encuentran 24 trabajadores contratados por la organización para la prestación del servicio de seguridad, quienes recibieron toda la capacitación en la política de derechos humanos, así como el respeto de los mismos.



Gestión con Comunidades

Enfoque de gestión y su cobertura

GRI 103-1

Las comunidades corresponden a las poblaciones urbanas y rurales donde se cuenta con operación, 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 y la implementación de manual de relacionamiento con 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.

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.





Gestión para el avance

GRI 103-2

Política de Responsabilidad Social

La política de responsabilidad social, articula el relacionamiento con grupos de interés, el desarrollo social y comunitario a la gestión empresarial en el marco de la prestación de los servicios.

Para mas información consulte: [POLÍTICA-RSE-INTERASEO.pdf](#)

Política de Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil

Interaseo reconoce y protege los derechos de los niños, niñas y adolescentes en concordancia con el artículo 40 del Código de Infancia y Adolescencia. Los preceptos establecidos en el principio 5 del Global Compact, en la Convención sobre los derechos del niño, en La Carta Internacional de los Derechos Humanos de las naciones unidas y en las normas establecidas por la Organización Internacional del Trabajo, OIT, sobre trabajo infantil.

De esta forma la organización promueve una cultura de cero tolerancias al trabajo infantil en sus áreas de influencia.

Para mayor información en : interaseo.com.co/wp-content/uploads/2020/01/POLÍTICA-PREVENCIÓN-Y-ERRADICACIÓN-TRABAJO-INFANTIL-INTERASEO.pdf

Política de Derechos Humanos

Interaseo reconoce 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.

<https://interaseo.com.co/wp-content/uploads/2020/01/POLÍTICA-DERECHOS-HUMANOS-INTERASEO.pdf>

Evaluación de la gestión

GRI 103-3

Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

GRI 413-1

Fomento del desarrollo social

✓ Reciclaje con valor social

Cine reciclo

Se realizaron 3 actividades de cine reciclo en las que participaron 130 menores de edad y se recuperaron 86,3 Kg de material aprovechable



5 actividades de reciclarte en la regional Tolima, contamos con la participación de 140 niños y niñas, con estas actividades se logró el retorno de 125 Kilogramos de material aprovechable.

Reciclarte



Ecotienda

8 ecotiendas, de las que se beneficiaron alrededor de 400 familias y se recuperaron 2.533,9 Kg de material reciclable



Dos jornadas que contaron con la participación de 140 personas y se recuperaron 500 libretas escolares.

Cuadernatón



✓ En ruta con la salud ambiental



Se fomenta la recuperación de sitios de interés ambiental y social de la mano con la comunidad, como resultado se reducen los riesgos de contaminación y afectación a la salud.

Estas jornadas de limpieza y recolección de inservibles se realizan en articulación con comunidades y entidades externas (corporaciones autónomas regionales, ONG, Alcaldías, grupos de voluntarios).

SE REALIZARON
804
JORNADAS DE LIMPIEZA
EN EL 2020
RECUPERANDO Y
DISPONIENDO
1.400 TON
APROPIADAMENTE



✓ Mujeres emprendedoras



Se fomenta la transformación social, acompañada del desarrollo personal y económico del núcleo familiar de nuestros colaboradores. En Guajira, Cundinamarca, Pitalito y Magdalena se capacitaron 171 mujeres, recibiendo 218 horas de formación en confección de muñecos, cocina y, bisutería, repostería, belleza integral.

✓ Feria de emprendimiento

En esta feria virtual de emprendimiento participación de 132 personas entre ellos 36 aliados, 76 representantes de la comunidad y 20 proveedores. Contamos con la participación de 90 emprendimientos de (esposas de colaboradores, líderes de la comunidad, colaboradores de la organización de 9 departamento del país.

Directorio de emprendimiento

Se estructura y publica el directorio de emprendimiento, con el objetivo de dar a conocer los productos de los emprendedores y ayudar a superar las barreras en la comercialización de estos.



✓ Proyecto de integración económica y ambiental con valor social y productivo en la Guajira

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 2020 se continuó con el fortalecimiento y desarrollo de esta alianza con las siguientes acciones de manera virtual y presencial:

- Capacitación manejo de residuos sólidos y separación en la fuente.
- Cátedra Virtual módulo 1 y 2 en manejo de Residuos Sólidos.
- Campaña Derechos Humanos, buen trato y valores.
- Campaña rehilando lazos de amor.
- Capacitación en realización de huertas caseras y compostaje.
- Participación en el ECORETO por Colombia.
- Participación en Campaña soy un Consumidor responsable.
- Formación para el trabajo a través de cursos complementarios en diferentes ramas.



✓ Proyecto: 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 de residuos sólidos acompañamos a las comunidades indígenas en:

- ▶ Entrega de 2 canastillas para la recolección de residuos en las comunidades indígenas.
- ▶ Realización de 2 jornadas de limpieza con la comunidad.
- ▶ Desarrollo de cátedra virtual módulo 1 y 2 en manejo de Residuos Sólidos con los estudiantes de la zona.
- ▶ Recolección y transporte semanal de residuos sólidos.

✓ Proyecto de fortalecimiento a FURESOLMON Fundación de Recicladores de residuos sólidos de Monguí en La Guajira el resguardo indígena Perratpú 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 2020 la organización participó en realización de mesa de trabajo con Líderes del Corregimiento (Juntas de Acción Comunal y ediles) de manera virtual para seguir generando calidad de vida en las comunidades. En el marco de los compromisos, se generaron las acciones como: Erradicación puntos críticos, ubicación de puntos ecológicos, conformación de grupo de vigías ambientales y apoyo a la formalización de organización de recicladores de la zona.

