

	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA	Código: MRS-016
		Fecha de Emisión: Julio 18 de 2025
		Versión: 2

Nombre del Documento **MANUAL DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS
OPERACIÓN COLOMBIA**

Código: **MRS-016**

VERSION	FECHA DE EMISIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	Mayo 24 de 2022	Creación del documento.
2	Julio 18 de 2025	Actualización de documento

ACTIVIDAD	CARGO	FIRMA
Elaboró	ANALISTA GENERAL RSEAG	Andrea Patricia Guillermo Valecillos
Revisó	DIRECTOR GENERAL RSEAG	Hernan Eduardo Lozano Garcia
Aprobó	DIRECTOR GENERAL RSEAG	Hernan Eduardo Lozano Garcia

Elaboró: Analista General RSE Fecha: julio 18 de 2025	Revisó: Director General RSEAG Fecha: julio 18 de 2025	Aprobó: Director General RSEAG Fecha: julio 18 de 2025
--	---	---



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

1. OBJETIVO

Mapear los grupos de interés de la organización y definir un proceso de relacionamiento orientado a resultados en línea con la planeación estratégica, compromisos e iniciativas externas voluntarias, intereses y expectativas de Stakeholders.

2. ALCANCE

Este manual de relacionamiento es aplicable a la operación de Interaseo S.A.S. E.S.P y sus empresas Filiales en Colombia

3. CONTEXTO DE LA EMPRESA

3.1 Características del Servicio

INTERASEO es una empresa prestadora del servicio público de aseo, acueducto, alcantarillado y facility con cobertura en 7 países de Latinoamérica, 24 departamentos en Colombia y 7 regiones 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).

MISIÓN

Propósito Superior

Generamos calidad de vida transformando sosteniblemente comunidades

VISIÓN

Ser una organización globalizada, excelente y experta, destacada por brindar soluciones innovadoras en residuos, agua y energía en Latinoamérica, con tecnología y personas altamente calificadas.

VALORES

- Construimos confianza a través de relaciones claras y abiertas
- Servimos con pasión y compromiso
- Entregamos lo mejor para obtener resultados sobresalientes
- Trabajamos en equipo con pensamiento innovador
- Cuidamos nuestra gente y el medio ambiente

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

3.1.1 Desempeño Operativo de los Servicios

DESEMPEÑO OPERATIVO DE LOS SERVICIOS 2024	
Kilómetros barridos manual	7.072.606,57 km
Kilómetros barrido mecánico	133.618,95 km
Toneladas de recolección ordinarios	1.724.891,25 ton
Toneladas disposición final	2.372.561,24 ton
Toneladas aprovechables	319,51 ton
Corte de césped	116.938.234,82 m ²
Cestas instaladas	3.621
Generación de lixiviados	864.154,21 m ³
Árboles podados	467.238
Toneladas incineradas de residuos peligrosos	1.460,4 ton
Toneladas dispuestas de residuos peligrosos	3.250 ton
Toneladas de residuos peligrosos	4.710 ton
Toneladas de RCD recolectados	38.196 ton
Toneladas de RCD Aprovechados (vías de rellenos sanitarios, otras)	20.000 ton
Toneladas de RCD dispuestos (escombreras)	18.196 ton



Elaboró: Analista General RSE	Revisó: Director General RSEAG	Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025	Fecha: julio 18 de 2025	Fecha: julio 18 de 2025

“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

3.1.2 Cobertura de los Servicios

Antioquia		
Filial	Dirección	Municipio
Serviaseo Itagüí	Avenida 37b N° 42-290	Itagüí
Santa Rosa de Osos	Carrera 33 N° 27-07	Santa Rosa de Osos
Aseo Riogrande	Carrera 49b N° 49-55	San Pedro
Interaseo	Carrera 28 N° 30b- 104 Interior 101	Entrerríos
Aseo Siderense	Carrera 59 N° 79 Sur- 43	La Estrella
Copaseo	Carrera 56 N° 52-12	Copacabana
Aseo Caldas	Carrera 51 N° 131 Sur- 39	Caldas
Aseo Sabaneta	Calle 64c N° 44a-11	Sabaneta
Bello Aseo	Calle 49 N°47-45	Bello
Giraseo	Calle 8b N° 22-11	Girardota
Antioqueña de Iluminaciones	Calle 850 N° 50-58	Fredonia
Archipiélago		
Interaseo del Archipiélago	Punta Evans, Relleno Sanitario Magic Garden	San Andrés Isla
Atlántico		
Aseo Soledad	Vía Granabastos 800 mts Ciudad Salitre.	Soledad
Interaseo	Vía Granabastos 800 mts Ciudad Salitre	Soledad
Cesar		
Aseo del Norte	Calle 60 N° 18d – 481	Valledupar
Interaseo	Calle 9 N° 9- 34	Pueblo Bello
Interaseo	Calle 5 N° 3-70	San Juan
La Paz Interaseo	Manzana 1 casa lote N° 1 Urb. Jose Maria Oñate	La Paz
Cundinamarca		
Consorcio Interasa	CRA. 50 N° 17 – 15, (Puente Aranda)	Bogotá
Interaseo Aeropuerto	CRA. 50 N° 17 – 15, (Puente Aranda)	Bogotá
Interaseo Soluciones Ambientales	CRA. 50 N° 17 – 15, (Puente Aranda)	Bogotá
Interaseo	CRA. 50 N° 17 – 15, (Puente Aranda)	Bogotá
Huila		
Interaseo Garzón	Calle 3 N°11/71 Local 64 Centro Comercial El Molino	Garzón

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales.
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

Interaseo Pitalito	Carrera 2 este D N° 3-47 sur. Barrio León 13	Pitalito
La Guajira		
Aseo Técnico	Diagonal 12 N° 26-82	Fonseca
Interaseo Distracción	Carrera 14 N°13-56	Distracción
Interaseo Fonseca	Diagonal 12 N° 26-82	Fonseca
Interaseo Riohacha	Km 1 salida a Santa Marta	Riohacha
Interaseo Villanueva	Calle 12 N° 10-79	Villanueva
Magdalena		
Operadores de la Sierra	Calle 12 N° 12- 52	Ciénaga
Risaralda		
Atesa de Occidente	Dirección: Km 15 entrada 7 ^a vía Pereira- Cerritos	Pereira
Sucre		
Interaseo	Calle 38 N° 7-109, troncal de occidente.	Sincelejo
Tolima		
Interaseo	Calle 69 N° 9 – 76 Sur Zona Industrial El Papayo	Ibagué
Valle del Cauca		
Atesa de Occidente	Kilómetro 5 + 200m Vía Palmaseca-Rozo	Yotoco
Interaseo	Calle 12 N°6-19 Barrio Los Fundadores	Calima el Darién

Elaboró: Analista General RSE	Revisó: Director General RSEAG	Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025	Fecha: julio 18 de 2025	Fecha: julio 18 de 2025

"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

3.1.3 Sectores Servidos

Sectores Servidos
Sector público
Construcción
Aeroportuario
Industrial
Hidrocarburos
Minería
Alimentos
Salud
Subestaciones eléctricas
Oficinas corporativas
Tecnología y comunicación
Centros Comerciales



3.2 Clientes y Usuarios del Servicio

87 operaciones de Mercado Regulado

29 contratos de Facility Management

434 sedes

2821 clientes de Residuos Especiales

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

OPERACIONES MERCADO REGULADO

- ▲ 12 regionales, 74 Operaciones de Aseo en Mercado Regulado
- ▲ 11 Operaciones de Rellenos Sanitarios, 2 Estaciones de Transferencia de Residuos
- ▲ Planta separadora de residuos sólidos urbanos y generación de energía mediante CDR en vertedero Magic Garden de San Andrés
- ▲ 2 parques ambientales producen estibas y bolsas de plástico
- ▲ Miembros Principales de la Junta Directiva de ANDESCO para el periodo 2023-2025

OPERACIONES MERCADO CORPORATIVO

- ▲ 434 Sedes en Facility Management
- ▲ 2821 Clientes de Residuos Especiales
- ▲ Miembros de FENASEO



3.3 Colaboradores de la Organización

Empleos Directos

Hombres: 7.276

Mujeres: 2.485

Empleos Temporales

Hombres: 342

Mujeres: 226

Empresa	Femenino	Masculino	Total general
ASEO DEL NORTE S.A. E.S.P.	73	986	1.059
ASEO TECNICO DE LA SABANA S.A.S E.S.P	81	837	918
ASEO TECNICO S.A.S. E.S.P.	10	87	97
ATESA DE OCCIDENTE S.A.S E.	164	517	681
CONSORCIO INTERASA	11	106	117
EMDEPSA S.A.S E.S.P	3	20	23
INTERASEO AEROPUERTO SAS E	18	77	95
INTERASEO DEL ARCHIPIELAGO	5	32	37
INTERASEO DEL VALLE	22	189	211
INTERASEO S.A.S E.S.P.	1.993	3.834	5.827
INTERASEO SOLUCIONES AMBIENTALES	3	31	34
OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A. E.S.P	102	560	662
TEMPORAL	226	342	568
Total, general	2.711	7.618	10.329

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

3.4 Características socioeconómica de los territorios.

- ✓ Más información y organización de grupos sociales para la reclamación de derechos utilizando diferentes mecanismos entre estos las vias de hecho (15 riesgos intervenidos 10 crisis sociales atendidas)
- ✓ Incidencia de la migración en el reciclaje informal y recolección ilegal de residuos sólidos. (promedio 500 recicladores en los rellenos sanitarios de Riohacha, Aracataca, Fonseca) En Colombia trabajan cerca de 110.393 menores entre los 5 y 14 años, según indicó la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO). (Tenemos riesgos asociados a la recolección, disposición final, comercialización de materiales reciclados y cadena de suministro).
- ✓ Según el Dane, 3,6 millones de personas ingresaron a la condición de pobreza y 2,78 millones a la condición de pobreza extrema. Nuestras comunidades además de esperar la prestación de un servicio con calidad y continuidad esperan de la empresa la generación y contratación mano de obra, servicios, inversión social. Esto genera fidelización.
- ✓ Los colaboradores esperan tener estabilidad laboral, pero tambien desean crecer social y laboralmente, que la empresa los apoye en educación y vivienda. (El 91 % de los líderes encuestados mencionan que el trabajo de la empresa ha mejorado su calidad de vida)

3.5 Cadena de Suministro

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

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



Elaboró: Analista General RSE	Revisó: Director General RSEAG	Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025	Fecha: julio 18 de 2025	Fecha: julio 18 de 2025



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

Objetivo General de Abastecimiento

Administrar y garantizar la cadena de suministros de la organización permitiendo atender la demanda de los clientes internos de la manera más eficiente y rentable posible, mediante la planificación y gestión con proveedores calificados que suministren los insumos necesarios para atender las necesidades de cada una de las operaciones, custodiando a su vez el inventario organizacional de manera efectiva gestionando de manera correcta los recursos mediante su manejo y control. Esto implica buscar proveedores confiables, negociar precios y condiciones favorables, y garantizar que los bienes y servicios adquiridos cumplan con los estándares de calidad requeridos. Además, se busca optimizar la gestión de inventarios en los almacenes para evitar sobrecostos y asegurar que siempre haya disponibilidad de los productos necesarios.

