

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	1 de 14

CONTEXTO	Parte Interesada	Interno/ Externo	Razón para su inclusión
POLÍTICO	SSPD - Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Externo	Entidad nacional de inspección, vigilancia y control.
	Socios Accionistas	Interno	Interesados en el desarrollo rentable y económico de la compañía
ECONÓMICO	Gerencia General	Interno	Responsable del desarrollo estratégico de la compañía
	Proveedores y Contratistas	Externo	Desarrollo de su oferta comercial
	Ministerio de hacienda-DIAN	Externo	Responsable del cumplimiento del esquema tributario nacional
	CRA - Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico	Externo	Beneficiarios de las contribuciones especiales
	SSPD - Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Externo	Beneficiarios de las contribuciones especiales
	Asociaciones Recicladoras	Externo	Beneficiarios de la distribución de los recursos de aprovechamiento
	Clientes y Usuarios	Externo	Responsable por el pago de la prestación del servicio
	Colaboradores	Interno	Beneficiarios del modelo de contratación
SOCIAL	Asociaciones Recicladoras	Externo	Vinculación en campañas para el aprovechamiento
	COPASST	Interno	Interesados en la promoción, divulgación y vigilancia del cumplimiento de las normas y reglamentos de SST en la empresa.

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	2 de 14

	Vocales de control	Externo	Interesados en garantizar que las quejas, solicitud y percepciones de los usuarios se tengan en consideración
	Comité permanente de estratificación	Externo	Interesados en garantizar que se realice la estratificación de manera correcta de acuerdo al estado de la vivienda (materiales), zona y uso del suelo.
	Personerías	Externo	Interesados en garantizar que las quejas, solicitud y percepciones de los usuarios se tengan en consideración
	Comité de Convivencia	Interno	Interesados en prevenir el acoso laboral contribuyendo a proteger a los empleados contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo
	Usuarios	Externo	Adecuado cumplimiento de los deberes y derechos del receptor del servicio
	Alcaldías	Externo	Adecuado cumplimiento de los deberes y derechos del receptor del servicio
	Policía Nacional de Colombia	Externo	Ente gubernamental al cual realiza acompañamiento en actividades de ser necesario.
TECNOLOGICO	SIOR - ARQ	Externo	Manejo comercial, base de datos, procesos de facturación entre otros.
	MINTIC	Externo	Ente gubernamental el cual emite la regulación en temas de tecnología de la información
	Proveedores y Contratistas	Externo	Cumplimiento legal y contractual
	Competencia	Externo	Competencia, investigación de mercados.
	Secretaria de Movilidad	Externo	Desarrollar el Plan Estratégico de Seguridad Vial

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	3 de 14

LEGAL - REGULATORIO	Ministerio de Transporte	Externo	Define, formula y regula las políticas de transporte, tránsito y su infraestructura mediante la articulación de las entidades que integran el sector
	Ministerio de Salud y la Protección Social	Externo	Cumplimiento Legal
	Ministerio de vivienda, ciudad y territorio- CRA	Externo	Definen el marco regulatorio para la adecuada facturación de los servicios prestados
	Ministerio del trabajo y seguridad social	Externo	Establece marco legal para la contratación del personal.
	SIC - Superintendencia de Industria y Comercio	Externo	Normatividad referente a Habeas Data
	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Externo	Vigilan las actividades desarrolladas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios
AMBIENTAL	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	Externo	Cumplimiento Legal
	Corporación Autónoma Regional - CAR	Externo	Cumplimiento Legal
	Secretaria de la Salud	Externo	Cumplimiento Legal
	Colaboradores	Interno	Cumplimiento de los programas ambientales / Cumplimiento de Política, lineamientos, procedimientos y otros requisitos del proceso
	Proveedores y Contratistas	Externo	Cumplimiento legal y contractual / Cumplimiento de Política, lineamientos, procedimientos y otros requisitos del proceso