✓ Parque de la Provincia

El parque de la provincia es un atractivo turístico ubicado en la ciudad de Valledupar, este parque es visitado por propios y visitantes, la empresa Aseo del Norte tomo la decisión de adoptar este parque con el embellecimiento y mantenimiento del mismo, en adecuación de jardinería, mantenimiento de la fuente, para una inversión de \$ 41.973.911 para el año 2021 se trabajara en la restauración del avión y compra de mas plantas ornamentales. Este proyecto apoya la dinamización económica de la ciudad de Valledupar, contribuyendo a la sostenibilidad del territorio.



✓ Red de tenderos

Conformación de la red de tenderos para la dinamización de economía local, a través de incentivos a pequeños empresarios (tiendas de barrios) que promuevan el fortalecimiento de los negocios y el apoyo de la comunidad.

30 tenderos de Pitalito Huila fueron beneficiados, lograron incrementar ventas en un 50% y reducir los riesgos frente a la actividad comercial de almacenes de cadena.

✓ 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 y campañas en redes sociales.



Relacionamiento con comunidades aledañas a infraestructura de prestación de servicios



- ▶ Participación en 4 mesas de trabajos con comunidades.
- ▶ Atención de veedurías ciudadanas.
- ▶ Desarrollo de 3 brigadas de salud
- ▶ Vinculación laboral de personas de la comunidad
- ▶ 3 brigadas de desinfección ejecutadas en relación al Covid-19.
- ▶ Adecuación de 5 kilómetros de vías de acceso a comunidades.
- ▶ Desarrollo de 4 brigadas de recolección de inservibles.
- ▶ Entrega de 3500 ayudas humanitarias a comunidades vulnerables aledañas a los rellenos sanitarios.
- ▶ Entrega de kits escolares a niños y niñas a comunidades vulnerables aledañas a los rellenos sanitarios.
- ▶ Fortalecimiento de 4 proyectos de educación ambiental comunitarias.
- ▶ Entrega de elementos para adecuación de infraestructura comunitaria.

✓ Donaciones con Objetivos Sociales

- ▶ Se donaron ayudas humanitarias representadas en kits de bioseguridad víveres (1.454 mercados)
- ▶ Se hizo donación de tubería de agua potable a líderes de la zona de influencia del Relleno Sanitario, para instalar sobre la vía.
- ▶ Se hizo entrega de 10.000 kits escolares a hijos de colaboradores en el año 2020.
- ▶ 18.781 Juguetes navideños fueron entregados en la temporada decembrina.

✓ Inversiones a nivel organizacional

- ▶ Inversión del programa de bienestar de los colaboradores: \$751.868.455
- ▶ Inversión del programa gestión del conocimiento (capacitaciones y formación): \$122.244.412

✓ Créditos otorgados a nivel organizacional

▶ Préstamos por calamidad:

Se otorgaron este tipo de prestamos a cuatro de nuestros colaboradores por un total de de \$24.000.000

▶ Préstamos para vivienda:

Se aprobaron y desembolsaron 83 prestamos a colaboradores para la compra de vivienda por un total de \$340.633.304





Operaciones con impactos negativos significativos-reales y potenciales-en las comunidades locales

GRI 413-2

No se presentó ninguna operación con impacto negativo para las comunidades locales, todos los proyectos cuentan con plan de manejo ambiental.

Evaluación a Proveedores

Proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales

GRI 414-1

Se cuenta con 30 proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales de los cuales 9 se postularon para ser premiados por sus buenas practicas, finalmente se seleccionaron 3 ganadores.

Impactos sociales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas

GRI 414-2

Durante el 2020 se realizó la evaluación a proveedores, se espera durante el 2021 realizar acuerdos de mejora con nuestros proveedores de acuerdo a los riesgos que se evidenciaron

Salud y Seguridad en el Trabajo

Enfoque de gestión y su cobertura

Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo

GRI 103-1, 403-1, 403-3

Estándares Internacionales



OHSAS 18001
2007



ISO 9001
2015



ISO 14001
2015

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, auditoria 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.



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.

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.

Política 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.

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.



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.





Política de uso del cinturón

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

Política de regulación de la velocidad

Sin excepción todos los conductores de Interaseo, contratistas, subcontratistas y grupos de interés, deben cumplir con los límites de velocidad establecidos en la normatividad vigente (Código Nacional de Tránsito) y los límites establecidos en instalaciones internas. Sin perjuicio de lo anterior, en ningún caso un vehículo al servicio de la Empresa, podrá exceder la velocidad de 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**

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

GRI 403-2

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.



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.



Participación de los Trabajadores, Consultas y Comunicación Sobre Salud y Seguridad en el Trabajo

GRI 403-4

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

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



Fomento de la Salud y Formación de Trabajadores Sobre Salud y Seguridad en el Trabajo

GRI 403-5, 403-6

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

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

Prevención y Mitigación de los Impactos en la Salud y la Seguridad de los Trabajadores Directamente Vinculados con las Relaciones Comerciales

GRI 403-7

Interaseo y sus Filiales, establecen los requisitos mínimos de seguridad, salud en el trabajo, medio ambiente y calidad, que deben cumplir los contratistas y sus subcontratistas. Estas especificaciones forman parte integral del contrato u orden de servicios que ejecuta el contratista.