Objetivos Específicos

- ✓ Desarrollar un proceso sistemático para identificar, evaluar y seleccionar proveedores calificados que cumplan con los estándares de calidad y capacidad de suministro requeridos por la organización
- ✓ Establecer un modelo de negociación que permita obtener condiciones favorables en términos de precios, plazos de entrega y condiciones de pago, asegurando así la rentabilidad en las compras.
- ✓ Implementar un sistema de planificación de compras que anticipa las necesidades de insumos para cada operación, alineando la adquisición con la demanda de los clientes internos.
- ✓ Desarrollar un sistema de gestión de inventarios que permita monitorear y controlar los niveles de stock, minimizando el riesgo de sobrecostos y asegurando la disponibilidad continua de productos, verificando que los bienes y servicios adquiridos cumplan con los estándares establecidos, garantizando así la satisfacción de los clientes internos.
- ✓ Implementar un sistema de evaluación periódica del desempeño de los proveedores para asegurar que se mantengan los estándares de calidad y servicio a lo largo del tiempo.
- ✓ Realizar análisis periódicos de costos para identificar oportunidades de ahorro y optimización en la cadena de suministros, asegurando la eficiencia en el uso de recursos.

Elaboró: Analista General RSE	Revisó: Director General RSEAG	Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025	Fecha: julio 18 de 2025	Fecha: julio 18 de 2025



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

Tipo de Proveedores:

- ✓ Activos fijos
- ✓ Arrendamiento flota, maquinaria y bienes muebles
- ✓ Papelería, aseo y cafetería
- ✓ Combustibles y lubricantes
- ✓ Control de plagas
- ✓ Elementos de seguridad industrial
- ✓ Elementos de protección personal, elementos de alturas, y dotación de personal
- ✓ Insumos de acueducto y alcantarillado
- ✓ Insumos de barrido y recolección
- ✓ Insumos de disposición final
- ✓ Insumos de tecnología, informática y comunicaciones
- ✓ Llantas
- ✓ Mantenimiento y reparaciones en general
- ✓ Monitoreos ambientales
- ✓ Repuestos vehículos
- ✓ Servicios médicos
- ✓ Transporte de carga

3.6 Participación en Iniciativas Externas y adhesiones

-Red De Pacto Global.

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

-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. (informe de progreso)

-Asociación Nacional De Empresas De Servicios Públicos Y Comunicaciones.

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

-Asociación Nacional De Empresarios De Colombia.

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

-Corporación Fenalco Solidario.

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

Elaboró: Analista General RSE	Revisó: Director General RSEAG	Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025	Fecha: julio 18 de 2025	Fecha: julio 18 de 2025



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

4. IMPACTOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

RIESGO	Dimensión del impacto	Impacto	Oportunidad
Portafolio y Asignación de Recursos: es la probabilidad de que ocurran acontecimientos desfavorables asociados con los rendimientos y los flujos de efectivo estimados, que afecten el valor del negocio o los proyectos de inversión.	Económico	Pérdida de recurso financieros, afectación en la continuidad y calidad de los servicios, investigaciones, sanciones	Planificación y construcción de proyectos con cierre financiero, que incorporen aspectos técnicos, operativos, sociales.
Gobierno Corporativo: es la probabilidad de pérdida por fallas en el sistema de reglas, prácticas y procesos por los cuales la compañía es dirigida y controlada.	Económico, Social, Ambiental	Afectación de la continuidad y calidad de los servicios, por toma de decisiones sin considerar impactos sociales, económicos y ambientales.	Documentación e implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo, fomento de cultura socialmente responsable.
Sostenibilidad: probabilidad de incurrir en pérdidas que atenten contra el crecimiento sostenible de la organización en el futuro.	Económico, Social, Ambiental	Afectación de la continuidad y calidad de los servicios, por no tomar acciones frente a riesgos sociales, ambientales y económicos, toma de decisiones sin considerar impactos sociales, económicos y ambientales.	Identificación y gestión de riesgos e impactos a la sostenibilidad de la organización.
Nuevos Servicios y Negocios: probabilidad de pérdidas en el desempeño de los proyectos de innovación, por obsolescencia del portafolio y de los procesos.	Económico	Pérdida de competitividad, pérdida de mercado	Diversificación del portafolio de servicios, proyección de crecimiento en negocios de gestión de residuos, agua, energía, facility.
Grupos de Interés: fallas en la identificación, clasificación, priorización, consulta y la gestión, el establecimiento y el cumplimiento de obligaciones y/o incorporación asuntos de interés de grupos claves.	Económico, Social, Ambiental	Afectación a la continuidad y calidad de los servicios, crisis sociales, pérdida de licencias y permisos para operar, sanciones en investigaciones.	Implementación, seguimiento y mejoramiento del modelo de relacionamiento con grupos de interés.

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

TIC: pérdidas económicas o de información derivadas de la interrupción de operaciones, reprocesos o retrasos por causas tecnológicas y por accesos no controlados.	Económico	No cumplimiento del servicio en los tiempos acordados, riesgos a la salud pública, aumento de puntos críticos, multas y sanciones.	Establecimientos e implementación de lineamientos de gestión y análisis de la información.
Talento Humano: fallas en la selección, formación, compensación y retención del personal de la organización.	Económico, Social	Alta rotación y Perdidas de recursos en procesos de contratación, entrenamiento, fallas en la calidad, continuidad de los servicios.	Implementación, evaluación y mejora de las políticas de gestión del talento humano.
Procesos: pérdidas probables derivadas de errores en el diseño, la ejecución y la administración de los procesos en la organización y los negocios.	Económico, Social	No cumplimiento del servicio contratado, sanciones, pérdida de mercado.	Implementación de tecnología para el registro, análisis de información y su implementación en la fase de planeación y rediseño de procesos.
Gestión laboral: pérdidas probables por actos que son incompatibles con la legislación laboral, con los acuerdos internos de trabajo y, en general, la legislación vigente sobre la materia.	Económico, Social	Vulneración de derechos humanos, investigaciones, sanciones	Participación en iniciativas externas y adopción de buenas prácticas laborales
Personas: pérdidas probables por riesgos específicos del sector de servicios: manejo de residuos, PTL's / equipos mecánicos, lesión por esfuerzo repetitivo, exposición a productos peligrosos, material patógeno, virus y pandemias	Económico, Social	Vulneración de derechos humanos, investigaciones, sanciones, rotación de colaboradores.	Implementación de políticas y lineamientos para la protección de salud y seguridad de los colaboradores. Adopción del estándar Iso 45001, para la implementación, mantenimiento, mejora continua de un sistema de seguridad y salud en el trabajo.
Gestión Comercial: posibles pérdidas por deficiencias en los mecanismos para el establecimiento de los precios, la negociación con los clientes o el recaudo de la cartera.	Económico	Pérdida de recurso financieros, afectación de la continuidad y calidad de los servicios	Implementación de lineamientos de recuperación de cartera, implementación de plataforma de gestión de Recaudo, implementación de plataforma conciliaciones. Generación de valor de los servicios prestados, para ser más competitivos.
Provisión del Servicio y Abastecimiento: pérdidas probables por deficiencias en la estimación de los activos, insumos y materiales, los tiempos de	Económico, Social	Incumplimientos en la prestación de los servicios con continuidad y calidad	Implementación de política y buenas prácticas para el abastecimiento. Implementación de auditorías de control y planes de mejoramiento.

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

abastecimiento y provisión del servicio, la administración de los inventarios, o su calidad.			
Dependencia de terceros vinculados en procesos CORE: es la probabilidad de pérdida originada por la entrega a terceros de procesos del CORE del negocio.	Económico, Social, Ambiental	Incumplimientos en la prestación de los servicios con continuidad y calidad	Implementación de política y buenas prácticas para el abastecimiento.
Riesgo Ambiental: Es la probabilidad de pérdida originada por la ocurrencia de un determinado escenario de accidente grave y las consecuencias negativas del mismo sobre el entorno natural, humano y socioeconómico, que expone a la organización públicamente y compromete sus resultados por pérdida económica y reputacional.	Económico, Social, Ambiental	Incumplimiento normativo, sanciones y multas por vertimientos, afectación a la salud pública y contaminación a fuentes hídricas y demás recursos naturales	Implementación mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión ambiental, implementación de sistemas avanzados de tratamiento de aguas residuales no domésticas, implementación de buenas prácticas de relacionamiento con comunidades.
Variaciones Sociales - Políticas: probabilidad de pérdidas asociadas con el cambio, desconocimiento o la falta de manejo de los eventos sociales y políticos de los países en los que tiene presencia la organización, tales como: Relacionamiento con grupos étnicos, comunidades sensibles a las operaciones, implementación de medidas protecciónistas, inestabilidad, política y decisiones de orden político y social.	Social, económico	Perdida de licencia social para operar, crisis sociales que afectan la continuidad y calidad de los servicios, denuncias, investigaciones, sanciones, vulneración de los derechos humanos.	Implementación de manual de relacionamiento con comunidades, implementación de enfoque de debidas diligencias para los proyectos, gestión de intereses de grupos claves para la organización.
Corrupción y Fraude Externo/Interno (Colusión): actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la entidad o incumplir normas o leyes, llevados a cabo por personas externas, o en los que está implicado al menos un empleado o administrador.	Económico, social	Afectación de la reputación, afectación de continuidad y calidad de servicio, sanciones, investigación, perdida de negocios	Implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión antisoborno con el estándar ISO 37001.

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

Incumplimiento Legal o Normativo: es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales, permisos, monitoreos.	Económico, social, ambiental	Afectación de la reputación, afectación de continuidad y calidad de servicio, sanciones, investigación, perdida credibilidad y confianza de los grupos de interés.	Implementación de procedimiento de gestión de requisitos legales aplicables a los servicios prestados.
Corrupción y soborno (nacional / trasnacional): Actos realizados por trabajadores, socios de negocio o terceros que representan a la Compañía que buscan la obtención de un beneficio indebido a título personal, corporativo o de un tercero vinculado mediante la entrega, ofrecimiento o promesa de dádivas o beneficios que desconocen las disposiciones legales o lineamientos corporativos	Económico, social	Afectación de la reputación, investigaciones, sanciones,	Implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión antisoborno con el estándar ISO 37001.
Pérdidas probables derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la organización, entre los cuales se encuentran los equipos, las bases operativas, los almacenes, las plantas, los edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte.	Económico, social, ambiental	Afectación de la continuidad y calidad de los servicios prestados	Implementación de medidas y controles de vigilancia, mantenimiento y buen uso de la infraestructura y otros activos de la organización.
Volatilidad de los Precios de Equipos, Insumos y Divisas: es la probabilidad de pérdida originada por el cambio de los precios de las materias primas y de las tasas de cambio.	Económico	Afectación de la continuidad y calidad de los servicios prestados	Implementación de buenas prácticas de almacenamiento y abastecimiento.

