

SER AMBIENTAL S.A. E.S.P.	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS		CÓDIGO	GGE-OD-10
			VERSIÓN	4
			FECHA EMISIÓN	12/01/20218
			FECHA ACTUALIZACIÓN	15/07/2024
			PÁGINA	1 de 5

PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA	FORMA DE OBTENER LA INFORMACIÓN	COMO DAR CUMPLIMIENTO
JUNTA DIRECTIVA GERENCIA GENERAL	Sostenibilidad del Negocio	Maximizar la rentabilidad del accionista	Reuniones de junta directiva	Gestión eficiente de las finanzas
	Gestionar los objetivos y metas establecidas, en un marco de rentabilidad, sostenibilidad y transparencia. Cumplimiento de la misión de la organización.	Reconocimiento de la organización como la mejor solución de mayor cobertura, excelencia e innovación en el servicio, brindando servicios ambientalmente eficientes que disminuyan el impacto en la sociedad. Cumplimiento de los planes y programas aprobados (presupuesto)	Plan estratégico Presupuesto Objetivos Informe de gestión	Toma de decisiones basadas en los análisis de indicadores y en la compilación de información confiable y verídica. Seguimiento a la ejecución presupuestal, a la ejecución del plan anual de adquisiciones y a los planes de acción en vigencia.
COLABORADORES	Niveles Salariales y pagos oportunos	Condiciones de equidad entre el salario y las funciones asignadas	Encuestas de clima laboral Evaluaciones de desempeño individual	Se define descriptivos de cargos según el nivel, funciones, requisitos, perfil de competencia y otros. Presupuesto aprobado.
	Clima laboral que permite el desarrollo de las relaciones.	Crecimiento personal y profesional. Permanencia en la empresa.	Encuesta de clima laboral Desarrollo del plan de trabajo.	Programa de bienestar (fechas especiales). Plan de capacitación desarrollado por Gestión Humana.

SER AMBIENTAL S.A. E.S.P.	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	15/07/2024
		PÁGINA	2 de 5

	Ambientes laborales seguros y saludables	Prevención de Accidentes, Incidentes y desarrollo de enfermedades laborales	Plan de trabajo de SST.	Desarrollo del plan de capacitación y trabajo liderado por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
	Contar con los recursos necesarios para cumplir con las funciones (tecnológicos y físicos)	Brindar las herramientas necesarias, adecuadas y funcionales para la ejecución de las actividades.	Herramientas de trabajo	Notificación de ingresos al proceso de Tecnología de la información.
CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES (Comités)	Asignación de recursos, tiempo y metodologías para el desarrollo del Comité Cumplimiento de las obligaciones del empleador para con los trabajadores frente a la seguridad y salud en el trabajo y a la sana convivencia laboral. Cumplimiento del Plan Estratégico de Seguridad Vial	Garantizar un entorno de trabajo seguro, involucrando a los trabajadores y tomando medidas preventivas y correctivas cuando sea necesario. Mejoras en el ambiente laboral. Apoyar la prevención de accidentes, incidentes y desarrollo de enfermedades laborales.	Comités (COPASST / COCOLA / comité de seguridad vial/brigadas)	Programación y ejecución de COPPAST/ Ver Actas Programación y ejecución de Comité de Convivencia/ Ver Actas Control de comparendos y hallazgos
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	Pago oportuno de los servicios según acuerdo comercial.	Ser rentables, respaldado por el crecimiento del negocio, pago puntual y estabilidad financiera.	Comunicación permanente vía correo electrónico o telefónico.	Definición de lineamientos de negociación y manejo de proveedores. Cumplimiento a pagos y generación de acuerdos.