La organización realiza en la inducción a contratistas y subcontratistas la socialización de los estándares de seguridad al igual que el seguimiento a los trabajos desarrollados al interior de la organización a fin de garantizar su cumplimiento.



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

GRI 403-8

Operación de estaciones de transferencia. Transporte de residuos sólidos de la estación de transferencia a sitios de disposición final.

Prestación servicios de limpieza, cafetería y mantenimiento locativo e industrial inhouse.



Recolección, transporte, almacenamiento, gestión del tratamiento y gestión de la disposición final de residuos especiales y peligrosos.

Diseño, construcción y operación de rellenos sanitarios. Transporte de residuos sólidos a la estación de transferencia.

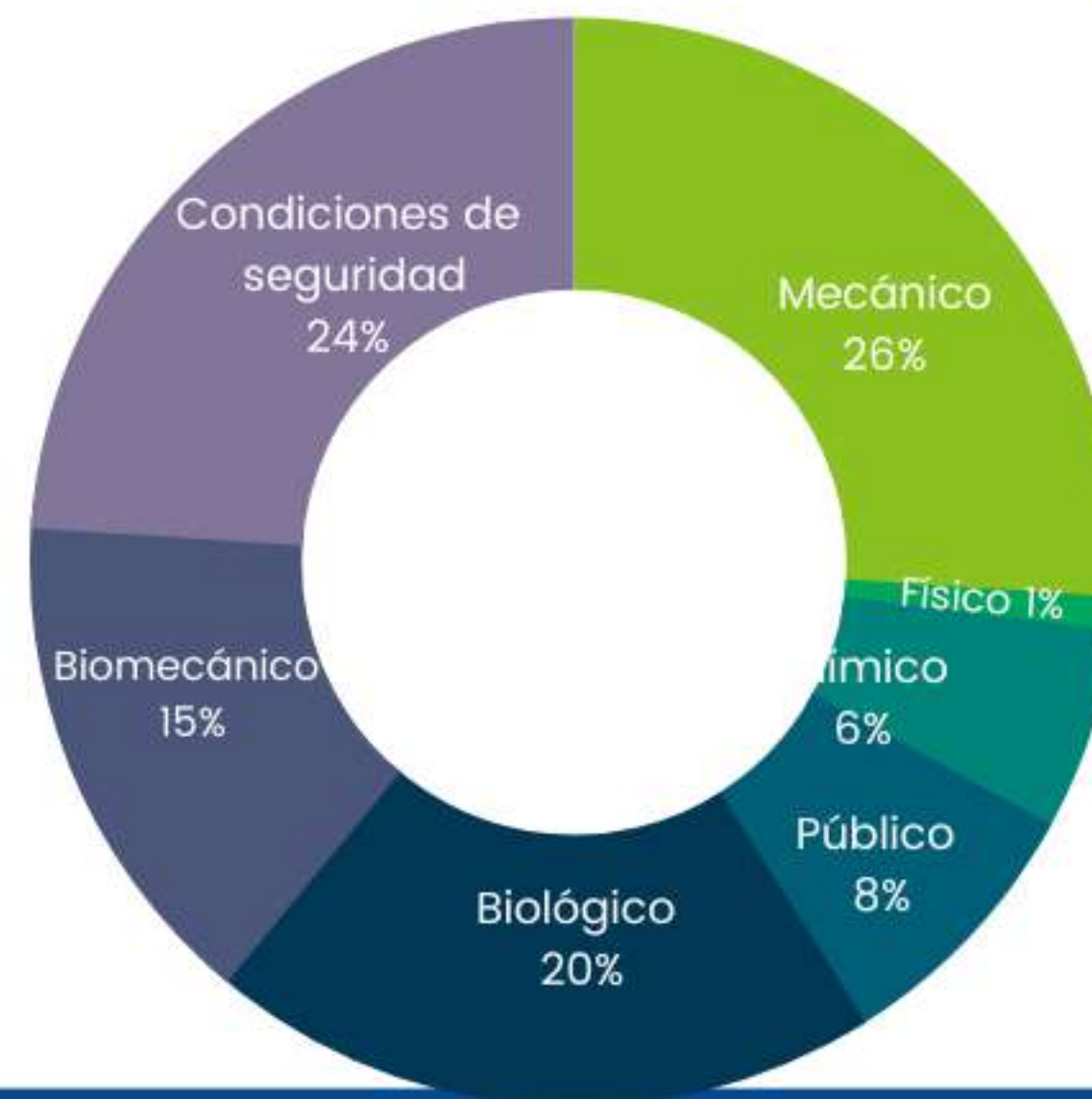


Lesiones Por Accidente Laboral

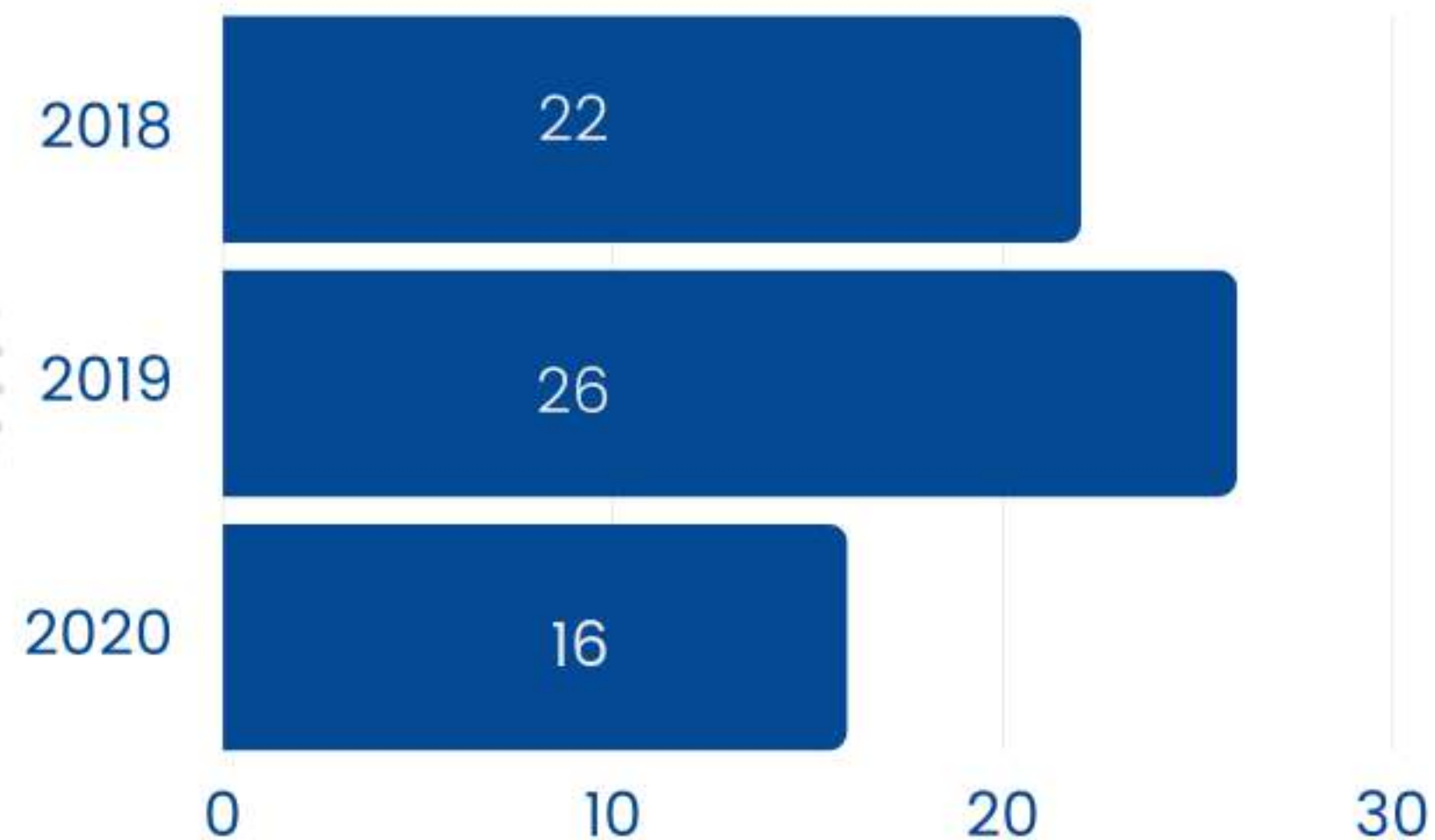