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

Grupos de Interés

Los grupos de interés son personas, colectivos u organizaciones que influyen o se ven afectadas por las actividades de una empresa. Entre ellos se encuentran los accionistas, empleados, clientes, proveedores, comunidades, autoridades y directivos, quienes tienen objetivos propios que se entrelazan con el desempeño y decisiones de la compañía.

Elaboró: Analista General RSE	Revisó: Director General RSEAG	Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025	Fecha: julio 18 de 2025	Fecha: julio 18 de 2025

"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

Mapeo de Grupos de Interés

Permite identificar y representar visualmente el nivel de relación e influencia que estos tienen sobre la organización o sus proyectos, facilitando así una mejor gestión estratégica.

Expectativas de los grupos de Interés

Son las esperanzas o aspiraciones que los grupos de interés depositan en la empresa, como el cumplimiento normativo, buenas prácticas laborales, rentabilidad, sostenibilidad ambiental o transparencia.

Intereses de los grupos de Interés

Corresponden a las motivaciones y preferencias que dirigen sus acciones hacia determinadas prioridades, como la generación de empleo, cumplimiento de contratos, acceso a información, rentabilidad o participación en decisiones.

6. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Gerente General

- ✓ Dar lineamientos para el relacionamiento con grupos de interés
- ✓ Aprobar los recursos para implementación de las estrategias de relacionamiento.

Gerente Regional

- ✓ Adoptar el manual de relacionamiento con grupo de interés.
- ✓ Liderar la aplicación de la herramienta de consulta a grupos de interés.
- ✓ Gestionar recursos necesarios para implementar la estrategia de comunicación en el marco del modelo de relacionamiento.
- ✓ Realizar seguimiento a los resultados del relacionamiento.

Director General SIG

- ✓ Validar los intereses y expectativas de los grupos esenciales e importantes esté inmersos en la estrategia empresarial.
- ✓ Realizar seguimiento al impacto de relacionamiento con los grupos de Interés en los sistemas de gestión.
- ✓ Plantear acciones de mejora, como resultado del seguimiento.

Director General RSE

- ✓ Coordinar junto a los líderes de proceso de la regional, la implementación de la estrategia de relacionamiento con los grupos de interés.
- ✓ Acompañar la actualización del manual de relacionamiento
- ✓ Actualizar la herramienta de consulta a grupos de Interés
- ✓ Elaborar informe de consulta y actualizar matriz de interés.

Elaboró: Analista General RSE	Revisó: Director General RSEAG	Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025	Fecha: julio 18 de 2025	Fecha: julio 18 de 2025



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

- ✓ Actualizar la matriz de relacionamiento y revisar la estrategia de comunicación con los grupos de interés.

Direcciones Regionales

- ✓ Liderar la gestión de los intereses de los grupos esenciales e importantes, desde los procesos que lideran.
- ✓ Apoyar la aplicación de la herramienta de consulta con los grupos de interés con que se relacionan los procesos.

7. ACTIVIDADES

7.1 IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La ISO 26000 establece que las organizaciones deben identificar y gestionar a sus grupos de interés. En el caso de Interaseo, este proceso es clave para fortalecer la sostenibilidad, la confianza y la relación con actores como clientes, empleados, comunidades, entes gubernamentales y recicladores, entre otros. Su correcta clasificación y análisis permite alinear las expectativas e intereses de cada grupo con una gestión responsable, transparente y coherente con los principios de gobernanza y responsabilidad social.

7.1.1. Para identificar los grupos de Interés se da respuesta a las siguientes preguntas

Preguntas	Respuestas
¿Quiénes se ven afectados, positiva o negativamente, por las decisiones y actividades de la organización?	Los usuarios del servicio público de aseo, las comunidades vecinas a las estaciones de transferencia y rellenos sanitarios, los empleados, los recicladores de oficio, autoridades locales, y el medio ambiente en general.
¿Quiénes pueden afectar el desempeño de la empresa o sus resultados?	Los entes de control como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los entes territoriales, los contratistas, proveedores estratégicos, los trabajadores sindicalizados, los medios de comunicación y las decisiones gubernamentales relacionadas con regulación ambiental o del servicio público.
¿Qué actores tienen una relación directa o indirecta con las operaciones, servicios, productos o proyectos de la compañía?	Clientes (usuarios), empleados, empresas contratistas, operadores logísticos, recicladores, empresas aliadas, autoridades ambientales, ONGs, entes de control, comunidad y academia.

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

¿Qué grupos tienen expectativas o demandas hacia la organización?	Usuarios que esperan un servicio eficiente y continuo, empleados que esperan condiciones laborales justas y desarrollo profesional, recicladores que buscan inclusión y formalización, autoridades que exigen cumplimiento normativo, comunidades que demandan responsabilidad ambiental y social.
¿Qué actores son clave para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, legales, sociales o ambientales de la empresa?	El gobierno local y nacional, la Superintendencia de Servicios Públicos, los recicladores organizados, asociaciones ambientales, los directivos de la empresa , los proveedores tecnológicos, los clientes institucionales y las comunidades.

Estas preguntas permiten a Interaseo realizar un análisis estructurado y sistemático para identificar correctamente sus grupos de interés, y así fomentar relaciones sostenibles, participativas y orientadas a la mejora continua.

Los Grupos de Interés son organizaciones o individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones y actividades de una organización. Puesto que estos intereses pueden verse afectados por una organización, se crea una relación con ésta. No es necesario que esta relación sea formal. La relación creada por estos intereses existe independientemente de que las partes sean conscientes de ello. El buen funcionamiento de cualquier modelo de RSE depende en gran medida de cuestiones relacionadas con la correcta identificación y priorización de las partes interesadas.

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

- Responsabilidades laborales, sociales, ambientales, comerciales, operativas y financieras de 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.

7.1.2 Clasificación de Grupos de Interés

Los grupos según la dimensión a la que pertenezca ya sea económica (Gobierno Corporativo, proveedores, contratistas, clientes), social (empleados y comunidad) o medioambiental (grupos, personas u organizaciones que tengan que ver con el tema).

7.1.2.1 Grupos de Interés – Dimensión Económica

En el marco del relacionamiento estratégico con los grupos de interés, Interaseo S.A.S. E.S.P. reconoce la importancia de identificar, clasificar y gestionar adecuadamente a los actores clave

Elaboró: Analista General RSE Fecha: julio 18 de 2025	Revisó: Director General RSEAG Fecha: julio 18 de 2025	Aprobó: Director General RSEAG Fecha: julio 18 de 2025
--	---	---



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

que inciden directa o indirectamente en la dimensión económica de la organización. A continuación, se presenta la categorización de dichos grupos:

Gobierno Corporativo: Actores clave en la toma de decisiones estratégicas, definición de políticas internas y supervisión del rumbo empresarial. Su visión y liderazgo influyen directamente en la sostenibilidad, cumplimiento y reputación institucional.

- **Accionistas:** Inversionistas interesados en la sostenibilidad financiera y reputacional de la empresa.
- **Junta Directiva:** Órgano responsable de las decisiones estratégicas y del cumplimiento del buen gobierno corporativo.

Administración Pública: Entidades estatales encargadas de regular, fiscalizar y garantizar que la empresa opere conforme a la normativa legal, social, tributaria y ambiental vigente.

- **Interventorías:** Supervisan el cumplimiento de los contratos y la calidad del servicio público.
- **Alcaldías y Concejos Municipales:** Autoridades locales que validan y vigilan la operación de los servicios públicos en los territorios.
- **Superintendencia de Servicios Públicos:** Entidad reguladora encargada de supervisar el cumplimiento normativo del servicio de aseo.
- **DIAN:** Institución que regula las obligaciones tributarias y fiscales de la organización.

Proveedores y Contratistas: Organizaciones o aliados estratégicos que aportan bienes, servicios o infraestructura esencial para el funcionamiento de la operación. Su gestión impacta directamente la eficiencia, seguridad y continuidad del servicio.

- **Proveedor de combustible:** Suministra insumos esenciales para la operación de la flota vehicular.
- **Proveedor de recolección y barrido:** Entrega herramientas o presta servicios asociados al mantenimiento urbano.
- **Proveedor de disposición final:** Maneja el proceso de tratamiento y disposición de residuos sólidos.
- **Proveedor de EPP:** Provee elementos de protección personal para garantizar la seguridad del personal operativo.
- **Proveedor Interequipos:** Entidad aliada para el mantenimiento o suministro de maquinaria especializada.
- **Proveedores TIC:** Suministran soluciones tecnológicas que apoyan la operación y la gestión.
- **Aseguradoras:** Administran los riesgos mediante pólizas de seguros institucionales.
- **Contratistas de obras civiles:** Ejecutan proyectos de infraestructura física relacionados con las operaciones.
- **Proveedor de monitoreos ambientales:** Realiza seguimiento a parámetros ambientales como emisiones, vertimientos y calidad del aire.
- **Otros proveedores:** Suplen diversos bienes y servicios indirectos necesarios para el funcionamiento.

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

Clientes y Usuarios: Son quienes reciben y evalúan los servicios de la empresa. Su nivel de satisfacción, confianza y participación es vital para la continuidad del negocio y la mejora constante.

- **Usuarios del mercado regulado:** Hogares y ciudadanos que reciben el servicio público bajo tarifas reguladas.
- **Usuarios del mercado corporativo:** Empresas o instituciones que contratan servicios especializados de aseo, limpieza o gestión de residuos.

7.1.2.2 Grupos de Interés – Dimensión Social

Dentro del compromiso de Interaseo S.A.S. E.S.P. con el desarrollo sostenible y la responsabilidad social, se reconoce la importancia de identificar y gestionar de manera estratégica a los grupos de interés que inciden en la dimensión social de su entorno. Estos grupos se clasifican de la siguiente manera:

Colaboradores: Personas que integran el equipo humano de la organización. Su bienestar, condiciones laborales y desarrollo profesional son pilares clave de la sostenibilidad social.

