

|                                                                                   |                                             |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN SOCIAL</b> | CÓDIGO              | GOP-PR-03  |
|                                                                                   |                                             | VERSIÓN             | 3          |
|                                                                                   |                                             | FECHA EMISIÓN       | 19/11/2019 |
|                                                                                   |                                             | FECHA ACTUALIZACIÓN | 21/08/2025 |
|                                                                                   |                                             | PÁGINA              | 1 de 3     |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. OBJETIVO:</b>     | Establecer la metodología a aplicar por Gestión Social de la empresa SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P, en la ejecución de actividades de campañas de educación y formación que hacen parte del público objetivo definido en el área de prestación de servicio declarada empresarialmente                                                                                                                                                                                           |
| <b>2. ALCANCE:</b>      | La presente metodología aplica desde la identificación del público objetivo a efectuar el evento o campaña, hasta cumplida la actividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>3. RESPONSABLE:</b>  | <p>Gestor Social: es el responsable de organizar el cronograma semanal y asegurar su cumplimiento, el cual es concertado con el director Operativo.</p> <p>Gestor Social y los Auxiliares de Gestión Social, tienen la responsabilidad de atender las actividades donde estén programados y asegurar el cumplimiento de éstas.</p> <p>Director de operaciones: verificará el cumplimiento de la programación de las actividades y gestionará recursos cuando se amerite.</p> |
| <b>4. DEFINICIONES:</b> | No aplica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## 5. CONTENIDO

### 5.1. PROTOCOLO DE INTERVENCION

- Inicia con la población objetiva definida en el documento GSC-OD-01 Programa de Gestión Social.
- Para la organización de las actividades se tendrán en cuenta los documentos: Base de Datos Juntas de Acción Comunal - Base de Datos Instituciones Educativas y Matriz Puntos Críticos, listados solicitados a las entidades correspondientes y/o dependencias de la empresa.
- Para las intervenciones se tendrán en cuenta las necesidades detectadas por la empresa durante la verificación de la prestación del servicio, las solicitudes de partes interesadas, y del proceso comercial, operativo de SER AMBIENTAL, las detectadas por Gestión Social en las visitas, las concertaciones interinstitucionales con alcaldías, colegios a participar en eventos o campañas ambientales y el cumplimiento de la normativa vigente.
- Organización de las intervenciones en el Cronograma de Actividades, para asegurar el cumplimiento de las actividades a desarrollar.

## GENERALIDADES

5.1.1. Las actividades de eventos y campañas de Gestión Social tienen diferentes vías de entrada,

|                                                                                   |                                             |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN SOCIAL</b> | CÓDIGO              | GOP-PR-03  |
|                                                                                   |                                             | VERSIÓN             | 3          |
|                                                                                   |                                             | FECHA EMISIÓN       | 19/11/2019 |
|                                                                                   |                                             | FECHA ACTUALIZACIÓN | 21/08/2025 |
|                                                                                   |                                             | PÁGINA              | 2 de 3     |

entre las que tenemos telefónicas, escritas, personales en los puntos de atención, página web, prensa escrita o radial, redes sociales o a través de comunidades del área de influencia del relleno sanitario, además de las reportadas por las verificaciones operativas y la correspondiente a las programaciones periódicas de gestión social.

5.1.2. Para la planificación de las actividades se tienen en cuenta las Líneas de Acción y la Programación semanal definidas en documento Programa de Gestión Social.

5.1.3. Las actividades se planifican en el Cronograma Actividades, teniendo en cuenta.

5.1.4. Realizar contacto de la persona, entidad, vecinos, asociación del sector, corporación, presidentes de juntas de acción comunal o líderes comunales.

5.1.5. Se realiza visita al sitio o sector, si es el caso, acompañado con las personas, miembros de la asociación o entidad donde se ejecutará el evento o campaña, y se toman registros, si existen las condiciones de seguridad.

5.1.6. Verificado el estado del sitio o sector, además de disponibilidades de las personas, entidad, vecinos o asociación, se organiza la intervención de acuerdo a las condiciones detectadas y el estado de afectación o vulnerabilidad de la comunidad, en que ésta se encuentre; incluyéndolas en la planificación del cronograma de actividades a ejecutar.

5.1.7. Mensualmente se incluyen en el cronograma jornadas ambientales operativas de recolección de llantas fuera de uso, Inservibles, atención de puntos críticos entre otras.