GRI 403-9, 403-10

Clase de evento	Nº casos
Fatal	0
Grave	16
Severo	26
Leve	1251
Total	1293

Clasificación por peligro



Accidentes graves



Evaluación de la Gestión

GRI 103-3

Las metas establecidas por la organización se basaron en reducir la frecuencia y la severidad de los accidentes de trabajo en un 15% respecto al los resultados del año 2019. Durante el 2020, la frecuencia de accidentes graves disminuyó en un 38%.

Con respecto a la severidad disminuyó en un 63.04% comparado con el índice de severidad acumulado de 2019, en esa misma fecha el cual fue de 145,04



Casos reincidentes



En el año 2020 se evidenció una reducción del 65,5% de reincidentes respecto al año anterior.

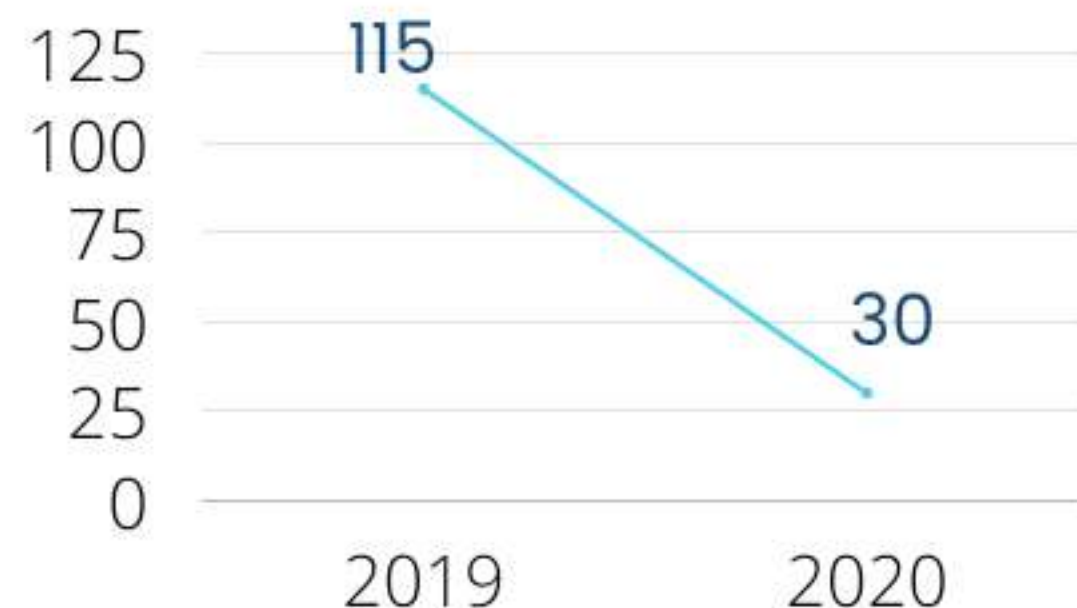
Para el mes de diciembre del 2019 se presentaron 33 reincidentes mientras que en el mismo mes del 2020 se reportaron 2 casos de reincidencia.