- **Gerenciales y directivos:** Lideran la toma de decisiones estratégicas y operativas.
- **Mantenimiento:** Aseguran el funcionamiento continuo de equipos e infraestructura.
- **Administrativos:** Soportan los procesos internos, financieros y de atención al usuario.
- **Supervisores operativos:** Coordinan y supervisan al personal de campo.
- **Conductores:** Operan los vehículos utilizados en la prestación del servicio.
- **Operativos de recolección:** Realizan las labores de recolección de residuos sólidos.
- **Disposición final:** Ejecutan tareas en rellenos sanitarios o estaciones de transferencia.
- **Sindicalizados:** Representan colectivamente a los trabajadores y velan por sus derechos.

Administración Pública: Instituciones estatales encargadas de regular y velar por los derechos laborales, la protección ciudadana y el cumplimiento normativo en el ámbito social.

- **Ministerio del Trabajo:** Supervisa el cumplimiento de normas laborales.
- **Defensoría del Pueblo:** Protege los derechos humanos frente a posibles vulneraciones.
- **Ministerio del Interior:** Vela por la convivencia ciudadana y el diálogo social.
- **Policía comunitaria:** Apoya la seguridad y el relacionamiento territorial de la empresa.

Comunidades: Personas y colectivos ubicados en zonas de influencia directa de la empresa. Su percepción, participación y calidad de vida son claves para construir una operación socialmente responsable.

- **Recicladores:** Aliados estratégicos en la cadena de valor del aprovechamiento.
- **Vecinos de relleno y estaciones:** Comunidades impactadas por las operaciones técnicas.

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

- **Vecinos de base operativa:** Residentes cercanos a las sedes logísticas y operativas.
- **Líderes comunitarios:** Representan a la comunidad y promueven el diálogo con la empresa.
- **Minorías étnicas:** Grupos culturales con identidad diferenciada en el área de influencia.
- **ONG defensoras de DDHH:** Monitorean el respeto por los derechos humanos y la equidad.

Familia de colaboradores: Núcleo familiar de los empleados que se beneficia indirectamente de la estabilidad laboral, los programas de bienestar y el impacto social de la empresa.

- **Familia de colaboradores:** Acompañan al trabajador y son beneficiarios de acciones sociales.

Medios de comunicación: Canales informativos que proyectan la imagen de la organización y permiten mantener informada a la sociedad sobre sus actuaciones.

- **Medios masivos:** TV, radio, prensa y medios digitales que difunden noticias sobre la empresa.

Competidores: Otras empresas del sector con quienes se compite o se coopera, y que influyen en la dinámica del mercado y estándares del servicio.

- **Empresas competidoras:** Representan retos, pero también referentes del sector.

Iniciativas y Gremios: Organizaciones e iniciativas que agrupan empresas para impulsar prácticas responsables, ética empresarial y sostenibilidad.

- **Red contra el trabajo infantil:** Busca erradicar el trabajo infantil en Colombia.
- **Fenalco Solidario:** Fomenta la responsabilidad social empresarial.
- **Pacto Global Colombia:** Promueve principios de sostenibilidad y derechos humanos.
- **ANDI:** Asociación Nacional de Empresarios que representa el sector industrial.
- **Fenalco:** Federación que apoya a los comerciantes en Colombia.

7.1.2.3 Grupos de Interés – Dimensión Ambiental

Interaseo S.A.S. E.S.P., comprometida con la sostenibilidad y el respeto por el entorno, reconoce que el componente ambiental es fundamental para el desarrollo armónico de sus actividades. Por esta razón, identifica y clasifica a los grupos de interés de la dimensión ambiental de la siguiente manera:

Administración Pública: Entidades públicas encargadas de vigilar, regular y promover el cumplimiento ambiental por parte de la organización.

Elaboró: Analista General RSE	Revisó: Director General RSEAG	Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025	Fecha: julio 18 de 2025	Fecha: julio 18 de 2025



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

- **Ministerio de Ambiente:** Formula políticas ambientales y regula la sostenibilidad en el país.
- **Corporaciones Ambientales:** Ejercen autoridad ambiental a nivel regional (CARs).
- **ANLA:** Autoridad Nacional de Licencias Ambientales que regula proyectos de alto impacto.

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

Dimensión	Ámbito	Grupo de Interés	Subgrupo	Tipo	
ECONÓMICA	Prácticas de Gobernanza	Gobierno Corporativo	Accionistas	Internos-Externos	
			Junta directiva	Interno	
		Administración pública	Interventorías	Externo	
			Alcaldías y concejos municipales	Externo	
			Superintendencia de Servicios Públicos	Externo	
	Prácticas con Proveedores	Proveedores contratistas y Clientes y usuarios	Proveedor de combustible	Externo	
			Proveedor elementos del servicio de recolección y barrido	Externo	
			Proveedor servicio de disposición final	Externo	
			Proveedor EPP	Externo	
			Proveedor Interequipos	Externo	
SOCIAL	Prácticas con clientes y Usuarios		Proveedores TIC	Externo	
			Aseguradoras	Externo	
	Prácticas Laborales derechos humanos		Contratistas de obras civiles	Externo	
			Otros Proveedores	Externo	
			Proveedor de monitoreos ambientales	Externo	
	Administración pública	Usuarios de servicio de mercado regulado	Externo		
		Usuarios del servicio del mercado corporativo	Externo		
	Administraciones Tributarias y fiscales	DIAN	Externo		
		Colaboradores	Colaboradores gerencial y directivos	Internos	
			Colaboradores mantenimiento	Internos	
			Colaboradores administrativos	Internos	
			Colaboradores operativos supervisores	Internos	
			Colaboradores de disposición final	Internos	
			Colaboradores operativos conductores	Internos	
			Colaboradores operativos recolección	Internos	

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales.
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

Prácticas con la comunidad y sociedad	Prácticas con la comunidad y sociedad	Colaboradores sindicalizados	Internos
		Administración pública	Ministerio del Trabajo
		Otras iniciativas	Red Colombia contra el Trabajo Infantil
			Corporación Fenalco Solidario
			Red Pacto Global Colombia
		Gremios	Fenalco, Andi
		Comunidades	Recicladores
			Comunidades vecinas al relleno sanitario y estaciones de transferencia, PTAP, PTAR, Horno
			Comunidad vecina a base de operaciones.
			ONG defensoras de los derechos humanos
			Líderes comunitarios
			Minorías étnicas del área de prestación de los servicios
		Familia de colaboradores	Familia de colaboradores
		Medios de comunicación masiva	Medios de comunicación
		Administración pública	Defensoría del Pueblo
			Ministerio del Interior
			Policía comunitaria
	Prácticas con competidores	Competidores	Empresas competidoras
AMBIENTAL	Prácticas Ambientales	Administración pública	Ministerio de Ambiente
			Corporaciones ambientales
			ANLA
OTROS	Aliados	Iniciativas externas	Red Colombia contra el Trabajo Infantil
			Corporación Fenalco Solidario
			Red Pacto Global Colombia
			Andesco

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales.
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

		Competidores representantes gremiales	y	Andi Fenalco	Externo Externo
--	--	---	---	-----------------	--------------------

Fuente: Elaboración propia, basada en el Manual para la gestión del relacionamiento con grupos de Interés-EAN

7.2 Análisis y Priorización de los Grupos de Interés

Interaseo S.A.S. E.S.P. reconoce que todos los grupos de interés, en mayor o menor medida, ejercen influencia sobre diversos aspectos de la organización. Dicha influencia se manifiesta en dimensiones como la toma de decisiones, la generación de ingresos, la operación, la formulación de estrategias y la construcción de reputación. Por esta razón, se considera esencial realizar un análisis sistemático que permita identificar y priorizar los grupos de interés más relevantes para la empresa.

Criterios de Priorización

La priorización de los grupos de interés se realiza con base en un modelo de análisis que evalúa cinco dimensiones estratégicas:

- **Decisiones:** Corresponde a la capacidad del grupo de interés para incidir en la toma de decisiones internas, ya sea a nivel directivo, operativo o normativo.
- **Ingresos:** Evalúa el grado en el que el grupo de interés impacta la sostenibilidad financiera de la empresa, ya sea a través de la adquisición directa de servicios, pagos por prestación de servicios, inversiones o asignaciones presupuestales.
- **Operación:** Considera la capacidad del grupo para influir directa o indirectamente en el desarrollo de las actividades operativas, incluyendo logística, ejecución de servicios, continuidad del negocio o recursos humanos.
- **Estrategia:** Mide el nivel de impacto que tiene el grupo de interés en el direccionamiento estratégico de la compañía, en cuanto a su visión, objetivos corporativos y crecimiento institucional.
- **Reputación:** Analiza el grado de influencia que puede ejercer el grupo sobre la percepción pública y la imagen corporativa de Interaseo, tanto a nivel local como regional y nacional.

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

Metodología de Análisis

Cada grupo de interés identificado en las dimensiones económica, social y ambiental será evaluado frente a estos cinco criterios, lo cual permitirá determinar:

- Su nivel de influencia (bajo, medio, alto).
- Su grado de prioridad (estratégico, relevante, complementario).
- Las estrategias de relacionamiento específicas a implementar para asegurar una gestión adecuada de las expectativas, riesgos y oportunidades asociadas.

Este análisis facilita una toma de decisiones más informada, la asignación eficiente de recursos para el relacionamiento y el fortalecimiento de las relaciones de confianza con los diferentes públicos clave.

7.2.1 Marcaciones

Para llevar a cabo el análisis y la priorización de los grupos de interés. Se implementa un sistema de marcación que permite evaluar el nivel de influencia de cada grupo en relación con cinco dimensiones clave: decisiones, ingresos, operación, estrategia y reputación (ver sección 7.2).

Escala de Influencia

Cada grupo de interés será calificado en cada una de las dimensiones mencionadas, utilizando la siguiente escala de influencia:

1. No tiene influencia
2. Baja influencia
3. Mediana influencia
4. Alta influencia
5. Muy alta influencia

Esta calificación se realiza mediante una matriz de análisis que otorga un puntaje acumulativo para cada grupo evaluado, con el fin de categorizar su relevancia dentro de la estrategia de relacionamiento.

Categorización Final

Con base en la sumatoria de puntajes obtenidos en los cinco criterios de evaluación, los grupos de interés serán clasificados en tres categorías estratégicas:

- **Esenciales:** Corresponden a los grupos de interés que obtienen una calificación total elevada, lo cual refleja una influencia significativa sobre la organización. Estos grupos

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

requieren una gestión prioritaria, comunicación permanente y estrategias de relacionamiento directas y proactivas.

- **Importantes:** Son aquellos grupos con una influencia media sobre la empresa. Requieren un relacionamiento constante, acciones de fortalecimiento y mecanismos de consulta o articulación específicos.
- **Básicos:** Representan grupos con menor influencia. Su gestión es relevante, pero no prioritaria, y puede realizarse mediante estrategias generales de comunicación e información periódica.

