

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 5

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	Contar con relleno sanitario propio que permite mayor control operacional y capacidad de respuesta ante contingencias climáticas.	D10	Antigüedad de la flota vehicular.
F11	Acompañamiento y articulación con administraciones municipales y líderes comunales.	D11	Dependencia de las condiciones climáticas para la operación de recolección, transporte y disposición final
F12	Reconocimiento institucional en jornadas de sensibilización comunitaria sobre separación en la fuente y reducción de residuos.	D12	Infraestructura vial y operativa vulnerable a inundaciones, deslizamientos o altas temperaturas
F13	Programas de inducción, reinducción y formación para los colaboradores.	D13	Posibles afectaciones en la vida útil del relleno sanitario por aumento de lixiviados y deterioro de taludes debido a lluvias intensas
F14	Asignación de presupuesto para garantizar la operación de la empresa, con controles establecidos para su adecuada ejecución.	D14	Dependencia del consumo de combustibles fósiles en la flota vehicular, aumentando huella de carbono.
F15	Compromiso de la Alta Dirección.		

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 5

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 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.		
F21	Existencia de programas ambientales y de gestión del riesgo que pueden fortalecerse frente al cambio climático.		
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	Incremento del alcance y del <i>engagement</i> .	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	Implementación de tecnologías limpias, energías renovables y modernización de flota vehicular.	A6	Competencia desleal.
O7	Estrategias de fidelización del usuario.	A7	Aumento de enfermedades laborales y riesgos para trabajadores expuestos a temperaturas extremas y lluvias intensas.
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.

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 5

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	Mayor generación de lixiviados y gases por cambios en temperatura y precipitación en el relleno sanitario.
		A11	Incremento de fenómenos climáticos extremos como inundaciones, sequías y deslizamientos que afecten la continuidad del servicio.
		A12	Ausencia de escombreras autorizadas, lo que contribuye a la generación de puntos críticos de residuos y la indisciplina de los usuarios en la presentación de residuos especiales y RCD.
		A13	Incumplimiento de los proveedores en las entregas oportunas.
		A14	Conflictos con comunidades cercanas al relleno sanitario por olores, vectores o afectaciones ambientales agravadas por el clima.

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 Gestión de Calidad
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	Ventas	Mercado Regulado Operaciones

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 5

	trazabilidad de la información. (F4; F6; F7; O1; O7; D1; A3; A5; A6).		
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
7	Actualización e implementación de los planes de Emergencia y Contingencia que permitan garantizar la prestación del servicio ante emergencias asociadas a eventos climáticos, afectaciones viales o contingencias operacionales; así como implementar un Sistema de Gestión Ambiental orientado a la identificación, control y mitigación de impactos ambientales derivados de las actividades, promoviendo la mejora continua, el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y la protección del medio ambiente.	Area Técnica Operaciones Gestión Ambiental Disposición final	Gestión de Calidad Gestión administrativa

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.

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	5 de 5

			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