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	4 de 14

	Comunidad colindante a los centros de operación (base de operaciones, relleno sanitario, estación de transferencia)	Externo	Cumplimiento legal y contractual
	Visitantes	Externo	Cumplimiento de Política, lineamientos, procedimientos y otros requisitos del proceso
	Gestores de residuos	Externo	Disposición final adecuada de los residuos
	Generadores de residuos	Interno /Externo	Generar residuos y encargarse de su separación inicial
	Alta dirección	Interno	Liderazgo y compromiso con el Proceso
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Ministerio de trabajo	Externo	Cumplimiento Legal
	Secretaria de la Salud	Externo	Cumplimiento Legal
	COPASST	Interno	Interesados en la promoción, divulgación y vigilancia del cumplimiento de las normas y reglamentos de SST en la empresa.
	Comité de Convivencia	Interno	Interesados en prevenir el acoso laboral contribuyendo a proteger a los empleados contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo
	PESV	Interno	Cumplimiento Legal en seguridad vial
	Brigadas de emergencia	Interno	Cumplimiento del SGSST
	Colaboradores	Interno	Cumplimiento del SGSST
	Proveedores y Contratistas	Externo	Cumplimiento legal y contractual
	ARL- EPS- IPS (empresas exámenes médicos ocupacionales)	Externo	Cumplimiento Legal y contractual

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	5 de 14

	Comunidad colindante a los centros de operación (base de operaciones, relleno sanitario, estación de transferencia)	Externo	Cumplimiento Legal
NORMATIVO	Ente Certificador	Externo	Cumplimiento contractual / Brinda el servicio de certificación
	Ente Normativo - ICONTEC/ISO	Externo	Cumplimiento contractual/ Brinda los parámetros a implementar según la norma.
	Audidores internos	Interno	Verificación del funcionamiento del Proceso

PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA
SSPD - Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Cumplimiento de los lineamientos para la prestación de servicios públicos de aseo	Prevención generación de Sanciones y Multas
	Realizar control y vigilancia de las empresas de la zona	Aplicar el principio de la igualdad dentro de su competencia de control y vigilancia a los prestadores.
Socios Accionistas	Sostenibilidad del Negocio	Maximizar la rentabilidad del accionista

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	6 de 14

	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)
Gerencia General	Cumplimiento de los requisitos de los Sistemas de Gestión para mantener la competitividad y fortalecer los lineamientos estratégicos	Maximizar la eficiencia y eficacia de los procesos en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización
	Información clara y actualizada de la organización para tomar decisiones estratégicas	Se reduzcan los riesgos para la organización, incluyendo la pérdida de datos y la interrupción de la continuidad del negocio
	Definir planeación estratégica	Cumplir o lograr lo definido en la planeación estratégica
	Respaldar con un compromiso claro a los sistemas de gestión en el logro de los objetivos	Apoyo continuo al SG para que sea eficaz, eficiente y alineado con los objetivos estratégicos de la organización
	Maximizar facturación y controlar los costos y gastos	Cumplir con las expectativas financieras y económicas
	Flujo de caja estable y confiable.	Garantizar la recuperación oportuna de cartera.
	Gestión y administración eficiente de recursos	Incremento sustancial de márgenes financieros de la compañía
SSPD-CRA- DIAN	Garantizar las acciones para la prestación eficiente, bajo adecuados estándares de calidad y cobertura del servicio	Percepción Positiva del Servicio Público de Aseo por parte de la ciudadanía

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	7 de 14

	público de aseo, con el cumplimiento de las normas vigentes	
Ministerio de vivienda, ciudad y territorio- CRA	Cumplimiento del marco regulatorio para la adecuada facturación de los servicios prestados	Prevención generación de Sanciones y Multas
Colaboradores	Niveles Salariales y pagos oportunos	Cumplir con las condiciones establecidas contractualmente entre las partes
	Clima laboral que permite el desarrollo de las relaciones y del crecimiento personal y profesional de manera integral y ecuánime	Crecimiento personal y profesional. Permanencia en la empresa.
	Cumplimiento y aporte a la Política del Sistema Integrado de Gestión	Consistencia en la aplicación de la política del Sistema Integrado de Gestión
	Ambientes laborales seguros y saludables	Prevención de Accidentes, Incidentes y desarrollo de enfermedades laborales
	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.
Comité de convivencia laboral	Asignación de recursos, tiempo y metodologías para el desarrollo del Comité	Mejoras en el ambiente laboral
COPASST	Asignación de recursos, tiempo y metodologías para el desarrollo del Comité	Garantizar un entorno de trabajo seguro, involucrando a los trabajadores y tomando medidas preventivas y correctivas cuando sea necesario