Las regionales de Cundinamarca, Risaralda y Valle no presentan personal reincidente.

Casos Extemporáneos

En cuanto a reportes extemporáneos, la reducción fue del 73% para el año 2020 respecto al año 2019.

Para el mes de diciembre del 2020 fueron 2 reportes extemporáneos mientras que el 2019 se presentaron 10 reportes.



Las regionales de Guajira, Ciénaga-Magdalena, Sucre y Valle no reportaron eventos extemporáneos al igual que el exterior.

En total se presentaron 2574 reportes en el año 2020.

Entre actos y condiciones inseguras se generaron 553 reportes que permitieron evitar posibles accidentes de trabajo.

En sugerencias y reconocimientos se obtuvo un 40% del total de los reportes, que reconocen y fortalecen el comportamiento seguro del personal.

Reportes	Cantidad
Inspecciones	698
Actos inseguros	296
Condiciones inseguras	257
Reconocimientos	1051
Sugerencias de mejora	244
Auditoría	16
Casi accidentes	12



Acciones Específicas en Servicios de Salud en el Trabajo

GRI 403-3



La seguridad es el camino

La seguridad es el camino es 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. La Regional Magdalena, ocupó un decoroso primer lugar, debido a su desborde de creatividad y compromiso por la seguridad vial.



De igual forma, las operaciones de Cundinamarca (2° lugar) y Atlántico (3 lugar), también se destacaron por su esquema lúdico pedagógico.

A las regionales ganadoras, se les otorgó algunas bicicletas como premio para los colaboradores.



Programa: Yo cuido al Operario

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

En el año 2020 la organización realizó 413 intervenciones capacitando a 15.317 usuarios



Cuida tus emociones

Usar responsablemente los diferentes medios de transporte, es tarea de todos. Por ello, en 2020, se desarrolló la campaña **Cuida tus Emociones al Conducir**, a través de la cual se materializaron actividades informativas, lúdicas y experienciales para seguir promoviendo la seguridad vial y generar en todos los colaboradores de Interaseo y sus sociedades, una cultura de cuidado de las emociones. Todas las regionales participaron; demostrando gran talento, ingenio y mucha creatividad. Al final, 3 regionales fueron las destacadas (Tolima, Cundinamarca y Magdalena).

Los temas abordados fueron: Inteligencia emocional al conducir; control de emociones al conducir; no distraerse al conducir; conducir a la defensiva - prevención; respeto por las señales de tránsito; cuidado al manejar bicicleta; cuidados en el transporte público; respetando la cebra; seguridad en la moto; protegiendo al peatón y evitar las distracciones al conducir.



Salud mental laboral

Para Interaseo, la salud mental, es de suma importancia; por ello, en 2020, se potenciaron actividades (en todas las operaciones) de formación, capacitación y entrenamiento para el manejo del estrés, clima laboral y manejo de relaciones interpersonales. Adicional a ello, se fomentó el envío (virtual) masivo de neuro-tips, de fácil lectura e implementación.



Ética e Integridad

Enfoque de Gestión

GRI 103-1

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.

Compromisos

Lavado de Activos y Financiación al 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.

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.



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.

Política Antifraude

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).



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

Responsables de 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

Responsable de 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.

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.

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

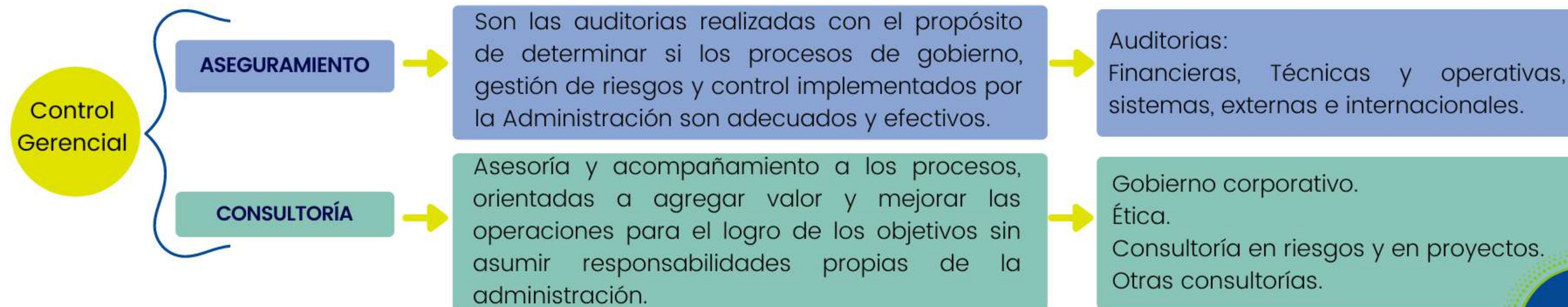


Ejecutar y mantener en forma afectiva y eficiente los controles establecidos en los procesos y actividades a su cargo.

