

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO	CÓDIGO	GGE-OD-13
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	09/11/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	1 de 4

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1	Sistema comercial – SIOR.	D1	Actualización permanente del catastro.
F2	Servicio al cliente logístico.	D2	Rotación del personal.
F3	Recurso humano certificado por competencias (SENA).	D3	Demoras en la elaboración de cotizaciones de servicios especiales debido a procesos manuales y no estandarizados.
F4	Tarifas competitivas.	D4	Retrasos en las actividades de mantenimiento de los vehículos.
F5	Relación sólida con los prestadores del servicio de aprovechamiento de residuos.	D5	Dependencia de una única conexión de energía e internet, lo que dificulta la continuidad de las labores en caso de fallas.
F6	Visibilización de la marca y del trabajo de los colaboradores a través de los canales institucionales.	D6	Fallas en la interfaz entre los sistemas Precoro y Siesa, lo que retrasa el registro y los tiempos de pago a los proveedores.
F7	Página web como canal digital de comunicación.	D7	Procesos manuales, propensos a errores humanos.
F8	Software ERP que permite validar la efectividad de las requisiciones de mercancía y de las órdenes de compra y/o servicios.	D8	Limitaciones en la infraestructura locativa.
F9	Enfoque social, ambiental y comunitario que fortalece la reputación corporativa.	D9	Falta de proveedores locales.
F10	Relleno sanitario propio, con licencia ambiental vigente para su operación.	D10	Antigüedad de la flota vehicular.
F11	Acompañamiento y articulación con administraciones municipales y líderes comunales.		
F12	Reconocimiento institucional en jornadas de sensibilización.		
F13	Programas de inducción, reinducción y formación para los colaboradores.		
F14	Asignación de presupuesto para garantizar la operación de la empresa, con controles establecidos para su adecuada ejecución.		
F15	Compromiso de la Alta Dirección.		
F16	Auditorías periódicas que garantizan el control y seguimiento del desempeño de los sistemas de gestión.		
F17	Rendición de cuentas.		
F18	Mantenimiento de la certificación ISO 9001, que garantiza la gestión de la calidad en la		

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO	CÓDIGO	GGE-OD-13
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	09/11/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	2 de 4

	operación y facilita la implementación e integración con los sistemas de gestión ambiental ISO 14001 y de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001.		
F19	Estación de Transferencia de residuos propia.		
F20	Investigación de accidentes, seguimiento de casos médicos y procesos de rehabilitación para los colaboradores.		
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	Incremento del alcance y del engagement.	A1	Ataques cibernéticos y/o fraudes informáticos.
O2	Implementación de un nuevo software que optimice los procesos (Siesa Invoice Enterprise).	A2	Cambios normativos y/o en los sistemas de vigilancia y control.
O3	Optimización de los sistemas informáticos para agilizar los registros y las causaciones de pagos.	A3	Prestadores del servicio en competencia.
O4	Ampliación de la cobertura del servicio.	A4	Incertidumbre regulatoria.
O5	Alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas para ampliar el impacto.	A5	Pérdida de clientes.
O6	Incorporación de nuevas tecnologías que mejoren la eficiencia operativa.	A6	Competencia desleal.
O7	Estrategias de fidelización del usuario.	A7	Cambios constantes en materia tributaria.
O8	Implementación de los requisitos del Sistema de Gestión Integral, con controles que generen oportunidades de mejora para la empresa.	A8	Baja cultura de pago.
O9	Desarrollo de nuevos servicios y/o proyectos ambientales orientados a ampliar el impacto, la cobertura, la valorización y el manejo adecuado de los residuos, en articulación con las políticas públicas vigentes y los lineamientos del PGIRS, para fortalecer la gestión integral y responsable de los residuos.	A9	Riesgo de sanciones y multas.
		A10	Indisciplina de los usuarios en la presentación de residuos especiales y RCD.
		A11	Falta de responsabilidad ambiental en algunas comunidades.

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO	CÓDIGO	GGE-OD-13
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	09/11/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	3 de 4

		A12	Ausencia de escombreras autorizadas, lo que contribuye a la generación de puntos críticos de residuos.
		A13	Incumplimiento de los proveedores en las entregas oportunas.

N° de Estrategia	Estrategia	Proceso que lidera	Procesos relacionados
1	Implementación de un sistema integral orientado a la optimización, estandarización y mejora continua de los procesos comerciales, con el objetivo de incrementar la eficiencia operativa y fortalecer la gestión del negocio. (F1; F14; O2; O3; O8; D3; D6; D7; A1).	Mercado Regulado	Gestión financiera Ventas
2	Actualización de unidades habitacionales y cuentas nuevas por medio del facturado conjunto y/o visitas en terreno. (O5; O6).	Mercado Regulado	Mercado Regulado
3	Estrategias de fidelización de usuarios y actualización integral del catastro comercial, orientadas a asegurar la vigencia, exactitud y trazabilidad de la información. (F4; F6; F7; O1; O7; D1; A3; A5; A6).	Ventas	Mercado Regulado
4	Desarrollo y ejecución del programa de bienestar laboral para fortalecer el clima organizacional y el desempeño del talento humano. (F3; F13; D2).	Gestión Humana	Gerencia
5	Optimización del abastecimiento de repuestos mediante la integración de proveedores locales, con el fin de mejorar la eficiencia en los mantenimientos preventivos. (F8; D4; D9; D10; A13).	Compras	Mantenimiento
6	Mejorar y ampliar la infraestructura locativa de la empresa para fortalecer la capacidad operativa y el entorno institucional. (F10; F19; O4; D8).	Gerencia	Gestión administrativa

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.	ANÁLISIS DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO	CÓDIGO	GGE-OD-13
		VERSIÓN	5
		FECHA EMISIÓN	09/11/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	9/01/2026
		PÁGINA	4 de 4

REVISIÓN NO.	FECHA	ELABORADO/MODIFICADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	09/11/2022	Yudi Rodríguez	Creación del documento
2	26/10/2023	Katherine Cruz Polania – Coordinadora Sistemas de Gestión	Revisión anual y ajuste en las estrategias planteadas.
3	15/07/2024	Katherine Cruz Polania – Coordinadora Sistemas de Gestión	Ajuste general, teniendo en cuenta el cambio de Gerencia y planeación estratégica. Inclusión de temas de cambio climático.
4	28/08/2025	Katherine Cruz Polania – Coordinadora Sistemas de Gestión	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social
5	9/01/2026	Paola Nuñez Mejía – Gerente General	Ajuste en la metodología e inclusión del seguimiento en las estrategias establecidas