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	8 de 14

Comité PESV	Cumplimiento del Plan Estratégico de Seguridad Vial	Apoyar la prevención de accidentes, incidentes y desarrollo de enfermedades laborales
	Flota vehicular en óptimas condiciones	Disponibilidad de vehículos necesarios para la prestación del servicio
Brigada de emergencia	Preparación y atención de emergencias	Equipo altamente competente y preparado, para actuar rápidamente en situaciones de crisis, priorizando la seguridad y coordinación con otros equipos
	Formación al equipo de brigadistas	
	Realización de simulacros	
Proveedores y contratistas	Pago oportuno de los servicios según acuerdo comercial, generando una relación comercial de largo plazo.	Ser rentables, respaldado por el crecimiento del negocio, pago puntual y estabilidad financiera.
	Órdenes de compra con especificaciones claras.	Requisitos claramente definidos para entregas oportunas y con calidad.
	Cumplimiento de los lineamientos de los sistemas de gestión.	Prevención de Accidentes, Incidentes y desarrollo de enfermedades laborales, cumplimiento de requisitos ambientales y prestación del servicio con estándares de calidad
	Calidad del servicio/producto	Definición clara de estándares, requisitos técnicos, materiales, niveles de servicio o plazos del producto/servicio solicitado
Clientes y Usuarios	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

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	9 de 14

	Cumplimiento de frecuencias y horarios.	Presentación y clasificación correcta de los residuos.
	Mantener medidas de seguridad para proteger la confidencialidad, integridad, privacidad y disponibilidad de sus datos	Transmitir transparencia sobre cómo se utilizan sus datos y poder ejercer sus derechos Garantizar el cumplimiento de la Ley 1581 - tratamiento de datos personales.
	Claridad en los cobros y facturación. Pago oportuno del servicio prestado en cierto periodo	Recibir información acorde al cobro, con un trato respetuoso, persuasivo y ofreciendo facilidades de pago
	Recibir por parte de los usuarios los requerimientos por medio de los canales de atención al cliente establecidos. Responder en los términos de ley todas las PQR de fondo y forma	Disminución de reclamaciones por prestación del servicio o cobros regulados en las tarifas
	Que conozcan el portafolio de nuestros servicios.	Fidelización del usuario
	Actividades de promoción y prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.	Cobertura de servicios médicos por riesgos laborales.

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	10 de 14

ARL- EPS- IPS (empresas exámenes médicos ocupacionales)	Clasificación del riesgo de acuerdo con las actividades que realiza el personal. Realización de exámenes ocupacionales.	Médico y profesionales interdisciplinarios especialista en Salud ocupacional y con experiencia en valoraciones laborales.
	Instalaciones locativas para prestación de los servicios médicos	Infraestructura con adecuaciones necesarias para la prestación de servicios.
	Cuidado y conservación de las historias clínicas	Certificado de custodia de las historias clínicas firmado por el representante legal de la IPS de Salud Ocupacional. Diagnóstico de condiciones de salud y perfil sociodemográfico del personal valorado.
Comunidad colindante	Cumplimiento de las obligaciones normativas aplicables	Control de aspectos e impactos ambientales en el desarrollo de actividades de todos los centros operativos, base de operaciones, relleno sanitario y estación de transferencia.
	Cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Manejo Ambiental (PMA), de acuerdo a la licencia ambiental otorgada al Relleno sanitario. Cumplimiento de frecuencias y horarios establecidos de la prestación del servicio	
Asociaciones de recicladores	Pago oportuno de la distribución por la actividad de aprovechamiento.	Garantizar un adecuado procesamiento de su información, para la adecuada aplicación de tarifas y distribución de sus ingresos.
	Cumplimiento oportuno de sus actividades de aprovechamiento.	Que no se mezclen los residuos no aprovechables con el material reciclado separado por los usuarios.