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 que se estructuran bajo el control gerencial



Reportes

- ✓ Todos los líderes de proceso, colaboradores, y terceras partes deben cumplir las Políticas previstas por Interaseo y reportar cualquier incumplimiento de las mismas.
- ✓ Para efecto de reportes, Interaseo tiene un Línea de transparencia (canal de comunicación virtual y telefónica) a través del cual, los colaboradores, proveedores, contratistas, clientes y comunidad en general pueden reportar (de manera confidencial), las situaciones irregulares que vayan en contravía del código de conducta de Interaseo.
- ✓ Cada reporte generado, es evaluado bajo los principios de atención, investigación, confidencialidad, actuación, apoyo y no recompensa; (cuando es necesario, se investiga según lo establecido en el Protocolo de Investigación de Fraudes).
En Interaseo no se otorgan retribuciones o se toman retaliaciones contra la(s) persona(s) que realice(n) un reporte.

Divulgación y capacitación

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



06 Índice de Contenido GRI

GRI 102-55

Estándar Contenido Página Explicación
de la Omisión

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

102-1	Nombre de la organización	1
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	5
102-3	Ubicación de la sede	6-7
102-4	Ubicación de las operaciones	8
102-5	Propiedad y forma jurídica	9
102-6	Mercados servidos	8
102-7	Tamaño de la organización	10-11
102-8	Información sobre colaboradores	12-13
102-9	Cadena de suministros	14
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministros	15
102-11	Enfoque de precaución	16
102-12	Iniciativas externas	16
102-13	Afiliación a asociaciones	17

ESTRATEGIA

102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	19-20
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades	21-22-23-24

Estándar Contenido Página Explicación
de la Omisión

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES

ÉTICA E INTEGRIDAD

102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	27
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	28

GOBERNANZA

102-18	Estructura de gobernanza	29
102-19	Delegación de autoridad	32
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económico, ambientales y sociales	30-31
102-21	Consulta a los grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	34
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	30
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	30
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	30-34
102-25	Conflicto de intereses	32

Estándar	Contenido	Página	Explicación de la Omisión
----------	-----------	--------	---------------------------

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES

GOBERNANZA

102-26	Funciones del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategias	30 -31	
102-27	Conocimientos colectivos de máximo órgano de gobierno	44	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	29	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	30-31	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	22-23-24	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	21-22-23-24	
102-32	Funciones del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	32	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	32	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	32	
102-35	Políticas de remuneración	32	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	32	
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	36	

Estándar	Contenido	Página	Explicación de la Omisión
----------	-----------	--------	---------------------------

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES

GOBERNANZA

102-38	Ratio de compensación total anual	-	Información no disponible. Se solicitó al área de Gestión Humana, para el próximo informe esta información será reportada.
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	-	

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

102-40	Lista de grupos de interés	37-38	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	34	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	34	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	34-35	
102-44	Temas y preocupaciones claves mencionados	39	

PRACTICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	-	Problemas de confidencialidad, atribuible a lineamientos de la organización en temas de competencia
102-46	Definición de los contenidos del informe y cobertura de los temas	39	
102-47	Lista de temas materiales	40	
102-48	Reexpresión de la información		

Estándar	Contenido	Página	Explicación de la Omisión
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES			
PRACTICAS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME			
102-49	Cambios en la elaboración del informe	40	
102-50	Periodo objetivo del informe	40	
102-51	Fecha del último informe	40	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	40	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el tema	40	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GR	40	
102-55	Índice de contenidos GRI	115-116-117-118-119-120-121-122-123	

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN			
CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO			
103-1	Enfoque de gestión y su cobertura	42-43	
103-2	Gestión para el avance	44	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	46-47	

Estándar	Contenido	Página	Explicación de la Omisión
GRI 200: DIMENSIÓN ECONÓMICA			
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	-	Problemas de confidencialidad, para acceder a la misma solicítela directamente al contacto dispuesto en este informe
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	-	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	-	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	-	

PRESENCIA EN EL MERCADO			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	78	No procede, en la organización se prioriza la mano de obra local, por lo que todos nuestros altos ejecutivos pertenecen a la comunidad donde se presta el servicio
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	-	

IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS			
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	-	Problemas de confidencialidad, para acceder a la misma solicítela directamente al contacto dispuesto en este informe
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	-	

Estándar	Contenido	Página	Explicación de la Omisión
GRI 200: DIMENSIÓN ECONÓMICA			
PRACTICAS DE ADQUISICIÓN			
204-1	Proporción de gastos en proveedores locales	15	
ANTICORRUPCIÓN			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	-	Información no disponible, se encuentra en construcción se reportara en el próximo informe
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	54	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	-	Información no disponible, se encuentra en construcción se reportara en el próximo informe
COMPETENCIA DESLEAL			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	55	
FISCALIDAD			
207-1	Enfoque fiscal	-	Problemas de confidencialidad, para acceder a la misma solicítela directamente al contacto dispuesto en este informe
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	-	
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	-	