5.1.8. En las Instituciones Educativas se realizarán capacitaciones periódicas y eventualmente se conmemoran las fechas ambientales; en periodo de receso escolar, no programaran actividades (Junio- Julio; Noviembre a Enero)

5.1.9. Los eventos y campañas que no hacen parte de las programaciones periódicas de Gestión Social, se planean teniendo en cuenta la problemática de manejo de residuos sólidos reportadas ( como dificultades en la prestación del Servicios de recolección, barrido, limpieza de áreas públicas, cumplimiento de horarios y frecuencias de los servicios , regueros, necesidad de recolección puerta a puerta, instalación de cestas o contenedores o mal uso de estos, requerimiento de vallas informativas ), tratamos en lo posible que las programaciones se desarrollen en los días solicitadas o de acuerdo a , fechas ambientales, disponibilidad operativa.

5.1.10. De acuerdo a la actividad se definen los recursos a utilizar, como refrigerios, transporte, carpa, sonido, suvenires, pendones, habladores, papelería, personal operativo, equipo mecanizado de recolección o limpieza, herramientas, material de consumo como bolsas, guantes o mascarillas, cámara fotográfica, prensa escrita o hablada; cuando son eventos compartidos con otras entidades o organizaciones de base se acuerda entre las partes el aporte de los recursos.

5.1.11. Verificado el estado del sitio o sector, además de disponibilidades de las personas, entidad, vecinos o asociación, se organiza la programación de actividades en el formato Cronograma Actividades.

5.1.12. Las instituciones educativas seleccionadas para desarrollar las actividades de educación pedagógica ambientales, se seleccionan por su ubicación, en sectores donde hay problemas de manejo adecuado de los residuos sólidos, como puntos críticos, cuerpos de agua y comunidades una ciudad con un bajo sentido de pertenecía.

5.1.13. El programa a desarrollar en las instituciones educativas, además de presentar la empresa, va encaminado a la temática de la Presentación del Servicio de Aseo, Ciclo de los Residuos Sólidos, Contaminación Ambiental, Gestión Integral de los Residuos Sólidos, Separación en la Fuente, Sistema de Aprovechamiento, además de actividades teórico- practicas

|                                                                                   |                                             |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------|------------|
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN SOCIAL</b> | CÓDIGO              | GOP-PR-03  |
|                                                                                   |                                             | VERSIÓN             | 3          |
|                                                                                   |                                             | FECHA EMISIÓN       | 19/11/2019 |
|                                                                                   |                                             | FECHA ACTUALIZACIÓN | 21/08/2025 |
|                                                                                   |                                             | PÁGINA              | 3 de 3     |

## 5.2. EJECUCION

5.2.1. Los elementos de entrada y metodologías y/o estrategias a aplicar pueden ser variados, teniendo en cuenta el objetivo de la actividad a realizar o según las condiciones del sitio para la realización de la misma.

5.2.2. Días previos a las actividades se realiza contacto nuevamente por medio telefónico, e-mail, redes sociales entre otros, con la persona, entidad, comunidad, asociación solicitante o contacto.

5.2.3. Igualmente se confirma con operaciones la fecha, hora y disponibilidad de personal, equipos, cuando hacen parte de la actividad. Estas actividades se solicitará el apoyo a operaciones, mediante correos electrónicos o actas de reuniones.

5.2.4. Cuando son actividades de apoyo al proceso comercial, ellos confirman fechas de realización de la actividad.

5.2.5. Importante llegar al sitio o sector donde se realizará el evento con tiempo prudencial, para terminar, revisar la logística y tomar correctivos a tiempo.

5.2.6. La jornada se realiza teniendo de acuerdo lo definido con la persona o los responsables de la actividad, además del personal de apoyo, como el operativo.

5.2.7. Antes, durante y finalizada la actividad se toman registros fotográficos, si no existen problemas de seguridad para la toma de fotos o videos.

5.2.8. Para actividades de mayor representación se tomará la asistencia en el formato establecido

5.2.9. Para medir la eficacia de capacitaciones, estas se realizan en el formato de asistencia. Se debe aplicar una muestra de personas representativa, según criterio del responsable de la actividad.

5.2.10. La Gestora Social y los Auxiliares deben asegurar que la actividad se le dé cumplimiento.

## 6. ANEXOS

- GOP-OD-02 PROGRAMA DE GESTIÓN SOCIAL
- MATRIZ DE PUNTOS CRITICOS

### HISTORIAL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA      | ELABORADO/MODIFICADO POR                                 | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                                                                                           |
|---------|------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | 19/11/2019 | Yudi Paola Rodríguez                                     | Versión original                                                                                                 |
| 2       | 16/04/2025 | Leidy Stefania Trujillo Parra                            | Revisión, ajuste y actualización general del documento y se adiciona logo con razón social actual de la empresa. |
| 3       | 21/08/2025 | Katherine Cruz Polania – Coordinador Sistemas de Gestión | Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social                                            |

|                                               |                                       |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Elaboró:</b> Leidy Stefania Trujillo Parra | <b>Revisó:</b> Andrés Felipe Restrepo |
| <b>Aprobó:</b> Andrés Felipe Restrepo         |                                       |