Color de Identificación	Categoría	Puntuación
	Esenciales	20-25
	Importantes	15-19
	Básicos	1-14

Fuente. Modelo de comprometerse

7.2.2 Matriz de Priorización Grupos de Interés

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA	Código: MRS-016
		Fecha de Emisión: Julio 18 de 2025
		Versión: 2

Ámbito	Grupo de Interés	Subgrupo	Tipo	Criterios					Total	Nivel de Relacionamiento
				Toma de decisiones	Obtención de ingresos	Operación del Negocio	Estrategia empresarial	Reputación		
Prácticas de Gobernanza	Gobierno Corporativo	Accionistas	Internos-Externos	5	5	5	5	5	25	
		Junta directiva	Interno	5	5	5	3	5	23	
	Administración pública	Interventorías	Externo	3	4	4	2	3	16	
		Alcaldías y concejos municipales	Externo	5	5	5	3	5	23	
		Superintendencia de Servicios Públicos	Externo	5	5	5	4	4	23	
	Prácticas con Proveedores	Proveedor de combustible	Externo	1	5	4	2	4	16	
		Proveedor elementos del servicio de recolección y barrido, clus	Externo	2	2	4	2	4	14	
		Proveedor servicio de disposición final	Externo	2	5	4	3	2	16	
		Proveedor EPP	Externo	3	3	4	3	5	18	

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

		Proveedor Interequipos	Externo	4	5	5	5	5	24	
		Proveedores TIC	Externo	3	4	4	3	3	17	
		Aseguradoras	Externo	2	3	5	2	3	15	
		Contratistas de obras civiles	Externo	2	4	5	3	2	16	
		Proveedores de Facility	Externo	2	5	4	2	2	15	
		Proveedor de monitoreos ambientales	Externo	2	2	5	3	2	14	
Prácticas con clientes y Usuarios	Clientes y usuarios	Usuarios de servicio de mercado regulado	Externo	3	5	4	4	3	19	
		Usuarios del servicio del mercado corporativo	Externo	4	5	5	4	3	21	
Administración pública	Administraciones Tributarias y fiscales	DIAN	Externo	3	2	2	2	2	11	
Prácticas Laborales y derechos humanos	Colaboradores	Colaboradores gerencial y directivos	Internos	4	5	5	5	1	20	
		Colaboradores mantenimiento	Internos	3	3	5	3	3	17	

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

		Colaboradores administrativos	Internos	3	3	4	3	3	16	
		Colaboradores operativos supervisores	Internos	2	5	5	1	2	15	
		Colaboradores de disposición final	Internos	2	5	5	1	2	15	
		Colaboradores operativos conductores	Internos	3	4	5	1	3	16	
		Colaboradores operativos recolección	Internos	2	5	5	1	2	15	
		Colaboradores sindicalizados	Internos	4	3	4	2	5	18	
		Administración pública	Ministerio del Trabajo	Externo	4	3	4	2	5	18
	Otras iniciativas	Red Colombia contra el Trabajo Infantil	Externo	2	3	1	4	4	14	
		Corporación Fenalco Solidario	Externo	2	3	1	4	4	14	
		Red Pacto Global Colombia	Externo	2	3	1	4	4	14	
Prácticas con la comunidad y sociedad	Comunidades	Recicladores en rellenos sanitarios	Externo	2	2	4	2	5	15	

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

		Comunidades vecinas al relleno sanitario, Comunidades vecinas al relleno sanitario y estaciones de transferencia, PTAP,PTAR, Horno	Externo	3	4	5	3	5	20		
		Comunidad vecina a base de operaciones.	Externo	1	3	3	2	5	14		
		ONG defensoras de los derechos humanos	Externo	2	4	4	3	4	17		
		Líderes comunitarios	Externo	2	3	4	2	5	16		
		Migrantes	Externo	1	2	3	2	4	12		
		Minorías étnicas del área de prestación de los servicios	Externo	3	3	4	3	5	18		
		Familia de colaboradores	Familia de colaboradores	Externo	1	1	3	2	2	9	
		Medios masivos de comunicación	Medios de comunicación	Externo	2	2	2	2	5	13	

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

	Administración pública	Defensoría del Pueblo	Externo	2	4	4	3	4	17	
		Ministerio del Interior	Externo	2	4	4	3	4	17	
		Policía comunitaria	Externo	1	1	3	2	2	9	
Prácticas con competidores	Competidores	Empresas competitadoras	Externo	3	5	5	4	1	18	
Prácticas Ambientales	Administración pública	Ministerio de Ambiente	Externo	3	3	4	3	3	16	
		Corporaciones ambientales	Externo	4	5	4	2	4	19	
		ANLA	Externo	4	5	4	2	2	17	

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”

	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA	Código: MRS-016
		Fecha de Emisión: Julio 18 de 2025
		Versión: 2

Fuente: Elaboración Propia

Se identifican grupos de interés de los cuales se discriminan según el nivel de relacionamiento:

NIVEL DE RELACIONAMIENTO		
ESENCIALES	IMPORTANTES	BÁSICOS
8	28	11

7.2.3 Nivel de Relacionamiento

Categoría	Nivel de Relacionamiento
Esenciales	Establecer lazos cercanos, que permitan el diálogo sobre la Responsabilidad Social Empresarial. Mantener comunicaciones constantes que les permita expresar sus opiniones y sugerencias con respecto al cumplimiento de sus objetivos en materia de sostenibilidad
Importantes	Crear lazos cercanos, establecer comunicaciones constantes, tener en cuenta las sugerencias que estos realicen a la gestión de la empresa. Así mismo, compartir las experiencias y la información que se considere importante con respecto a la gestión de la empresa
Básicos	Establecer un lazo que le permita mantener una conexión (no necesariamente constante), enviar información general sobre su RSE y algunos detalles sobre sus acciones.

Fuente: Modelo de comprometerse



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

7.3 ASUNTOS DE INTERÉS DE NUESTROS GRUPOS

7.3.1 Medios y escenarios de diálogo para Identificar Expectativas e Intereses

Grupo de Interés	Subgrupo	Medios para Identificar Expectativas e Intereses
Gobierno Corporativo	Accionistas	Actas de asambleas, políticas internas, comunicados corporativos
	Junta Directiva	Actas de reuniones, planes estratégicos, políticas y directrices institucionales
Proveedores y Contratistas	Proveedor de combustible	Evaluación de proveedores, visitas técnicas, quejas o reclamaciones, auditorías sociales
	Proveedor para Relleno Sanitario	Evaluación de proveedores, revisión de requerimientos, quejas o reclamaciones, informes de visita
	Proveedor servicio de disposición final	Evaluación de proveedores, revisión de requerimientos, quejas o reclamaciones, informes de visita
	Proveedor SST	Evaluación de proveedores, revisión de requerimientos, quejas o reclamaciones, informes de visita
	Proveedor de Interequipos	Evaluación de proveedores, revisión de requerimientos, quejas o reclamaciones, informes de visita
	Contratistas de obras civiles - Proyectos	Evaluación de proveedores, revisión de requerimientos, quejas o reclamaciones, informes de visita
	Aseguradoras	Revisión de pólizas, atención a siniestros, cumplimiento contractual
	Administradoras de Riesgos Laborales (ARL)	Reuniones de seguimiento, requerimientos de salud y seguridad
	Proveedor de Monitoreos Ambientales	Informes técnicos, cumplimiento de cronogramas de monitoreo, requerimientos contractuales
Clientes y Usuarios	Clientes del mercado corporativo	Quejas, peticiones ante la municipalidad, encuestas de satisfacción, entrevistas
	Usuarios del mercado regulado	Revisión de solicitudes, buzones de atención, encuestas de percepción del servicio
Administraciones Tributarias	DIAN	Requerimientos oficiales, obligaciones fiscales, auditorías

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

*"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales.
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"*



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

Colaboradores	Gerencial y directivos	Comités de gerencia, reuniones de planeación estratégica
	Mantenimiento	Encuestas de calidad de vida, reuniones periódicas, comités de convivencia
	Operativos Supervisores	Encuestas de calidad de vida, reuniones, comités de convivencia, encuesta derechos humanos.
	Disposición final	Encuestas de calidad de vida, reuniones, comités de convivencia, encuesta derechos humanos.
	Operativos recolección	Encuestas de calidad de vida, reuniones, comités de convivencia, encuesta derechos humanos.
	Operativos conductores	Encuestas de calidad de vida, reuniones, comités de convivencia, encuesta derechos humanos.
	Colaboradores sindicalizados	Negociaciones colectivas, reuniones formales de diálogo, actas de acuerdos, Encuestas de calidad de vida, reuniones, comités de convivencia, encuesta derechos humanos.
Comunidades	Recicladores de oficio	Mesas de trabajo, concertaciones, entrevistas, encuestas participativas, fichas de caracterización
	Comunidades vecinas al Relleno Sanitario	Encuestas comunitarias, entrevistas, revisión de quejas y reclamos
	Comunidades vecinas a bases de operación	Reuniones de consultoría con vecinos y ONG sobre asuntos ambientales
	ONG medioambientales	Reuniones, establecimiento de alianzas, atención a solicitudes
	Minorías étnicas	Etapa territorial del manual de relacionamiento, análisis de quejas y requerimientos
	Comunidades del municipio de Ciénaga (Magdalena)	Encuestas, reuniones institucionales, revisión de solicitudes
	Líderes comunitarios	Encuestas, entrevistas, reuniones comunitarias
Familia de Colaboradores	Familia de colaboradores	Encuestas de percepción, entrevistas dirigidas
Medios de Comunicación	Medios masivos	Publicaciones institucionales, ruedas de prensa, atención a requerimientos
Competidores	Empresas del sector	Participación en gremios, revisión de requerimientos, observación de tendencias
	Ministerio de Ambiente	Informes de seguimiento, cumplimiento del PMA, revisión de normatividad

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

*"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales.
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"*