SER AMBIENTAL S.A. E.S.P.	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	15/07/2024
		PÁGINA	3 de 5

	Órdenes de compra con especificaciones claras.	Requisitos claramente definidos para entregas oportunas y con calidad.	Acta de satisfacción	Registros de Ordenes y contratos. Acuerdos de confidencialidad, seguimiento al cumplimiento de lo contratado.
ENTES DE CONTROL: SSPD – CRA – ANLA – CAR	Garantizar las acciones para la prestación eficiente, bajo adecuados estándares de calidad y cobertura del servicio público de aseo, con el cumplimiento de las normas vigentes.	Percepción Positiva del Servicio Público de Aseo por parte de la ciudadanía Confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.	Normatividad vigente	Seguimiento al cierre de hallazgos identificados. Se cuenta con un proceso y responsables que realizan los reportes a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios solicitados por medio del SUI. (Informes mensuales, bimestrales, trimestrales, semestrales y anuales)
	Información y atención oportuna, completa y confiable a los requerimientos.	Sin generación de Sanciones y Multas, eficacia en la gestión de la seguridad de la información.	Circulares	
	Cumplimiento del marco regulatorio para la adecuada facturación de los servicios prestados	Sin generación de Sanciones y Multas.	Informes de gestión	
	Mitigación y compensación de impactos ambientales determinados.	Prevención de impacto ambiental negativo.	Facturas	
			Planes de manejo ambiental	
			Evaluaciones de impacto ambiental	
			Programa de seguimiento y monitoreo	

SER AMBIENTAL S.A. E.S.P.	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	15/07/2024
		PÁGINA	4 de 5

IAS: Procuraduría, alcaldías, contraloría, personerías, Superintendencias, Concejos municipales	Atención oportuna a los requerimientos, seguimientos y compromisos establecidos en mesas de trabajo conjunta.	Participación activa en mesas de trabajo convocadas.	Mesas técnicas y reuniones	Responsables definidos para la participación y respuesta oportuna a requerimientos. Informes de gestión.
USUARIO DEL SERVICIO REGULADO DE ASEO	Prestación de servicio de recolección y transporte, barrido y limpieza de áreas públicas, CLUS, transferencia y disposición final de residuos acorde al contrato de condiciones uniformes.	Óptima calidad del servicio Satisfacción del Cliente	PGIRS CCU PPS Encuesta de percepción del servicio	Programas de prestación del servicio por cada municipio en donde se presta el servicio. Se dispone de canales de comunicación para peticiones quejas y reclamos. Encuesta de satisfacción. Plan de contingencia de prestación de servicios públicos.
	Cumplimiento de frecuencias y horarios.			
USUARIO DEL SERVICIO NO REGULADO DE ASEO	Prestación del servicio de aseo de acuerdo a lo pactado en el contrato comercial.	Óptima calidad del servicio Satisfacción del Cliente	Encuesta de percepción del servicio	Se cuenta con procedimientos para la ejecución de la prestación de servicio. Se dispone de canales de comunicación para peticiones quejas y reclamos. Encuesta de satisfacción

SER AMBIENTAL S.A. E.S.P.	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	15/07/2024
		PÁGINA	5 de 5

				Plan de contingencia de prestación de servicios públicos.
--	--	--	--	---

Historial de cambios

REVISIÓNNO.	FECHA	ELABORADO/MODIFICADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	12/01/2018	Jhony González Estrada	Versión original
2	23/01/2021	Yudi Rodríguez	Se actualiza el documento por revisión general incluyendo IAS
3	25/02/2022	Yudi Rodríguez	Se actualiza el documento por revisión general, se separan las necesidades y expectativas de usuarios regulados y no regulados del servicio público de aseo
4	15/07/2024	Katherine Cruz Polania Coordinadora sistemas de gestión.	Se divide la columna de Necesidad y Expectativa, de manera que queden independientes. Inclusión de la columna “Forma de obtener la información”. Ajuste general en las partes identificadas.

Elaboró: Coordinador Sistemas de Gestión	Revisó: Director Nacional Sistemas de Gestión.
Aprobó: Gerente General	