Estándar	Contenido	Página	Explicación de la Omisión
GRI 200: DIMENSIÓN ECONÓMICA			
FISCALIDAD			
207-4	Presentación de informes país por país	-	Información no disponible, se reportara en el próximo informe
GRI 300: DIMENSIÓN AMBIENTAL			
103-1	Gestión ambiental	57	
103-2	Gestión para el avance	58-59-60-61-62	
MATERIALES			
301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	-	Información no disponible, se solicitó al área ambiental y se reportara en el próximo informe
301-2	Insumos reciclados utilizados	-	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	-	
ENERGIA			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	63	Información no disponible, se reportara en el próximo informe
302-2	Consumo energético fuera de la organización	63	
302-3	Intensidad energética	-	
302-4	Reducción del consumo energético	63	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	63-64	

Estándar	Contenido	Página	Explicación de la Omisión
----------	-----------	--------	---------------------------

GRI 300: DIMENSIÓN AMBIENTAL

AGUA

303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	65	No procede, no se genera afectación de este tipo
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	-	
303-3	Agua reciclada y reutilizada	65-66	

BIODIVERSIDAD

304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	-	No procede, ningún centro de operación de encuentra en un área protegida
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	67	
304-3	Hábitats protegidos y restaurados	68	
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en área afectadas por las operaciones	-	No procede, no se tiene registro de especies en conservación en el área de nuestras operaciones

Estándar	Contenido	Página	Explicación de la Omisión
----------	-----------	--------	---------------------------

GRI 300: DIMENSIÓN AMBIENTAL

EMISIONES

305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	-	Información no disponible, ya fue solicitada al área ambiental y se reportara en el próximo informe
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	-	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	-	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	-	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	-	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	-	
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	-	

RESIDUOS

306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	69
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	69
306-3	Residuos generados	69
306-4	Transporte de residuos peligrosos	69
306-5	Residuos destinados a eliminación	69

Estándar	Contenido	Página	Explicación de la Omisión
----------	-----------	--------	---------------------------

GRI 300: DIMENSIÓN AMBIENTAL

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	-	No procede, no se presentaron casos de incumplimiento a la normativa ambiental
-------	--	---	--

EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEDORES

308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	-	Información no disponible, se incluirá en el próximo informe.
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas	-	

EDUCACIÓN AMBIENTAL

103-1	Enfoque de gestión	70
103-2	Gestión para el avance	70-71-72

GRI 400: DIMENSIÓN SOCIAL

EMPLEO

103-1	Enfoque de gestión	74
103-2	Gestión para el avance	75
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	76

Estándar	Contenido	Página	Explicación de la Omisión
----------	-----------	--------	---------------------------

GRI 400: DIMENSIÓN SOCIAL

EMPLEO

401-1	Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal	76	Información no disponible, ya fue solicitada y se reportará en el próximo informe
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	77	
401-3	Permisos parentales	-	

RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA

402-1	Plazos de aviso mínimo sobre cambios operacionales	77
-------	--	----

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

404-1	Media de horas de formación al año por empleado	78
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	78
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	78

Estándar	Contenido	Página	Explicación de la Omisión
GRI 400: DIMENSIÓN SOCIAL			
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	79	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	79	
NO DISCRIMINACIÓN			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	80	
LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
407-1	Acuerdos de negociación colectiva	80	
TRABAJO INFANTIL			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgos significativos de casos de trabajo infantil	81-82	
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgos significativos de casos de trabajo forzoso u obligatorio	81-82	

Estándar	Contenido	Página	Explicación de la Omisión
GRI 400: DIMENSIÓN SOCIAL			
PRACTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	87	
DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDIGENAS			
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	83	
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS			
103-1	Enfoque de gestión y su cobertura	84	
103-2	Gestión para el avance	91	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87	
412-1	Operaciones sometida a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	84-85	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	86	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	87	

Estándar	Contenido	Página	Explicación de la Omisión
----------	-----------	--------	---------------------------

GRI 400: DIMENSIÓN SOCIAL

GESTIÓN CON COMUNIDADES

103-1	Enfoque de gestión y su cobertura	88	
103-2	Gestión para el avance	89	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	90	
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	90-91-92-93-94-95	
413-2	Operaciones con impacto negativo significativos en las comunidades locales	96	No se presentó ninguna operación con impacto negativo.

EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES

414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	96	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas	96	

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

103-1	Enfoque de gestión y su cobertura	97	
103-2	Gestión para el avance	98-99-100-101	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	106-107-108-109	

Estándar	Contenido	Página	Explicación de la Omisión
----------	-----------	--------	---------------------------

GRI 400: DIMENSIÓN SOCIAL

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	97	
403-2	Identificación de peligros, evaluación del riesgo e investigación de incidentes	102	
403-3	Servicios de salud en el trabajo	97	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicaciones sobre salud y seguridad en el trabajo	103	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	104	
403-6	Fomento de la salud y formación de trabajadores sobre Salud y Seguridad en el Trabajo	104	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la Salud y la Seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	104	
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	105	
403-9	Lesiones por accidente laboral	105	
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	105	

ETICA E INTEGRIDAD

103-1	Enfoque de gestión	110-111	
103-2	Gestión del avance	112-113-114	

Estándar	Contenido	Página	Explicación de la Omisión
----------	-----------	--------	---------------------------

GRI 400: DIMENSIÓN SOCIAL

POLÍTICA PÚBLICA

415-1	Contribuciones a partidos y o representantes políticos	-	No procede, no se realizó ningún tipo de contribución a partidos o representantes políticos.
-------	--	---	--

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	-	No procede
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	-	No procede, no se presentaron casos de incumplimiento con impactos en la salud y seguridad.