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

Administración Pública	ANLA	Requerimientos formales, trámites de licencias ambientales, evaluaciones
	Corporaciones Ambientales (CAR)	Visitas de inspección, informes técnicos, reuniones técnicas
	Ministerio de Salud	Revisión de obligaciones sanitarias, requerimientos oficiales
	Defensoría del Pueblo	Atenciones a requerimientos, gestión de derechos humanos
	Ministerio del Trabajo	Inspecciones, requerimientos laborales, cumplimiento de normativa
	Municipios	Revisión de PGIRS, contratos de condiciones uniformes, atención a solicitudes
	Superservicios / CRA	Cumplimiento de regulaciones, reportes del servicio, atención a requerimientos técnicos y legales
	Interventoría	Informes de interventoría, reuniones de seguimiento, atención a observaciones
Iniciativas Externas	Grupos políticos	Requerimientos institucionales, revisión de propuestas, reuniones informativas
	Red Colombia contra el Trabajo Infantil	Participación en reuniones de red, seguimiento de compromisos
	Corporación Fenalco Solidario	Aplicación y análisis de autodiagnóstico en sostenibilidad
	Pacto Global Colombia	Informes de progreso, participación en iniciativas de sostenibilidad
Competidores y Gremios	Andesco	Comunicados, participación en iniciativas, mesas de trabajo sectorial
	ANDI	Reuniones técnicas y normativas, participación gremial
	Fenalco	Reuniones institucionales, iniciativas conjuntas, difusión de buenas prácticas

Fuente: Elaboración Propia

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

*"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales.
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"*



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

7.3.2 Matriz de Intereses y Expectativas de los Grupos de Interés

Grupo de Interés	Subgrupo	Descripción Características	Temas de interés	
			Para el Grupo de Interés	Para INTERASEO S.A. E.S.P
Gobierno Corporativo	Accionistas	INTERASEO S.A.S. E.S.P. Empresa familiar de 29 años	Resultados Financieros Decisiones Estratégicas para el negocio	Participación en las asambleas Conclusiones en relación con los resultados
		Empresas del Grupo Empresarial que apoyan a la Empresa Interaseo S.A. E.S.P como proveedores o integrantes de consorcio.	Oportunidad de Consorcios para abrir nuevos mercados y servicios. Modelos de Servicios compartidos	Oportunidad de Consorcios para abrir nuevos mercados y servicios. Modelos de Servicios compartidos
	Junta directiva	Miembros de la alta dirección y accionistas encargados de revisar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.	Resultados empresariales Decisiones estratégicas Resultados de las inversiones Gestión de la marca	Participación en las asambleas Informe Gerencial
	Proveedor combustible de	Proveedores de combustible para la operación de los vehículos de recolección y para operación de rellenos	Información financiera de la empresa. Cumplimiento de los requisitos legales en materia SST y Ambiental. Satisfacción del cliente.	Políticas claras de adquisiciones de bienes y servicios Negociaciones (precio-calidad) Acompañamiento técnico y servicio postventa, cumplimiento de los requisitos legales en materia de SST, ambiental y social.
	Proveedor para Relleno Sanitario	Proveedores de insumos, equipos y maquinaria para la operación del relleno sanitario.	Políticas de negociaciones y compras Términos de referencia, satisfacción de clientes y usuarios.	Políticas claras de adquisiciones de bienes y servicios Negociaciones (precio-calidad) Acompañamiento técnico y servicio postventa, cumplimiento de los requisitos legales en materia de SST, ambiental y social.
	Proveedor servicio de disposición final	Relleno sanitario operador por un tercero y donde se disponen los residuos sólidos del distrito de Surquillo	Cumplimiento del reglamento técnico del relleno sanitario, pagos oportunos por el servicio prestado	Cumplimiento de las variables operativas, ambientales y sociales para la disposición final de los residuos sólidos

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

*"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales.
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"*



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

Proveedores y contratistas	Proveedor SST	Proveedor de suministro de elementos de protección personal y trabajo en alturas, elementos de bioseguridad	Cumplimiento en Políticas de negociaciones y compras Términos de referencia	Calidad y puntualidad en el suministro de los EPP, evaluación con criterios sociales, ambientales y económicos.
	Proveedor Interequipos de	Proveedor de equipos, vehículos y repuestos para servicios de recolección, barrido y operación de rellenos u otros servicios intensivos en esta infraestructura	Información financiera de la empresa. Cumplimiento de los requisitos legales en materia social, SST y Ambiental. Satisfacción del cliente., ética e integridad	políticas claras de adquisiciones de bienes y servicios Negociaciones (precio-calidad), ética e integridad. Acompañamiento técnico y servicio postventa, cumplimiento de los requisitos legales en materia de SST, ambiental y social.
	Contratistas de obras civiles-Proyectos	Contratistas para los proyectos propios y de terceros en el marco del mercado regulados y no regulado	Políticas de negociaciones, pago oportuno Términos de referencia	Políticas claras de adquisiciones de bienes y servicios Negociaciones (precio-calidad) Cumplimiento de los requisitos legales en materia de SST, ambiental y social.
	Aseguradoras	Proveedores de servicios de aseguramiento de infraestructura, responsabilidad civil, pólizas de cumplimiento y garantía, entre otras	Respaldo de bienes asegurados en caso de pérdidas. Respaldos en coberturas contractuales de los contratos que surjan en la operación.	Buena administración del riesgo y evitar la propagación del mismo, pago de primas generadas por las pólizas que se adquieren o contratan. Controlar los riesgos.
	Administradoras de riesgos laborales	Proveedores de servicios de administración de riesgos laborales para INTERASEO	Dar cumplimiento a las pautas y sistema general de seguridad y salud en el trabajo, cumplimiento de los requisitos legales aplicables, aportar los recursos económicos para implementar programas y acciones de fomento SST	Promocionar la seguridad y salud en el trabajo, amparo frente a los accidentes y enfermedades laborales
	Proveedor Monitoreos Ambientales de	Proveedores de servicios de monitoreo ambiental de corrientes residuales Ej. Calidad de agua vertida, emisiones, aguas subterráneas, ruido, etc.	Cumplimiento en Políticas de negociaciones y compras Términos de referencia	Confiabilidad y precisión en la información, confidencialidad

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales.
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

Clientes y usuarios	Clientes mercado corporativo	del	Usuarios de los servicios de facility, gestión de residuos peligrosos, especiales, RCD que contratan con Interaseo y sus empresas filiales.	Continuidad y calidad de los servicios, fomento del uso responsable del servicio, tarifas justas, atención de PQR, satisfacción de los usuarios, desarrollo de prácticas de responsabilidad social y sostenibilidad.	Continuidad en la relación comercial, satisfacción del cliente, cumplimiento de los términos del contrato, pago oportuno, uso responsable de los servicios prestados.
	Usuarios del mercado regulado		Usuarios residenciales, industriales e institucionales, a los que Interaseo les presta el servicio público de aseo.	Continuidad y calidad de los servicios, fomento del uso responsable del servicio, tarifas justas, atención de PQR, satisfacción de los usuarios.	Continuidad en la relación comercial, satisfacción del cliente, cumplimiento de los términos del contrato, pago oportuno, uso responsable de los servicios prestados, implementación de procesos de reciclaje.
Administraciones Tributarias y fiscales	DIAN		Entidad de control de obligaciones tributarias	Pago de obligaciones tributarias, prácticas de transparencia.	Administración transparente y eficiente de los recursos entregados
Colaboradores	Colaboradores gerencial y directivos		Personal con la autoridad y responsabilidad para dirigir, revisar y/o aprobar las estrategias, procesos y operaciones involucradas en INTERASEO	Comunicación clara, recursos para el logro de objetivos, salud y seguridad en el trabajo, equilibrio entre el tiempo familiar y laboral, seguridad vial.	Interrelación de todas las áreas para mitigar todas las debilidades y utilizar las fortalezas de la organización para lograr un desempeño de todas las áreas respecto a los resultados esperados, buenas prácticas para la seguridad vial
	Colaboradores mantenimiento		Personal que realiza las actividades mantenimiento correctivo y preventivo de los vehículos	Condiciones de trabajo seguro, continuidad laboral, bienestar al colaborador.	Generar un alto grado de satisfacción del operario para lograr los resultados que es la calidad y excelencia en la prestación de nuestros servicios., seguridad vial.
	Colaboradores operativos Supervisores		Personal que realiza las actividades de coordinación y monitoreo del personal operativo	Expectativas Claras en relación desempeño Formación para aumentar el nivel de destreza en la tarea Estabilidad Laboral	Clima Laboral Modelo de Liderazgo Retención del Talento Cumplimiento de las responsabilidades asignadas. Cultura del autocuidado y seguridad vial Comportamiento ético y transparente
	Colaboradores de disposición final		Personal que realiza las actividades operación de relleno sanitario	Capacitación y formación Crecimiento laboral (asesnos) Fomento de actividades deportivas Estabilidad Laboral Respeto de los derechos laborales	Cumplimiento de las responsabilidades asignadas. Cultura del autocuidado Comportamiento ético y transparente

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

*"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales.
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"*



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

	Colaboradores operativos conductores	Personal que realiza las actividades de conducción de parque automotor para la prestación de los servicios.	Capacitación y formación Crecimiento laboral (asensos) Fomento de actividades deportivas Estabilidad Laboral Respeto de los derechos laborales	Cumplimiento de las responsabilidades asignadas. Cultura del autocuidado Comportamiento ético y transparente
	Colaboradores sindicalizados	Colaboradores que hacen parte de acuerdos de negociación colectiva.	Prácticas laborales, cumplimiento de los acuerdos, respeto de los derechos humanos.	Compromiso y desarrollo eficiente de las labores, cumplimiento de los compromisos, motivación.
	Colaboradores operativos recolección	Personal que realiza las actividades operativas de recolección	Capacitación y formación Crecimiento laboral (asensos) Fomento de actividades deportivas, educativas, apoyo a las familias. Estabilidad Laboral Respeto de los derechos laborales	Cumplimiento de las responsabilidades asignadas. Cultura del autocuidado Comportamiento ético y transparente
Comunidades	Recicladores	Personas naturales dedicadas a las actividades de recolección y separación de residuos aprovechables, en las rutas de recolección, o en sitios de aprovechamiento destinados en los rellenos sanitarios.	Recuperación de material recicitable, como fuente de ingresos para sostener a la familia.	Desarrollo de operación de disposición final sin que exista riesgo social para los recicladores y colaboradores de la organización.
	Comunidades vecinas al relleno sanitario, Comunidades vecinas al relleno sanitario y estaciones de transferencia, PTAP,PTAR, Horno	Comunidad de vecinos de los sitios donde se realizan actividades de INTERASEO , pueden generar aspectos ambientales como olores, ruido, emisiones.	Prevención y manejo de los impactos ambientales que puedan generar nuestras operaciones al entorno.	Diálogo social Canales de comunicación efectivos Relacionamiento sostenible
	Comunidad vecina a base de operaciones.	Comunidad de vecinos de los sitios donde se realizan actividades de INTERASEO , pueden generar aspectos ambientales como olores, ruido, emisiones.	Prevención y manejo de los impactos ambientales que puedan generar nuestras operaciones al entorno.	Diálogo social Canales de comunicación efectivos Relacionamiento sostenible

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales.
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