	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	11 de 14

	Participación activa en los comités.	Ingreso y participación del comité de conciliación de cuentas.
Policía Nacional de Colombia	Apoyo para casos de delitos, según normatividad vigente.	Seguimiento e investigación de incidentes.
Ente Certificador	Evaluar parámetros correctamente implementados bajo los estándares internacionales ajustados a la necesidad de la empresa	Cumplimiento de estándares internacionales ajustado a las necesidades de la empresa.
Ente Normativo ICONTEC/ISO	Implementar y mantener los sistemas de gestión bajo los estándares internacionales del ente normativo	Mejorar la eficiencia, calidad, cumplimiento y competitividad, mayor control y una mejor imagen organizacional
Auditores internos	Contar con información clara, actualizada y accesible sobre el Sistema de gestión.	Que la organización facilite el acceso, colaboración y apoyo para realizar auditorías eficaces y objetivas
	Evaluar parámetros correctamente implementados bajo los estándares internacionales ajustados a la necesidad de la empresa	Cumplimiento de estándares internacionales ajustado a las necesidades de la empresa.
Alcaldías	Lineamientos claros para la prestación del servicio establecidos en el PGIRS	PGIRS acordes a las necesidades del municipio
	Prestación adecuada del servicio	Aumento favorable de la imagen de la Alcaldía
	Garantizar la aplicación de las regulaciones, generación de empleo, contribución al desarrollo económico local	Cumplimiento de las leyes y normativas, responsabilidad social corporativa

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	12 de 14

Competencia	Información de comportamiento del sector	Información para análisis confiables
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia	Cumplir las políticas y reglamentación.	Sin generación de Sanciones y Multas, eficacia en la gestión de la seguridad de la información.
Generadores de residuos	Disponer de lineamientos, formación y medios para gestionar adecuadamente los residuos generados.	Que la organización proporcione recursos para realizar una adecuada gestión de residuos
Gestores de residuos	Recibir los residuos clasificados, almacenados adecuadamente y según normativa. Cumplimiento legal en la gestión de residuos. Información clara y oportuna sobre los residuos generados.	Requieren requisitos claramente definidos para acuerdos de prestación del servicio, pagos puntuales.
	Licencias y permisos ambientales vigentes y cumplimiento de otros requisitos frente a la gestión adecuada de los residuos	Manejo y disposición adecuada de los residuos
Visitantes	Cumplimiento de los lineamientos de los sistemas de gestión	Cumplimiento de los lineamientos internos de los SG durante su permanencia en las instalaciones
Ministerio del trabajo y seguridad social	Cumplimiento del marco legal para la contratación del personal	Prevención generación de Sanciones y Multas
	Cumplimiento de la normativa en SST	Prevención generación de Sanciones y Multas

	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	13 de 14

Ministerio de Ambiente CAR	Cumplimiento de normativa ambiental	Prevención generación de Sanciones y Multas
	Otorgación de licencias y permisos para operar el relleno sanitario	Operación del relleno bajo las políticas y requerimientos ambientales establecidas Otorgamiento de los permisos dentro de los tiempos establecidos.
Ministerio de Transporte	Cumplir las políticas de transporte y tránsito	Prevención generación de Sanciones y Multas
Secretaria de Movilidad	Cumplimiento del Plan Estratégico de Seguridad Vial	Prevención generación de Sanciones y Multas
Ministerio de Salud y la Protección Social	Cumplimiento Legal y de normas del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo	SG SST eficiente y eficaz
Secretaria de salud	Cumplimiento de normativa ambiental	Prevención generación de Sanciones y Multas
	Cumplimiento de normativa SST	Prevención generación de Sanciones y Multas
Superintendencia de industria y comercio - SIC	Cumplimiento del marco legal de todo el tema del Habeas data	Prevención generación de Sanciones y Multas

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS	CÓDIGO	GGE-OD-10
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	12/01/20218
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	14 de 14

Historial de cambios

REVISIÓN No.	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.
5	28/08/2025	Katherine Cruz Polania – Coordinadora Sistemas de Gestión	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social
6	9/01/2026	Paola Nuñez Mejía – Gerente General	Ajuste en la identificación e inclusión de partes interesadas.

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