MARKETING Y ETIQUETADO

117-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	-	No procede
117-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	-	No procede
117-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	-	No procede, no se presentaron casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones

Estándar	Contenido	Página	Explicación de la Omisión
----------	-----------	--------	---------------------------

GRI 400: DIMENSIÓN SOCIAL

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

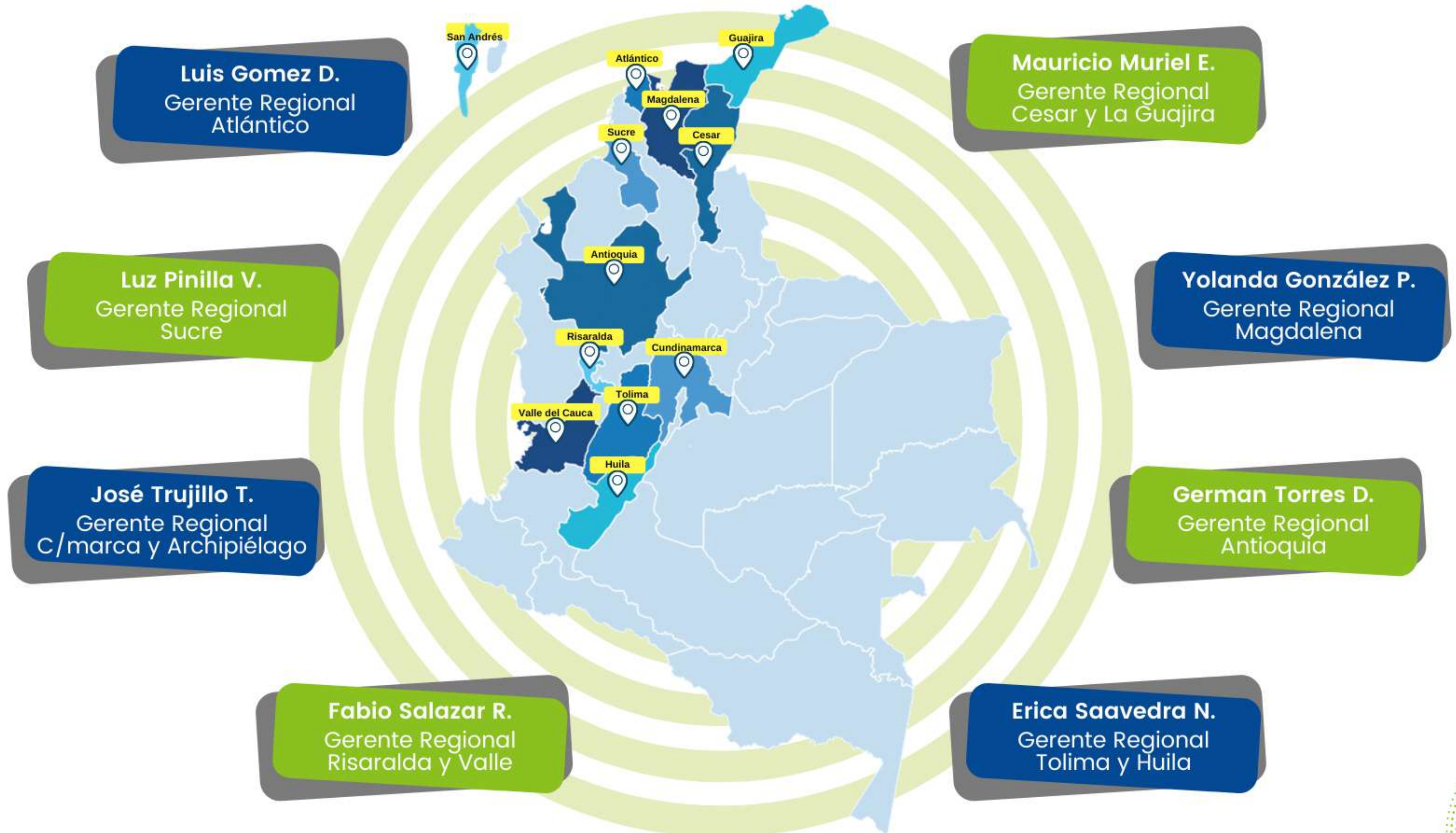
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	-	No procede, no se dieron reclamaciones en relación a violaciones de privacidad de clientes y/o usuarios
-------	---	---	---

CUMPLIMIENTO SOCIOECONOMICO

419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	-	No procede, no se presentaron incumplimientos a las leyes y normas en el ámbito social o económico
-------	--	---	--



Gerentes Regionales



Lideres de la Organización





ELABORACIÓN Y COORDINACIÓN GENERAL
Dirección General de Responsabilidad Social Empresarial

COORDINACIÓN EDITORIAL
Dirección General de Responsabilidad Social Empresarial
Coordinación General de Comunicaciones
Coordinación General Ambiental

DIAGRAMACIÓN
Kevin Jair Mesa Vergara
Paula Gineth Sánchez Galindo
Sebastian Felipe Zárate Arias
Yina Mayerly Tello Prieto

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de este informe 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.





INTERASEO

    @Grupointeraseo
www.interaseo.com.co