	ONG	Organizaciones no gubernamentales con interés en la implementación de las prácticas de manejo ambiental de los rellenos sanitarios y respeto de los derechos de las comunidades aledañas a los rellenos sanitarios.	Respeto de los derechos de las comunidades aledañas a infraestructura de la organización, desarrollo e inclusión de las comunidades.	Uso de canales de comunicación establecidos, comunicaciones claras y abiertas
	Minorías étnicas	Comunidades indígenas, raizales y afrocolombianas, presentes en las áreas de influencia o prestación de los servicios.	Respeto de los derechos de las minorías étnicas presentes en el territorio, inversión social, prevención de la contaminación, generación de empleo y contratación de mano de obra local.	Buen relacionamiento que permita el desarrollo de los proyectos, la continuidad de los servicios.
	Comunidades del municipio Ciénaga Magdalena.	Presidentes de juntas de acciones comunales, ediles, vocales de control, líderes sociales.	-Ejercer el derecho a estar informado de los aspectos que pueden afectar el servicio de acueducto y alcantarillado. Ejercer el control social sobre el servicio. Donaciones eventos deportivos, agua, apoyo a jornadas de limpieza. Plan Lúdico del capitán gota. La empresa ofrezca planes de financiamiento.	Apoyo en los programas de cultura de pago que se desarrollen con la comunidad. Apoyo en los programas de uso y ahorro eficiente del agua. Apoyo a control y eliminación de Acometidas fraudulentas. Cumplimiento normativo ley 142
	Líderes comunitarios	Organizaciones civiles sin ánimo de lucro integradas por líderes quienes integran esfuerzos y recursos para solucionar necesidades de la comunidad y promover la participación ciudadana.	Continuidad y calidad en el servicio de recolección, barrido, tarifas justas, apoyo a programas sociales, educación al usuario, atención oportuna de PQR,	Uso responsable del servicio, presentación adecuada de residuos sólidos, pago oportuno, promoción de buenas prácticas en el uso responsable del servicio.
Familia colaboradores de	Familia colaboradores de	Primer grado de consanguinidad / afinidad con el colaborador de Interaseo S.A. E.S.P (ubicado en el sitio de operaciones)	Salud y bienestar de los colaboradores, estabilidad laboral, participación de familias en actividades de bienestar de los colaboradores.	Aliados para comprometer a los colaboradores en el desarrollo de las labores con sentido de pertenencia, seguridad, autocuidado, ética y responsabilidad ambiental.

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

Medios de comunicación masiva	Medios de comunicación	Medios de comunicación masiva a nivel de Prensa, Radio y Televisión, que pueden influenciar en la imagen corporativa y percepción de la sociedad acerca de INTERASEO SAC Perú	Información de actividades de la organización	Entendimiento de rol que desempeña organización para las comunidades
Competidores	Empresas competidoras	Empresas con interés de potencializarse en el mercado regional en la prestación de servicios públicos de aseo	Portafolios de Servicios, herramientas y equipos, técnicas y tecnología.	Portafolios de Servicios, herramientas y equipos, técnicas y tecnología.
Administración pública	Ministerio de Medio Ambiente	Entidades municipales, regionales o nacionales que establecen requerimientos y vigilan el cumplimiento de requerimientos legales ambientales para viabilizar la operación	Cumplimiento de plan de manejo ambiental, informes de seguimiento ambiental, cumplimiento de requisitos legales, prevención de impactos ambientales en comunidades aledañas y entorno local.	Procesos sancionatorios por incumplimiento normativo, otorgamiento de licencias ambientales, permisos de aprovechamiento de aguas, forestal, programas de cultura del reciclaje
	ANLA			
	Corporaciones ambientales			
	Ministerio de Salud	Entidades nacionales encargada de establecer lineamientos sobre SST de los colaboradores de aseo y sobre la presentación y manejo de residuos sólidos de pacientes con Covid19, aislados en casa.	Cumplimiento de la empresa, de los lineamientos de seguridad y salud en el trabajo, promoción de la presentación adecuada de los residuos sólidos por parte de los usuarios	Control y seguimiento en protocolos y medidas de bioseguridad para evitar y reducir los contagios
	Defensoría del Pueblo	Entidad encargada de ser garante del respeto de los derechos	Que la empresa respete los derechos e intereses de las comunidades relacionadas con la organización	Garantías en los procedimientos establecidos en asuntos relacionados con los derechos de las comunidades
	Ministerio Trabajo	Entidades de dirección de políticas de nivel central, para fomentar el trabajo decente y práctica laborales asociadas a los derechos laborales de los trabajadores	Cumplimiento de los lineamientos y requerimientos normativos relacionados con las condiciones laborales de los trabajadores	Garantías en los procedimientos establecidos en asuntos relacionados con los derechos laborales

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

*"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales.
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"*



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

	Municipios	Entidades municipales que contratan los servicios de INTERASEO para actividades de operación del relleno sanitario.	Informes operativos Informes Financieros Reportes de sostenibilidad Cumplimiento a los lineamientos de calidad y características del servicio Potencial de crecimiento futuro Inversión social Generación de puestos de trabajo. Comportamiento ético y transparente.	Sostenibilidad en la prestación de los servicios. Satisfacción del servicio Pago oportuno de los servicios
	Interventoría	Personas responsables de verificar que las actividades del servicio se ejecuten conforme a los establecido en los contratos.	Que la organización cumpla los lineamientos establecidos en el contrato	Cumplimiento satisfactorio en la prestación del servicio.
Iniciativas externas	Red Colombia contra el Trabajo Infantil Corporación Fenalco Solidario Red Pacto Global Colombia	Iniciativas externas que promueven el desarrollo sostenible y	Que la organización aporte al desarrollo sostenible, adoptando principios, lineamientos, compromisos, en línea con la estrategia empresarial y los objetivos de desarrollo sostenible, que la organización comunique a los grupos de interés su progreso en el aporte al desarrollo sostenible	Recibir asesoría, acompañamiento y capacitación para desarrollar prácticas y estrategias que promuevan la sostenibilidad y el respeto de los derechos humanos, en la actividad empresarial.
Competidores representantes gremiales y	Andesco Andi Fenalco	Entidades gremiales en las cuales INTERASEO S.A.S E.S.P se encuentra afiliado y participa en estrategias que beneficien al sector.	Que la organización participe en iniciativas, proyectos que promuevan el uso sostenible de los servicios públicos, el desarrollo sostenible, el valor compartido a los grupos de interés.	Recibir asesoría, acompañamiento y capacitación para desarrollar prácticas y estrategias que promuevan la sostenibilidad, el valor compartido, la responsabilidad social en las actividades desarrolladas.

Fuente: Elaboración Propia

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

*"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales.
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"*



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

7.4 RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

El relacionamiento con los grupos de interés se posiciona como una de las prioridades de las organizaciones que hacen parte del grupo Interaseo.

Conocer y fortalecer los 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.

El relacionamiento busca generar valor a todos los grupos de interés y a su vez contribuir al desarrollo sostenible de los territorios y la sostenibilidad de la organización, contribuyendo al logro del propósito superior de la organización “Generamos calidad de vida, transformando sosteniblemente las comunidades”



Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA	Código: MRS-016
		Fecha de Emisión: Julio 18 de 2025
		Versión: 2

7.4 RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

MATRIZ DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de Interés	Subgrupo	Objetivo de Relacionamiento	Temas de Interés		Medios de del relacionamiento	comunicación y frecuencia	
			Generales	Particulares		Anual- Bianual	Trimestral
Gobierno Corporativo	Accionistas	Crear valor económico, creciendo con rentabilidad, generando confianza con las mejores prácticas de gobierno corporativo, sostenibilidad y gestionando adecuadamente los riesgos.	Estrategia corporativa. • Liquidez de la acción. • Dividendo anual. • Gobierno corporativo sólido. • Crecimiento y expansión. • Temas del sector. • Gestión social, salud y seguridad y gestión ambiental	•Regulación. •Nuevos negocios. •Protocolos de bioseguridad en el marco de la pandemia. •Certificación de los sistemas de gestión	•Asamblea de accionistas. •Estados financieros. •Informe de accionistas. •Informe de sostenibilidad anual. •Encuesta de intereses y expectativas bianual.	•Reportes trimestrales. •Reuniones extraordinarias	•Reuniones de Junta Directiva. •Sitio web. •Reuniones presenciales. •Información relevante publicada en la página web de entes regulatorios
	Junta directiva						
Administración pública	Interventorías	Viabilizar los proyectos y negocios	•Verificación y cumplimiento de la regulación y de la normatividad para el sector. •Cumplimiento de la legislación en torno a	Seguimiento y control ambiental • Seguimiento y control operativo • Problemática socio ambiental.	•Informe de sostenibilidad. • Encuesta bianual de intereses y expectativas.	Requerimientos. •Consultas. •Estado de resultados. •Boletines informativos.	• Comunicaciones escritas (actos administrativos, oficios, resoluciones, otros relacionados). • Comunicaciones electrónicas
	Alcaldías y concejos municipales	•Rendición de cuentas					
	Superintendencia de Servicios Públicos	• Seguimiento socio ambiental al desarrollo de las					

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

Ministerio del Trabajo	operaciones y proyectos de la compañía	las funciones de inspección, vigilancia y control.					y envío de información del sector.
Defensoría del Pueblo	• Articulación con las políticas de Estado	• Apoyo a las iniciativas gubernamentales propuestas y lideradas por los gremios.					• Informes de cumplimiento ambiental y social.
Ministerio del Interior	• Alianzas público-privadas	• Mecanismos de participación en el desarrollo regulatorio.					• Sitio web.
Policía comunitaria	• Cumplimiento de obligaciones contractuales, otorgamiento de licencias y permisos ambientales.						• Correo electrónico.
Ministerio de Ambiente							• Reuniones.
Corporaciones ambientales							
ANLA							
Proveedores y contratistas	Proveedor de combustible	Política de Compras					
	Proveedor elementos del servicio de recolección y barrido	• Facturación y pagos.					Comunicados, circulares, boletines, consultas, llamadas, comités de seguimiento e interventoría a contratos
	Proveedor servicio de disposición final	• Licitaciones y procesos de compras.					
	Proveedor EPP	• Registro de proveedores.					
	Proveedor Interequipos	• Gestión socio ambiental.					
	Proveedores TIC	• Seguridad y salud en el trabajo.					
	Aseguradoras	• Desarrollo de proveedores.					
	Contratistas de obras civiles	• Relacionamiento con proveedores.					
		• Política y manual para la prevención y erradicación del trabajo infantil.					

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”

	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA	Código: MRS-016
Fecha de Emisión: Julio 18 de 2025		
Versión: 2		

Clientes y usuarios	Proveedores de Facility		<ul style="list-style-type: none"> • Política y programa en debida diligencia para los derechos humanos. Sistema de gestión del fraude 		<p>Encuentro de responsabilidad social</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de intereses y expectativas bianual. 			
	Proveedor de monitoreos ambientales							
	Usuarios de servicio de mercado regulado		Llegar a clientes de hogares, empresas y ciudades que valoren el servicio y nos escojan por ser la mejor opción por la calidad, economía, responsabilidad ambiental y social y valor agregado	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad en la prestación del servicio. • Servicios virtuales. • Atención personalizada. • Atención de peticiones, quejas y solicitudes. • Innovación en modelos de negocio. • Portafolio de productos y servicios. • Satisfacción del cliente. • Interrupciones del servicio. • Calidad del servicio. • Política de responsabilidad social 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia del cliente. • Salud y seguridad de los usuarios • Cultura de Pago 	<p>Encuesta de satisfacción del servicio al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de sostenibilidad. • Encuentro anual de responsabilidad Social (virtual). • Encuesta de intereses y expectativas bianual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Boletines electrónicos trimestral. 	<p>Diálogos y consultas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesas de trabajo • Chat en línea. • Redes sociales. • Programas de fomento de uso responsable del servicio. • Reuniones virtuales y/o presenciales. • Sitio web. • Línea de transparencia. • Boletines informativos. • Facturas.
	Usuarios del servicio del mercado corporativo							
	Colaboradores gerencial y directivos	Promover el desarrollo integral de los colaboradores, en un ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Autocuidado. • Gestión del desempeño. • Resultados 	Implementación de políticas y procedimientos, resultados.	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de intereses y expectativas bianual. • Diálogos y consultas, 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones • Comités SST • Comité de 	<ul style="list-style-type: none"> • Espacio de diálogo con el líder • Comités. 	

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

Colaboradores	Colaboradores mantenimiento	laboral propicio que genere excelencia organizacional.	empresariales. <ul style="list-style-type: none">• Clima laboral.• Protección de recursos.• Bienestar y beneficios.• Buenas prácticas de gobierno, ambientales y sociales.• Asuntos laborales• Seguridad Vial• Derechos humanos• Bienestar laboral• Objetivos estratégicos de la organización.• Desarrollo del talento.• Seguridad y Salud en el Trabajo.• Cultura organizacional.• Ética e integridad	•Equidad de género, diversidad e inclusión. <ul style="list-style-type: none">• Cultura• Programa de prevención de trabajo infantil.• Programa DDHH• Protocolos de bioseguridad.• Implementación y certificación de los sistemas de gestión ambiental, calidad, seguridad y salud en el trabajo.	encuestas de clima laboral y calidad de vida	convivencia <ul style="list-style-type: none">• Campañas de seguridad vial y SST• Campaña cultivando lazos afectivos	• Comité Paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo. <ul style="list-style-type: none">• Comunicaciones internas vía correo electrónico.• Campañas de buen trato y valores, yo cuido al operario, charlas e inspecciones de seguridad.• Programa yo me educo con Interaseo
	Colaboradores administrativos						
	Colaboradores operativos supervisores						
	Colaboradores de disposición final						
	Colaboradores operativos conductores						
	Colaboradores operativos recolección						
	Colaboradores sindicalizados						
Otras iniciativas	Red Colombia contra el Trabajo Infantil	Aportar lineamientos y recibir acompañamiento en la implementación de principios y prácticas	Objetivos de desarrollo sostenible, Principios de Pacto Global, Principios rectores de la ONU para los derechos humanos,	Desarrollo de eventos y campañas conjuntas, realización de alianzas,	•Informe de sostenibilidad <ul style="list-style-type: none">• Informe de Progreso de pacto global.• Informe de Progreso de pacto global.	Reuniones obligatorias Red Colombia Contra el Trabajo Infantil, mesas	Boletines, comunicados
	Corporación Fenalco Solidario						

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”



MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA

Código: MRS-016

Fecha de Emisión:
Julio 18 de 2025

Versión: 2

	Red Pacto Global Colombia	que aporten al desarrollo sostenible	Prevención del trabajo infantil	rendición de cuentas, formación y capacitación.	• Informe de Progreso de participación en la Red Colombia Contra el Trabajo Infantil. Convocatoria de reconocimiento a buenas prácticas. Diagnóstico Fenalco	de trabajo, talleres de formación,	
Comunidad	Recicladores en rellenos sanitarios	Construir, fortalecer y mantener el relacionamiento genuino a largo plazo, fundamentado en el respeto de los derechos humanos, la transparencia, la construcción de confianza y la generación de valor compartido, teniendo en cuenta las	• Inversiones sociales y ambientales obligatorias y voluntarias. • Generación de empleo local. • Brindar capacitación sobre manejo de residuos sólidos y operación de rellenos sanitarios. • Atención a peticiones, quejas y solicitudes. • Gestión del impacto socio ambiental. • Gestión de emergencias. • Espacios de información, participación	• Generación de empleo: vinculación de mano de obra local. • Impacto socio ambiental de la operación del RS • Manual de relacionamiento comunitario. • Manual de donaciones con objetivos sociales. • Campañas educativas con la comunidad. • Manual para la prevención y erradicación del trabajo infantil.	• Encuestas de intereses y expectativas bianual. Encuesta anual de calidad de vida • Informe de sostenibilidad. • Visitas y caracterización social • Diálogos y consultas, • Integración recreativa	Mesas de trabajo de la comunidad, Interaseo en tu barrio	• Reuniones. • Visitas de campo. • Correo electrónico. • Sitio web. • Línea de transparencia. • Oficinas de atención a la comunidad. • Plan de trabajo, producto de la aplicación metodología de relacionamiento. • Plan de trabajo producto del manual para la prevención y erradicación del trabajo infantil y del manual de relacionamiento con comunidades.
	Comunidades vecinas al relleno sanitario						
	Comunidad vecina a base de operaciones.						
	ONG defensoras de los derechos humanos						
	Líderes comunitarios						
	Migrantes						

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”

	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA	Código: MRS-016
Fecha de Emisión: Julio 18 de 2025		
Versión: 2		

	Minorías étnicas del área de prestación de los servicios	particularidades de cada entorno	<ul style="list-style-type: none"> •Programas de bienestar <ul style="list-style-type: none"> • Prevención y erradicación del trabajo infantil. • Fomento de valores familiares. • Fomento de la prevención de la violencia de género., emprendimiento mujeres. •Respeto de los derechos humanos. • Política de responsabilidad social. 	<ul style="list-style-type: none"> •Manual de relacionamiento con comunidades. <ul style="list-style-type: none"> • Política de prevención y erradicación del trabajo infantil, programas de responsabilidad social. 			Jornadas de limpieza de la mano con la comunidad.
Familia de colaboradores	Familia de colaboradores	Generación de valor social , para el mejoramiento de la calidad de vida al núcleo familiar de colaborador	<ul style="list-style-type: none"> •Programas de bienestar <ul style="list-style-type: none"> • Prevención y erradicación del trabajo infantil. • Fomento de valores familiares. • Fomento de la prevención de la violencia de género., emprendimiento mujeres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de prevención y erradicación del trabajo infantil, programas de responsabilidad social. 	<ul style="list-style-type: none"> •Visitas y caracterización social • Diálogos y consultas, • Integración recreativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas pedagógicas, Campaña cultivando • lazos afectivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de responsabilidad social para el núcleo familiar. • Actividades promoción del autocuidado.
Medios de comunicación masiva	Medios de comunicación	Fortalecer la imagen corporativa de la organización y el fomentar el uso	Temas generales del servicio, mensajes educativos	Temas de cultura de manejo de residuos sólidos,	Informe de gestión		Boletines, comunicados

Elaboró: Analista General RSE
Fecha: julio 18 de 2025

Revisó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

Aprobó: Director General RSEAG
Fecha: julio 18 de 2025

“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”

	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA	Código: MRS-016
Fecha de Emisión: Julio 18 de 2025		
Versión: 2		

		responsable del servicio		logros y avances importantes.			
Competidores	Empresas competidoras	fortalecer y mantener relaciones basadas en la transparencia, la claridad y el respeto mutuo, en pro de fomentar el desarrollo social y la prestación eficiente del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Zonas de prestación del servicio. • Calidad en la prestación del servicio. • Responsabilidades, regulación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia. • Competencia justa. 	Informes de sostenibilidad		

Fuente: Elaboración Propia

Elaboró: Analista General RSE Fecha: julio 18 de 2025	Revisó: Director General RSEAG Fecha: julio 18 de 2025	Aprobó: Director General RSEAG Fecha: julio 18 de 2025
--	---	---

“El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA”

 INTERASEO	MANUAL DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS OPERACIÓN COLOMBIA	Código: MRS-016 Fecha de Emisión: Julio 18 de 2025 Versión: 2
---	---	--

7.5 CONSULTA GRUPOS DE INTERÉS

Corresponde a la encuesta de consulta para evaluar el desempeño de la empresa en algunos aspectos sociales, ambientales, gobernanza.

La consulta se realiza cada 3 años, a través de la aplicación de encuestas a los diferentes grupos de interés, se tendrán presente los escenarios de diálogo y comunicación, relacionados en el numeral 6.3.1

7.6 EVALUACIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

- ✓ Reclamaciones de los grupos de Interés
- ✓ Investigaciones o sanciones
- ✓ Resultados clima laboral
- ✓ Vías de hecho presentadas
- ✓ Resultados del Plan de formación
- ✓ Resultados encuesta de calidad de vida
- ✓ Resultados de la medición satisfacción al cliente.
- ✓ Planes de trabajo ejecutados con las comunidades como resultado de manual de relacionamiento comunitario.
- ✓ Planes de trabajo ejecutados con recicladores, como resultado de caracterización y diagnóstico.
- ✓ Comunicados y rendición de cuentas.
- ✓ Alianzas para gestión de relacionamiento con comunidades y otros grupos de interés.
- ✓ Programas de RSE realizados con grupos de interés

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

No Aplica

9 REGISTROS RELACIONADOS

Encuestas de grupos a usuarios

Informe de Pacto Global

Informe de Sostenibilidad

Matriz de grupos de Interés

Matriz de relacionamiento

Matriz de Sostenibilidad

Encuestas de calidad de vida, comunidad y colaboradores

10. ANEXOS

Manual de relacionamiento con comunidades

Manual de prevención y erradicación del trabajo infantil

Manual de donaciones con objetivos sociales

Elaboró: Analista General RSE Fecha: julio 18 de 2025	Revisó: Director General RSEAG Fecha: julio 18 de 2025	Aprobó: Director General RSEAG Fecha: julio 18 de 2025
--	---	---

*"El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de INTERASEO S.A.S E.S.P. y sus Filiales.
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA"*